ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ОБРАЗОВАНИЮ

Государственное образовательное учреждение

Высшего профессионального образования

"Санкт-Петербургский государственный инженерно-экономический университет"

Филиал Санкт-Петербургского государственного инженерно-экономического университета в городе Твери

Кафедра экономики и менеджмента в туризме и гостиничном хозяйстве

КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА

специальность: 080502.65

"Экономика и управление на предприятии туризма и ГХ"

Тверь – 2008

**СОДЕРЖАНИЕ**

Задание 1. 3

Задание 2. 9

Задание 3. 11

Задание 4 11

Список использованной литературы 13

## Задание 1.

Типы бронирования: Гарантированное бронирование.

Более половины всех клиентов гостиницы перед приездом предварительно бронируют номера. Процедура бронирования может быть осуществлена по телефону, а также через коммерческих представителей гостиницы (турагентов и туроператоров), через центральную систему бронирования (Holidex), почтой, телексом, факсом, электронной почтой и другими коммуникационными средствами. Отдел бронирования ответственен за получение и обработку запросов на будущие услуги проживания. Цель: максимизировать загрузку номерного фонда и соответственно доход гостиницы.

Существует несколько типов бронирования:

* гарантированное бронирование;
* негарантированное бронирование;
* сверхбронирование.

Гарантированное бронирование[[1]](#footnote-1) (Guaranteed reservation) - резервирование со специальным регистрируемым подтверждением отеля о том, что он гарантирует клиенту получение заказанного им номера и в необходимое ему время. Клиент, в свою очередь, гарантирует оплатить номер, даже если не сможет им воспользоваться в случае неявки (No show). Оплата за неиспользованный номер взимается с клиента, если он не смог вовремя аннулировать заказ на размещение в гостинице. Удобство гарантированного бронирования состоит в том, что гость постарается аннулировать заказ на номер, если не сможет этим номером воспользоваться. В случае, когда гость заблаговременно не предупредил гостиницу об отказе от поселения в указанное время, гостиница имеет право применить штрафные санкции к гостю, тем самым застраховав себя от неполучения запланированных доходов. В Правилах предоставления гостиничных услуг в РФ от 25 апреля 1997 года за № 490 сказано: "Исполнитель вправе заключать договор на бронирование мест в гостинице путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от потребителя. В случае опоздания потребителя с него взимается кроме платы за бронирование также плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки бронь аннулируется. В случае отказа потребителя оплатить бронь, его размещение в гостинице производится в порядке общей очереди".

Все случаи неявок должны быть рассмотрены в течение 24 часов.

Прежде чем предъявлять гостям счета за простой номеров, необходимо выяснить все обстоятельства неявок.

Отправку счета рекомендуется предварять письмом приблизительно такого содержания: "Мы сожалеем, что Вы не смогли остановиться в нашем отеле, однако по Вашей просьбе мы не сдавали номер до утра... " и т.д.

В исключительных случаях, когда приезд гостя не состоялся по уважительной причине (форс-мажор), к примеру, из-за внезапной болезни, гостиница может не требовать оплаты неустойки. В каждом конкретном случае вопрос решается индивидуально и во многом зависит от политики гостиницы.

Таким образом, гарантированное бронирование представляет собой одну из разновидностей бронирования, при котором клиенту гарантируется предоставление номера на дату бронирования плюс одни сутки до времени выписки на следующий день. Клиент в свою очередь гарантирует оплату зарезервированного номера на случай своего опоздания или невозможности приезда, если отмена бронирования не была произведена с соблюдением необходимых формальностей. Обычно гарантированное бронирование обеспечивается после предоплаты услуг размещения, осуществляемой одним из нижеприведенных способов.

Образец бланка гарантии бронирования - см. приложение 1.

Виды гарантированного бронирования[[2]](#footnote-2):

* бронирование по предварительной оплате;
* бронирование по выставлению счета (внесение депозита или предоплата);
* бронирование под гарантию кредитной карты;
* бронирование под гарантию компании или корпорации (с которыми у гостиницы имеется соответствующий договор);
* гарантированное бронирование ваучером.

Бронирование по предварительной оплате предполагает полную оплату за весь период пребывания в гостинице. Предварительная оплата осуществляется, как правило, банковским переводом. Срок подтверждения предоплаты устанавливается гостиницей, но не менее одних суток до заезда гостя. С точки зрения службы приема и бронирования это наиболее предпочтительная форма гарантированного бронирования.

Бронирование по выставлению счета (внесение депозита или предоплата) предполагает, что гость платит определенную сумму до заезда. Сумма аванса обычно включает стоимость проживания за одни сутки + НДС. Если бронирование осуществляется на длительный срок, то предоплата может быть больше. В случае отмены бронирования (до срока, после которого начинаются штрафные санкции) предоплата возвращается, в случае изменения даты заезда (изменения должны быть заявлены заранее), предоплата переносится, в случае заезда гостя предоплата используется для оплаты за проживание и прочие гостиничные услуги. Предоплата вносится, как правило, при невозможности банковского перевода или под гарантию кредитной карты.

Бронирование под гарантию кредитной карты. Большинство компаний международных платежных систем придерживаются политики страхования гостиничных предприятий. Эти компании обязывают гостя выплачивать неустойку отелю в случае его неприбытия при гарантированном бронировании. Суть этой политики состоит в том, что до тех пор, пока бронирование не отменено (до установленного срока), гостиница имеет право накладывать на клиентов штрафные санкции, используя данные по кредитным картам.

Отель должен застраховать себя от неявки клиента и соответственно от неполучения доходов. Отель просит клиента указать реквизиты кредитной карточки гостя, гарантируя себе оплату номера даже в случае неявки (No show) клиента. На имя клиента высылается бланк с просьбой заполнить и выслать его в отдел бронирования отеля.

На этих условиях отель соглашается держать номер до прибытия гостя. Гость может аннулировать заказ, если видит, что не сможет им воспользоваться. В разных гостиницах сроки аннуляция заказа без штрафных санкций различны. Это зависит от спроса на услуги той или иной гостиницы. Как правило, аннуляция заказа без штрафных санкций по отношению к клиенту осуществляется не менее чем за 24 часа до заезда в гостиницу. Более поздняя аннуляция или неприбытие в гостиницу влекут за собой выплату гостинице неустойки со стороны клиента в размере стоимости проживания в заказанном номере в течение одних суток.

Бронирование под гарантию компании или корпорации (с которыми у гостиницы имеется соответствующий договор).

Различные компании, корпорации, фирмы заключают с гостиницей договоры, которые устанавливают, что всю финансовую ответственность за неприбытие своих сотрудников или клиентов несут сами организации. В этом случае необходимо гарантийное письмо от организации, содержащее фразу: "в случае неявки (фамилия, имя клиента) и невозможности отмены бронирования до 18.00 в день заезда компания(название компании) гарантирует оплату одной ночи проживания". Этот текст приблизителен и зависит от политики взаимоотношений между гостиницей и компанией. Образец бланка гарантийного письма – см. приложение 2.

Туристский ваучер - еще один вид гарантии турагенств перед гостиничным предприятием. Этот платежный документ свидетельствует о предварительной оплате клиентом услуг размещения турагенству. Туристский ваучер в свою очередь является гарантией оплаты турагенства гостинице за оказанные ею услуги.

Образец туристского ваучера - см. приложение 3.

Виды и методы оплаты: оплата ваучерами

При отъезде гостя предусматривается полный расчет с ним за проживание и оказанные дополнительные платные услуги.

Расчеты с проживающими могут производиться за наличный расчет, кредитными картами, по безналичному расчету (по перечислениям организаций, компаний, фирм, с которыми отель заключил определенный договор), ваучерами (разновидность безналичного расчета), дорожными чеками (крайне редко в российских гостиницах).

Расчетами с клиентами занимается кассир службы приема и размещения[[3]](#footnote-3). В своей работе кассир пользуется следующим оборудованием: компьютером, который, как правило, является и кассовым аппаратом; POS-терминалом (для различных операций с кредитными картами); принтером (для распечатки и получения счетов); импринтером (для получения реквизитов кредитных карт клиентов); специальным отсеком для хранения денег; ваучером-каталогом с ячейками для хранения счетов и других платежных документов; боксом для хранения печатей, штампов; телефонным аппаратом и т.д.

Расчет с гостями производится:

* за проживание;
* дополнительные платные услуги;
* телефонные переговоры.

Оплата ваучерами. Этот вид оплаты в гостинице менее распространен, чем наличный расчет и расчет кредитными картами, и является разновидностью безналичного расчета. Ваучер (Voucher) - документ, устанавливающий право туриста на услуги, входящие в состав тура и подтверждающий факт их оказания. В ваучере[[4]](#footnote-4) должны быть указаны:

* название турфирмы, выдавшей его;
* государственный номер лицензии турфирмы на право осуществления туристской деятельности (для отечественных туристских организаций);
* адрес турфирмы и остальные ее максимально полные реквизиты;
* номер ваучера и дата выдачи;
* наименование той организации, для которой предназначен ваучер (гостиница, пансионат, дом отдыха, другая турфирма и т.д.);
* фамилия клиента или клиентов;
* количество клиентов;
* подробный перечень оплаченных услуг, которые необходимо предоставить данному клиенту в конкретные сроки;
* телефоны и адреса партнеров турфирмы.

Ваучер должен иметь подпись ответственного лица и печать предприятия. Ваучер обычно выписывается в 3-х экземплярах:

один остается в организации, выдавшей ваучер;

второй выдается клиенту;

• третий предназначен для принимающей организации.

Иностранные и отечественные турфирмы заключают с гостиницей договоры на обслуживание туристов, деловых людей. Платежным документом для клиента является ваучер. Клиенты покупают в турфирме ваучер, т.е. уже заранее оплачивают проживание и некоторые дополнительные платные услуги (обычно завтрак и трансфер). Гостиница или другое средство размещения получают оплату за оказанные услуги от турфирм путем банковских переводов. Кассир службы приема и размещения сдает ваучеры вместе с другими документами и счетами в расчетную часть гостиницы для дальнейшей обработки. В компьютерной программе кассир делает соответствующие пометки за оказанные гостиницей услуги, не входящие в перечень оплаченных услуг по ваучеру, кассир берет оплату наличными или по кредитной карте.

## Задание 2.

Пользуясь Государственным стандартом Российской Федерации "Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц". (ГОСТ Р 50645-94), определите категорию гостиниц в следующей задаче:

Гостиница имеет следующее техническое оснащение: радиоприемник, цветной телевизор в каждом номере, телефонный аппарат в апартаментах в каждой комнате, электророзетки с указанием напряжения и др. Водоснабжение: горячее от резервной подстанции на время аварии; имеется оборудование для дополнительной фильтрации воды; кондиционирование воздуха во всех помещениях круглогодично, радиотрансляция во всех помещениях включая лифты; площадь однокомнатного одноместного номера 12 м2

Согласно Государственному стандарту Российской Федерации "Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц". (ГОСТ Р 50645-94)

| ТРЕБОВАНИЕ | | КАТЕГОРИЯ | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | |  |  |  |  |  |  |
| 2. ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБОРУДОВАНИЕ | |  |  |  |  |  |  |
| Водоснабжение: | |  |  |  |  |  |  |
| горячее от резервной системы ГВС на время аварии, профилактических работ | |  |  |  | + | + | + |
| Оборудование для дополнительной фильтрации воды | |  |  |  |  | + | + |
| Кондиционирование воздуха во всех помещениях круглогодично | |  |  |  |  | + | + |
| Внутреннее радиовещание с возможностью радиотрансляции во всех помещениях, включая лифты | |  |  |  |  | + | + |
| 3. НОМЕРНОЙ ФОНД | | | | | | | |
| Площадь номера (не учитывая площадь санузла, лоджии, балкона), м2 не менее | |  |  |  |  |  |  |
| однокомнатного одноместного | однокомнатного двухместного |  |  |  |  |  |  |
| 12 | 15 |  |  |  |  | + |  |
| 4. ТЕХНИЧЕСКОЕ ОСНАЩЕНИЕ | |  |  |  |  |  |  |
| Электророзетки: | |  |  |  |  |  |  |
| - с указанием напряжения | | + |  | + | + | + | + |
| Телефонный аппарат: | |  |  |  |  |  |  |
| - в апартаментах в каждой комнате | |  |  |  | + | + | + |
| Радиоприемник | | + |  | + | + | + | + |
| Телевизор: | |  |  |  |  |  |  |
| - цветной в каждом номере | |  |  |  | + | + | + |

Исходя из таблицы требования к гостинице, указанные в задачи совпадают (4 и 5 звезд), но в п.3 Номерной фонд - площадь однокомнатного одноместного номера 12 м2, относится только к категории 4 звезды, поэтому можно сделать вывод, что данная гостиница с требованиями, (указанными выше) относится к категории 4 звезды.

## Задание 3.

Пользуясь Международной гостиничной Конвенцией, Международными гостиничными правилами, Правилами предоставления гостиничных услуг В РФ утвержденными постановлением Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. № 490, решить следующую ситуационную задачу:

Турагент, заключивший гостиничный контракт и направивший в гостиницу группу туристов, принял на себя обязательства пo оплате счета за предоставленные услуги. Счет был оплачен в течение 36 дней со дня его получения. Дайте обоснованные ответы:

1) своевременно ли оплатил счет тyрагент;

2) какие суммы должен выплатить турагент в случае пропуска установленных сроков оплаты счета?

Решение:

В условии задачи не сказано, предусмотрен ли контрактом срок оплаты счета за предоставленные услуги. Согласно п. "б" ст.16 Международной Гостиничной Конвенции в случае отсутствия контракта - турагент должен оплатить счет в течении 30 дней, а он оплатил счет в течение 36 дней, т.е. несвоевременно.

Согласно п. "б" ст.16 Международной Гостиничной Конвенции в случае пропуска установленных сроков платежа с не уплаченной в срок суммы начисляются пени в размере 1% в месяц и налог в размере 5% с начальной суммы долга для покрытия расходов на сбор очередных страховых взносов.

## Задание 4

Тест

1-б12-б

2-б13-б

3-а14-в

4-б15-а

5-б16-б

6-в17-а

7-а18-а

8-а19-б

9-а20-в

10-а21-а

11-г

# Список использованной литературы

# 

1. Каурова А.Д. Организация сферы туризма: Учебное пособие рек.С. – Петерб. Ин-том гостеприимства. – М.: СПб.: "Издательский дом Герда", 2004 г.320 с.
2. Медлик С., Инграм Х. Гостиничный бизнес: Учеб. для суд. Обуч. По спец. сервиса (23000). Рек. УМО / Пер. с англ. А.В. Павлов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005г. – 239 с.
3. Тимохина Т.Л. Организация приёма и обслуживания туристов: Учебное пособие. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ИД "ФОРУМ": ИНФРА – М, 2008. – 352 с.

1. Тимохина Т.Л. Организация приёма и обслуживания туристов: Учебное пособие.- 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ИД "ФОРУМ": ИНФРА – М, 2008. С 45 [↑](#footnote-ref-1)
2. Каурова А.Д. Организация сферы туризма: Учебное пособие рек. С. – Петерб. Ин-том гостеприимства. – М.: СПб.: "Издательский дом Герда", 2004 г. [↑](#footnote-ref-2)
3. Медлик С., Инграм Х. Гостиничный бизнес: Учеб. для суд. Обуч. По спец. сервиса (23000). Рек. УМО / Пер. с англ. А.В. Павлов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005г. [↑](#footnote-ref-3)
4. Тимохина Т.Л. Организация приёма и обслуживания туристов: Учебное пособие.- 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ИД "ФОРУМ": ИНФРА – М, 2008. С 204 [↑](#footnote-ref-4)