

Государственное образовательное автономное учреждение
среднего профессионального образования
Ярославской области
Ярославский колледж гостиничного и строительного сервиса

РАБОЧАЯ ТЕТРАДЬ
Профессиональный модуль
«Организация и технология работы службы бронирования и продаж»

СПЕЦИАЛЬНОСТИ
Гостиничное дело 43.02.14

Группы _____

Ярославль 2024

Государственное образовательное автономное учреждение
среднего профессионального образования
Ярославской области
Ярославский колледж гостиничного и строительного сервиса

РАБОЧАЯ ТЕТРАДЬ
Профессиональный модуль
«Организация и технология работы службы бронирования и продаж»
ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ
ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО 43.02.14

Составитель (автор):
Дина Равильевна Белоус
Преподаватель специальных дисциплин

Ярославль 2024

СОДЕРЖАНИЕ

Пояснительная записка.....	4
Тема 1. Деятельность службы бронирования	6
Тема 2. Типы и способы бронирования	13
Практическая работа № 1	16
Практическая работа № 2, № 3	21
Практическая работа № 4	29
Тема 3. Технические средства службы бронирования	35
Практическая работа № 5	37
Тема 4. Глобальные компьютерные системы бронирования	40
Практическая работа № 6	42
Тема 5. Взаимодействие гостиниц с туристическими фирмами и клиентами	45
Практическая работа № 7, № 8	50
Практическая работа № 9	55
Тема 6. Деловая этика службы бронирования	58
Практическая работа № 10, №11	60
Практическая работа №12	68
Итоговый тест для повторения и обобщения.....	72
Приложения	78
Международные гостиничные правила	78
Международная гостиничная конвенция	81
Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации	91
Стандарт приема заявок на бронирование (на примере гостиницы «Балчуг Кемпински Москва»)	97
Образец ваучера	98
Образцы бланков и писем на бронирование	99
Образец бланка договора о текущем бронировании	106
Образец бланка агентского договора	109

Пояснительная записка

Данная рабочая тетрадь для занятий по учебной дисциплине МДК. 04.01. Организация и технология работы службы бронирования и продаж разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее - СПО) 43.02.14 Гостиничное дело.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен уметь:

организовывать рабочее место службы бронирования; оформлять и составлять различные виды заявок и бланков; вести учет и хранение отчетных данных; владеть технологией ведения телефонных переговоров; аннулировать бронирование; консультировать потребителей о применяемых способах бронирования; осуществлять гарантирование бронирования различными методами; использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования;

знать:

правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации; организацию службы бронирования; виды и способы бронирования; виды заявок по бронированию и действия по ним; последовательность и технологию резервирования мест в гостинице; состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов; правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов; особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования; правила аннулирования бронирования; правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании; состав, функции и возможности использования информационных и

телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.

Рабочая тетрадь призвана помочь студенту лучше усвоить учебный материал, сформировать общекультурные и профессиональные компетенции в области бронирования гостиничных услуг. Тетрадь состоит из структурированных заданий различных типов, направленных на отработку теоретических и практических знаний. Для выполнения ряда заданий достаточно отметить правильный ответ. В задания, где предполагается развернутый ответ, для ваших записей оставлено место. Постарайтесь отвечать кратко, не превышая отведенного числа строк.

В процессе подготовки к практическим занятиям студентам рекомендуется глубоко и всесторонне изучить материалы лекций. Приступая к выполнению практической работы, вы должны внимательно прочитать цель и задачи занятия. Наличие положительной оценки по практическим работам необходимо для получения допуска к экзамену.

Тема 1. Деятельность службы бронирования

1. Дайте определение:

Бронирование – _____

2. Перечислите основные функции службы бронирования:

3. Что необходимо знать сотруднику для грамотного выполнения бронирования? _____

4. Перечислите требования к менеджеру службы бронирования: _____

5. Дайте определение терминам:

Рабочее место – _____

Рабочая зона – _____

6. Схематично изобразите, согласно предъявляемым требованиям рабочее место сотрудника службы бронирования, с учетом необходимого оборудования и мебели.

7. Ознакомьтесь в *Приложении 1* с Международными гостиничными правилами и ответьте на вопросы:

1) Когда и кем был принят документ? Какова его цель? _____

2) Являются ли данные правила основным документом в договорных отношениях РФ? _____

3) Что понимается под договором на размещение? Имеет ли договор какую-либо особую форму? _____

4) Обязательно ли лицо, останавливающееся в гостинице, является второй стороной в договоре на размещение? _____

5) Чем определяются условия договора на размещение? _____

6) Если в договоре не оговорено и не согласовано размещение дольше, чем на один день, то когда заканчивается договор на размещение? _____

7) Каковы обязанности владельца гостиницы, если он не может исполнить договор? _____

8) При каких условиях возможно немедленное прекращение действия договора на размещение? _____

9) Имеет ли право гостиница запросить полную или частичную предварительную оплату? _____

10) Обязана ли гостиница принимать чеки, купоны, кредитные карточки или другие виды безналичного платежа? _____

11) В какой валюте возможно осуществление платежей в гостинице? _____

12) Имеет ли право гость забронировать проживание в номере с домашним животным? _____

8. Ознакомьтесь в *Приложении 2* с Международной гостиничной конвенцией и ответьте на вопросы:

1) Когда и с какой целью была создана конвенция? _____

2) Какие виды контрактов регулирует конвенция? _____

3) Когда гостиничный контракт признается заключенным? _____

4) Какой максимальный срок отводится на отправку подтверждения запроса? _____

5) Имеет ли право владелец гостиницы потребовать предварительную оплату и на каких условиях? _____

6) В чем различия между «депозитом» и «задатком»? _____

7) Что такое ваучер? Какие существуют виды ваучеров согласно конвенции? _____

8) Каким образом устанавливается размер комиссии турагенту? _____

9) Охарактеризуйте порядок аннуляции: _____

10) Каковы сроки аннуляции по контрактам по предоставлению гостиничных услуг? _____

11) Имеет ли право гостиница на компенсацию при аннуляции и при каких условиях? _____

12) Каков порядок освобождения от ответственности сторон в случае возникновения форс-мажорных обстоятельств? _____

13) Имеет ли право турагент устанавливать для своих клиентов цены выше тех, которые ему установлены по договору-комиссии? _____

14) Каковы условия оплаты обслуживания туристических групп? _____

9. Пользуясь документами в *Приложениях 1,2* решите следующие ситуационные задачи:

а. Группа туристов в составе 13 человек должна была проживать в гостинице согласно заключенному контракту 15 дней. По истечении семи дней произошло изменение цен на гостиничные услуги. Должен ли в этом

случае владелец гостиницы придерживаться цен, предусмотренных контрактом? По истечении, какого срока с момента их изменения могут применяться новые цены? _____

б. Владелец гостиницы принял решение не принимать к оплате кредитные карточки. Прав ли владелец гостиницы, если договором предусмотрено, что оплата за услуги, забронированные турагентом, производится клиентом?

в. Турагент сообщил владельцу гостиницы за 10 дней до даты прибытия группы туристов, что заказ туристу из Хабаровска аннулируется. Взимается ли в этом случае компенсация? Какие минимальные сроки существуют в гостиницах, предназначенных для групп туристов в сезон пик? _____

г. Турагент отправил владельцу гостиницы за 14 дней до прибытия группы список ее членов на размещение. Какие сведения, кроме фамилии, имени и отчества должны быть отражены в списке? Обязана ли гостиница информировать турагента в случае, если список группы на размещение не был им получен за две недели до прибытия группы? _____

10. Ознакомьтесь в *Приложении 3* с Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ и ответьте на вопросы:

- 1) Когда и с какой целью был принят документ? _____

- 2) Что исполнитель согласно правилам обязан донести до потребителя?

- 3) Как происходит процесс бронирования согласно данным правилам?

- 4) Какие виды бронирования устанавливают правила? Охарактеризуйте их: _____

- 5) Когда бронирование считается действительным? _____

- 6) Имеет ли право гость аннулировать заявку? _____

- 7) Может ли гостиница отказать в бронировании? _____

- 8) Кто устанавливает стоимость гостиничных услуг в РФ? _____

Тема 2. Типы и способы бронирования

1. Дайте определения терминам:

Гарантированное бронирование – _____

Негарантированное бронирование – _____

Сверхбронирование (двойное бронирование) – _____

Ваучер – _____

Заявка на бронирование – _____

Подтверждение заявки — _____

2. Перечислите основные этапы процесса бронирования номеров:

3. Какими способами можно гарантировать бронирование? _____

4. В каких случаях возможен отказ в бронировании номера гостю?

5. Перечислите источники получения заявок на бронирование _____

6. Перечислите каналы получения заявок на бронирование: _____

7. Выделите основные критерии качества бронирования номера: _____

8. Перечислите наиболее распространенные ошибки сотрудника при групповом бронировании: _____

9. Охарактеризуйте преимущества и недостатки онлайн-бронирования:

10. Рассчитайте показатели оценки деятельности гостиницы:

1) Гостиница предложила к продаже 20 номеров. На 1 января было заселено 15 номеров. Рассчитайте загрузку номерного фонда гостиницы на 1 января _____

2) В течение дня было занято 12 номеров гостиницы, общая стоимость которых составила 60 тыс. рублей. США. Какова средняя цена гостиничного номера за день _____

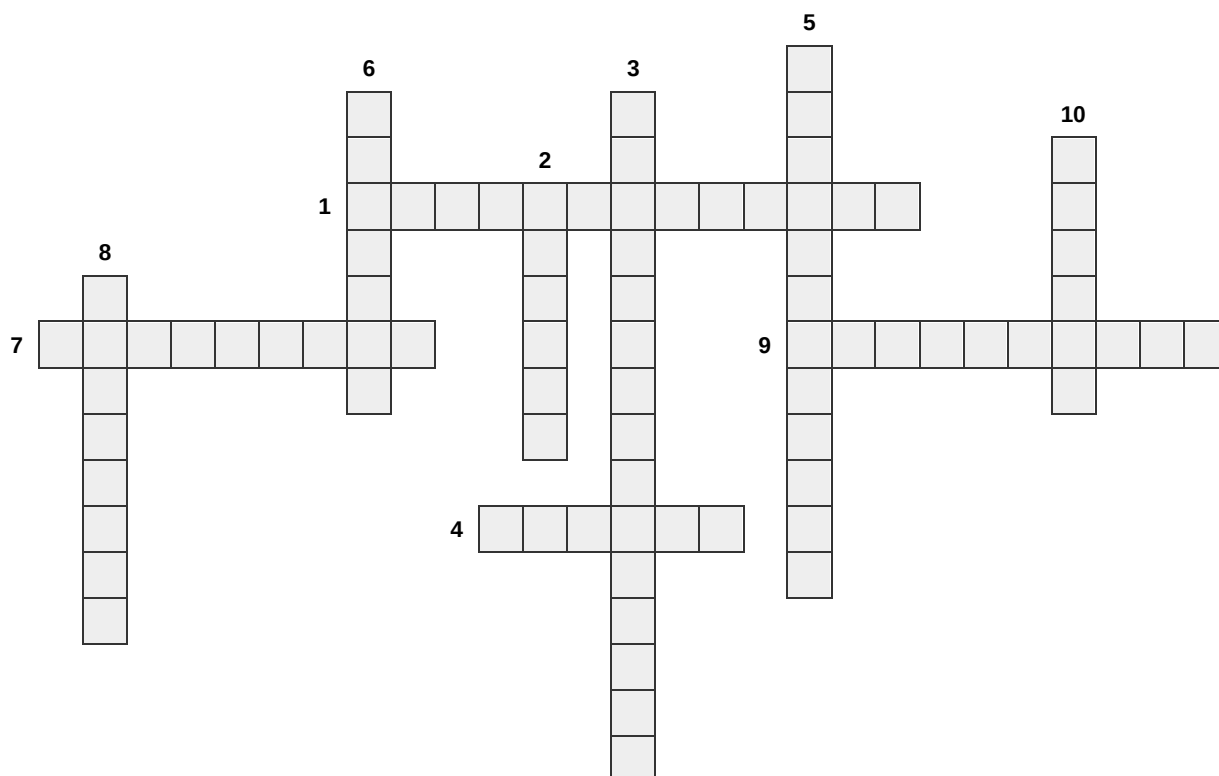
3) На 30 декабря в гостинице было продано 55 номеров. При этом общее число гостей составило 95 человек. Рассчитайте показатель загрузки гостиницы на 30 декабря _____

4) На 1 августа в гостинице было продано 65 номеров, в которых разместилось 110 гостей. Рассчитайте коэффициент двойной загрузки номеров на 1 августа _____

5) В гостинице, рассчитанной на 300 койко-мест 1 мая было занято 250 кроватей. Рассчитайте показатель занятости койко-мест на 1 мая _____

6) В гостинице было занято 35 номеров. По штатному расписанию в хозяйственной службе — две смены для горничных. Рассчитайте среднее число убранных номеров за день _____

11. Решите кроссворд:



1) Уведомление о предоставлении места в гостинице.

2) Название документа, подтверждающего оплату всего срока проживания гостя в гостинице.

- 3) Бронирование, при котором номер держится одни сутки.
- 4) Документ с изложением просьбы забронировать гостиничные услуги.
- 5) Резервирование номеров по заявкам клиентов.
- 6) Способ гарантированного бронирования, предварительный платеж.
- 7) Отказ от бронирования не менее чем за сутки до даты заезда.
- 8) Один из самых распространенных способов бронирования мест в гостинице.
- 9) Бронирование мест сверх имеющихся в наличии в гостинице.
- 10) Причина аннуляции бронирования.

Практическая работа №1

Тема: «Способы бронирования».

Цель: изучить операционный процесс приема заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, email, при непосредственном общении с гостем), разработать схему и процедуру приема заявки для различных категорий гостей и уметь применять ее на практике.

Порядок проведения работы (инструкция):

1. Подготовьте рабочее место, соблюдая требования техники безопасности.
2. Ознакомьтесь с темой, целью и заданиями практической работы.
3. Письменно выполните Задание №1 - 3.
4. Сделайте вывод (достигнута ли цель работы).

Задание №1

Составьте алгоритм действий сотрудника службы бронирования с элементами диалога и подробным описанием действий в данной ситуации.

- а.** По электронной почте поступил заказ от туристического агентства на бронирование номеров для группы гостей из 12 человек на 7 дней без указания пожеланий по размещению.
- б.** В службу бронирования звонит потенциальный гость, который не может определиться с выбором отеля и категорией номера.

в. По факсу поступил заказ на бронирование для туристической группы, но на требуемый период все места в отеле уже забронированы и оплачены.

г. По телефону поступает заказ от гостя на бронирование одноместного номера определенной ценовой категории, но на запрашиваемые даты одноместные номера нужной ценовой категории отсутствуют.

[illegible]

Задание № 2

Решите ситуационные задачи. Ответ оформите в виде диалога.

а. В службу бронирования звонит потенциальный гость. Он хочет забронировать одноместный номер на пять дней, но на запрашиваемые даты одноместные номера нужной ценовой категории отсутствуют. Вы можете предложить ему двухместный номер на четыре дня. Гость интересуется удобствами номера, его стоимостью. Его всё устраивает, и он соглашается с условиями.

б. Секретарь компании отправляет в гостиницу электронное письмо с просьбой забронировать два номера люкс с ванной, душем и полупансионом для участников конференции, проводимой в городе. Она интересуется, есть ли в гостинице прачечная, химчистка, парикмахерская. Гости хотят воспользоваться бассейном гостиницы. Фирма будет оплачивать счёт гостей. Расскажите всё о расценках и способах оплаты, условиях бронирования, услугах гостиницы.

в. Гость звонит в гостиницу и просит забронировать двухместный номер для себя и жены на пять дней. Они хотят узнать о услугах гостиницы и удобствах в номерах. Дело в том, что жена в инвалидной коляске и надеется, что есть удобства для людей с ограниченными возможностями. Их также интересует программа досуга в гостинице. Дайте полную информацию о гостинице, расценках и условиях бронирования.

г. Гость отправляет в адрес гостиницы электронное письмо. Ему нужен одноместный номер с душем и полным пансионом на три дня. Он интересуется услугами гостиницы и удобствами номеров. Кроме того, гость хочет осмотреть достопримечательности города. Гостиница может предоставить гостю номер. Сообщите подробную информацию о гостинице. Расскажите о расценках и условиях бронирования.

[illegible]

Задание №3

1) Какие типы бронирования вы знаете? Дайте им краткую характеристику. _____

2) Какую информацию должен содержать ваучер? _____

3) Укажите информацию, которую должно содержать подтверждение бронирования. _____

4) Какие существуют способы резервирования мест в гостиницах? _____

5) Какие решения принимают гостиницы, пытаясь снизить ущерб от неявки гостей, осуществивших бронирование? _____

Вывод: _____

Практическая работа №2, № 3

Тема: «Оформление бланков для бронирования».

Цель: овладеть технологией составления и оформления заявок на бронирование гостиничного номера и оформления ответов на заявки по бронированию гостиничных услуг, оформления и применения писем на аннуляцию, изменения, дополнения к заявке, и уметь применять полученные знания в профессиональной деятельности.

Порядок проведения работы (инструкция):

1. Подготовьте рабочее место, соблюдая требования техники безопасности.
2. Ознакомьтесь с темой, целью и заданиями практической работы.
3. Письменно выполните Задание № 1 - 5.
4. Сделайте вывод (достигнута ли цель работы).

Задание №1

Составьте и заполните: заявку на бронирование гостиничного номера, подтверждение бронирования, отказ в размещении гостя, письмо на аннуляцию заявки, заявку и подтверждение отмены бронирования, используя следующие данные:

- а. Туристическая фирма ООО «Бизнес-тур» (г. Тверь, ул. Чехова, 14) просит забронировать в гостинице «Юбилейная» (г. Ярославль, Которосльская набережная, 26) для своих клиентов Дубовой Наталье Геннадьевны, Тихоновой Екатерины Анатольевны – двухместный номер, Аксеновой Оксаны Константиновны – одноместный номер с 3 по 12 декабря, заезд в 18:00. Оплата будет произведена по безналичному расчету до 1 декабря, согласно условиям договора № 256 от 27.01.2017 г.
- б. ОАО «РЖД» (г. Москва, ул. Новая Басманная, 2) просит забронировать в гостинице «Святой Георгий» (г. Ярославль, Московский пр-т, 10/15) для своих сотрудников Петровой Анны Ивановны, Киселева Петра Семеновича, Мочалиной Тамары Игоревны три одноместных номера с 13 по 15 января, заезд в 14:00. Организация гарантирует оплату оказанных услуг и просит выставить счет за оплату.

в. АО «ЭР-Телеком Холдинг» (г. Пермь, Шоссе Космонавтов, 111, корпус 43) просит забронировать в гостинице «Медвежий Угол» (г. Ярославль, ул. Свердлова, 16) для своих сотрудников Решетова Олега Вячеславовича, Павлова Алексея Сергеевича два номера категории люкс с 7 по 15 февраля, заезд в 15:00. Оплата будет произведена по факту заселения.

г. ОАО «Санрайз тур» (г. Москва, ул. Летниковская, дом 11/10 стр. 11) просит забронировать номер в гостинице Park Inn by Radisson Ярославль (ООО «РГС Ярославль», г. Ярославль, ул. Павлика Морозова, 3Б) для своих туристов Широковой Марины Дмитриевны, Крюковой Ирины Яковлевны, Соколовой Натальи Романовны номер категории «Стандарт» с дополнительным спальным местом с 3 по 8 января, заезд в 11:00. Кроме того туристам необходим трансфер от аэропорта до гостиницы. Гости летят рейсом 2516 Москва-Ярославль в 13.15 местного времени. Оплата будет произведена по безналичному расчету согласно условиям договора № 1258 от 1 марта 2017 г. При заселении туристы будут использовать в качестве гарантии бронирования ваучер.

Заявка на бронирование

Подтверждение бронирования

Отказ в размещении

Аннуляция заявки

Заявка на отмену бронирования

Подтверждение отмены бронирования

Задание № 2

Поступила заявка с просьбой внести изменения в ранее сделанное бронирование на три одноместных номера. Просят изменить сроки заезда и категорию забронированных номеров. Также просят аннулировать бронирование одного номера. Опишите ваши действия: _____

Задание № 3

Поступили дополнительные пожелания к заявке на бронирование номера. Гость просит изменить сроки заезда и категорию номера, а также к заезду украсить номер цветочной композицией и поставить шампанское. Ваши действия: _____

Задание № 4

Проверьте правильность оформления заявки на бронирование номера (исправьте, если это необходимо) и по ней составьте подтверждение бронирования.

Отдел бронирования гостиницы ОАО
«Которосль»

От Власова Виктора Алексеевича, паспорт
78 04 009301, выдан УФМС г. Ярославля
02.08.2013 г., тел. 8 -920 -118-54-00, E-mail:
vlasov@mail.ru

Прошу забронировать номер в гостинице «Которосль» с 12 по 17 марта.
Заезд в 14:00. Прошу подтвердить бронирование по телефону.

5 марта
С уважением,
Власов В.А

Задание № 5

1) Каков порядок регистрации и подтверждения бронирования? _____

2) Каков порядок аннуляции при негарантированном бронировании? _____

3) Проанализируйте основные виды заявок на бронирование и заполните таблицу:

Виды заявок	Преимущества	Недостатки	Действия менеджера
Заявка по почте			
Заявка по факсу			
Заявка по телефону			

Заявка по e-mail			
Заявка на сайте гостиницы			

Вывод: _____

Практическая работа №4

Тема: «Составление и оформление журналов и отчетов по бронированию».

«Расчет показателей оценки деятельности гостиницы».

Цель: Научиться оформлять и использовать журналы, отчеты по бронированию, рассчитывать показатели оценки деятельности гостиницы и применять полученные знания на практике.

Порядок проведения работы (инструкция):

1. Подготовьте рабочее место, соблюдая требования техники безопасности.
2. Ознакомьтесь с темой, целью и заданиями практической работы.
3. Письменно выполните Задание №1 - 3.
4. Сделайте вывод (достигнута ли цель работы).

Задание № 1

Согласно следующим данным заполните: журнал регистрации бронирования для физических и юридических лиц, отчет по отменам бронирования, отчет по совершившимся сделкам:

1. Лисов Александр Николаевич сегодня по телефону забронировал два 2-х местных стандартных номера с 15 по 28 апреля.
2. Круглова Анастасия Михайловна вчера на сайте гостиницы забронировала два одноместных номера с 1 по 5 мая.
3. Смирнов Иван Романович сегодня позвонил и отменил бронирование, за сутки до предполагаемого въезда.
4. Туроператорская фирма «Волна» прислала факс об изменении группового бронирования в связи с отменой поездки и отмене забронированного 2-х местного стандартного номера с 14 по 16 апреля для туристов Иванова Сергея Антоновича и Самсоновой Яны Викторовны.
5. Компания «Любава» 15 января прислала факс с заявкой на бронирование для своих сотрудников четырех 3-х местных номеров с 1 по 6 февраля.
6. Самыгин Иван Филиппович сегодня забронировал на сайте номер люкс с 15 по 20 мая.
7. Туроператорская компания «Астра тревел» вчера вечером прислала заявку на бронирование для своих туристов пять 2-х местных номеров с 18 по 23 апреля.
8. Михайлова Антонина Николаевна сегодня на сайте гостиницы аннулировала заявку на бронирование двух одноместных номеров с 7 по 8 мая.
9. ООО «Интерполитех» 29 декабря бронировало три 2-х местных номера для своих сотрудников с 13 по 17 января. К назначенному времени 13 января гости не явились. 14 января заявка на бронирование была аннулирована.

Журнал заявок физических лиц

Рег. Номер	ФИО	Дата подачи заявки	Дата заезда и выезда	Количество мест	Категория мест	Подпись

Журнал заявок юридических лиц

Рег. Номер	Наименование предприятия (организации)	Дата подачи заявки	Дата заезда и выезда	Количество мест	Категория мест	Подпись

Отчет по отменам бронирования

Дата	Источник отмены	Дата предпола- гаемого прибытия	ФИО гостя / наименование предприятия (организации)	Номер отмены брониров- ания

Отчет по свершившимся сделкам

Дата	Созданная бронь	Измененная бронь	Аннулированная бронь	Число заблокированных номеров	Количество неприбытий
Итого:					

Задание № 2

Решите следующие задачи:

№1

а. Гостиница предложила к продаже 167 номеров. На 01.01.2017 г. было заселено 85 номеров. Рассчитайте загрузку номерного фонда гостиницы на 01.01.2017 г.

б. Гостиница предложила к продаже 36 номеров. На 01.01.2017 г. было заселено 25 номеров. Рассчитайте загрузку номерного фонда гостиницы на 01.01.2017 г.

№2

а. В 2016 г. в гостинице было продано 50 номеров по цене 3000 руб., 75 номеров по цене 2500 руб., 3 номера по цене 10000 руб. Какова была средняя цена гостиничного номера за 2016 г.?

б. В 2016 г. в гостинице было продано 80 номеров по цене 3000 руб., 55 номеров по цене 4500 руб., 17 номеров по цене 6000 руб. Какова была средняя цена гостиничного номера за 2016 г.?

№3

а. На 01.01.2017 г. число гостей в гостинице составило 75 человек, при этом 2 человека разместились в номерах люкс, 9 человек в семейных номерах, рассчитанных на 2-х взрослых с ребенком, остальные – в стандартных двухместных номерах. Рассчитайте показатель загрузки гостиницы на 01.01.2017 г.

б. На 01.01.2017 г. число гостей в гостинице составило 105 человек, при этом 1 человек разместился в номере люкс, 90 человек - в стандартных двухместных номерах, остальные - в одноместных. Рассчитайте показатель загрузки гостиницы на 01.01.2017 г.

№4

а. За 30 дней в гостинице продано 500 номеров, в которых размещалось 950 гостей. Рассчитайте коэффициент двойной загрузки гостиницы за 30 дней.

б. За 5 дней в гостинице продано 50 номеров, в которых размещалось 60 гостей. Рассчитайте коэффициент двойной загрузки гостиницы за 5 дней.

№5

а. В гостинице, рассчитанной на 84 койко-мест, на 01.01.2017 г. было занято 75 мест. Оцените заполняемость гостиницы на 01.01.2017 г.

б. В гостинице, рассчитанной на 50 койко-мест, на 01.01.2017 г. было занято 45 мест. Оцените заполняемость гостиницы на 01.01.2017 г.

№6

а. В гостинице на 01.01.2017 г. было занято 150 номеров. По штатному расписанию в хозяйственной службе 3 горничных смены. Рассчитайте среднее количество убранных номеров на 01.01.2017 г.

б. В гостинице на 01.01.2017 г. было занято 55 номеров. По штатному расписанию в хозяйственной службе 2 горничных смены. Рассчитайте среднее количество убранных номеров на 01.01.2017 г.

Задание № 3

1. Что включает в себя отчетность по бронированию? Какая информация указывается в отчетах? _____

2. Какие еще виды отчетов могут составляться в службе бронирования? _____

3. Зачем гостиницам необходимо учитывать показатели оценки своей деятельности? _____

Вывод: _____

Тема 3. Технические средства службы бронирования

1. Дайте определения терминам:

Автоматизированная система управления (АСУ) — _____

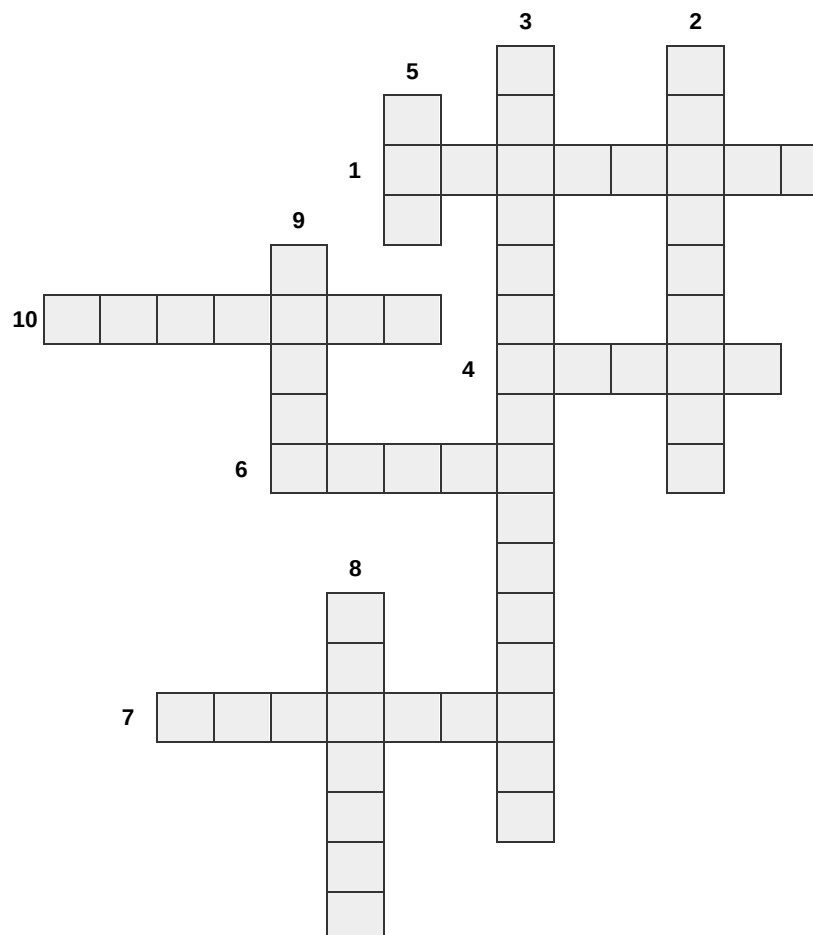
PMS-система (Property Management System) — _____

2. Какие информационные технологии применяются в отелях? _____

3. На какие классы подразделяется АСУ, используемые в отелях?

4. Какие критерии необходимо учитывать при выборе современных АСУ?

5. Решите кроссворд:



- 1) Название системы, построенной на базе системы-трансформера.
- 2) Отечественная автоматизированная система управления гостиницей.
- 3) Один из критериев выбора современных систем.
- 4) АСУ позволяет рассматривать показатели деятельности предприятия, автоматически формируя данные в виде _____ о проделанной работе служб.
- 5) Комплекс аппаратных и программных средств, а также персонала, предназначенный для управления различными процессами в предприятии.
- 6) Данная система используется более чем в 22 тыс. отелей, является корпоративным стандартом для большинства гостиничных цепочек.

- 7) Название международной сети бронирования.
- 8) Название зарубежной автоматизированной системы управления гостиницей.
- 9) Название клубной системы.
- 10) Информация о госте накапливается в файле «_____гостя».

Практическая работа №5

Тема: «Гостиничные автоматизированные системы управления (АСУ)».

Цель: изучить отечественные и зарубежные АСУ, применяемые в гостиничном бизнесе для процесса бронирования, научиться определять критерии выбора АСУ для различных средств размещения и применять полученные знания на практике.

Порядок проведения работы (инструкция):

1. Подготовьте рабочее место, соблюдая требования техники безопасности.
2. Ознакомьтесь с темой, целью и заданиями практической работы.
3. Для выполнения Задание №1 используйте материалы лекций, дополнительно изучите имеющуюся по данному вопросу информацию в сети Интернет и подготовьте устное выступление с мультимедийной презентацией.
4. Письменно выполните Задание № 2 – 3.
5. Сделайте вывод (достигнута ли цель работы).

Задание №1

Проанализируйте принципы работы одной из изученной АСУ (на выбор): выделите характерные особенности данной АСУ, определите возможности модуля бронирования, изучите положительные и отрицательные отзывы пользователей – отельеров в сети Интернет. Подумайте, для какого типа средств размещения подходит данная АСУ.

Задание №2

Предложите и аргументируйте свой выбор АСУ для следующего средства размещения:

- а. Отель-курорт среднего уровня, расположен на черноморском побережье с номерным фондом 250 номеров.
- б. Бутик – отель 4*, расположен в центре с номерным фондом 30 номеров.
- в. Эконом-гостиница 2*, расположена недалеко от центра города, в пешей доступности от железнодорожного и автовокзала, с номерным фондом 62 номера.

Задание №3

1) Что такое АСУ и для чего она применяется в гостиницах, какие преимущества дает? _____

2) Дайте краткую характеристику наиболее распространенным отечественным и зарубежным АСУ _____

3) Какие основные требования предъявляют гостиницы к современным системам автоматизации _____

4) Определите основные этапы выбора и внедрения АСУ в гостиничном предприятии _____

Вывод: _____

Тема 4. Глобальные компьютерные системы бронирования

1. Назовите и кратко охарактеризуйте основные этапы развития глобальных компьютерных систем бронирования _____

2. Охарактеризуйте процесс происхождения и развития российских компьютерных систем бронирования _____

3. В чем разница между GDS и ADS системами бронирования? _____

4. Назовите четыре основные характеристики автомобиля, на основе которых формируется его стоимость при автопрокате: _____

5. Почему авиакомпании — владельцы глобальных компьютерных систем бронирования имеют сверхприбыль от их использования? _____

6. Проведите мониторинг четырех интернет-сайтов по бронированию гостиниц в г. Ярославль («101 отель» <http://www.101hotels.ru>, «Trivago» <https://www.trivago.ru>, «TripAdvisor» <https://www.tripadvisor.ru>, «Booking.com» <https://www.booking.com>): определите на каком портале максимально представлены гостиницы г. Ярославль, где дана наибольшая информация о них, какие интернет-сайты предоставляют возможность забронировать гостиницу в г. Ярославль в режиме on-line, какие формы оплаты бронирования и штрафные санкции, если бронь не была использована, предлагает сайт. Какие из этих сайтов относятся к системам бронирования, а какие к поисковым агрегаторам? Полученные результаты внесите в таблицу:

Интернет сайт	101 отель	Trivago	TripAdvisor	Booking.com
Количество гостиниц г. Ярославля на сайте				
Информативность сайта				
Бронирование гостиницы в режиме on-line (да/нет)				
Форма оплаты брони				
Штрафные санкции				
Другое				

Практическая работа №6

Тема: «Глобальные компьютерные системы бронирования».

Цель: изучить отечественные и зарубежные компьютерные системы бронирования (КСБ), применяемые в гостиничном бизнесе, уметь выделять функции и особенности работы КСБ и применять полученные знания на практике.

Порядок проведения работы (инструкция):

1. Подготовьте рабочее место, соблюдая требования техники безопасности.
2. Ознакомьтесь с темой, целью и заданиями практической работы.
3. Письменно выполните Задание № 1- 3.
4. Сделайте вывод (достигнута ли цель работы).

Задание №1

Проанализируйте данные таблицы и сделайте вывод о региональной представленности глобальных компьютерных систем:

Региональное распределение глобальных компьютерных систем бронирования, терминалы

Глобальные компьютерные системы бронирования	США	Канада	Карибы/Латинская Америка	Европа	Азия	Ближний Восток/Азия	Всего
«AMADEUS»	29 100	92	8 368	59 804	2 034	768	100 166
«GALILEO»	49 766	9 673	2 459	39 487	12 871	5 144	119 400
«SABRE»	77 994	7 181	8 590	13 428	14 246	1 452	122 891
«WORLDSPAN»	34 934	172	1 268	10 208		1 368	47 950

Задание №2

Проведите сравнительный анализ систем «AMADEUS», «SABRE», «GALILEO» и «WORLDSPAN». Данные оформите в виде таблицы.

Название	Дата создания	Основные функции	Особенности работы
AMADEUS			
SABRE			
GALILEO			
WORLDSPAN			

Задание №3

1) Перечислите известные вам системы интернет – бронирования, чем они отличаются друг от друга? _____

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

[illegible]

Тема 5. Взаимодействие гостиниц с туристическими фирмами и клиентами

1. Дайте определения терминам:

Туроператор (туристский оператор) – _____

Турагентство (турагент) – _____

Агентские тарифы – _____

Фиксированная квота – _____

Остаток квоты – _____

Релиз – дата – _____

Гостиничный тариф – _____

Блок-мест – _____

Комиссионное вознаграждение (комиссия) – _____

2. Назовите и охарактеризуйте формы взаимодействия гостиничных и туроператорских предприятий: _____

3. Заполните таблицу:

Основные схемы сотрудничества гостиниц с туристическими фирмами

Схема сотрудничества	Характеристика

4. Что должно учитывать гостиничное предприятие, определяя цены для туроператора? _____

5. Почему корпоративные договоры являются экономически выгодными для гостиницы? _____

6. Зачем необходимо знать основные типы клиентов для менеджера службы бронирования? _____

7. Как настроиться на одну волну с любым типом клиента? _____

8. Какие факторы влияют на поведение клиента в гостиничном бизнесе? _____

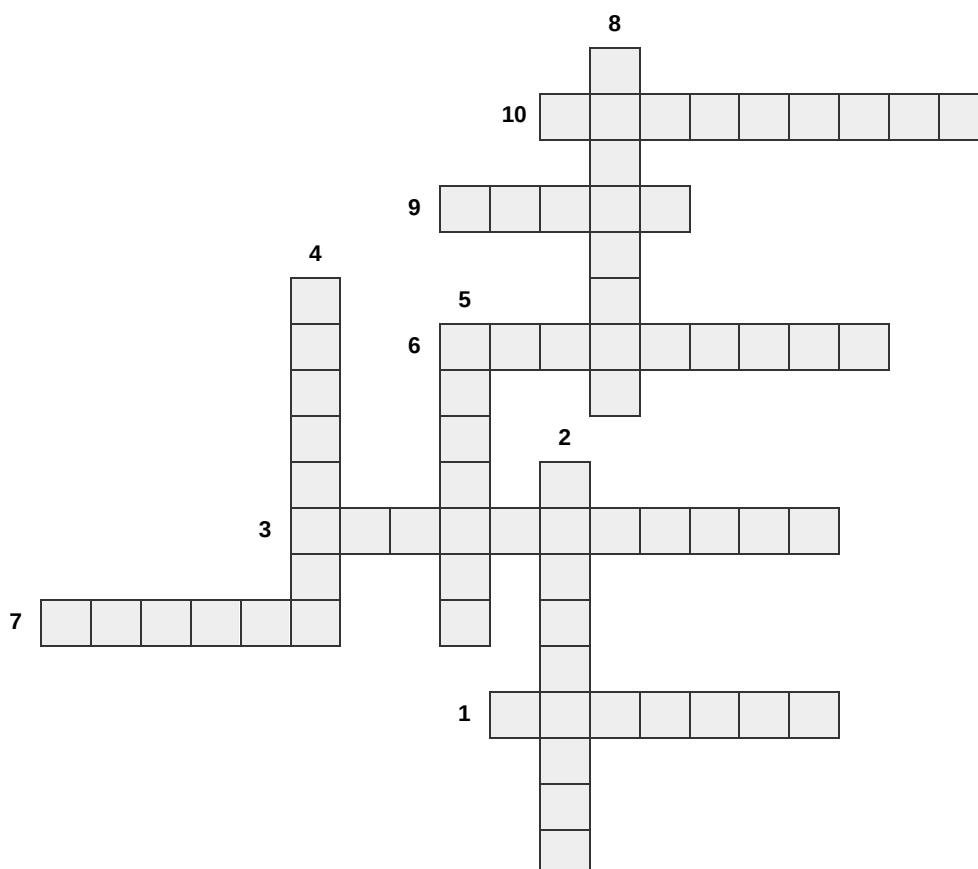
9. Что лежит в основе классификации деловых клиентов? _____

10. Охарактеризуйте основные типы клиентов и способы работы с ними:

Тип клиента и его особенности	Действия сотрудника
А) Аналитический 	
Б) Целеустремленный 	

В) Гармонический 	
Г) Эмоциональный 	

11. Решите кроссворд:



- 1) Документ, регулирующий взаимоотношения туроператора с отелем.
- 2) Штрафные санкции в пользу отеля при нарушении туроператором условий договорных обязательств.

- 3) Фирма, занимающаяся организацией туров и формирующая комплекс услуг для туристов.
- 4) Говорит медленно, четко излагает свои мысли, уделяет внимание мелочам.
- 5) Основная потребность эмоционального типа клиентов.
- 6) Наиболее распространенная форма сотрудничества гостиницы и туроператора, при которой туроператор выкупает определенный блок мест и реализует их по своему усмотрению.
- 7) Отели требуют при бронировании группы.
- 8) Доход туроператора с каждого проданного номера.
- 9) Прейскурант цен на гостиничные услуги в комплексе или отдельно.
- 10) Превозносит собственное «Я» и не обращает внимание, на то что говорит собеседник.

Практическая работа №7, №8

Тема: «Тарифы и скидки».

Тема: «Договор гостиницы с турфирмами».

Цель: изучить формы взаимодействия гостиниц с турфирмами, тарифы и скидки, применяемые в гостиничном бизнесе, уметь оформлять договор гостиниц с турфирмами и применять полученные знания на практике.

Порядок проведения работы (инструкция):

1. Подготовьте рабочее место, соблюдая требования техники безопасности.
2. Ознакомьтесь с темой, целью и заданиями практической работы.
2. Письменно выполните Задание № 1 - 4.
3. Сделайте вывод (достигнута ли цель работы).

Задание №1

Продумайте гостиничный тариф и программу скидок для размещения в номерах: одноместный – 2300 руб., двухместный – 3600 руб., люкс – 4000 руб., люкс-комфорт – 4500 руб., апартаменты – 5000 руб., сюит – 6000 руб. Какие дополнительные услуги можно включить в стоимость размещения? Какая цена на данное размещение вами будет заявлена? Какие особенности гостей послужили для принятия решения об установке той или

иной цены (скидки)? Каковы будут условия для гостей, чтобы воспользоваться данным тарифом? Результаты занесите в таблицу.

Категория гостя	Скидка			
	10%	15%	30%	Бесплатно
Группа туристов				
Молодожены				
Семья				
Бизнесмены / командировочные				
Пенсионеры				

Задание №2

Продумайте возможность и условия принятия туристов в гостинице «Амиго» в соответствии с ситуацией. На выбранных вами условиях сотрудничества рассчитайте стоимость номера с учетом скидки. Выберите вариант заключения договора.

а. 15 января пришел запрос от туроператорской компании «Восход» на заселение 60 туристов 23 февраля в номера категории «twin», рассчитывая на максимальную скидку от базовой стоимости номера – 3500 руб. Номерной фонд гостиницы «Амиго» 180 номеров, на запрашиваемую дату гостиница может предложить к продаже 40 номеров категории «double», 25 - категории «twin». Договорные отношения между гостиницей и туроператором ранее не оформлялись.

б. 15 января пришел запрос от туроператорской компании «Восход» на заселение группы в количестве 100 человек 31 января в номера категории «twin», рассчитывая на максимальную скидку от базовой стоимости номера – 3500 руб. Номерной фонд гостиницы «Амиго» 180 номеров, на запрашиваемую дату гостиница может предложить к продаже 170 номеров: 120 категории «double», 45 - категории «twin», 5 – «suite». Договорные отношения между гостиницей и туроператором ранее не оформлялись.

[illegible]

Задание №3

Заполните бланк договора о текущем бронировании (*Приложение 12*) и агентского договора (*Приложение 13*), используя данные предыдущей задачи. Назовите основные разделы и обязанности сторон по агентскому договору. Каковы условия выплат гостинице и туроператору, аннуляции?

[illegible]

Задание №4

1) Какие виды договоров необходимых для процесса бронирования вы знаете, дайте им краткую характеристику _____

2) От чего зависит размер арендной платы при аренде отеля? _____

3) Каким способом туроператор может реализовать номера при аренде отеля? _____

4) Дайте определения понятиям жесткий и мягкий блоки мест _____

5) В чем разница между строго фиксированными и свободно фиксированными блоками мест? _____

Вывод: _____

Практическая работа № 9

Тема: «Типы клиентов»

Цель: изучить психологическую типологию клиентов гостиницы, уметь верно определять психологические особенности и ключевые ценности гостей, выявить специфику, стереотипы, мотивацию потребительского поведения, определить особые инструменты воздействия на них и применять полученные знания на практике.

Порядок проведения работы (инструкция):

1. Подготовьте рабочее место, соблюдая требования техники безопасности.
2. Ознакомьтесь с темой, целью и заданиями практической работы.
3. Письменно выполните Задание № 1 - 3.
4. Сделайте вывод (достигнута ли цель работы).

Задание №1

Определите тип гостя и свои действия при взаимодействии с ним. Какими соображениями пользовался данный гость при выборе гостиницы, какие факторы повлияют на его решение? Какие методы воздействия вы будете использовать, чтобы заинтересовать гостя в приобретении услуг гостиницы и превращения его в постоянного потребителя?

а. В службу бронирования обращается гость – мужчина. Он медленно, тихо говорит, задает множество вопросов, уточняющих бронирование, но так и не может принять решение, ранее в гостинице не останавливался. Путешествует с деловой целью, предъявляет высокие требования обслуживанию и условиям размещения.

б. В службу бронирования обращается гость – женщина. Она приветлива, говорит быстро и громко, эмоциональна и энергична. Торопится забронировать номер, не вникая в детали. Гостя уже останавливалась в этой гостинице и поэтому требует для себя особого отношения и предоставления дополнительных услуг. Путешествует с целью активного туризма (занятия серфингом).

[illegible]

Задание №2

На основе теоретических знаний по типологии клиентов определите свой тип и тип любого своего одноклассника. Свои выводы аргументируйте.

[illegible]

Задание №3

1) Какие типы клиентов вы знаете? Какие основания существуют для классификации групп потребителей гостиничных услуг _____

2) Объясните, какие типы гостиничных услуг помогут потребителю удовлетворить каждый уровень потребностей в иерархии потребностей по А. Маслоу _____

3) Существует мнение, что, принимая решение, клиент не следует какой-либо схеме, а делает свой выбор в большей или меньшей степени случайно. Какова ваша позиция по этому вопросу? Ответ обоснуйте _____

Вывод: _____

Тема 6. Деловая этика службы бронирования

1. Дайте определения терминам:

Деловое общение — _____

Невербальное поведение — _____

2. Перечислите основные правила ведения телефонных переговоров:

3. Составьте схему разговора по телефону с несколькими гостями:

4. Какие признаки выдают конфликтного гостя? _____

5. Какие способы работы с возражениями вы знаете? _____

6. Проанализируйте типичные ошибки менеджеров по бронированию гостиниц г. Ярославля.

Перед выполнением задания необходимо произвести несколько «холодных» звонков в службы бронирования гостиниц г. Ярославля (свободный выбор студента.) и постараться узнать как можно больше информации в ходе телефонного бронирования. Для анализа Вам понадобится информация из трёх гостиниц, которую необходимо занести в следующую таблицу:

Ошибки менеджера по бронированию	Название гостиницы		
не выясняет имя звонящего / не обращается к нему по имени			
не задает основных вопросов перед озвучиванием цены			
молчит в процессе подбора номера гостю или переводит звонок в режим ожидания			
предлагает услуги, предварительно не выяснив потребности гостя			
предлагает один вариант размещения			

не предлагает забронировать номер «прямо сейчас»			
говорит, что номеров в отеле много			
не повторяет параметры бронирования			
отправляет гостя на сайт			
не благодарит за звонок			
другое			

Практическая работа № 10, №11

Тема: «Этика делового общения».

Тема: «Правила ведения телефонных переговоров»

Цель: изучить этические основы делового общения, современной деловой культуры и правила ведения телефонных переговоров, сформировать и отработать навыки, повышающие результативность делового общения и телефонных переговоров, применять полученные знания на практике.

Порядок проведения работы (инструкция):

1. Подготовьте рабочее место, соблюдая требования техники безопасности.

2. Ознакомьтесь с темой, целью и заданиями практической работы.
2. Письменно выполните Задание №1, 3 и 4.
3. Выполните в группе упражнения тренинга Задание №2.
4. Сделайте подробный вывод о результатах работы и тренинга.

Задание № 1

Продумайте варианты одежды, макияжа (для женщины) для следующих деловых целей:

- собеседование - _____

- обычный рабочий день - _____

- участие в деловом совещании - _____

- вечерний ужин с деловыми партнерами - _____

Задание №2

Выполните упражнения:

Упражнение «Взаимодействие»

В ходе данного упражнения выявляются основные невербальные признаки, говорящие о начале контакта, инициаторы контакта и работы пары.

Для проведения упражнения необходимо четное количество участников. Участники становятся в круг. Инструкция: когда ведущий скажет «раз» каждый из студентов должен, оставаясь на своем месте, молча найти себе пару. На счет «два», учащиеся вместе начинают одинаковое

движение. Потом ведущий снова говорит «раз», и студенты должны найти себе новую пару, а на счет «два» начать делать одинаковое движение с новым партнером.

Упражнение повторять не менее трех раз. При обсуждении выяснить: «Как создавалась пара?» «Как происходил выбор одинакового движения?»

Упражнение «Роковой гипнотизер»

В ходе данного упражнения выявляется умение фиксировать невербальные сигналы, научиться мгновенно реагировать на них.

Упражнение требует свободного перемещения слушателей в аудитории. В начале каждой игры руководитель назначает «рокового гипнотизера» незаметно для остальных членов группы, подавая какой-либо сигнал; объясняет, что он выбирает жертву, глядя ей в глаза и подмигивая. Получив этот сигнал, жертва сразу должна упасть. Гипнотизер продолжает свое страшное дело до тех пор, пока один из членов группы не поднимет руку и не скажет: «Я знаю, кто гипнотизер!». Если гипнотизер узнан, то игра закончена, если произошла ошибка, она продолжается, а «паникер» выбывает из игры.

Упражнение «Князь»

Упражнение развивает способности эффективного ведения диалога.

Существовала древняя (почти четырех тысячелетней давности) китайская традиция выбора князя. Кандидату в князья старейшины рода делали предложение занять этот пост. Желая получить княжеский титул, он, как человек воспитанный, все же от него отказывался, считая себя недостойным. Через некоторое время старейшины снова отправлялись к нему и делали предложение. Но уважающий себя кандидат отказывался.

Впоследствии в расчете именно на отказ старейшины могли сделать предложение другому лицу, чтобы потом обратиться к тому, кого действительно хотели видеть князем.

Обе стороны рисковали. Кандидат, отказавшись в очередной раз, мог не дожидаться следующего предложения. Старейшины, имеющие в виду другого претендента, - получить согласие.

Задание: Все участники тренинга делятся на пары и садятся друг против друга. Те, кто сидят слева, получают роль князя, а справа - роль старейшины. Делая предложение, «старейшина» кладет перед «кандидатом в князья» палочку (спичку), сопровождая этот жест различными вежливыми словами. Отказываясь, кандидат в ответ кладет рядом с первой еще одну палочку. Повторное предложение старейшины сопровождается так же. Так растет небольшая горка палочек.

Если старейшина решит, что достаточно предлагать, он со словами: «Ну что же поделаешь, придется обратиться к другому кандидату» забирает всю горку палочек себе. Если кандидат решит, что достаточно продемонстрировать воспитанность, он со словами: «Ну что поделаешь, видно, придется согласиться!» забирает всю горку палочек себе. Далее следует пересадка: кто играл роль старейшин, становятся кандидатами в князья, и наоборот.

Задача участников: набрать как можно больше палочек. Необходимо проявить эмпатию и зафиксировать сигналы глаз, дыхания, движения мышц лица, тела, которые показывают, что в данный момент чувствует партнер, готов ли он принять решение о завершении разговора и опередить его, забрав палочки себе.

В начале игры всем выдается одинаковое количество палочек (например, 20). Если нетерпеливый участник сразу заберет кучку палочек себе, урожай будет небольшой, если участники проявят выдержку, - богатый, но и риск - велик. Помните о нравственной культуре общения!

Упражнение «Карусель»

Умение устанавливать контакты позволяет человеку чувствовать себя более уверенно в этом мире. Студентам предлагается провести серию встреч,

причем каждый раз с новым человеком. От учащихся требуется легко и приятно войти в контакт, поддержать беседу и приятно расстаться с ним.

Члены группы садятся или встают по принципу «карусели», т.е. лицом друг к другу, и образуют два круга: внутренний неподвижный (участники располагаются спиной к центру круга) и внешний подвижный (участники расположены лицом к центру круга).

По сигналу ведущего все участники внешнего круга делают одновременно один или два шага вправо (или пересекаются на стул, стоящий справа от них) и оказываются перед новым партнером. Роль участника задает ведущий.

Время на установление контакта, приветствие и проведение беседы 2 – 3 минуты. Затем ведущий дает сигнал, участники должны в течение минуты закончить начатую беседу, попрощаться и перейти к новому партнеру.

Примеры ситуаций для «встреч»:

- 1) Перед вами постоянный гость вашего отеля, он хочет уточнить детали бронирования.
- 2) Перед вами потенциальный гость, убедите его забронировать номер в отеле.
- 3) Перед вами пожилой человек, он хочет уточнить о дополнительных услугах гостиницы.
- 4) Перед вами агрессивно настроенный гость, задает трудные вопросы.
- 5) Перед вами ваш давний знакомый, желающий остановиться в гостинице. Вы рады случайной встрече.

Упражнение «Речь»

Цель упражнения сформировать ораторские навыки.

Задание: Произнести перед аудиторией убедительную речь о плюсах расположения абстрактной гостиницы или о комфортности ее номерного фонда, дополнительных услугах и т.п.; обращайте внимание при этом на

такие качественные показатели речи, как выразительность, темп, интонация, поза, жестикуляция.

Студентам группы предлагается высказаться относительно манеры произнесения речи, ее звучности, мелодики, убедительности.

Задание №3

Выполните задание теста «Культура телефонного общения»

Прочитайте утверждения. Оцените, в какой степени вам свойственно так действовать (свои ответы обозначьте по системе: да - Д, иногда - И, никогда - Н).

1. Я набираю номер телефона только тогда, когда твердо уверен в его правильности.
2. Я тщательно готовлюсь к деловому телефонному разговору, добиваясь максимальной краткости.
3. Перед особо ответственными телефонными переговорами делаю нужные записи на листке бумаги.
4. Если предстоит долгий разговор, спрашиваю собеседника, располагает ли он достаточным временем, и, если нет, переношу разговор на другой, согласованный день и час.
5. Добившись соединения по телефону с нужным учреждением, представляю себя.
6. Если я «не туда попал», прошу извинить меня, а не вешаю молча трубку.
7. На ошибочный звонок вежливо отвечаю: «Вы ошиблись номером», - и кладу трубку.
8. Работая над важным документом или делом, выключаю телефон.
9. В деловых телефонных переговорах «держу себя в руках», даже если до этого был чем-то раздосадован.
10. В качестве отзыва на телефонный звонок называю свою фамилию.
11. Во время продолжительного монолога собеседника по телефону время от времени подтверждаю свое внимание краткими репликами.

12. Завершая деловой разговор по телефону, благодарю собеседника и желаю ему успеха.
13. Если человек, которого спрашивают по телефону, отсутствует, узнаю, что ему передать, и оставляю записку на его столе.
14. Если во время деловой беседы или важной встрече звонит телефон, я, как правило, прошу перезвонить позже.
15. В присутствии посторонних стараюсь говорить по телефону вполголоса.
16. Если собеседника плохо слышно, прошу говорить громче или перезвонить.

В этом тесте даются формулировки наиболее распространенных правил телефонного общения. Оцените свои ответы в баллах: да - 2 балла; иногда - 1; никогда - 0.

25 и более баллов - вполне владеете культурой телефонной беседы;

от 20 до 24 баллов - в целом владеете искусством телефонного разговора, но еще есть резервы для совершенствования;

менее 20 баллов - целесообразно еще раз изучить правила.

Задание №4

1) Что вы понимаете по этикой делового общения? _____

2) Составьте правила профессионального представления и техники общения с гостем _____

3) Составьте алгоритм входящего/исходящего звонка в службу бронирования _____

4) Каковы причины большей сложности делового общения по телефону по сравнению с личным общением? _____

Вывод: _____

Практическая работа №12

Тема: «Поведение в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании»

Цель: изучить типологию трудных клиентов гостиницы, уметь определять признаки конфликтного гостя, научиться применять на практике особые инструменты предотвращения назревающих конфликтов и варианты их разрешения.

Порядок проведения работы (инструкция):

1. Подготовьте рабочее место, соблюдая требования техники безопасности.
2. Ознакомьтесь с темой, целью и заданиями практической работы.
3. Письменно выполните Задание № 1, 2 и 3.
4. Сделайте вывод (достигнута ли цель работы).

Задание №1

Исправьте ситуацию:

А.

Оператор: «С услугами СПА-центра вы можете ознакомиться в буклете».

Клиент: «Мне нужна ваша помощь».

Оператор: «Давайте я подробно расскажу о наших услугах».

Клиент: «Спасибо, но мне все подробности не нужны. Меня интересует только криосауна».

Оператор: «Это очень полезная процедура. Она позволит вам...»

Клиент: «Да я знаю, что это такое. Меня интересует цена».

Б.

Оператор: С услугами развлекательного центра Вы можете ознакомиться на сайте гостиницы или в данном буклете.

Потребитель: Мне нужна ваша помощь.

Оператор: Давайте я подробно расскажу об услугах развлекательного центра.

Потребитель: Спасибо, но мне все подробности не нужны. Меня интересует только боулинг и караоке.

B.

В процессе разговора потребитель ответил: «Этот номер мне не подходит».

Оператор: Ну что вы! Это небольшой, тихий и очень уютный номер с удобной полутораспальной кроватью под балдахином. Посмотрите номер и вы убедитесь в этом.

Потребитель: Да, но я хочу снять номер для молодоженов. И то, что вы мне предлагаете, не подходит.

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and extend across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

Задание №2

Решите ситуации, используя правильные и наиболее эффективные фразы в процессе продажи, работы с жалобами и возражениями гостя:

A.

- Потребитель позвонил в отдел бронирования. В результате предложения со стороны отеля потребитель ответил: «Я не могу снять у вас номер, потому что это слишком дорого».
- Потребитель позвонил в отдел бронирования. В результате разговора потребитель выяснил, что гостиница не имеет звезд и высказал это оператору: «Ваша гостиница без звезд, значит, она плохая и мне в ней не понравится».

Б.

- Потребитель позвонил в отел бронирования. В процессе общения оператор описал и предложил потребителю хороший номер, однако потребитель ответил: «У всех цены гораздо ниже, чем у вас».
- Постоянный потребитель позвонил в отдел бронирования. В процессе общения гость высказывает оператору жалобу на другого сотрудника: «Ваш коллега игнорирует мое мнение».

В.

- В процессе общения с оператором потребитель высказал следующее: «Ваша услуга низкого качества. Это невыгодное для меня предложение».
- Потребитель позвонил в отел бронирования. Оператор предложил потребителю хороший номер средней ценовой категории, однако потребитель ответил: «Вы все говорите одно и то же. Лишь бы продать».

Задание №3

- 1) Составьте алгоритм действий сотрудника бронирования при возникновении конфликта для максимально эффективного его разрешения

2) Какие действия могут привести к нарастанию конфликта? _____

3) Укажите на ваш взгляд правильные вербальные установки:

Негативные выражения	Позитивные выражения
Я с вами не согласен ...	
Вы меня неправильно поняли ...	
Как Вас зовут?	
Вы не поняли	
Я не смогу этого сделать ...	
Что вы хотите?	
Не вешайте трубку!	
Это не моя ошибка, виноваты мои коллеги	
Нет проблем!	
Простите за...	

Вывод: _____

Итоговый тест для повторения и обобщения

1. Служба бронирования занимается:
 - а. Организацией заезда клиентов в гостиницу
 - б. Осуществляет предварительный заказ мест в отеле
 - в. Занимается регистрацией гостей при заселении в гостиницу
2. Укажите трудности, возникающие при организации внешних и внутренних коммуникаций сотрудников службы бронирования:
 - а. перебои в работе интернет-сайта гостиницы;
 - б. большие объемы информации;
 - в. искажение сообщений.
3. Основные понятия, используемые в правилах предоставления гостиничных услуг в РФ:
 - а. Гостиница, потребитель, исполнитель;
 - б. Средство размещения, турист, коммерческая организация;
 - в. Мотель, гость, работник.
4. Выберите пункт, нарушающий данный список:
 - а. интернет; б. депозит; в. факс; г. телефон.
5. Гарантированная бронь обеспечивает:
 - а. предотвращение неявки гостей
 - б. более быструю загрузку номерного фонда
 - в. позволяет получить дополнительный доход
6. Из предложенного списка выберите функции службы бронирования:
 - а. оказание визовой поддержки;
 - б. составление заявок в техническую службу;
 - в. изучение спроса на гостиничные услуги;
 - г. составление карты движения номерного фонда.
7. Гарантированная бронь аннулируется при опоздании гостя:
 - а. на 12 часов
 - б. на 18 часов
 - в. на 24 часа
 - г. на 36 часов
8. Документ, подтверждающий оплату срока проживания и некоторых дополнительных услуг, потребляемых в гостинице, — это:
 - а. акция; б. кредитная карта; в. облигация; г. ваучер; д. депозит.
9. Выберите способы гарантирования бронирования:
 - а. гарантирование компанией, наличный расчет, внесение депозита, кредитная карта;
 - б. внесение депозита, банковский перевод, кредитная карта, гарантирование компанией, использование ваучера;
 - в. перевод предоплаты, кредитная карта, внесение депозита, гарантирование компанией, наличный расчет, ваучер-каталог.

- 10.** Двойное бронирование - это:
- а. подтверждение о будущем предоставлении мест в гостинице одновременно двум клиентам на одну и ту же дату;
 - б. бронирование на одну фамилию сразу два номера на одну и ту же дату;
 - в. бронирование на одну фамилию два номера на разные даты;
 - г. бронирование на одну фамилию два номера различной категории.
- 11.** Подтверждение брони – это
- а. уведомление о том, что гостю будет предоставлено размещение в гостинице;
 - б. информация, которую менеджер службы бронирования передает в бухгалтерию;
 - в. информация от туроператора, что номер забронирован;
- 12.** Если при гарантированном бронировании нужная сумма депозита не внесена к назначенной дате, то сотрудник отдела бронирования:
- а. переводит бронь в разряд негарантированной
 - б. отменяет бронирование
 - в. ничего не делает
 - г. заносит клиента в «черный список»
- 13.** Укажите, что в обязательном порядке высылается клиенту при аннуляции бронирования:
- а. стандартный шаблон письма-подтверждения;
 - б. авансовый депозит;
 - в. номер аннуляции.
- 14.** Заявки, поданные в день поселения гостей, — это:
- а. перспективные заявки;
 - б. текущие заявки;
 - в. перспективные заявки на текущий месяц.
- 15.** Отказ от предварительного резервирования в день заезда или отсутствие гостя в день заезда без всякого уведомления:
- а. аннуляция
 - б. неявка
 - в. не заезд
 - г. эмиграция
- 16.** Укажите достоинства бронирования номера через Интернет:
- а. работает в режиме реального времени;
 - б. для оплаты бронирования требуется кредитная карта;
 - в. действует 24 ч в сутки;
 - г. ожидание подтверждения бронирования до 2 суток.
- 17.** Укажите информацию, которую содержит подтверждение бронирования:
- а. имя гостя; даты проживания; тип номера; цену; услуги, включенные в стоимость номера; дополнительные услуги; номер подтверждения;

б. даты приезда; тип номера; цену; услуги, включенные в стоимость номера; предполагаемую дату отъезда; имя гостя;

в. даты проживания; тип номера; цену; услуги, включенные в стоимость номера; номер подтверждения.

18. Выберите из предложенного списка информацию, необходимую при аннуляции негарантированного бронирования:

а. время заезда и выезда;

б. имя гостя;

в. количество забронированных номеров;

г. дата заезда и выезда.

19. Неприсоединенная система бронирования соединяет:

а. зависимые гостиницы и гостиницы, не включенные в гостиничные цепи;

б. независимые гостиницы и гостиницы, включенные в гостиничные цепи;

в. гостиницы, не включенные в гостиничные цепи;

г. зависимые и независимые гостиницы.

20. Выберите отчет, в котором отражена ежедневная деятельность отеля по бронированию:

а. отчет о выплате комиссий;

б. ежедневный отчет;

в. отчет по совершившимся сделкам.

21. Ежемесячный отчет — это:

а. отчет, позволяющий проанализировать, как изменялась загрузка гостиницы за месяц;

б. отчет, учитывающий не только возможный процент загрузки гостиницы, но и возможную прибыль от различных сегментов рынка;

в. отчет, содержащий информацию об активности гостиницы за прошедший месяц;

г. статистическое подведение итогов прошедшего месяца.

22. Укажите классы автоматизированных систем управления в отелях:

а. системы службы приема и размещения, управления потоками, коммерческим отделом, кассовыми аппаратами и интернет-бронированием;

б. системы службы приема и размещения, управления коммерческим отделом, кассовыми аппаратами, интернет-бронированием и финансово-хозяйственной деятельности;

в. системы службы приема и размещения, управления потоками, коммерческим отделом, кассовыми аппаратами, складами и поставщиками, работа с жалобами клиентов.

23. CRS-системы — это системы:

а. управления коммерческим отделом и банкетной службой;

б. управления взаимоотношениями с клиентами;

- в. центрального бронирования.
- 24.** Выбирая автоматизированную гостиничную систему, необходимо обращать внимание на параметры:
- а. номерного фонда;
 - б. расчетный час, ночной аудит;
 - в. время оформления гостя, работы с группами;
 - г. индивидуальные особенности гостиницы;
- 25.** Выделите критерии выбора современных систем:
- а. функциональность, дружелюбный интерфейс, приемлемость срока внедрения и обучения персонала, использование современных аппаратных и программных средств;
 - б. функциональность, дружелюбный интерфейс, приемлемость срока внедрения и обучения персонала, возможность оплаты переводом и наличие сопроводительной документации;
 - в. функциональность, дружелюбный интерфейс, опыт работы, приемлемость срока внедрения и обучения персонала, использование различных видов оплат.
- 26.** Back Office — это системы:
- а. управления финансово-хозяйственной деятельностью;
 - б. занимающиеся внутренними финансовыми потоками и прочей внутренней гостиничной документацией;
 - в. автоматизации службы приема и размещения, включают в себя службы бронирования, портье, управления номерным фондом.
- 27.** Какая автоматизированная система построена на базе трансформера «1С: предприятие»:
- а. «Эдельвейс»
 - б. «Синимекс»
 - в. «Невский портье»
 - г. «Интеротель»
- 28.** Когда компания Galileo официально открыла свое представительство в России?
- а. в мае 1985 г.
 - б. в ноябре 1995 г.
 - в. в декабре 1999 г.
- 29.** Первыми системами резервирования были следующие:
- а. Apollo
 - б. Sabre
 - в. Amadeus
 - г. Сирена
- 30.** С чем было связано появление первых систем компьютерного бронирования?
- а. с ростом объемов авиаперевозок
 - б. с увеличением числа самолетов
 - в. с окончанием второй мировой войны
 - г. с необходимостью предоставления дополнительных услуг

- 31.** В какой период появились первые системы бронирования?
- а. в 40-х годах 20 века
 - б. в 50-х годах 20 века
 - в. в 60-х годах 20 века
 - г. в 70-х годах 20 века
- 32.** Представительство Worldspan действует в России с:
- а. 1991 г.
 - б. 1995 г.
 - в. 1998 г.
- 33.** Какую информацию должен содержать ваучер:
- а. фамилию клиента и его родственников;
 - б. адрес турфирмы и ее полные реквизиты;
 - в. стоимость услуг и их перечень;
 - г. название и государственный номер лицензии турфирмы.
- 34.** Выберете из предложенного списка виды оплат бронирования:
- а. Наличными
 - б. Кредитной картой
 - в. Авансовый депозит
 - г. Ваучер
- 35.** По какому договору фирма гарантирует полную оплату выделяемой квоты мест:
- а. Агентский договор
 - б. Договор о текущем бронировании
 - в. Договор о твердой закупке мест с полной оплатой
 - г. Договор о квоте мест с гарантией заполнения
- 36.** Какие действия осуществляются при работе с группами:
- а. принимаются заявки на рассмотрение;
 - б. подписывается специальное соглашение, учитывающее различные нюансы;
 - в. предлагается другой тип номера, дата проживания или цена;
 - г. устанавливается определенное количество номеров и цена.
- 37.** Цена за номер или место в гостинице не зависит от:
- а. Количества дней пребывания
 - б. Низкого спроса на гостиницу
 - в. Погодных условий
 - г. % занятости номеров
- 38.** Укажите, какие ошибки допускаются из-за отсутствия интереса в телефонном общении:
- а. долгие паузы для поиска документов;
 - б. отсутствие обращения к собеседнику;
 - в. излишнее внимание к второстепенному в ущерб главному;
 - г. плохое владение своими чувствами.
- 39.** Укажите, какую информацию фиксирует дежурный администратор в регистрационном журнале в случае жалобы гостя:
- а. точное время получения сигнала;
 - б. фамилию гостя;
 - в. причину звонка;

г. гостиничную службу, ответственную за устранение причин, повлекших за собой жалобу.

40. Для приема и передачи сообщений по телефону сотрудник должен пользоваться:

- а. журналом регистрации звонков;
- б. алфавитным списком гостей с указанием номеров, где они проживают;
- в. алфавитным списком сотрудников с номерами домашних телефонов;
- г. адресами и телефонами гостиниц города;
- д. курсами обмена валют.

41. К позитивным функциям конфликта относятся ...

- а. получение новой информации об оппоненте
- б. чрезмерное увлечение конфликтным взаимодействием в ущерб работе
- в. стимулирование к изменениям и развитию

42. Силье поведения в конфликтной ситуации, при котором стороны пытаются урегулировать разногласия, идя на взаимные уступки, – это стиль

- | | |
|-------------------|-------------------|
| а. конкуренции | в. компромисса |
| б. сотрудничества | г. приспособления |

Международные гостиничные правила

Одобрены Советом Международной гостиничной ассоциации 2 ноября 1981 г. Катманду, Непал

Международные гостиничные правила были впервые опубликованы Международной гостиничной ассоциацией. После этого они несколько раз пересматривались. Однако с учетом развития международного туризма за последние 20 лет стало необходимым сформулировать их заново.

I. Цель

Целью Международных гостиничных правил является кодификация общепринятой международной торговой практики, регулирующей вопросы договора на размещение в гостинице. Они призваны проинформировать гостя и владельца гостиницы об их взаимных правах и обязанностях.

Данные правила являются дополнением к положениям, предусмотренным в национальных законодательствах о договорных отношениях. Они применяются, когда такое законодательство не включает специфичных положений, касающихся договора на размещение в гостинице.

II. Договаривающиеся стороны

Лицо, останавливающееся в гостинице, необязательно является стороной в договоре, договор на размещение в гостинице может быть заключен от его имени третьей стороной. В этих правилах термин «клиент» означает индивидуала или юридическое лицо, заключивших договор на размещение в гостинице и несущих ответственность за оплату этого размещения. Термин «гость» означает индивидуала, который предполагает разместиться или размещается в гостинице.

Часть I

ДОГОВОРНЫЕ ОТНОШЕНИЯ

Статья 1. Договор на размещение

В соответствии с договором на размещение владелец гостиницы обязан предоставить гостю размещение и дополнительное обслуживание.

Предполагается, что предоставляемые услуги соответствуют обычным услугам в гостинице в зависимости от ее категории, включая использование номера и те удобства, которые обычно предоставляются для общих потребностей гостей.

Клиент несет ответственность за оплату по договорной цене. Условия договора обуславливаются категорией гостиницы, национальным законодательством или инструкциями о деятельности гостиницы (если таковые имеются). Международными гостиничными правилами и правилами внутреннего распорядка гостиницы, которые должны быть показаны гостю.

Статья 2. Форма договора

Договор не имеет какой-либо особой формы. Он считается заключенным, когда одна сторона принимает условия, предложенные другой стороной.

Статья 3. Срок действия договора

Договор может быть заключен на определенный или неопределенный период.

Когда договор заключается на приблизительный срок, согласованным считается наиболее короткий период.

Договор на размещение заканчивается в 12.00 дня, следующего за днем прибытия клиента, если в договоре не оговорено и не согласовано размещение дольше чем на один день.

Любой договор на неопределенный срок рассматривается как договор на один день. В этом случае заявление об окончании договора, действие которого завершается в 12.00 следующего дня, должно быть сделано одной из сторон.

Заявление, сделанное гостиницей по этому вопросу гостю, должно рассматриваться как заявление, сделанное клиенту.

Статья 4. Исполнение договора

Владелец гостиницы и клиент обязаны уважать условия договора.

Статья 5. Неисполнение договора

В случае, если договор полностью или частично не исполнен, виновная сторона обязана полностью компенсировать другой стороне все ее потери. Пострадавшая сторона обязуется принять все необходимые шаги с целью уменьшения возможных потерь.

Если владелец гостиницы не может исполнить договор, он Должен принять меры к поиску другого размещения, равного или более высокого стандарта, в той же местности. Все дополнительные затраты, возникшие в связи с этим, должны быть покрыты владельцем гостиницы. Если он не обеспечит этого, то будет подсуден для выплаты компенсации.

Статья 6. Окончание договора

За исключением случаев, когда национальное законодательство или национальная торговая практика трактуют условия договора иначе, никакой договор не может считаться оконченным до полного его исполнения, если только это не будет согласовано сторонами на взаимной основе.

Статья 7. Оплата

Гостиница может запросить полную или частичную предварительную оплату.

Если гостиница получает от клиента определенную сумму денег в виде аванса, это должно считаться предварительной оплатой за размещение и дополнительные услуги, которые будут предоставлены.

Гостиница должна вернуть деньги, выплаченные вперед, в размере превышения предварительной оплаты над суммой, необходимой к выплате, если только заранее не было оговорено, что этот предварительный взнос является безвозвратным.

Счет вступает в силу с момента его вручения.

Гостиница не обязана принимать чеки, купоны, кредитные карточки или другие виды безналичного платежа, если это не оговорено отдельно.

Платежи должны осуществляться в соответствующей национальной валюте, если гостиницей не оговорен другой порядок.

Статья 8. Нарушение договора

Любое серьезное или повторяющееся нарушение договорных обязательств дает право пострадавшей стороне прекратить действие договора немедленно, без предварительного уведомления.

Часть II

ДРУГИЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА

Статья 9. Ответственность владельца гостиницы

Юридическая ответственность владельца гостиницы определяется национальным законодательством.

При отсутствии в национальном законодательстве соответствующих положений должно приниматься положение Европейской конвенции от 17 декабря 1962 г.

Ответственность за имущество гостя обычно ограничена, за исключением случаев, когда очевидна вина владельца гостиницы или его служащих.

Обязанность гостиницы принимать на хранение ценности зависит от размера и категории гостиницы.

Ответственность за ценности может быть разумно лимитирована, если гость был об этом своевременно проинформирован.

Владелец гостиницы не несет ответственность за автомашины гостей и их содержимое.

Статья 10. Ответственность гостя/клиента

Гость (клиент) несет перед владельцем гостиницы юридическую ответственность за любой ущерб, нанесенный лицам, зданию, отделке или оборудованию, по его установленной вине.

Статья 11. Задержка имущества гостя

Гостиница в качестве гарантий оплаты любых положенных ей сумм имеет право задержать и в дальнейшем реализовать по коммерческой стоимости любое имущество, доставленное гостем в помещение гостиницы.

Статья 12. Поведение гостя

Гость должен вести себя в соответствии с обычаями и правилами внутреннего распорядка, принятыми в гостинице.

Серьезное или повторяющееся нарушение правил внутреннего распорядка дает гостинице право прекратить действие договора немедленно, без предварительного уведомления.

Статья 13. Домашние животные

Если гость хочет привезти с собой в гостиницу домашнее животное, он обязан предварительно убедиться, что это разрешено правилами внутреннего распорядка данной гостиницы.

Статья 14. Занятие и освобождение номеров

Если это не оговорено иначе, номер(а), зарезервированный(ые) за гостем, должен быть готов к 14.00, а номера выезжающих освобождены к полудню.

Международная гостиничная конвенция

касательно заключения контрактов владельцами гостиниц и турагентами от 15.06.1979 г.

Часть I. Преамбула

Согласно статье 53 гостиничной Конвенции 1970 года стороны вносят ряд поправок, вызванных изменениями, происшедшими в профессиональной практике, и заявляют, что нижеследующие правила находятся в полном соответствии с профессиональной практикой заключения гостиничных контрактов.

Статья 1. Стороны, подписавшие Конвенцию

Таковыми являются:

Международная гостиничная ассоциация (далее именуемая МГА)

Главная контора зарегистрирована по адресу: Париж 75008, ул. де Фобур, Сент-Оноре, 89 (89 Rue de Faubourg Saint-Hanare, 75008 Paris).

Всемирная федерация ассоциации туристских агентств (далее именуемая ФУААВ) (Universal Federation of Travel Agents Association).

Главная контора зарегистрирована по адресу: Париж 75001, ул. Сент-Оноре, 163 (163 rue Saint-Honore, 75001 Paris).

Генеральный секретариат Федерации находится по адресу: Брюссель 1040, ул. Фруассар 89 - 93 (89 - 93, rue Froissant, 1040 Brussels).

Статья 2. Обязательства сторон

Стороны берут на себя следующие обязательства:

сотрудничать с соответствующими национальными ассоциациями по вопросам соблюдения правил Конвенции на международном уровне;

рекомендовать своим членам и принадлежащим им предприятиям при заключении гостиничных контрактов предоставлять преимущество тем предприятиям, которые находятся под юрисдикцией другой стороны.

Статья 3. Цели Конвенции

Конвенция призвана регулировать подписание и исполнение контрактов, известных как гостиничные контракты, которые заключают турагенты и владельцы гостиниц, взявшие на себя обязательства соблюдать правила данной Конвенции, или которые в своей повседневной практике используют их при заключении контрактов.

Стороны признают, что если какие-либо статьи Конвенции окажутся противоречащими национальному законодательству (включая также и антитрестовое законодательство) или международному праву, то такие статьи не будут иметь силу.

Статья 4. Международный характер Конвенции

Конвенция применяется по отношению к гостиничным контрактам международного характера, заключенным между владельцами гостиниц и турагентами, чье местонахождение или местонахождение их предприятий зарегистрировано в разных государствах.

Статья 5. Вспомогательная и дополнительная роль Конвенции

а) Конвенция будет применяться только в том случае, если между владельцем гостиницы и турагентом не заключен контракт частного характера.

б) Конвенция будет также применяться в том случае, если некоторые вопросы, предусмотренные Конвенцией, не были учтены в договоре.

Статья 6. Дополнительная роль Конвенции

Стороны выражают намерение применять настоящую Конвенцию в качестве руководства для урегулирования спорных вопросов, возникающих в частном порядке между владельцами и турагентами, в суде или арбитраже.

Статья 7. На национальном уровне

Стороны рекомендуют при заключении национальных соглашений между национальными ассоциациями принимать в качестве основополагающих принципы данной Конвенции.

Часть II. Гостиничные контракты. Виды контрактов

Статья 8. Конвенция регулирует два вида гостиничных контрактов:

1. Контракты по продаже гостиничных услуг индивидуальным клиентам.
2. Контракты по продаже гостиничных услуг группе клиентов.

Общие правила для двух видов контракта

А. Заключение гостиничного контракта

Статья 9

- а) началом заключения гостиничного контракта признается направление турагентом в адрес владельца гостиницы запроса на бронирование гостиничных услуг;
- б) запрос на бронирование услуг, переданный в устной форме, должен быть подтвержден письменно (письмо, телеграмма, телекс, компьютер и т. д.);
- в) запрос на бронирование должен содержать перечень услуг. Цены на услуги могут быть оговорены в запросе. В этом случае турагент гарантирует оплату в размере оговоренной суммы.

Статья 10

- а) гостиничный контракт признается заключенным (в соответствии со статьей 11, п. "а") только в случае акцепта владельцем гостиницы направленного ему запроса;
- б) принятие запроса должно быть подтверждено в письменной форме (телеграмма, письмо, телекс, компьютер и т.д.) с указанием услуг, относящихся исключительно к запросу фирмы, и цен на эти услуги;
- в) подтверждение направляется незамедлительно, но не более чем в течение трех суток с момента получения запроса владельцем гостиницы;
- г) если турагент желает получить ответ по телеграфу, он должен сделать пометку в запросе - ответ оплачен.

Статья 11. Предварительная оплата

- а) владелец гостиницы имеет право потребовать предварительную оплату (в форме гарантированного депозита или задатка) как условие принятия запроса. Любая предварительная оплата будет расцениваться как гарантированный депозит, за исключением тех случаев, когда владелец гостиницы прямо указал, что предварительная оплата должна быть осуществлена в форме задатка. В случае заявления владельца гостиницы, о предварительной оплате контракт признается заключенным только по получении владельцем гостиницы обусловленной суммы или доказательства оплаты от турагента;
- б) владелец гостиницы должен подтвердить турагенту получение суммы предварительной оплаты в течение 24 часов с момента получения оплаты;

в) сумма предварительной оплаты, как правило, эквивалентна цене забронированных услуг (номер, питание и др.) за одни сутки пребывания в несезон и за трое суток пребывания в сезон «пик».

Статья 12. Документы на бронирование

1. Принятие ваучера

Владелец гостиницы имеет право потребовать полной предварительной оплаты либо частичной предварительной оплаты. Если он не ставит таких условий, то он обязан принять ваучер турагента. Турагент признает ваучер в качестве гарантийного документа, подтверждающего, что оплата будет осуществлена в соответствии с условиями и сроками, предусмотренными настоящей Конвенцией.

2. Простой ваучер

В простой ваучер наряду с другими данными должны быть включены: дата прибытия и отъезда клиента и гостиничные услуги (номер и питание).

3. Ваучер «полный кредит»

Выпуск такого типа ваучера обуславливается специальным соглашением между владельцем гостиницы и турагентом. В таком ваучере допускается кроме только гостиничных (номер и питание) перечень других услуг. Выплата комиссии осуществляется в соответствии с правилами статьи 17 (номер и питание).

Б. Выплаты владельцу гостиницы

Статья 13. Цены, установленные владельцем гостиницы для турагента за услуги, предусмотренные контрактом, ни при каких обстоятельствах не должны быть выше цен, указанных в гостиничных тарифах, для непосредственных клиентов, вне зависимости от того, кем оплачиваются счета за эти услуги - клиентом или турагентом.

Если владелец гостиницы оговаривает в контракте специальные цены, он не имеет права потребовать оплаты в большем размере, чем та, которая обусловлена в контракте.

Статья 14. Владелец гостиницы обязан придерживаться цен, предусмотренных контрактом. В случае изменения цен новые цены могут быть применены только по истечении 30 дней с момента их изменения. Однако изменение не должно касаться цен за услуги, на предоставление которых уже было дано подтверждение владельцем гостиницы.

Статья 15. Турагент оплачивает только те услуги, которые были предусмотрены запросом турагента, направленным владельцу гостиницы.

Статья 16

а) турагент, заключивший гостиничный контракт, принимает на себя обязательство по оплате счета за предоставленные услуги, за исключением тех случаев, когда специально оговорено, что счет оплачивается клиентом;

б) счет должен быть оплачен в сроки, предусмотренные контрактом, а в случае их отсутствия - в течение 30 дней со дня предъявления (получения) счета. 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;

в) в случае длительного пребывания клиента в гостинице владелец гостиницы может потребовать с турагента уплатить за услуги, которые были предоставлены клиенту, за истекший период его пребывания в гостинице;

г) если контрактом предусмотрено, что оплата за услуги, забронированные турагентом, производится клиентом, владелец гостиницы должен гарантировать турагенту выплату

комиссии. В этом случае владелец гостиницы оставляет за собой право не принимать кредитные карточки в уплату за предоставленные услуги.

В. Выплаты турагенту

Статья 17. Правила выплаты комиссионных. Гостиничный контракт, подпадающий под действие настоящей Конвенции, предусматривает выплату комиссионных в размере соответствующего процента от цен за услуги (номер и питание), указанных в контракте. Владелец гостиницы выплачивает комиссию только турагентам, исключая все другие стороны, участвующие в контракте.

Статья 18. Размер комиссии устанавливается по обоюдному согласию договаривающихся сторон. Подписавшие данную Конвенцию отмечают, что такая комиссия обычно составляет 10% с номинальной цены, которая не включает в себя налоги и плату за отдельные гостиничные услуги.

Статья 19

- а) комиссия выплачивается также в том случае, если клиент продлевает свое пребывание в гостинице или турагент направляет соответствующий запрос на продление пребывания своего клиента в гостинице;
- б) дальнейшее использование клиентом гостиничного помещения в течение одного и того же путешествия рассматривается как продление проживания, если разрыв между периодами проживания не превышает 30 дней;
- в) однако если проживание клиента превышает 60 дней, включая любое продление, то комиссия (за период свыше 60 дней) фирме не выплачивается.

Статья 20. Владелец гостиницы должен вычислить из своего общего счета сумму комиссионных, причитающихся туристскому агенту.

Статья 21

- а) в случае оплаты предоставляемых услуг непосредственно клиентом комиссионное вознаграждение турагенту выплачивается владельцем гостиницы в течение 30 дней после отъезда клиента;
- б) в случае аннуляции заказа в сроки, предусмотренные контрактом или настоящей Конвенцией, сумма, полученная владельцем гостиницы в качестве предварительной оплаты, должна быть возвращена турагенту в течение 30 дней с момента аннуляции.
- в) если вышеуказанные расчеты не произведены в установленные сроки, то оплата производится согласно правилам, предусмотренным в статье 16, п. "б" настоящей Конвенции.

Г. Аннуляции

Статья 22

- а) принцип подтверждения аннуляции в письменной форме. Все аннуляции заказов должны производиться в письменной форме с указанием даты аннуляции (зарегистрированное письмо, телекс, подлинность которого удостоверена, и т.д.);
- б) любая аннуляция, сделанная турагентом устно или по телефону, должна быть подтверждена письменно. Если аннуляция заказа должна быть осуществлена со дня, когда было дано устное уведомление, то письменное подтверждение должно содержать ту же дату аннуляции.

Любой письменный документ, относящийся к устному уведомлению об аннуляции, полученный турагентом от владельца гостиницы, освобождает турагента от обязательства подтвердить свою аннуляцию в письменной форме;

в) условия и сроки полной или частичной аннуляции гостиничного контракта, а также размер компенсации за аннуляцию в поздние сроки регулируются специальными правилами, предусмотренными для каждого вида контрактов.

Д. Общие взаимные обязательства

а) Обязательства, вытекающие из Конвенции

Статья 23. Турагент обязуется предоставить полную и детальную информацию касательно заказываемых услуг.

Статья 24. Услуги, предоставляемые владельцем гостиницы клиенту турагента в соответствии с контрактом (для индивидуальных и групп), должны быть того же качества, что и услуги, предоставляемые непосредственно клиентам гостиницы.

Статья 25. Владелец гостиницы освобождает от клиентов забронированное помещение с 2 часов дня в день прибытия и сохраняет его до полудня в день отъезда.

Статья 26. Владелец гостиницы обязан уважать обязательства, вытекающие из подписанного им контракта по предоставлению услуг, заказанных и подтвержденных в установленные сроки. Если владелец гостиницы окажется не в состоянии выполнить свои обязательства, он обязан компенсировать фактический ущерб, причиненный турагенту.

В исключительных случаях, если такая возможность была предусмотрена в период подтверждения бронирования, а также было предусмотрено, что турагент извещен об этом за три недели, владелец гостиницы может разместить клиентов в ближайшей аналогичной гостинице или в гостинице более высокого класса.

В этом случае турагент не имеет права на компенсацию в результате такой замены. Разница в цене оплачивается владельцем гостиницы.

Статья 27. Компенсация, указанная в ст. 26, выплачивается в течение 30 дней с момента обращения турагента.

Статья 28. Если турагент выплатил владельцу гостиницы задаток (см. приложение N 1), владелец гостиницы обязан возместить задаток в двойном размере и в те же сроки. Неуплата в течение 30 дней является основанием для начисления пени на день платежа просроченных сумм и покрытия налоговых сборов в соответствии со статьей 16, п. "б".

Статья 29. Порядок освобождения от ответственности в случае возникновения форс-мажорных обстоятельств.

В случае возникновения у одной из сторон форс-мажорных обстоятельств, непредвиденных, неотвратимых и неконтролируемых, в результате которых не могут быть выполнены обязательства, вытекающие из контракта, то эта сторона освобождается от ответственности за обязательства без компенсации ущерба, причиненного другой стороне.

Статья 30. В случае, если турагент или владелец гостиницы обнаруживает, что обязательства по контракту не могут быть им выполнены по форс-мажорным обстоятельствам или по иным причинам, сторона, которая не может выполнить обязательства, должна немедленно и любыми имеющимися в ее распоряжении средствами поставить об этом в известность другую сторону, с тем чтобы ограничить ущерб, который может быть причинен таким невыполнением обязательств.

Статья 31. В случае возникновения разногласий, связанных с наличием форс-мажорных обстоятельств, стороны должны приложить все возможные усилия к тому, чтобы достигнуть взаимоприемлемого согласия. Если такое соглашение не будет достигнуто, стороны вправе обратиться в арбитраж, о котором говорится в статье 59.

б) Обязательства, вытекающие из профессиональной этики

Статья 32. Владелец гостиницы будет воздерживаться от применения каких-либо действий, с тем чтобы сделать клиента турагента своим непосредственным клиентом.

Статья 33. В случае обращения турагента с запросами относительно бронирования к нескольким владельцам гостиниц турагент должен, однако, воздерживаться от заключения нескольких контрактов относительно размещения одного и того же клиента и в одни и те же сроки.

Статья 34. Гостиничный контракт ни при каких условиях не может быть основанием для заключения договора-рекламы между договаривающимися сторонами.

Статья 35. Владелец гостиницы обязан давать точную информацию касательно категории и расположения гостиницы, а также качества услуг, предоставляемых в гостинице.

Статья 36. Турагент не должен дискредитировать информацию, полученную от владельца гостиницы в соответствии со статье 35, при общении с клиентом.

Статья 37. При общении со своими клиентами владелец гостиницы и турагент должны воздерживаться от любых высказываний, которые могут поставить под сомнение качество услуг, предоставляемых договаривающейся стороной, или которые могут нанести ущерб ее профессиональной репутации.

Е. Контракты по предоставлению гостиничных услуг индивидуальным клиентам

Статья 38. Определение

Контрактом по предоставлению услуг индивидуальным клиентам признается такое соглашение, по которому клиент не получает льгот, предоставляемых по групповому контракту.

Статья 39. Сроки аннуляции

Если иное не оговорено в контракте, минимальными сроками аннуляции, которые должны быть соблюдены турагентом, являются:

- а) в местностях, где имеются значительные потребности в размещении: сроки аналогичны тем, которые установлены для непосредственных клиентов гостиницы, но самое позднее - в день, предшествующий прибытию;
- б) в гостиницах, предназначенных для туристов:
 - за 30 дней до даты прибытия в сезон «пик»;
 - за 14 дней до даты прибытия в несезон.

Статья 40. Аннуляция, поданная после вышеустановленных сроков, дает право на компенсацию.

Статья 41. В контракте может быть установлена компенсация в размере:

- а) за аннуляцию обслуживания на срок не менее 3 суток – суточной стоимости всех заказанных гостиничных услуг;
- б) за аннуляцию обслуживания на срок от 3 суток и более в несезон - суточной стоимости всех заказанных гостиничных услуг;
- в) за аннуляцию обслуживания от 3 суток и более в сезон «пик» - 3-суточной стоимости всех заказанных гостиничных услуг.

Статья 42

- а) В случае преждевременного отъезда клиента или неиспользования заказанных гостиничных услуг турагент обязан компенсировать фактические убытки, понесенные владельцем, за исключением тех случаев, когда преждевременный отъезд или

неиспользование заказанных гостиничных услуг возникли по вине владельца гостиницы, который не предоставил такие услуги.

Если сумма предварительной оплаты, полученная владельцем гостиницы от турагента, не покрывает расходов гостиницы в связи с аннуляцией, владелец гостиницы вправе получить недостающую сумму непосредственно от клиента.

Вышеизложенные правила применяются только в том случае, если такого рода действия являются общей практикой гостиницы по отношению к своим клиентам.

б) В случае неприбытия клиента, отсутствия какой-либо информации о нем, в том числе о его позднем прибытии, бронирование услуг для которого не было аннулировано даже в более поздние сроки, турагент обязан компенсировать реальный ущерб, причиненный владельцу гостиницы. В случае более поздней аннуляции или иной информации о клиенте применяются правила статьи 41.

Владелец гостиницы обязан немедленно поставить в известность турагента о подобных случаях неприбытия клиента.

в) Компенсация выплачивается в течение 30 дней. В случае просрочки платежа начисляются пени, а также взимается сбор в размере выплачиваемых владельцем гостиницы налоговых платежей в порядке, установленном в статье 16, п. "в".

Статья 43

а) Турагент не имеет права устанавливать для своих клиентов цены выше тех, которые ему установлены по договору-комиссии.

б) Однако счет за бронирование может быть предъявлен клиенту отдельно от счета за обслуживание в гостинице.

Ж. Контракты на предоставление услуг группам туристов

Статья 44. Определение

Группа лиц, путешествующих совместно и рассматриваемых турагентом и владельцем гостиницы как нечто единое, которым владелец гостиницы предоставляет специальное обслуживание по ценам, установленным в договорном порядке, признается группой клиентов. Перечень услуг должен быть зафиксирован в одном запросе турагента на обслуживание всей группы в целом и подтвержден владельцем гостиницы.

Как запрос, так и подтверждение должны содержать идентичные услуги, предоставляемые для каждого клиента, с выставлением единого счета за обслуживание всей группы.

Статья 45. Предоставление групповых цен, опубликованных в конфиденциальных гостиничных тарифах, не ограничивается такими условиями, как число участников группы (ранее 16 человек), наличие ответственного за группу или участника группы, выступающего в роли такого ответственного, наличие специального представителя из числа местных турагентов, отвечающего за группу.

Статья 46. Турагент обязан направить владельцу гостиницы за 14 дней (2 недели) до прибытия список членов группы на ее размещение и несет полную ответственность за те затруднения, которые могут возникнуть в случае невыполнения этого обязательства. В свою очередь владелец гостиницы обязан информировать турагента в случае, если список группы на размещение не был им получен за 2 недели до прибытия группы.

Статья 47. В любом случае, когда применяются правила статьи 26 к групповому контракту, владелец гостиницы обязан разместить всех членов в одной гостинице.

Статья 48. Условия оплаты

Условия оплаты обычно оговариваются в частном контракте.

В случае отсутствия соглашения о таком порядке в контракте предусматриваются следующие условия оплаты:

- 50% всей суммы выплачиваются за 30 дней до прибытия группы;
- окончательный расчет должен быть произведен до отъезда группы.

Статья 49. Владельцу гостиницы рекомендуется предоставлять бесплатное обслуживание одному представителю турагента (сопровождающий, гид, шофер, руководитель группы и т.д.), сопровождающему группу не менее чем из 15 человек. Владелец гостиницы может предоставлять бесплатное обслуживание второму сопровождающему за каждую дополнительную группу в 20 человек.

Статья 50. Ни турагент, ни владелец гостиницы не должны раскрывать цену, которая оговорена в контракте.

Статья 51. Аннуляция

В случае, если соглашением не предусмотрено иное, минимальными сроками, когда турагент обязан информировать владельца гостиницы об аннуляции, являются: при аннуляции более 50% участников - за 21 день до приезда группы; при аннуляции менее 50% участников - за 14 дней до приезда группы.

Статья 52. Аннуляция, произведенная в более поздние сроки, дает право на компенсацию. В случае, если запрос был направлен и принят менее чем за 14 дней до прибытия группы, применяются правила статьи 53, п. "а".

Статья 53. Компенсация за аннуляцию может быть определена в договоренном порядке по каждому клиенту, бронирование услуг для которого было аннулировано:

- а) в сумме, размер которой установлен заранее;
- б) в случае отсутствия такого соглашения в размере 2/3 стоимости аннулированного заказа в соответствии с условиями и специальными ценами, зафиксированными в контракте.

Статья 54. В случае позднего прибытия компенсация выплачивается в размере 2/3 стоимости услуг непредоставленного питания и других услуг, которые не были использованы в результате позднего прибытия, при условии, что представитель турагента сделал все возможное, чтобы информировать гостиницу о таком позднем прибытии.

Статья 55. В случае неприбытия группы применяются правила, аналогичные для индивидуальных клиентов.

Статья 56. Владелец гостиницы, который оказался не в состоянии выполнить свои обязательства или не смог предоставить равноценные услуги, выплачивает компенсацию, сумма которой не должна превышать фактические убытки, понесенные турагентом, и не будет меньше сумм, указанных в статье 53.

Статья 57. Выплата компенсаций осуществляется в течение 30 дней с момента аннуляции. В случае просрочки платежа выплачиваются пеня и страховой сбор, предусмотренные статьей 16, п. "б".

Часть III

Статья 58. Толкование Конвенции

Комитет по связи МГА/ФУААВ, состоящий из представителей назначенных каждой из договаривающихся сторон, является единственным компетентным органом, который вправе толковать правила данной Конвенции.

Комитет по связи собирается как минимум 2 раза в год. Запросы от владельцев гостиниц или турагентов относительно разъяснений в случае возникновения споров могут быть направлены в этот комитет.

Статья 59. Урегулирование споров

- а) Любой спор, возникающий в случае применения правил Конвенции, может быть передан на рассмотрение и урегулирование в комитет по связи МГА/ФУААВ;
- б) В случае согласия спорящих сторон передать спорный вопрос на рассмотрение арбитража наиболее заинтересованная сторона представляет в Международную федерацию соответствующий запрос об арбитражном разбирательстве и представляет все необходимые документы;
- в) Вышеназванная Международная федерация готовит в этом случае две копии компромиссного решения спора, подписываемые спорящими сторонами, и направляет затем в те Международные федерации, членами которых являются спорящие стороны;
- г) Процедура рассмотрения спора в арбитраже приводится в «Правилах рассмотрения споров в арбитраже», которые прилагаются к данной Конвенции.

Статья 60. Продление срока действия

По истечении 2-летнего периода действие Конвенции будет возобновляться на очередной период, до тех пор, пока одна из сторон не заявит в письменной форме не позднее 6 месяцев до истечения срока о своем намерении не возобновлять действие Конвенции на следующий период.

Стороны могут достичь договоренности о соответствующих поправках к Конвенции, внесенных с учетом изменения практики применения контрактов. Изменения и поправки записываются и утверждаются.

Статья 61. Дата вступления Конвенции в силу

Конвенция вступила в действие с 15 июня 1979 г. после одобрения Конвенции двумя подписавшими ее сторонами.

Однако гостиничные контракты, заключенные до 1 января 1979 года, подпадают под действие правил, предусмотренных Конвенцией 1970 года, пока они полностью не будут исполнены; то же относится ко всем оговоренным в контракте услугам, исполнение которых наступило после этой даты.

Определение терминов, используемых в конвенции

При применении Конвенции 1979 г. должны использоваться термины, значение которых дается ниже, даже в том случае, если национальное законодательство предусматривает иное толкование.

«Предварительная оплата»

В соответствии с волеизъявлением сторон предварительная оплата, которую требуют владельцы гостиниц, может быть осуществлена либо в форме «депозита», либо в форме «задатка».

«Депозит»

Предварительный платеж части общей оплаты турагентом гостиничных услуг. Он засчитывается в счет окончательного расчета за предъявленные услуги или должен быть возвращен в случае расторжения контракта на основании действующих норм.

«Задаток»

Французское законодательство рассматривает термин «задаток» (arrhes) как договорную компенсацию, которая не подлежит возврату в случае расторжения

контракта по вине стороны, внесшей задаток, но которая подлежит возврату в двойном размере в случае расторжения контракта по вине стороны, получившей задаток.

Стороны, подписавшие настоящую Конвенцию, заявляют, что это именно то значение, которое они придают данному термину. Если стороны гостиничного контракта трактуют термин «предварительная оплата», речь о котором идет в статье II настоящей, Конвенции, как это указано выше, то условия Конвенции 1979 г. в части компенсации не применяются.

«Группа путешественников»

Группа лиц, путешествующих вместе и рассматриваемых турагентом и владельцем гостиницы как нечто единое, которой владелец гостиницы предоставляет услуги на особых условиях и по специальным ценам.

«Сезон пик» (см. «несезон»)

«Гостиница»

В качестве гостиниц рассматриваются все средства размещения, входящие в МГА непосредственно либо через национальные ассоциации, а также те, которые объявлены гостиницами в соответствии с национальным законодательством государств, на территории которых они находятся.

«Гостиничный контракт»

Контракт, по которому владелец гостиницы берет на себя обязательство перед турагентом предоставлять гостиничные услуги путешественнику, который является клиентом вышеназванного турагента.

«Гостиничный тариф»

Официально опубликованный для клиентов прейскурант цен на различные услуги, которые предоставляет гостиница в комплексе или отдельно.

«Индивидуальные путешественники»

Клиенты, которые не пользуются льготами, предоставляемыми группе путешественников.

«Несезон»

Устанавливается в соответствии с местной практикой и является предметом особых контрактов, исходя из условий, преобладающих на местном рынке.

«Туристский агент»

Все единоличные коммерсанты или корпоративные органы (компании), признанные таковыми в соответствии с законодательством своих государств или национальной ассоциацией, или Международной федерацией, в чьи обязанности входит, в частности, бронирование номеров, а также другого вида услуг в гостиницах для размещения п путешественников.

«Ваучер»

Ваучер - документ, выпускаемый турагентом, по которому турагент принимает на себя обязательство оплатить владельцу гостиницы услуги, предоставленные последним клиенту турагента. В ваучере должны быть указаны виды услуг или их максимальная цена. В случае неиспользования гостиничных услуг, указанных в ваучере, обязательство турагента ограничивается в пределах, установленных в статье 42 настоящей Конвенции. Копия ваучера может быть также использована в качестве дополнительного подтверждения (в соответствии со статьей 10, п. "б").

Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации

I. Общие положения

1. Настоящие Правила регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг при заключении и исполнении договора о предоставлении указанных услуг между заказчиком (потребителем) и юридическим лицом, филиалом иностранного юридического лица, включенным в государственный реестр аккредитованных филиалов, представительств иностранных юридических лиц, или индивидуальным предпринимателем, предоставляющими потребителю гостиничные услуги (далее - исполнитель).

2. В настоящих Правилах используются следующие понятия:

"бронирование" - закрепление за потребителем номера (места в номере) в гостинице на условиях, определенных заявкой заказчика или потребителя и подтверждением этой заявки со стороны исполнителя;

"время выезда (расчетный час) " - время, установленное исполнителем для выезда потребителя;

"время заезда" - время, установленное исполнителем для заезда потребителя;

"заказчик" - физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги в пользу потребителя;

"потребитель" - физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

"цена номера (места в номере) " - стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену.

Понятия "гостиница" и "гостиничные услуги", используемые в настоящих Правилах, имеют значения, определенные в Федеральном законе "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации".

Состав услуг, входящих в гостиничные услуги, определяется требованиями, установленными Положением о классификации гостиниц, утверждаемым в соответствии с частью седьмой статьи 5 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации", в зависимости от вида и категории гостиницы.

3. Требования к гостиничным услугам, в том числе к их объему и качеству, определяются по соглашению сторон договора о предоставлении гостиничных услуг (далее - договор) и не должны противоречить требованиям, установленным федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

4. Цена номера (места в номере) соответствующей категории устанавливается одинаковой для всех потребителей, за исключением случаев, когда законодательством Российской

Федерации или локальными нормативными актами исполнителя допускается предоставление льгот и преимуществ для отдельных категорий потребителей.

5. Предоставление гостиничных услуг допускается только при наличии свидетельства о присвоении гостинице определенной категории, предусмотренной положением о классификации гостиниц, утверждаемым в соответствии с частью седьмой статьи 5 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации", в случае, если такое требование предусмотрено законодательством Российской Федерации.

6. Исполнитель вправе самостоятельно устанавливать правила проживания в гостинице и пользования гостиничными услугами, не противоречащие законодательству Российской Федерации.

7. Настоящие Правила в доступной форме доводятся исполнителем до сведения заказчика (потребителя) .

II. Информация об исполнителе и о предоставляемых исполнителем гостиничных услугах

8. Исполнитель обязан довести до сведения потребителя посредством размещения на вывеске, расположенной около входа в гостиницу, или в помещении гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания потребителей, следующую информацию:

а) наименование (фирменное наименование для коммерческих организаций) , адрес места осуществления деятельности и режим работы - для юридического лица, адрес и режим работы - для филиала иностранного юридического лица, включенного в государственный реестр аккредитованных филиалов, представительств иностранных юридических лиц;

б) фамилия, имя, отчество (при наличии) , адрес места осуществления деятельности индивидуального предпринимателя, режим работы, а также государственная регистрация и наименование зарегистрировавшего его органа - для индивидуального предпринимателя.

9. Исполнитель обязан довести до сведения потребителя информацию об оказываемых им услугах, которая должна содержать:

а) сведения об исполнителе, в том числе номер его контактного телефона, для юридических лиц - основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика, для индивидуальных предпринимателей - основной государственный регистрационный номер индивидуального предпринимателя и идентификационный номер налогоплательщика, для филиала иностранного юридического лица, включенного в государственный реестр аккредитованных филиалов, представительств иностранных юридических лиц, - номер записи об аккредитации, идентификационный номер налогоплательщика, код причины постановки на учет с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;

б) сведения о виде гостиницы, присвоенной гостинице категории, предусмотренной положением о классификации гостиниц, утверждаемым в соответствии с частью седьмой статьи 5 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации", о реквизитах (номере и дате выдачи) свидетельства о присвоении гостинице определенной категории и о выдавшей его аккредитованной организации, а также о приостановлении действия свидетельства о присвоении гостинице определенной категории;

в) сведения о категории номеров гостиницы и цену номеров (места в номере) ;

г) перечень услуг, входящих в цену номера (места в номере) ;

- д) сведения о форме и порядке оплаты гостиничных услуг;
- е) перечень и цену иных платных услуг, оказываемых исполнителем за отдельную плату, условия их приобретения и оплаты;
- ж) сведения о форме, условиях и порядке бронирования, а также о порядке отмены бронирования;
- з) предельный срок проживания в гостинице, если этот срок установлен исполнителем;
- и) перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при предоставлении гостиничных услуг в соответствии с законами и иными нормативными правовыми актами;
- к) сведения об иных платных услугах, оказываемых в гостинице третьими лицами;
- л) сведения о времени заезда и времени выезда из гостиницы;
- м) сведения о правилах, указанных в пункте 6 настоящих Правил (при наличии) .

10. Информация, предусмотренная пунктом 9 настоящих Правил, оформляется таким образом, чтобы можно было свободно ознакомиться с ней неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени гостиницы, и размещается в помещении гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания потребителей.

Исполнитель также вправе довести до сведения потребителя информацию, предусмотренную пунктом 9 настоящих Правил, посредством ее размещения на сайте гостиницы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

11. Информация об исполнителе и оказываемых им услугах доводится до сведения потребителя на русском языке и дополнительно по усмотрению исполнителя на государственных языках субъектов Российской Федерации, родных языках народов Российской Федерации и иностранных языках.

III. Заключение и изменение договора

12. Гостиничные услуги предоставляются исполнителем на основании договора, заключаемого в письменной форме.

Договор, заключаемый с потребителем или с заказчиком - физическим лицом, не являющимся индивидуальным предпринимателем, является публичным договором.

13. Договор, указанный в абзаце втором пункта 12 настоящих Правил, должен содержать:

- а) наименование исполнителя, основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика - для юридических лиц, фамилию, имя, отчество (при наличии) исполнителя, основной государственный регистрационный номер индивидуального предпринимателя и идентификационный номер налогоплательщика - для индивидуальных предпринимателей, наименование исполнителя, номер записи об аккредитации, идентификационный номер налогоплательщика, код причины постановки на учет - для филиала иностранного юридического лица, включенного в государственный реестр аккредитованных филиалов, представительств иностранных юридических лиц;
- б) сведения о заказчике (фамилия, имя, отчество (при наличии) физического лица и сведения о документе, удостоверяющем его личность, оформленном в установленном порядке) ;
- в) сведения о виде гостиницы, категории гостиницы, указанной в свидетельстве о присвоении гостиницы определенной категории, предоставляемом номере (месте в номере) и об адресе гостиницы;
- г) сведения о категории номера, цене номера (места в номере) , количестве номеров (мест в номере) ;

- д) период проживания в гостинице;
- е) время заезда и время выезда (расчетный час) ;
- ж) иные необходимые сведения (по усмотрению исполнителя) .

14. Письменная форма договора считается соблюденной в случае составления одного документа (в том числе электронного) , подписанного 2 сторонами, или подтверждения исполнителем заявки, направленной заказчиком (потребителем) исполнителю, а также в случае совершения заказчиком (потребителем) действий, направленных на получение услуг (в том числе уплата заказчиком (потребителем) соответствующей суммы исполнителю) .

15. Форма и порядок направления заявки устанавливаются исполнителем, при этом такой порядок должен обеспечивать возможность установить, что заявка исходит от заказчика или потребителя.

Исполнитель при наличии в указанные в заявке даты свободных номеров (мест в номере) , соответствующих заявке заказчика (потребителя) , направляет заказчику (потребителю) уведомление, содержащее сведения о наименовании (фирменном наименовании) исполнителя, заказчике (потребителе) , категории заказанного номера и цене номера (места в номере) , сроках проживания в гостинице, об условиях бронирования, а также иные сведения, определяемые исполнителем.

В этом случае договор считается заключенным с момента получения заказчиком (потребителем) подтверждения бронирования.

16. Исполнитель вправе применять в гостинице следующие виды бронирования:

- а) гарантированное бронирование - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере) , но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки договор прекращается;
- б) негарантированное бронирование - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до определенного часа, установленного исполнителем, в день заезда, после чего договор прекращается.

17. Исполнитель вправе отказать в заключении договора, если на указанные в заявке даты отсутствуют свободные номера, соответствующие требованиям заявки.

IV. Порядок и условия предоставления гостиничных услуг

18. Заселение потребителя осуществляется при условии предъявления потребителем документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;

свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;

паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;

временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;

паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина; документа, выданного иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства; разрешения на временное проживание лица без гражданства; вида на жительство лица без гражданства; временного удостоверения личности лица без гражданства в Российской Федерации.

Заселение в гостиницу граждан Российской Федерации также может осуществляться при условии идентификации и (или) аутентификации с использованием единой биометрической системы.

18.1. Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) , сопровождающего лица (лиц) , при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них) , а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних граждан.

18.2. Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан Российской Федерации, не достигших 14-летнего возраста, в случае использования единой биометрической системы осуществляется при выполнении одного из следующих условий:

а) идентификация и (или) аутентификация таких несовершеннолетних граждан с использованием единой биометрической системы и идентификация и (или) аутентификация с использованием единой биометрической системы находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) , сопровождающего лица (лиц) при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них) ;

б) идентификация и (или) аутентификация таких несовершеннолетних граждан с использованием единой биометрической системы и на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) , сопровождающего лица (лиц) , при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них) .

18.3. Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних граждан, при условии предоставления согласия законных представителей (одного из них). Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан Российской Федерации, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие рядом с ними законных представителей также может осуществляться при условии их идентификации и (или) аутентификации с использованием единой биометрической системы и предоставлении согласия законных представителей (одного из них) .

18.4. В случае принятия исполнителем решения об использовании единой биометрической системы в целях заселения в гостиницу потребителей исполнитель:

а) обеспечивает идентификацию и (или) аутентификацию потребителей с использованием единой биометрической системы;

б) получает из единой системы идентификации и (или) аутентификации имеющиеся в ней сведения о потребителе, необходимые для его заселения в гостиницу и его регистрации по месту пребывания в соответствии с пунктом 19 настоящих Правил, в случае получения из единой биометрической системы информации о соответствии предоставленных биометрических персональных данных потребителя соответствующим векторам единой биометрической системы, а также о степени взаимного соответствия указанных биометрических персональных данных и векторов единой биометрической системы, достаточной для проведения идентификации и (или) аутентификации потребителя.

19. Регистрация потребителей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в гостинице осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. № 713 "Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации".

Постановка потребителей, являющихся иностранными гражданами и лицами без гражданства, на учет по месту пребывания в гостинице и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. № 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации".

20. Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из гостиницы.

В гостинице с номерным фондом не более 50 номеров исполнитель вправе самостоятельно устанавливать время обслуживания потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из гостиницы.

21. Заезд в гостиницу и выезд из гостиницы потребителя осуществляются с учетом времени заезда и времени выезда (расчетного часа), которые устанавливаются исполнителем с учетом местных особенностей и специфики деятельности.

Разница между временем выезда потребителя из номера и заезда потребителя в номер не может составлять более 3 часов.

22. Исполнитель вправе установить предельный срок проживания в гостинице, одинаковый для всех потребителей.

23. Цена номера (места в номере), перечень услуг, которые входят в цену номера (места в номере), а также порядок и способы оплаты номера (места в номере) устанавливаются исполнителем.

Исполнителем может быть установлена посуточная и (или) почасовая оплата проживания. В случае если в соответствии с законодательством Российской Федерации вводится государственное регулирование стоимости гостиничных услуг (гостиничного обслуживания) почасовая оплата проживания.

В случае если в соответствии с законодательством Российской Федерации вводится государственное регулирование стоимости гостиничных услуг (гостиничного обслуживания) в период проведения мероприятий (церемоний), стоимость гостиничных услуг не может превышать максимально установленной стоимости для такой категории гостиницы.

24. Исполнитель не вправе без согласия потребителя оказывать иные платные услуги, не входящие в цену номера (места в номере).

25. Исполнитель по просьбе потребителя обязан без дополнительной оплаты обеспечить следующие виды услуг:

- а) вызов скорой помощи;
- б) пользование медицинской аптечкой;
- в) доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
- г) побудка к определенному времени;
- д) предоставление кипятка;
- е) иные услуги по усмотрению исполнителя.

26. Потребитель (заказчик) обязан оплатить гостиничные услуги и иные платные услуги в сроки и в порядке, которые указаны в договоре.

При осуществлении расчетов с потребителем исполнитель выдает потребителю кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчетности.

27. Если исполнителем в соответствии с пунктом 23 настоящих Правил установлена посуточная оплата проживания, то плата за проживание в гостинице рассчитывается за сутки, определяемые в соответствии со временем заезда и временем выезда (расчетным часом), установленными в соответствии с пунктом 21 настоящих Правил.

При заселении потребителя до установленного времени заезда (ранний заезд) и последующим проживанием в гостинице плата за номер (место в номере) за период от времени заселения до времени заезда взимается в размере, не превышающем плату за половину суток, за исключением случая, предусмотренного абзацем третьим настоящего пункта.

Если период от времени заселения до времени заезда составляет более 12 часов, плата за проживание взимается с потребителя в порядке, установленном исполнителем.

В случае задержки выезда потребителя после времени выезда (расчетного часа) (поздний выезд) плата за проживание взимается с потребителя в порядке, установленном исполнителем.

28. Потребитель обязан соблюдать правила, указанные в пункте 6 настоящих Правил.

29. Порядок учета, хранения и утилизации (уничтожения) забытых вещей в гостинице определяется исполнителем.

V. Односторонний отказ от исполнения договора

30. Заказчик (потребитель) вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

VI. Ответственность исполнителя и заказчика (потребителя)

31. Исполнитель отвечает за сохранность вещей потребителя в соответствии с законодательством Российской Федерации.

32. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору исполнитель несет перед заказчиком (потребителем) ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

33. Вред, причиненный жизни или здоровью потребителя в результате предоставления гостиничных услуг, не отвечающих требованиям и (или) условиям договора, подлежит возмещению исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.
34. Потребитель несет ответственность и возмещает реальный ущерб в случае нарушения обязательств по договору, а также утраты или повреждения по его вине имущества гостиницы в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.
35. Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляется Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

Стандарт приема заявок на бронирование по телефону и при личном обращении гостя (на примере гостиницы «Балчуг Кемпински Москва»)

1. поприветствовать гостя («Добрый день / Гостиница (название) / Отдел бронирования / Имя оператора / Чем могу помочь?»).
2. Спросить у гостя имя (использовать его, по крайней мере, один раз во время разговора).
3. Выяснить, останавливался ли гость гостинице или других гостиницах сети.
4. Спросить у гостя: индивидуальное или корпоративное бронирование.
5. Выяснить цель визита: бизнес, отдых или особые обстоятельства.
6. Спросить дату заезда и выезда.
7. Проверить доступность номеров, если таковых нет, предложить альтернативную дату.
8. Узнать предпочитаемую категорию номеров и предоставить полный спектр типов номеров в категории. Должно быть предложено минимум два типа номера — начиная с лучших категорий, подчеркивая их достоинства (размер, вид из окна).
9. Дать полный спектр применимых цен на указанный номер (мини-бар, текущие акции, цены в выходные дни).
10. Четко указать стоимость номера и что включено/исключено (с учетом НДС, завтрака).
11. Предложить сделать бронирование (оформить бланк – заявку).
12. Запросить контактные данные (произнести имя по буквам, подтвердить правописание, адрес, номер телефона, номер факса, адрес электронной почты).
13. Уточнить: «Какой кредитной картой Вы желаете гарантировать бронирование — Visa, MasterCard или American Express?».
14. Объяснить политику отмены бронирования и цену за отмену номера.
15. Объяснить политику отеля в отношении курения.
16. Указать личные предпочтения гостя (кровать, этаж).
17. Определить время прибытия (предложить трансфер).
18. Объяснить гостю условия раннего заезда и позднего выезда.
19. Предложить визовую поддержку.
20. Повторить и подтвердить детали бронирования.
21. Предложить гостю выслать подтверждение бронирования.
22. Поблагодарить гостя.
23. Дать свое имя для дальнейшего сотрудничества.
24. Закончить разговор фразой: «Заранее приветствуем вас в нашем отеле».

Образец ваучера

		119034, Москва, Пречистенка, 5а Тел.: (095) 926-48-48 Факс: (095) 201-45-36		ВАУЧЕР ВЫДАН В СООТВЕТСТВИИ С УСЛОВИЯМИ ДОГОВОРА С КЛИЕНТОМ TRAVEL VOUCHER SUBJECT TO CONDITIONS OF THE CONTRACT WITH THE CUSTOMER	
		ВАУЧЕР/VOUCHER № 02343		ДАТА ВЫДАЧИ DATE OF ISSUE 05.09.03	
СРОКИ ПОЕЗДКИ /DATES OF TRIP С /FROM 20.09.03 ПО /TO 04.10.03			ФАМИЛИИ КЛИЕНТОВ/ДАТА РОЖДЕНИЯ/№ ЗАГРАНПАСПОРТА /NAME OF CUSTOMER /DATE OF BIRTH /PASSPORT		
МАРШРУТ /DIRECTION Украина, Крым			ЦЕРСТЯКОВ МИХАИЛ 04.09.53		
ПРИНИМАЮЩАЯ СТОРОНА /RECEIVING AGENCY ТФ "ТАЛАНТИДА"			ЦЕРСТЯКОВА ЛЮДМИЛА 05.08.53		
ОТЕЛЬ, Тел. /HOTEL, Tel. СКК "МОРСКОЙ УГОЛОК"			3. 		
ТРАНСФЕР /TRANSFER ИНД.			4.		
РАЗМЕЩЕНИЕ /ACCOMMODATION DBL			ПЕЧАТЬ/STAMP AND SIGNATURE		
ПИТАНИЕ /BOARD 3-х разовое			МОСКВА		
МЕДИЦИНСКАЯ СТРАХОВКА /INSURANCE ДА			процедуры по назначению врача		
ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ /ADDITIONAL SERVICES			ВНИМАНИЕ!!! РЕГИСТРАЦИЯ Пассажиров в аэропорту - за 2 часа до вылета		

	87, Allenby Str. Tel - Aviv 65134, Israel POB 28052 Tel-Aviv 63802 Tel: (972)-3-5252193 Fax: (972)-3-5252199
В А У Ч Е Р № 10131	
на обслуживание в Израиле Настоящим фирма "TRAVELLUX" подтверждает заказ следующих услуг в Израиле для Mr. NOVAK ANATOLY / Mrs. EGOROVA NATALIA / Mrs. RODIONOVA ELENA / Mr. MAKSIN SERGEY / Mrs. RODIONOVA IRINA	
1. Бронирование гостиницы "METROPOLE GRAND" в Нетании, 1 трехместный номер и 1 двухместный номер на 7 ночей с 11/10/07 по 18/10/07, питание: завтраки и ужины. 2. Бронирование гостиницы "AMERICANA" в Эйлате, 2 двухместных номера и 1 одноместный номер на 6 ночей с 18/10/07 по 24/10/07, питание: завтраки и ужины. 3. Бронирование гостиницы "AMI" в Тель-Авиве, 1 трехместный номер и 1 двухместный номер на 1 ночь с 24/10/07 по 25/10/07, питание: завтраки и ужины. 4. 11/10/07: Индивидуальный трансфер аэропорт им. Бен Гуриона - гостиница в Нетании. Встреча в общем зале прилетов (возле фонтана с правой стороны) с табличкой TRAVELLUX и/или с фамилией 5. 12/10/07: Подарочная поездка в Тель-Авив и Яффо с посещением Алмазной биржи (подарок от биржи I.D.C.). Выезд в 8:15 утра. 6. 13/10/07: Групповая регулярная экскурсия "Иерусалим христианский". Выезд в 6.15 утра. 7. 14/10/07: Групповая регулярная экскурсия "Иерусалим православный. Вифлеем". Выезд в 6.15 утра. 8. 16/10/07: Групповая регулярная экскурсия "Галилея христианская". Выезд в 8.30 утра. 9. 17/10/07: Групповая регулярная экскурсия "Кейсария. Хайфа. Акко". Выезд в 8.30 утра. 10. 18/10/07: Переезд в Эйлат в составе групповой регулярной экскурсии с остановкой на Мертвом море для отдыха и купания. Выезд (с вещами) из Нетании в 6.15 утра. 11. 24/10/07: Переезд в Тель-Авив в составе группового регулярного трансфера. Выезд (с вещами) из Эйлата в 13.00 дня (просим к этому времени быть в лобби отеля, предварительно сдав номер, и спокойно подождать наш автобус, который собирает туристов по разным отелям Эйлата). 12. 25/10/07: Групповой трансфер отель в Тель-Авиве - аэропорт им. Бен Гуриона. Время выезда из отеля за 4 часа до вылета, просим ждать водителя в фойе гостиницы (выселение из отелей Израиля до 12:00 дня)	
* Просьба обратить внимание на то, что в дни раннего выезда на экскурсии (до 07:00 утра) туристы получают континентальный завтрак (булочка, масло, кофе)	
ПРЕДСТАВИТЕЛЬ ФИРМЫ В ЭЙЛАТЕ: АНАТОЛИЙ: 052-4781744	
Элина /отдел приема - тел. 9 (выход из гостиницы) - 03-5260500; 0544-615803/ 01.10.07	

Образец бланка заявки на бронирование

Заявка на бронирование гостиничного номера

Реквизиты организации для
юридических лиц

Вниманию отдела бронирования
Гостиницы _____

ФИО / Name: _____
Паспорт №/ Passport №: _____
Название организации / Company: _____
Страна / Country: _____
Адрес / Street Address: _____
Город / City: _____
Область / State: _____ Почтовый индекс / Zip: _____
Телефон / Phone: _____ Факс / Fax: _____
Электронная почта / E-mail Address: _____

Прошу забронировать гостиничный(е) номер(а) в гостинице
«_____» для следующих лиц:

ФИО _____

Категория и количество бронируемых номеров: _____

Дата заезда: _____ Дата выезда: _____

Дополнительная информация: _____

Тип оплаты: наличный ☐ безналичный ☐

Встреча в аэропорту: Да ☐ Нет ☐

Номер рейса _____ Время прилета _____

Дата: _____ Подпись: _____ / _____

Образец бланка ответа на заявку по бронированию гостиничных услуг

Уважаемые господа!

Служба размещения гостиницы « _____ » подтверждает
бронирование и предоставит Вам номер _____
В период с _____ 20 __ г. по _____ 20 __ г.
Согласно вашей заявке № _____.

Спасибо, что Вы выбрали нашу гостиницу!

С уважением,

Отдел бронирования гостиницы « _____ »

Форма подтверждения заявок на бронирование

Дата: _____

Кому: _____

Гостиницы _____

В ответ на ваш факс (письмо, телеграмму и т.д.) подтверждаем
бронирование _____ номеров с _____ по _____.

Стоимость проживания в сутки составляет _____ рублей.

В случае изменения Ваших планов просим отменить бронирование с _____
до _____ ч. во избежание выставления счета за простой номера.

Расчетный час в гостинице _____ часов.

Подтвердил бронирование _____

должность подпись Ф.И.О.

дата

Спасибо, что Вы выбрали нашу гостиницу!

Образец подтверждения бронирования гостиничного номера

ООО "101 Отель"

ОГРН: 1093443001442 ИНН/КПП 3443090954/344301001

Сч. № 40702810000000002101 в ОАО "НОКССБАНК" г. Волгоград

к/сч. 30101810000000000831 БИК 041806831

г.Москва, ул. Краснобогатырская, 2

Тел: (495) 720-02-32, 795-70-53, (812) 309-34-24

site@101hotels.ru

г.Волгоград

7 Февраля 2012 г.

Подтверждение бронирования № 055960

Место размещения	Союз
Адрес	Иваново, пр.Фр. Энгельса, 47б
Категория номера	Одноместный
Период проживания	08.02.2012 - 10.02.2012 г.
Заезд / Выезд	19.00 / 12.00
Ф.И.О. Гостей	Иванов Иван Иванович
В стоимость входит	завтрак
Доп. Услуги (не входящие в стоимость)	
Расчет стоимости	(3500руб. * 2 суток) = 7000 руб.
Итого:	7,000.00 руб.

Оплата: За наличный расчет

Расчетный час в гостинице время заезда / выезда - 12.00/12.00

Аннуляция бронирования осуществляется не позднее чем за 2 рабочих дня до заявленной даты заезда и принимается только в письменном виде на фирменном бланке бронирующей организации.

При несвоевременном уведомлении ООО "101 Отель" об аннуляции или опоздании гостей будет удержана стоимость простоя номера (номеров) за каждый день просрочки.

С уважением менеджер

ООО "101 Отель"

Образец бланка гарантийного письма

Кому:

Вниманию г-на/г-жи: _____

От _____

Касательно: Оплаты за проживание гостей

Дата: _____

Гарантийное письмо

Настоящим письмом компания _____
гарантирует оплату нижеперечисленных услуг, предоставляемых
отелем, « _____ », в связи с проживанием следующих гостей:

- Ф.И.О. гостей _____

- Категория номеров для проживания _____

Услуги, оплачиваемые компанией:

(стоимость проживания, налоги/ _____

стоимость проживания, налоги, завтрак/ _____

все расходы гостя/ _____

другие услуги) _____

Оплату вышеуказанных услуг, а также выплату компенсации в случаях, предусмотренных вышеуказанным Договором, гарантируем. Просим выставить счет за оплату.

[Подпись с указанием должности и фамилии]

[Печать, штамп Заказчика]

Образец бланка гарантии под кредитную карту

Соглашение о гарантии бронирования

Hotel «.....»

Пожалуйста, прогарантируйте бронирование кредитной картой.

В случае незаезда гостя с Вашей кредитной карты будет снята сумма, равная стоимости номера в сутки.

Фамилия гостя: _____

Номер подтверждения: _____

Компания/Company: _____

Дата заезда: _____

Категория номера: _____

Данным письмом я предоставляю гостинице «.....» право снять с моей кредитной карты

Тип карты (отметьте, пожалуйста): VISA, MASTER, EUROCARD, AMEX, Diners club, JCB

Номер карты _____

Срок действия, год _____

Фамилия владельца и подпись _____

сумму, равную:

_____ стоимости первых суток проживания

_____ стоимости трансфера

Пожалуйста, приложите фотокопию кредитной карты с двух сторон.

Дата _____

Встреча в аэропорту возможна только при условии гарантии трансфера. Для организации трансфера укажите номер рейса и время прилета.

Пожалуйста, заполните данную форму и вышлите в отдел бронирования по факсу

Образец текста отказа в размещении

Дата: _____

Кому: _____

Уважаемые господа!

Руководство гостиницы приносит Вам свои извинения. В связи с полной занятостью номерного фонда гостиницы мы не сможем разместить Вас с _____ по _____, как было указано в Вашей заявке. Мы зарегистрировали Вашу заявку и, как только у нас появятся свободные номера, сразу сообщим Вам об этом.

Надеемся на дальнейшее сотрудничество.

С уважением,

Генеральный директор гостиницы

Образец бланка отмены бронирования

Фамилия /Family name: _____

Имя/Name: _____

Компания/Company: _____

Дата приезда/Arrival: _____

Кем отменено /Cancelled by: _____

Номер телефона/phone Nr.: _____

Адрес/Address: _____

Дополнения/Additional: _____

Принял/Taken by _____ Дата/Date _____ Изменено в системе/
Changed in system

Письмо-подтверждение отмены бронирования

Уважаемый господин «_____»!

В ответ на Ваш факс от _____ г. нам жаль отменять заявку на бронирование:

Имя гостя: господин _____

Дата заезда: _____ **Дата выезда:** _____

Категория номера: один одноместный номер

№ подтверждения: _____

Мы будем рады принять господина _____ в отеле «_____» по любому другому случаю.

С наилучшими пожеланиями

Отдел бронирования

Образец письма об аннуляции заявки

Менеджеру службы приёма и размещения _____

(ФИО менеджера)

Гостиницы « _____ »

Прошу аннулировать заявку № _____ (указываете номер заявки, которую необходимо аннулировать) _____,

ФИО

с _____ 20__ г. по _____ 20__ г.

по причине _____

(просим указать причину аннуляции)

Со штрафными санкциями согласны _____

(указываете штрафные санкции)

Дата _____

Подпись _____

Образец письма об изменении заявки

Прошу изменить заявку № _____ (указываете номер заявки, которую необходимо изменить) _____,

ФИО

с _____ 20__ г. по _____ 20__ г.,

(указать параметры изменения)

Дата _____

Подпись _____

Образец письма на дополнение к заявке

Прошу дополнить к заявке № _____ (указываете номер заявки, которую необходимо дополнить) _____,

ФИО

с _____ 20__ г. по _____ 20__ г.,

(указать перечень дополнений)

Дата _____

Подпись _____

ДОГОВОР О ТЕКУЩЕМ БРОНИРОВАНИИ

Г. _____ «__» _____ Г.
(место заключения договора) (дата заключения договора)
_____, в лице

(полное наименование юридического лица) (Ф.И.О., должность)

на основании _____, именуемое в дальнейшем «Исполнитель»,
(Устава, Положения, Доверенности)

с одной стороны и _____,
(Ф.И.О. Заказчика)

именуемый в дальнейшем «Заказчик», с другой стороны, а вместе именуемые «Стороны», заключили настоящий договор о нижеследующем:

1. Предмет договора

1.1. По настоящему договору Исполнитель обязуется по заявке Заказчика о бронировании при наличии свободных мест оказать ему услуги по временному размещению в номерах гостиницы «_____» в период пребывания Гостя в _____,
(наименование гостиницы) (населенный пункт)

а Заказчик обязуется оплатить эти услуги.

1.2. Срок пребывания Заказчика в гостинице - _____ суток,
с «__» _____ 20__ г. по «__» _____ 20__ г.

1.3. Предельный срок пребывания в гостинице - _____.

2. Обязательства Сторон

2.1. Исполнитель обязан:

2.1.1. Своевременно предоставить Заказчику необходимую и достоверную информацию об услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора. Информация размещается в помещении, предназначенном для оформления проживания, в удобном для обозрения месте.

2.1.2. Обеспечить Заказчику предоставление льгот, если такие льготы предусмотрены законами и иными нормативными правовыми актами.

2.1.3. Довести до сведения Заказчика перечень услуг, которые входят в цену номера (места в номере).

2.1.4. Исполнитель должен устранить недостатки оказанной услуги в течение часа с момента предъявления Заказчиком соответствующего требования.

2.2. Исполнитель не вправе без согласия Заказчика выполнять дополнительные услуги за плату. Заказчик вправе отказаться от оплаты таких услуг, а если они оплачены - потребовать от Исполнителя возврата уплаченной суммы.

2.3. Заказчик обязан:

2.3.1. Соблюдать установленный Исполнителем порядок проживания и правила противопожарной безопасности.

2.3.2. Принять и оплатить оказанные ему Исполнителем услуги в полном объеме.

2.4. Заказчик вправе:

2.4.1. Расторгнуть настоящий договор в любое время, уплатив Исполнителю, часть цены пропорционально части оказанной услуги до получения извещения о расторжении договора и возместив Исполнителю расходы, произведенные им до этого момента в целях исполнения договора, если они не входят в указанную часть цены услуги.

2.4.2. При обнаружении недостатков оказанной услуги по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков;

- соответствующего уменьшения цены за оказанную услугу.

2.4.3. Расторгнуть настоящий договор и потребовать полного возмещения убытков, если Исполнитель в установленный срок не устранил эти недостатки.

2.4.4. Расторгнуть договор, если он обнаружил существенные недостатки в оказанной услуге или иные существенные отступления от условий договора.

2.4.5. Потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатком оказанной услуги.

3. Стоимость услуг и порядок расчетов

3.1. Стоимость услуг рассчитывается согласно действующему на момент принятия Заявки «Прейскуранту цен на проживание», а также «Прейскуранту цен на дополнительные услуги».

3.2. В случае бронирования номера Заказчиком вносится аванс в размере 25% от общей стоимости услуг в течение 24 часов с момента выставления счета Исполнителем. Оставшаяся часть суммы вносится не позднее _____ до предполагаемой даты заезда.

3.3. В случае аннулирования Заказчиком брони сумма за бронь в размере 25% от общей стоимости услуг не возвращается.

3.4. Плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с единым расчетным часом - с 12 часов текущих суток по местному времени. При размещении до расчетного часа (с 0 до 12 часов) плата за проживание не взимается. В случае задержки выезда потребителя плата за проживание взимается в следующем порядке:

- не более 6 часов после расчетного часа - почасовая оплата;
- от 6 до 12 часов после расчетного часа - плата за половину суток;
- от 12 до 24 часов после расчетного часа - плата за полные сутки (или почасовая оплата). При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

4. Порядок предоставления услуг

4.1. Качество предоставляемых услуг должно соответствовать условиям настоящего договора и требованиям, обычно предъявляемым к этим услугам.

4.2. Исполнитель обязан предоставить Заказчику без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи, других специальных служб;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.

4.3. Порядок проживания в гостинице устанавливается Исполнителем.

4.4. Исполнитель отвечает за сохранность вещей Заказчика. В случае обнаружения забытых вещей Исполнитель обязан немедленно уведомить об этом владельца вещей.

4.5. Требования Заказчика об уменьшении цены оказанной услуги, а также о возмещении убытков, причиненных расторжением договора, подлежат удовлетворению в течение 10 дней со дня предъявления соответствующего требования.

5. Ответственность Сторон

5.1. За нарушение сроков удовлетворения отдельных требований Заказчика Исполнитель уплачивает Заказчику за каждый час (день, если срок определен в днях) просрочки неустойку (пени) в размере 3% суточной цены номера (места в номере) или цены отдельной услуги, если ее можно определить.

5.2. За нарушение сроков начала оказания услуг по договору на бронирование мест в гостинице Исполнитель уплачивает Заказчику за каждый день просрочки неустойку (пени) в размере 3% суточной цены забронированных мест.

5.3. Исполнитель в соответствии с законодательством Российской Федерации несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу Заказчика вследствие недостатков при оказании услуг, а также компенсирует моральный вред, причиненный Заказчику нарушением прав потребителя.

5.4. Заказчик в соответствии с законодательством Российской Федерации возмещает ущерб в случае утраты или повреждения имущества гостиницы, а также несет ответственность за иные нарушения.

5.5. В случае опоздания Заказчика 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.

6. Заключительные положения

6.1. Настоящий договор вступает в силу с момента его заключения и действует до полного исполнения обязательств Сторонами.

6.2. Настоящий договор составлен в двух аутентичных экземплярах, по одному для каждой из Сторон.

6.3. Во всем, что не предусмотрено настоящим договором, Стороны руководствуются действующим законодательством.

7. Реквизиты и подписи Сторон

Исполнитель:

Заказчик:

тел/факс _____
ИНН _____
Банк: _____
Р/сч _____
БИК _____
к/с _____
_____/_____ м.п.

_____/_____ м.п.

АГЕНТСКИЙ ДОГОВОР

г. _____ «__» _____ 20__ г.
 (место заключения договора) (дата заключения договора)

Общество с ограниченной ответственностью «_____», именуемое в дальнейшем ПРИНЦИПАЛ, в лице генерального директора _____, действующего на основании Устава, с одной стороны, и _____, именуемое в дальнейшем АГЕНТ, в лице _____, действующего на основании Доверенности №1 от «__» _____ 20__ г. с другой стороны, заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. АГЕНТ осуществляет от своего имени и за свой счет поиск Туристов (далее Клиентов) с последующей реализацией услуг проживания ПРИНЦИПАЛА в отеле «_____» (далее «отель»), расположенного по адресу: _____, на условиях, оговоренных в настоящем договоре, с учетом в последующем заявок и подтверждений.

1.2. АГЕНТ заключает договоры с Клиентами от своего имени, приобретает права и становится обязанным, даже если ПРИНЦИПАЛ назван в договорах или вступил с третьими лицами в непосредственные отношения по исполнению договора.

2. ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

2.1. ПРИНЦИПАЛ обязан:

2.1.1. В целях создания условий для более эффективной реализации АГЕНТОМ услуг по проживанию в отеле, ПРИНЦИПАЛ обязан предоставить АГЕНТУ информацию о ценах, номерном фонде, условиях и правилах проживания в отеле.

2.1.2. Принимать заявки от АГЕНТА по установленной форме от АГЕНТА в письменном виде на размещение клиентов в отеле. Направить АГЕНТУ в течение суток с момента получения заявки письменное подтверждение заказа или отказ посредством электронного письма на адрес: _____.

2.1.3. ПРИНЦИПАЛ обязуется обеспечить качество предоставляемых услуг в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» и размещать клиентов АГЕНТА в номерах категории в соответствии с подтвержденной заявкой.

2.1.4. Предоставлять клиентам, направляемым АГЕНТОМ, дополнительные платные услуги. Оплата дополнительных услуг производится клиентом самостоятельно по действующему прейскуранту.

2.1.5. АГЕНТ имеет право оплатить все услуги, оказанные клиенту ПРИНЦИПАЛОМ, известив последнего об этом заранее в письменной форме. В этом случае денежные средства за оплату услуг должны поступить на расчетный счет или в кассу ПРИНЦИПАЛА не позднее, чем за 3 банковских дня до заезда клиента в отель.

2.2. АГЕНТ обязан:

2.2.1. Осуществлять деятельность по продвижению и розничной продаже клиентам услуг проживания в отеле. При этом реализация осуществляется АГЕНТОМ от своего имени и на условиях полной финансовой самостоятельности.

2.2.2. Направлять ПРИНЦИПАЛУ заказ на размещение клиентов АГЕНТА в письменном виде посредством электронного письма с запросом на подтверждение о получении заявки на

адрес: _____ с указанием всех необходимых данных с учетом требований ПРИНЦИПАЛА.

2.2.3. При необходимости извещать ПРИНЦИПАЛА об изменениях в заказе или аннулировать заказ в письменном виде. При этом изменения в заказе рассматриваются Сторонами как аннулирование первоначального заказа и подача нового. Первоначальный заказ считается аннулированным после получения АГЕНТОМ подтверждения ПРИНЦИПАЛА об аннуляции в письменном виде. Минимальный срок для аннулирования заказа – 10 дней до заселения группы туристов АГЕНТА (группой считать более 10 лиц), и 2 суток до заселения индивидуального туриста АГЕНТА. При соблюдении срока аннулирования заказа, все уплаченное по Договору подлежит возврату АГЕНТСТВУ. При не соблюдении срока аннулирования заказа, из уплаченной суммы в качестве штрафа ПРИНЦИПАЛ удерживает 100% суточной стоимости размещения клиентов АГЕНТА в отеле в соответствии с предоставляемыми по заявке категориями номеров, оставшаяся часть денежных средств подлежит возврату АГЕНТУ.

2.2.4. Список клиентов с указанием фамилий, паспортных данных (свидетельств о рождении) и адресом прописки, с размещением по номерам (далее «Диспетчерский план») должен быть передан АГЕНТОМ ПРИНЦИПАЛУ не позднее, чем за 1 сутки до заезда.

2.2.5. Давать полную и достоверную информацию направляемым клиентам о правилах проживания, дополнительных услугах ПРИНЦИПАЛА и условиях их оплаты.

3. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

3.1. ПРИНЦИПАЛ принимает от АГЕНТА предоплату за услуги проживания клиентов, направляемых АГЕНТОМ, согласно заявке и тарифам на проживание, установленным ПРИНЦИПАЛОМ.

3.2. Оплата забронированного номерного фонда АГЕНТОМ производится из расчета установленных ПРИНЦИПАЛОМ тарифов, которые приведены в Приложении № 2 к настоящему Договору, являющимся его неотъемлемой частью. Размер комиссионного вознаграждения АГЕНТСТВУ – _____ от стоимости номеров по тарифу «от стойки».

3.3. Счет на оплату выставляется ПРИНЦИПАЛОМ АГЕНТУ после подтверждения ПРИНЦИПАЛОМ заявки в течение одного рабочего дня.

3.4. Расчет АГЕНТОМ услуг проживания в отеле производится на условиях _____, согласно выставленному ПРИНЦИПАЛОМ счету. В случае неполной или неправильной оплаты заявка АГЕНТА аннулируется.

3.5. Все счета выставляются в рублях. Оплата производится по безналичному расчету путем перечисления на расчетный счет ПРИНЦИПАЛА. Датой оплаты считается дата зачисления денежных средств в полном объеме на расчетный счет ПРИНЦИПАЛА. В случае имеющейся дебиторской задолженности АГЕНТА перед ПРИНЦИПАЛОМ очередность списания денежных средств будет следующей, сначала дебиторская задолженность, затем текущая оплата, согласно указанного назначения платежа.

3.6. В случае неприбытия клиентов АГЕНТА и нарушения сроков аннуляции заявки, возврат денежных средств АГЕНТУ производится с удержанием 100% суточной стоимости размещения клиентов АГЕНТА в отеле, в соответствии с предоставляемыми по заявке категориями номеров. Агентское вознаграждение не начисляется.

3.7. Стоимость услуг может быть изменена ПРИНЦИПАЛОМ в одностороннем порядке с предварительным уведомлением АГЕНТА не менее чем за 15 (пятнадцать) дней до вступления в силу новых тарифов. Изменение тарифов закрепляется в дополнительном соглашении сторон, которое будет являться неотъемлемой частью настоящего договора.

3.8. ПРИНЦИПАЛ в течение 5 (пяти) рабочих дней после очередного предоставления услуг по настоящему договору направляет АГЕНТУ акт выполненных работ. АГЕНТ обязуется подписать и направить ПРИНЦИПАЛУ по почтовому адресу отеля-ресторана, указанному в реквизитах, экземпляр акта выполненных работ и акта сверки расчетов (при наличии) в течение 10 рабочих дней с момента их получения, либо в этот же срок направить мотивированный отказ от их подписания. В случае, если АГЕНТ в указанный срок не отправил акты или мотивированный отказ, услуги считаются принятыми на основании ст. ГК РФ

4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

4.1. Ответственность АГЕНТА:

4.1.1. В случае несвоевременной или неполной оплаты счетов, выставляемых ПРИНЦИПАЛОМ, ПРИНЦИПАЛ вправе аннулировать заявку АГЕНТА без выплаты каких-либо компенсаций.

4.1.2. За нарушения сроков аннулирования (внесения изменений) заявки, указанных в п.2.2.3. настоящего Договора, АГЕНТ уплачивает ПРИНЦИПАЛУ штраф: - в случае аннулирования заказа менее чем за 2 суток до даты размещения туриста (10 суток для размещения группы туристов) - в размере 100% суточной стоимости размещения туриста (группы туристов) АГЕНТА в отеле, в соответствии с предоставляемыми по заявке категориями номеров.

4.2. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, в случае если это явилось следствием действия обстоятельств непреодолимой силы.

4.3. В случае нарушения АГЕНТОМ условий и сроков оплаты услуг ПРИНЦИПАЛА, предусмотренных п.3.4. настоящего договора, а также возникших в связи с несоблюдением АГЕНТОМ положений п.3.5 настоящего договора, ПРИНЦИПАЛ вправе взыскать с АГЕНТА пеню в размере 1 % за каждый день просрочки платежа от суммы выставленного счета.

5. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

5.1. Настоящий Договор вступает в силу со дня подписания уполномоченными лицами Сторон и действует до « » 20 г.

5.2. Настоящий Договор может быть расторгнут досрочно по взаимному согласению Сторон.

5.3. Все изменения и дополнения к настоящему Договору, оформленные в письменном виде и подписанные обеими Сторонами, являются неотъемлемой частью настоящего Договора.

6. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

Все споры и разногласия, возникающие по настоящему Договору, Стороны разрешают по возможности путем переговоров, а при не достижении согласия – в Арбитражном суде по месту регистрации ответчика. Претензионный порядок досудебного урегулирования споров обязателен.

7. РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН

Исполнитель:

Заказчик:

_____ / М.П.

_____ / М.П.