

УДК 338
ББК 65.206
О-64

Авторы-составители: Е. А. Слюсарева, ст. преподаватель;
Л. Н. Минова, ассистент

Рецензенты: И. Ф. Бобровник, начальник отдела общественного питания Гомельского облпотресоюза;
Н. В. Максименко, канд. экон. наук, доцент, декан факультета бизнес-образования Белорусского торгово-экономического университета потребительской кооперации

Рекомендован научно-методическим советом учреждения образования «Белорусский торгово-экономический университет потребительской кооперации». Протокол № 1 от 12 октября 2010 г.

О-64 **Организация** обслуживания в сфере услуг : практикум для студентов специальности 1-25 01 07 «Экономика и управление на предприятии» специализации 1-25 01 07 20 «Экономика и управление на предприятии услуг» / авт.-сост. : Е. А. Слюсарева, Л. Н. Минова. – Гомель : учреждение образования «Белорусский торгово-экономический университет потребительской кооперации», 2011. – 76 с.
ISBN 978-985-461-853-1

УДК 338
ББК 65.206

ISBN 978-985-641-853-1

© Учреждение образования «Белорусский торгово-экономический университет потребительской кооперации», 2011

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Практикум предназначен для студентов специальности 1-25 01 07 «Экономика и управление на предприятии» специализации 1-25 01 07 20 «Экономика и управление на предприятии услуг». Студенты, обучающиеся по этой специальности, изучают «Организацию обслуживания в сфере услуг», которая является одной из специальных дисциплин. Основной целью изучения дисциплины является формирование у студентов экономических знаний, навыков и умений в области организации сервисной деятельности субъектов хозяйствования.

Практикум содержит вопросы для самопроверки, задания для самостоятельной работы, темы рефератов, ситуационные задания по дисциплине «Организации обслуживания в сфере услуг», составленные на основе условных данных и информации, взятой из статистических сборников Республики Беларусь. В отдельные темы включены тесты. По каждому вопросу тестов следует выбрать один или несколько правильных вариантов ответа. В конце практикума приводится список литературы, который может быть использован студентами для самостоятельной работы.

Изучение дисциплины «Организация обслуживания в сфере услуг» должно способствовать формированию у студентов целостного представления об организации обслуживания населения, о сервисной деятельности и системном подходе к решению проблем в области оказания услуг населению.

В процессе изучения дисциплины студенты выполняют аудиторные и внеаудиторные ситуационные задания, используют методы активного обучения, что способствует развитию навыков самостоятельности и принятия решений.

Для изучения данной дисциплины учебным планом предусмотрено 144 аудиторных часа, в том числе 74 ч лекционных и 70 ч практических занятий.

1. УСЛУГИ КАК СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКАЯ КАТЕГОРИЯ

1.1. Место сферы услуг в современной экономике

План

1. История возникновения и развития сервисной деятельности.
2. Услуги в эпоху формирования постиндустриального общества.
3. Развитие сервисной деятельности в Республике Беларусь.

Задания для самостоятельной работы

Задание 1. Подготовьте реферат на одну из предложенных тем:

1. Зарождение услуг в первобытной культуре и архаических сообществах.
2. Зарождение и развитие услуг в обществах Древнего мира (Древние Египет, Греция, Рим).
3. Развитие услуг в средневековом обществе.
4. Исторические предпосылки развития сервисной деятельности на территории бывшего СССР.
5. Роль потребительской кооперации в возникновении и развитии сферы услуг в СССР.

Задание 2. Подготовьте список новых видов услуг.

Тест

Закончите фразу, выбрав один или несколько правильных ответов из предложенных вариантов.

1. Услуга – это:
 - а) действие или деятельность, результатом которых является тот или иной полезный эффект в виде удовлетворения потребностей потребителя;
 - б) продукт труда, имеющий стоимость и распределяющийся в обществе путем обмена, купли-продажи;
 - в) все, что может удовлетворить потребность и предлагается рын-

ку с целью привлечения внимания, приобретения, использования или потребления.

2. Согласно Инструкции по учету платных услуг населению под платными услугами населению понимают:

а) результат деятельности юридических лиц всех форм собственности и их обособленных подразделений, предназначенный для удовлетворения личных потребностей населения по его заказам;

б) стоимость услуг, оказанных населению субъектами всех форм собственности;

в) выручку организаций, занимающихся оказанием платных услуг населению.

3. Рынок услуг и рынок товаров – это:

а) одно и то же;

б) разные понятия;

в) понятия, которые четко разделить невозможно.

4. Постиндустриальное общество характеризуется приоритетным развитием:

а) сферы материального производства;

б) сферы услуг;

в) индустриальной сферы.

5. Свойствами услуг являются:

а) осязаемость;

б) неосязаемость;

в) несохраняемость;

г) непостоянство качества;

д) отрыв производства от потребления.

6. Сервис – это:

а) особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг, востребованных отдельными людьми, социальными группами или организациями;

б) услуга, отвечающая международным стандартам ИСО 9000;

в) особый вид человеческой деятельности по оказанию услуг высокого качества.

7. Экономикой услуг называют стадию развития общества, являющуюся:

- а) доиндустриальной;
- б) индустриальной;
- в) постиндустриальной.

8. Постиндустриальное общество характеризуется:

- а) опережающим ростом производства товаров;
- б) опережающим ростом производства услуг;
- в) затуханием производства товаров.

9. Наиболее динамично развивающимся видом услуг в мире являются:

- а) гостиничные услуги;
- б) транспортные услуги;
- в) деловые услуги.

1.2. Сущность и характеристика процесса обслуживания населения

План

1. Сущность, особенность и разновидности услуг.
2. Процесс обслуживания потребителей.
3. Психологические моменты обслуживания.
4. Организационная структура сервисной организации.
5. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности.
6. Взаимоотношения специалиста по сервису и клиента в процессе обслуживания населения.

Ситуационное задание

Заказчик недоволен обслуживанием и высказывает свое недовольство, повышая голос.

Устраните конфликт с помощью одного из способов:

- нейтрализующей фразы;
- спокойствия и самообладания;
- посредничества третьего лица;

- разъединения конфликтующих;
- способствования свободному развитию конфликта;
- оперативного пресечения конфликта.

Тест

Закончите фразу, выбрав один или несколько правильных ответов из предложенных вариантов.

1. Услуги с высокой степенью контакта с клиентом называются:
 - а) квазипроизводственными услугами;
 - б) чистыми услугами;
 - в) смешанными услугами.
2. Местоположение организации по оказанию услуг, в первую очередь, определяется:
 - а) местоположением ресурсов;
 - б) местоположением финансов;
 - в) местоположением клиентов.
3. Производственные мощности организации сферы услуг определяются:
 - а) по «пиковому» спросу со стороны потребителей;
 - б) по среднему уровню спроса со стороны потребителей;
 - в) по наличию имеющихся специалистов.
4. Культура сервиса – это:
 - а) уровень этических знаний, моральных принципов, нравственных навыков, проявляющихся в деятельности работников сервиса при обслуживании клиентов;
 - б) особый вид человеческой деятельности по оказанию услуг высокого качества;
 - в) результат деятельности юридических лиц всех форм собственности и их обособленных подразделений, предназначенный для удовлетворения личных потребностей населения по его заказам.
5. Место предоставления услуг, где работник взаимодействует с клиентами или оказывает им те или иные услуги, называют:
 - а) зоной обслуживания;

- б) контактной зоной;
- в) зоной риска.

6. Основные производственные факторы, влияющие на объем реализации услуг, представлены:

- а) среднереализационными ценами на услуги, уровнем потребительского спроса, сезонными колебаниями спроса на услуги;
- б) количественными показателями, связанными с наличием ресурсов, и качественными показателями, характеризующими уровень использования ресурсов.

7. Влияние сезонности на объем реализации услуг выражается:

- а) в равномерной загрузке организации и равномерном выпуске услуг в течение анализируемого периода;
- б) в отсутствии неравномерной загрузки организации по месяцам и кварталам года, вызванной сезонными колебаниями спроса на услуги;
- в) в простоях рабочей силы и оборудования при спаде спроса на услуги и максимальной их загрузке при возрастающем спросе на услуги.

8. Рыночными факторами, влияющими на объем реализации услуг, являются:

- а) цена услуг;
- б) потребительский спрос на услуги;
- в) основные производственные фонды;
- г) наличие и уровень использования материальных ресурсов;
- д) ритмичная работа организации.

2. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ В СФЕРЕ ТУРИЗМА

2.1. Основные понятия, сущность и значение туризма

План

1. Понятие и сущность туризма.
2. Туризм как социально-экономическая система.
3. Факторы, влияющие на развитие туризма.
4. Классификация видов туризма.
5. Терминология и понятийный аппарат туризма.

6. Перспективы развития туризма в Республике Беларусь.

Вопросы для самопроверки

1. Различные определения понятия «туризм».
2. Современная туристическая деятельность.
3. Туристская экзотика – важнейший ресурс предпринимательской деятельности.
4. Природные, экономические и социальные факторы туристских ресурсов.
5. Организация агро- и экотуризма в Республике Беларусь.

Тест

Закончите фразу, выбрав один или несколько правильных ответов из предложенных вариантов.

1. Путешествие – это:
 - а) перемещение людей во времени независимо от целей этого перемещения;
 - б) перемещение людей в пространстве независимо от целей этого перемещения;
 - в) перемещение людей в пространстве с конкретной целью.
2. К основным характерным чертам туризма не относятся:
 - а) выезд за пределы обычной среды;
 - б) наличие выездных документов;
 - в) временный характер передвижения;
 - г) цели поездки.
3. Субъектами туризма являются:
 - а) туроператоры и турагенты;
 - б) турист и все многообразие его потребностей и мотивов поведения;
 - в) туристский регион и туристская индустрия.
4. Объектами туризма являются:
 - а) туроператоры и турагенты;
 - б) турист и все многообразие его потребностей и мотивов поведения;
 - в) туристский регион и туристская индустрия.

5. Территория, располагающая объектами туристского интереса и предлагающая определенный набор услуг, необходимых для удовлетворения потребностей туристов, – это:

- а) туристская индустрия;
- б) туристский регион;
- в) историко-культурный центр.

6. Совокупность организаций материального производства и непроизводственной сферы, обеспечивающих производство, распределение, обмен и потребление туристских услуг, освоение и эксплуатацию туристских ресурсов, а также создание материальной базы туризма, – это:

- а) туристская индустрия;
- б) туристский центр;
- в) туристский регион.

7. Туризм в пределах страны включает:

- а) внутренний и въездной туризм;
- б) внутренний и выездной туризм;
- в) въездной и выездной туризм.

8. Национальный туризм охватывает:

- а) внутренний и въездной туризм;
- б) внутренний и выездной туризм;
- в) въездной и выездной туризм.

9. Международный туризм охватывает:

- а) внутренний и въездной туризм;
- б) внутренний и выездной туризм;
- в) въездной и выездной туризм.

10. Тур – это:

а) комплекс различных видов услуг, объединенных главной целью путешествия и предоставляемых в определенный срок по определенному маршруту с заранее установленной программой;

б) результат общественного труда в виде туристских услуг, обладающих потребительной стоимостью;

в) целесообразная производственная деятельность, удовлетворяющая потребности туристов и не принимающая, как правило, материальной формы.

Задание для самостоятельной работы

Подготовьте сообщение с презентацией (5–7 мин) по одному из следующих направлений:

1. Агротуризм.
2. Алкотуризм.
3. Альпинизм.
4. Археологический туризм.
5. Благотворительный туризм.
6. Велосипедный туризм.
7. Вечный туризм.
8. Виртуальный туризм.
9. Водный туризм.
10. Горный туризм.
11. Космический туризм.
12. Культурный туризм.
13. Литературный туризм.
14. Медицинский туризм.
15. Музыкальный туризм.
16. Наркотуризм.
17. Независимый туризм.
18. Неотуризм.
19. Нудизм.
20. Оздоровительный туризм.
21. Паломничество.
22. Пешеходный туризм.
23. Приключенческий туризм.
24. Сафари.
25. Секс-туризм.
26. Спиритический туризм.
27. Спортивный туризм.
28. Темный туризм.
29. Туризм для инвалидов.
30. Туризм по местам бедствий.
31. Туризм по местам культурного наследия.
32. Туризм по садам.
33. Экотуризм.
34. Экстремальный туризм.

2.2. Нормативная правовая база туризма

План

1. Туристская политика в Республике Беларусь.
2. Лицензирование в туризме. Основные положения.
3. Основы стандартизации и сертификации в туризме.

Вопросы для самопроверки

1. Органы управления туризмом.
2. Закон о туризме и другие законодательные и нормативные акты Республики Беларусь.

Тест

Закончите фразу, выбрав один или несколько правильных ответов из предложенных вариантов.

1. Туристская политика – это:
 - а) целесообразная производственная деятельность, удовлетворяющая потребности туристов и не принимающая, как правило, материальной формы;
 - б) система методов, мер и мероприятий социально-экономического, правового, внешнеполитического, культурного и иного характера, которая осуществляется парламентами, правительствами, государственными и частными организациями, ассоциациями и учреждениями в целях создания условий для развития туристской индустрии, рационального использования туристских ресурсов, повышения эффективности функционирования системы туризма;
 - в) комплекс различных видов услуг, объединенных главной целью путешествия и предоставляемых в определенный срок по определенному маршруту с заранее установленной программой.

2. Имидж страны, по определению Всемирной туристской организации (ВТО), – это:

- а) целесообразная производственная деятельность, удовлетворяющая потребности туристов и не принимающая, как правило, матери-

альной формы;

б) система методов, мер и мероприятий социально-экономического, правового, внешнеполитического, культурного и иного характера, которая осуществляется парламентами, правительствами, государственными и частными организациями, ассоциациями и учреждениями в целях создания условий для развития туристской индустрии, рационального использования туристских ресурсов, повышения эффективности функционирования системы туризма;

в) совокупность эмоциональных и рациональных представлений, вытекающих из сопоставления всех признаков страны, собственного опыта и слухов, влияющих на создание определенного образа.

3. В Республике Беларусь органом государственного управления в сфере туризма является:

а) Министерство спорта и туризма;

б) Министерство туризма;

в) Департамента туризма при Министерстве экономики.

4. Лицензия – это:

а) совокупность установленных нормативными актами требований и условий, выполнение которых лицензиатом обязательно при осуществлении лицензируемого вида деятельности;

б) специальное разрешение на осуществление конкретного вида деятельности при обязательном соблюдении лицензионных требований и условий, выданное лицензирующим органом соискателю лицензии;

в) система методов, мер и мероприятий социально-экономического, правового, внешнеполитического, культурного и иного характера, которая осуществляется парламентами, правительствами, государственными и частными организациями, ассоциациями и учреждениями в целях создания условий для осуществления туристической деятельности.

5. Лицензиат – это:

а) юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющий лицензию на осуществление конкретного вида деятельности;

б) органы исполнительной власти, осуществляющие лицензирование;

в) юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, обратившийся в лицензирующий орган с заявлением о предоставлении лицензии на осуществление конкретного вида деятельности.

6. В Республике Беларусь лицензированию подлежит:

- а) туроператорская деятельность;
- б) турагентская деятельность;
- в) туристическая деятельность лицензированию не подлежит.

7. Стандартизация – это:

а) специальное разрешение на осуществление конкретного вида деятельности;

б) деятельность, направленная на разработку и установление требований, норм, правил, характеристик как обязательных для выполнения, так и рекомендуемых, обеспечивающая право потребителя на приобретение услуг надлежащего качества за приемлемую цену, а также право на безопасность и комфортность труда;

в) совокупность установленных нормативными актами требований и условий, выполнение которых обязательно при осуществлении конкретного вида деятельности.

8. Объект стандартизации – это:

а) услуга, процесс обслуживания, для которых разрабатывают те или иные требования, характеристики, параметры, правила и т. п.;

б) совокупность взаимосвязанных объектов стандартизации;

в) деятельность, направленная на разработку и установление требований, норм, правил, характеристик как обязательных для выполнения, так и рекомендуемых, обеспечивающая право потребителя на приобретение услуг надлежащего качества за приемлемую цену, а также право на безопасность и комфортность труда.

9. Стандарт – это:

а) специальный документ на осуществление конкретного вида деятельности при обязательном соблюдении требований;

б) нормативный документ, разработанный на основе консенсуса, утвержденный признанным органом, направленный на достижение оптимальной степени упорядочения в определенной области;

в) совокупность взаимосвязанных объектов стандартизации.

2.3. Туристское предприятие и организация его деятельности

План

1. Туристское предприятие как хозяйствующий субъект.
2. Выбор организационно-правовой формы предприятий.

3. Особенности образования туристского предприятия.
4. Офис туристского предприятия.
5. Персонал туристского предприятия.

Вопросы для самопроверки

1. Внешняя и внутренняя среда туристического бизнеса.
2. Особенности организационной структуры управления предприятием.
3. Регистрация и организационное оформление предприятия. Прекращение деятельности туристского предприятия.
4. Требования к оформлению офиса.
5. Подбор персонала.

Тест

Закончите фразу, выбрав один или несколько правильных ответов из предложенных вариантов.

1. Туристический бизнес – это:
 - а) деятельность, направленная на разработку и установление требований, норм, правил, характеристик;
 - б) самостоятельный хозяйствующий субъект, организующий свою деятельность в сфере туризма в целях удовлетворения общественных потребностей и получения прибыли;
 - в) совокупность деловых отношений предприимчивых людей в целях удовлетворения спроса потребителей его услуги и получения прибыли.
2. Туристская организация – это:
 - а) самостоятельный хозяйствующий субъект, организующий свою деятельность в сфере туризма в целях удовлетворения общественных потребностей и получения прибыли;
 - б) совокупность деловых отношений предприимчивых людей в целях удовлетворения спроса потребителей ее услуги и получения прибыли;
 - в) деятельность, направленная на разработку и установление требований, норм, правил, характеристик.

3. Устав – это:

- а) свод правил, устанавливающих порядок и организацию деятельности предприятия;
- б) документ, регламентирующий условия и порядок совместной деятельности учредителей;
- в) нормативный документ, разработанный на основе консенсуса, утвержденный признанным органом, направленный на достижение оптимальной степени упорядочения в определенной области.

4. На вывеске туристского предприятия обязательно указывается:

- а) полное фирменное наименование туроператора (турагента);
- б) юридический адрес;
- в) график работы.

2.4. Формирование, продвижение и реализация туров

План

1. Тур как основной продукт деятельности туроператора.
2. Технология проектирования тура.
3. Формирование тура.
4. Особенности планирования мероприятий по продвижению тура.
5. Реализация тура.
6. Организационное обеспечение тура.
7. Гостиничное обслуживание и организация питания в туризме.
8. Контроль и оценка туроперейтинга.

Вопросы для самопроверки

1. Планирование и организация тура.
2. Этапы разработки тура.
3. Комплекс основных и дополнительных услуг.
4. Системы сбыта туристского продукта.
5. Пакет сопровождающей документации.
6. Услуги сопровождения и встречи-проводы.
7. Права и обязанности руководителя туристской группы и туристов.

Ситуационное задание

В Париже подавляющая часть туристов группы отказалась от автобусной экскурсии по городу. Оставшиеся туристы выражают недовольство.

Найдите выход из этой конфликтной ситуации.

Задание для самостоятельной работы

Разработайте программу тура на 1–2 дня по туристским объектам Республики Беларусь:

- Брестская область;
- Витебская область;
- Гомельская область;
- Гродненская область;
- Минская область;
- Могилевская область.

Программа тура должна включать информацию о времени и расстоянии переездов, условиях проживания, объектах посещения и их краткую характеристику.

Тест

Закончите фразу, выбрав один или несколько правильных ответов из предложенных вариантов.

1. Пакет услуг, включающий не менее двух из следующих компонентов: перевозку, размещение, а так же прочие услуги, не связанные с первыми двумя, называется:

- а) пэкидж-тур;
- б) индивидуальный тур;
- в) такого понятия не существует.

2. К преимуществам пэкидж-туров относятся следующие свойства:

- а) комплексная поездка стоит дешевле, чем набор услуг, покупаемых отдельно;
- б) наличие услуг, не интересующих клиента;
- в) турагентству легче советовать клиенту, какой выбрать маршрут,

поскольку программа и цены услуг известны заранее;

- г) чрезмерная насыщенность программы;
- д) больше возможности показать привлекательность своего продукта;
- е) реклама такого тура привлекает не всех потребителей, а только определенную их часть.

3. К недостаткам пэкидж-туров относятся следующие свойства:

- а) комплексная поездка стоит дешевле, чем набор услуг, покупаемых отдельно;
- б) наличие услуг, не интересующих клиента;
- в) турагентству легче советовать клиенту, какой выбрать маршрут, поскольку программа и цены услуг известны заранее;
- г) чрезмерная насыщенность программы;
- д) больше возможности показать привлекательность своего продукта;
- е) реклама такого тура привлекает не всех потребителей, а только определенную их часть.

4. В составе пэкидж-туров основной комплекс услуг включает услуги:

- а) транспортировки (перевозки);
- б) проживания;
- в) питания;
- г) программные.

5. Экспериментальная проверка тура может производиться при помощи:

- а) стади-тура;
- б) рекламного тура;
- в) тура выходного дня;
- г) экспресс-тура.

2.5. Экскурсионное обслуживание

План

1. Виды экскурсий. Технология подготовки и организации экскурсий.
2. Правила безопасности при проведении экскурсий.
3. Качество экскурсий.
4. Роль экскурсовода, руководителя группы.

Вопросы для самопроверки

1. Понятие и задачи экскурсионного обслуживания.
2. Сущность, структура и содержание экскурсии.
3. Дифференциация экскурсионного обслуживания.
4. Роль экскурсовода в экскурсионном обслуживании.
5. Основные требования к проведению экскурсий.

Задание для самостоятельной работы

Разработайте программу экскурсии (включая текст экскурсии и «портфель экскурсовода») в Гомельскую область.

Тест

Закончите фразу, выбрав один или несколько правильных ответов из предложенных вариантов.

1. Экскурсия – это:
 - а) интеллектуальная деятельность человека в свободное время, направленная на получение новой информации;
 - б) комплекс различных видов услуг, объединенных главной целью путешествия и предоставляемых в определенный срок по определенному маршруту с заранее установленной программой;
 - в) результат общественного труда в виде туристских услуг, обладающих потребительной стоимостью.
2. «Портфелем экскурсовода» принято называть:
 - а) набор документов для сопровождения группы;
 - б) комплекс пособий для туристов с целью восстановления звеньев зрительного ряда;
 - в) сумку, с которой ходит экскурсовод.
3. Правила экскурсовода не включают:
 - а) опрятный и представительный внешний вид;
 - б) яркое вступительное слово;
 - в) развитое чувство юмора;
 - г) грамотную речь;

- д) уместные жесты и мимику;
- е) умение оказывать медицинскую помощь;
- ж) адекватную реакцию на непредвиденные происшествия.

2.6. Транспортное обеспечение в туризме

План

1. Классификация транспортных путешествий и транспортных средств.
2. Порядок бронирования билетов. Чартерные перевозки.
3. Трансферы. Встреча и проводы туристов.
4. Безопасность при транспортных путешествиях.

Вопросы для самопроверки

1. Транспорт как средство обеспечения туристической деятельности.
2. Автомобильные перевозки.
3. Железнодорожные перевозки.
4. Морские и речные путешествия.
5. Авиационные туристские путешествия.
6. Виды транспорта и его характеристика.
7. Туристские перевозки и транспортное обеспечение программных мероприятий.
8. Организация сотрудничества туристских предприятий с транспортными компаниями.

Задания для самостоятельной работы

Задание 1. Разработайте маршрут тура «Гомель – Сочи» (с примерной стоимостью переезда):

- а) автобусный;
- б) железнодорожный;
- в) авиа.

Выберите оптимальный вариант.

Задание 2. Разработайте оптимальный маршрут автобусного тура по городам Гомельской области с посещением 8–10 туристских объектов.

Задание 3. Разработайте маршрут речного путешествия по объектам туристского интереса в Республике Беларусь. Определите, какое максимальное количество объектов можно посетить за один тур.

Тест

Закончите фразу, выбрав один или несколько правильных ответов из предложенных вариантов.

1. Транспортные путешествия – это:

- а) путешествия туристов (отдельно или группами) по путевкам на транспортных средствах разных видов по заранее утвержденным маршрутам;
- б) перемещение туристов от отеля до аэропорта;
- в) передвижение группы туристов по заранее запланированному маршруту.

2. По сезонности выделяют следующие виды транспортных путешествий:

- а) круглогодичные;
- б) многоразовые;
- в) сезонные;
- г) выходного дня;
- д) разовые.

3. По виду трассы маршрута выделяют следующие виды транспортных путешествий:

- а) линейное;
- б) зигзагообразное;
- в) кольцевое;
- г) радиальное;
- д) эллипсовидное;
- е) комбинированное.

4. К услугам трансфера относят:

- а) перевозку туриста внутри туристического центра;
- б) услуги проживания;
- в) доставку с вокзала, из аэропорта или морского порта в гостиницу и обратно;
- г) услуги питания;

д) контроль за посадкой на рейс.

2.7. Договорные отношения в туризме

План

1. Общая характеристика договоров.
2. Требования к составлению договоров.
3. Договорные отношения между туроператором и турагентом.
4. Договорные отношения между туристским предприятием и потребителем туристских услуг.
5. Договорные отношения между туроператором и поставщиком туристских услуг.
6. Договорные отношения между рецептивным и инициативным туроператорами.

Вопросы для самопроверки

1. Понятие договора (контракта) и его структура.
2. Порядок и условия заключения и выполнения договора.
3. Права и обязанности клиента и исполнителя услуг.

Ситуационные задания

Ситуация 1. Клиент туристской фирмы пытается вывезти из ОАЭ ванну-джакузи. Однако в багажный отсек самолета она не поместилась. Вернувшись домой, турист обратился в туристскую фирму с требованием возмещения расходов на покупку.

Дайте ответы на следующие вопросы:

- Как следует поступить руководству туристской фирмы?
- Как будет развиваться ситуация при отказе туристской фирмы удовлетворить иск?

Ситуация 2. Туристская фирма нарушила договор после окончания срока его действия.

Укажите, понесет ли фирма ответственность за данное нарушение. Объясните свой ответ.

Ситуация 3. Турист, купивший за границей газовую плиту, отправил ее грузовым самолетом. Однако груз на багажный двор аэропорта не прибыл. Потерпевший обратился с иском к туристской фирме.

Установите, правомерны ли его действия.

Ситуация 4. В Китае турист после ужина с употреблением алкоголя получил травму. Вернувшись домой, он несколько месяцев болел, что явилось поводом для судебного иска к турфирме по поводу возмещения расходов на лечение, упущенной выгоды и компенсации неполученной зарплаты.

Установите, какое решение должен вынести суд.

Ситуация 5. Менеджер туристской фирмы называет по телефону стоимость путевки, однако при последующем обращении в фирму клиент узнает, что цена тура на 50 долл. США выше за счет страховки, услуг гида и др.

Определите, можно ли в этом случае применить к туристской фирме статью Закона Республики Беларусь «О защите прав потребителей» о недостоверной информации.

2.8. Страхование в туризме

План

1. Безопасность в туризме.
2. Общая характеристика страхования.
3. Виды страхования, применяемые в туризме.

Вопросы для самопроверки

1. Страховая защита интересов потребителей туристских услуг.
2. Страховой полис.
3. Организация сотрудничества туристских предприятий со страховыми компаниями.

2.9. Туристские формальности

План

1. Сущность туристских формальностей.
2. Паспортно-визовые формальности.
3. Таможенные формальности.

4. Санитарные (медицинские) формальности.

Вопросы для самопроверки

1. Законодательная база, регулирующая выезд и въезд в Республику Беларусь.
2. Виды выездных документов и требования к ним.
3. Организация взаимодействия туристских предприятий с посольствами иностранных государств при оформлении визы.
4. Законодательная база таможенного регулирования на территории Республики Беларусь. Пограничные формальности.

Ситуационное задание

Во время зарубежной поездки турист провозит с собой 10 500 долл. США, зная, что 10 000 долл. США можно перемещать через границу без предъявления банковских документов. На остальную сумму он предъявляет справку, выданную банком. Однако таможенник признает данную справку не действительной, так как на ней не читается штамп банка. Туристу предлагается оставить 500 долл. США на белорусской таможне и по возвращении из-за рубежа забрать.

Подумайте, что можно посоветовать туристу.

2.10. Информационные технологии в туризме

План

1. Направления компьютеризации туристического бизнеса.
2. Информационные технологии в офисе туристского предприятия.
3. Международные системы бронирования.
4. Интернет-технологии в туризме.

Вопросы для самопроверки

1. Сущность и значение информационных систем в туристическом бизнесе.
2. Информационная система «Интернет».
3. Резервирование гостиничных номеров, бронирование билетов на транспортные средства, зрелищные мероприятия.

Задание для самостоятельной работы

Найдите в Интернете сайты туристских предприятий Республики Беларусь. Укажите, какие недостатки обращают на себя внимание.

2.11. Международный туризм

План

1. Международный туризм как специфическая форма торговли услугами.
2. Регулирование международного туризма.
3. Состояние и перспективы развития международного туризма.
4. Международные туристские предприятия.
5. Международные туристские выставки и ярмарки.

Вопросы для самопроверки

1. Международные туристские центры.
2. Туристское страноведение.
3. Международное сотрудничество в области туризма.
4. Международные информационные и профессиональные издания в сфере туризма.
5. Республика Беларусь в мировом туризме.

Задание для самостоятельной работы

Подготовьте сообщение с презентацией (7–10 мин) об особенностях туризма в одну из следующих стран: Абхазия, Австрия, Австралия, Албания, Андорра, Аргентина, Бангладеш, Бахрейн, Беларусь, Бельгия, Болгария, Босния и Герцеговина, Бразилия, Ватикан, Великобритания, Венгрия, Германия, Греция, Грузия, Дубай, Дания, Зимбабве, Израиль, Индия, Индонезия, Италия, Испания, Камерун, Канада, Казахстан, Кипр, Киргизия, Китай, Колумбия, Куба, Лаос, Латвия, Литва, Малайзия, Мальдивы, Мексика, Намибия, Непал, Нигерия, Нидерланды, Никарагуа, Норвегия, Новая Зеландия, Оман, Пакистан, Польша, Португалия, Россия, Руанда, Румыния, Сан-Марино, Север-

ная Корея, Сербия, Сингапур, Словакия, Словения, США, Сьерра-Леоне, Таиланд, Турция, Туркменистан, Узбекистан, Украина, Филиппины, Финляндия, Франция, Хорватия, Чехия, Черногория, Швейцария, Швеция, Шри-Ланка, Эстония, Эфиопия, Южная Корея, Япония.

3. ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

3.1. Основные понятия, сущность и значение гостиничного бизнеса в современной экономике

План

1. Сущность и особенности гостиничных услуг.
2. Этапы развития гостиничной индустрии.
3. Характеристика основных типов организаций индустрии гостеприимства.
4. Перспективы развития гостиничного бизнеса.

Вопросы для самопроверки

1. Гостиничные услуги: сущность, подходы к классификации.
2. Цель, задачи, функции и факторы развития гостиничного бизнеса.
3. Понятие «гостиничный продукт».
4. Объект и субъект гостиничного бизнеса.
5. Типы организаций индустрии гостеприимства, их эволюция.
6. Роль гостиничного бизнеса в современной экономике.

Задания для самостоятельной работы

Задание 1. Подготовьте сообщение с презентацией (5–7 мин) по одной из следующих тем:

1. Тенденции развития гостиничного бизнеса (на примере отдельных стран).
2. Влияние компьютерных технологий на развитие индустрии гостеприимства.
3. Классификация гостиниц и аналогичных средств размещения.
4. Развитие гостиничных цепей.
5. Развитие гостиничных сетей.

6. Развитие клубного отдыха.
7. Появление и развитие экзотических видов гостиниц.
8. Перспективы развития гостиничного бизнеса в Республике Беларусь.

Задание 2. Проанализируйте состояние и развитие гостиничного бизнеса в Республике Беларусь и по областям за последние 5 лет на основании данных статистических сборников. Выявите основные тенденции развития.

Методом экстраполяции определите объем гостиничных услуг на 3 последующих года. Поясните, можно ли эти числа считать объективными.

3.2. Законодательная и нормативная правовая база организации и функционирования гостиничного бизнеса

План

1. Система нормативных документов, регламентирующих деятельность гостиниц и аналогичных средств размещения.
2. Требования, предъявляемые к средствам размещения различных категорий.
3. Требования, предъявляемые к номерам различных категорий.

Вопросы для самопроверки

1. Нормативная правовая база, регламентирующая деятельность гостиниц и аналогичных средств размещения в Республике Беларусь.
2. Система стандартов в области организации услуг гостиниц и аналогичных средств размещения.
3. Правила гостиничного обслуживания Республики Беларусь.
4. Критерии балльной оценки гостиниц и номеров различных категорий.

Тест

Закончите фразу, выбрав один или несколько правильных ответов

из предложенных вариантов.

1. В Республике Беларусь классификация гостиниц осуществляется согласно:

а) ГОСТ 28681.4-95 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц»;

б) СТБ 1353-2005 «Средства размещения туристов. Общие требования»;

в) положению о государственной системе классификации гостиниц и других средств размещения.

2. Площадь с кроватью, предназначенная для пользования одним человеком, называется:

а) номер;

б) койкоместо;

в) палата.

3. Помещение, состоящее из одного или нескольких койкомест, оборудованное в соответствии с требованиями к гостинице данной категории, называется:

а) апартаменты;

б) палата;

в) номер.

4. Размер гостиницы определяется:

а) площадью гостиницы;

б) числом постоянных спальных мест;

в) количеством номеров;

г) численностью работников.

5. Уровень комфортности гостиниц определяется:

а) техническими достижениями;

б) численностью работников;

в) составом и качеством номерного фонда;

г) количеством номеров;

д) набором предоставляемых услуг;

е) месторасположением.

6. Здание (или комплекс зданий) со сложным круглосуточным технологическим процессом, в котором клиентуре гарантировано предоставление номеров (или мест в номерах), а также дополнительных услуг, направленных на комфортное, удобное и безопасное потребление.

ние гостиничного продукта, называется:

- а) гостиничная организация;
- б) отель;
- в) гостиница.

7. Обычно номер приобретается на срок от 10 лет с возможностью пользоваться им на протяжении определенного времени, которое пропорционально денежному взносу. Владелец может отдыхать в приобретенном номере в свой интервал времени либо обменять место отдыха на аналогичное в рамках приобретенного сезона. Такой вариант размещения называется:

- а) таймшер;
- б) пансион;
- в) гостиница сезонной эксплуатации.

8. Средствами размещения туристов являются:

- а) мотель;
- б) гостиница;
- в) кемпинг;
- г) дом охотника;
- д) пансионат;
- е) бар.

9. В состав дополнительных услуг, оказываемых организациями сферы гостиничного обслуживания, входят:

- а) спортивные услуги;
- б) предоставление номерного фонда;
- в) бытовое обслуживание;
- г) бронирование номеров;
- д) общественное питание;
- е) связи.

10. В помещении, предназначенном для оформления проживания гостей, в удобном для обозрения месте должны быть размещены:

- а) информация об организации, оказывающей гостиничные услуги;
- б) перечень оказываемых услуг;
- в) прейскурант цен на услуги;
- г) книга замечаний и предложений;
- д) правила проживания в гостинице;
- е) правила гостиничного обслуживания.

11. Является ли обязательной установка платежных терминалов для регистрации операций, производимых с использованием банковских пластиковых карточек юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями, оказывающими платные услуги в гостиницах:

- а) да;
- б) нет.

12. В соответствии с СТБ 1353-2005 номер «апартаменты» – это:

а) номер повышенной комфортности, состоящий из двух жилых комнат (гостиной и спальни), рассчитанный на проживание одного-двух человек;

б) номер повышенной комфортности, состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной (столовой) и спальни), одна из которых имеет кухонное оборудование;

в) однокомнатный номер повышенной комфортности площадью более 25 м², рассчитанный на проживание одного-двух человек, с планировкой, позволяющей использовать часть помещения для приготовления и (или) принятия пищи;

г) номер повышенной комфортности, состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной (столовой), кабинета и спальни) с нестандартной широкой двуспальной кроватью и дополнительным гостевым туалетом.

13. В соответствии с СТБ 1353-2005 номер «люкс» – это:

а) номер повышенной комфортности, состоящий из двух жилых комнат (гостиной и спальни), рассчитанный на проживание одного-двух человек;

б) номер повышенной комфортности, состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной (столовой) и спальни), одна из которых имеет кухонное оборудование;

в) однокомнатный номер повышенной комфортности площадью более 25 м², рассчитанный на проживание одного-двух человек, с планировкой, позволяющей использовать часть помещения для приготовления и (или) принятия пищи;

г) номер повышенной комфортности, состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной (столовой), кабинета и спальни) с нестандартной широкой двуспальной кроватью и дополнительным гостевым туалетом.

14. В соответствии с СТБ 1353-2005 номер «сюит» – это:

а) номер повышенной комфортности, состоящий из двух жилых комнат (гостиной и спальни), рассчитанный на проживание одного-двух человек;

б) номер повышенной комфортности, состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной (столовой) и спальни), одна из которых имеет кухонное оборудование;

в) однокомнатный номер повышенной комфортности площадью более 25 м², рассчитанный на проживание одного-двух человек, с планировкой, позволяющей использовать часть помещения для приготовления и (или) принятия пищи;

г) номер повышенной комфортности, состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной (столовой), кабинета и спальни) с нестандартной широкой двуспальной кроватью и дополнительным гостевым туалетом.

15. В соответствии с СТБ 1353-2005 номер «студия» – это:

а) номер повышенной комфортности, состоящий из двух жилых комнат (гостиной и спальни), рассчитанный на проживание одного-двух человек;

б) номер повышенной комфортности, состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной (столовой) и спальни), одна из которых имеет кухонное оборудование;

в) однокомнатный номер повышенной комфортности площадью более 25 м², рассчитанный на проживание одного-двух человек, с планировкой, позволяющей использовать часть помещения для приготовления и (или) принятия пищи;

г) номер повышенной комфортности, состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной (столовой), кабинета и спальни) с нестандартной широкой двуспальной кроватью и дополнительным гостевым туалетом.

16. В соответствии с СТБ 1353-2005 номером I категории признается:

а) номер, состоящий из одной жилой комнаты с одной-двумя кроватями, с неполным санузлом (умывальник, унитаз), либо блок из двух номеров с полным санузлом, рассчитанный на проживание одного-двух человек;

б) номер, состоящий из одной жилой комнаты с одной-двумя кроватями, с полным санузлом (ванна (душ), умывальник, унитаз), рассчитанный на проживание одного-двух человек;

в) номер, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, без умывальника, рассчитанный на про-

живание нескольких человек, с площадью из расчета на одного проживающего 6 м^2 в здании круглогодичного функционирования, $4,5 \text{ м}^2$ в здании сезонного функционирования;

г) номер, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, с умывальником, рассчитанный на проживание нескольких человек, с площадью из расчета на одного проживающего 6 м^2 в здании круглогодичного функционирования, $4,5 \text{ м}^2$ в здании сезонного функционирования.

17. В соответствии с СТБ 1353-2005 номером II категории признается:

а) номер, состоящий из одной жилой комнаты с одной-двумя кроватями, с неполным санузлом (умывальник, унитаз), либо блок из двух номеров с полным санузлом, рассчитанный на проживание одного-двух человек;

б) номер, состоящий из одной жилой комнаты с одной-двумя кроватями, с полным санузлом (ванна (душ), умывальник, унитаз), рассчитанный на проживание одного-двух человек;

в) номер, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, без умывальника, рассчитанный на проживание нескольких человек, с площадью из расчета на одного проживающего 6 м^2 в здании круглогодичного функционирования, $4,5 \text{ м}^2$ в здании сезонного функционирования;

г) номер, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, с умывальником, рассчитанный на проживание нескольких человек, с площадью из расчета на одного проживающего 6 м^2 в здании круглогодичного функционирования, $4,5 \text{ м}^2$ в здании сезонного функционирования.

18. В соответствии с СТБ 1353-2005 номером III категории признается:

а) номер, состоящий из одной жилой комнаты с одной-двумя кроватями, с неполным санузлом (умывальник, унитаз), либо блок из двух номеров с полным санузлом, рассчитанный на проживание одного-двух человек;

б) номер, состоящий из одной жилой комнаты с одной-двумя кроватями, с полным санузлом (ванна (душ), умывальник, унитаз), рассчитанный на проживание одного-двух человек;

в) номер, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, без умывальника, рассчитанный на проживание нескольких человек, с площадью из расчета на одного проживающего 6 м^2 в здании круглогодичного функционирования, $4,5 \text{ м}^2$

в здании сезонного функционирования;

г) номер, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, с умывальником, рассчитанный на проживание нескольких человек, с площадью из расчета на одного проживающего 6 м^2 в здании круглогодичного функционирования, $4,5 \text{ м}^2$ в здании сезонного функционирования.

19. В соответствии с СТБ 1353-2005 номером IV категории признается:

а) номер, состоящий из одной жилой комнаты с одной-двумя кроватями, с неполным санузлом (умывальник, унитаз), либо блок из двух номеров с полным санузлом, рассчитанный на проживание одного-двух человек;

б) номер, состоящий из одной жилой комнаты с одной-двумя кроватями, с полным санузлом (ванна (душ), умывальник, унитаз), рассчитанный на проживание одного-двух человек;

в) номер, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, без умывальника, рассчитанный на проживание нескольких человек, с площадью из расчета на одного проживающего 6 м^2 в здании круглогодичного функционирования, $4,5 \text{ м}^2$ в здании сезонного функционирования;

г) номер, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, с умывальником, рассчитанный на проживание нескольких человек, с площадью из расчета на одного проживающего 6 м^2 в здании круглогодичного функционирования, $4,5 \text{ м}^2$ в здании сезонного функционирования.

20. Гостиницы и аналогичные средства размещения включают:

а) туристские стоянки;

б) мотели;

в) дома охотника;

г) общежития;

д) санатории.

21. Средства размещения должны иметь:

а) освещение;

б) телефонную связь;

в) водоснабжение и канализацию;

г) отопление;

д) вентиляцию;

е) лифт.

22. Минимальная площадь в жилой комнате на одно место в средствах размещения должна составлять для круглогодичного функционирования:

- а) не менее 6 м^2 ;
- б) не более 6 м^2 ;
- в) не ограничена.

23. Минимальная площадь в жилой комнате на одно место в средствах размещения должна составлять для сезонного (летнего) функционирования:

- а) не менее $4,5 \text{ м}^2$;
- б) не более $4,5 \text{ м}^2$;
- в) не ограничена.

24. В минимальный набор мебели и инвентаря в жилой комнате входят:

- а) телефон;
- б) кровать;
- в) стол;
- г) холодильник;
- д) замок.

25. В соответствии с СТБ 1353-2005 санузел в номере должен быть оборудован:

- а) унитазом;
- б) ванной;
- в) душем;
- г) умывальником;
- д) зеркалом над умывальником;
- е) полкой для туалетных принадлежностей;
- ж) полотенцедержателем;
- з) крючками для одежды;
- и) корзиной для мусора.

26. В индивидуальных средствах размещения минимальный перечень услуг включает:

- а) ежедневную уборку жилой комнаты;
- б) смену постельного белья не менее одного раза в неделю;
- в) смену полотенец не менее одного раза в три дня;
- г) пользование электро- (газовой) плитой;

- д) пользование холодильником;
- е) приготовление пищи;
- ж) уборку санузла.

27. В коллективных средствах размещения минимальный перечень услуг включает:

- а) смену постельного белья не менее одного раза в неделю;
- б) смену полотенец не менее одного раза в три дня;
- в) пользование электро- (газовой) плитой;
- г) пользование холодильником;
- д) приготовление пищи;
- е) уборку санузла.

28. Классификация гостиничных организаций по месторасположению включает гостиницы:

а) расположенные в черте города (в центре, на окраине); центральными являются практически все гостиницы делового назначения, отели «люкс», гостиницы среднего класса;

б) расположенные на морском побережье; в данном случае очень важным является расстояние до моря (50, 100, 150, 200, 250, 300 м);

в) расположенные в горах; обычно это небольшие гостиницы в живописной горной местности на туристическом маршруте в наиболее удобном месте отдыха; в горной гостинице, как правило, содержится необходимое снаряжение для летнего и зимнего отдыха ее гостей, например, альпинистский и горнолыжный инвентарь, подъемники и др.

29. Классификация гостиничных организаций по продолжительности работы включает гостиницы:

- а) работающие круглогодично;
- б) работающие два сезона;
- в) односезонные.

30. Классификация гостиничных организаций по обеспечению питанием включает гостиницы:

- а) обеспечивающие полный пансион (размещение и трехразовое питание);
- б) предлагающие только размещение;
- в) предлагающие размещение и завтрак.

31. Классификация гостиничных организаций по продолжительности

сти пребывания гостей различает гостиницы:

- а) для длительного пребывания клиентов;
- б) для кратковременного пребывания клиентов.

32. Уровень комфорта гостиничных организаций определяется:

а) состоянием номерного фонда: площадью номеров (m^2); долей одноместных (однокомнатных), многокомнатных номеров, номеров-апартаментов; наличием коммунальных удобств и т. д.;

б) состоянием мебели, инвентаря, предметов санитарно-гигиенического назначения и т. п.;

в) наличием и состоянием организаций питания: ресторанов, кафе, баров и т. п.;

г) состоянием здания, подъездных путей, обустройством прилегающей к гостинице территории;

д) информационным обеспечением и техническим оснащением, в том числе наличием телефонной, спутниковой связи, телевизоров, холодильников, мини-баров, мини-сейфов и т. д.;

е) обеспечением возможности предоставления ряда дополнительных услуг.

33. Наиболее распространенной системой классификации гостиниц является:

а) система «звезд», базирующаяся на французской национальной системе классификации, в основе которой лежит деление гостиниц на категории от «одной звезды» до «пяти звезд»;

б) система букв (А, В, С, D);

в) система «корон», применяемая в Великобритании.

34. Классификация средств размещения, рекомендуемая ВТО, включает:

а) гостиницы и аналогичные организации: гостиницы, мотели, пансионаты, пляжные гостиницы, клубы с гостиничными номерами, гостевые дома и пр.;

б) коммерческие и социальные средства размещения: туристские базы, молодежные гостиницы, туристские гостиницы, туристские деревни, бунгало, другие средства размещения;

в) специализированные средства размещения: лечебные гостиницы, лагеря труда и отдыха, транспортные средства размещения, роте́ли, ботели (флотели), бастай, приюты, хижины, альпотели;

г) частные средства размещения: частные жилища, арендованные комнаты в частных домах, арендованные помещения у агентских фирм,

размещение у родственников и знакомых, прочие средства размещения.

35. Управление гостиницами включает:

- а) концессию;
- б) консорциумы;
- в) партнерство;
- г) аренду;
- д) синдицирование;
- е) управление по франшизе;
- ж) контракт на управление;
- з) кондоминиум;
- и) таймшер.

Задания для самостоятельной работы

Задание 1. Используя ГОСТ 28681.4-95 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц», определите категорию гостиницы.

Исходные данные

Гостиница имеет площадь двухместного номера 14 м², отдельный от служебного вход, охраняемую автостоянку, круглосуточный подъем и спуск на лифте, дверь с внутренним предохранителем. Освещение от потолочного светильника, прикроватного светильника, настольной лампы; телефонный аппарат в апартаментах в каждой комнате. Оснащение мебелью следующее: односпальная кровать – 90 × 200 см, двухспальная – 160 × 190 см. Телефонная связь прямая с городской сетью в 100% номеров. Санузел в 100% номеров.

Задание 2. Пользуясь ГОСТом 28681.4-95, определите категорию гостиницы.

Исходные данные

Гостиница имеет 100% мест в одно- и двухместных номерах, двери и замки с внутренним предохранителем и замком повышенной секретности. Предоставляет следующие услуги: наличие швейцара, обязательную круглосуточную подноску багажа, ежедневную уборку номера горничной с контролем за его состоянием, ежедневную смену постельного белья и полотенец, чистку обуви персоналом гостиницы, услуги бизнес-центра. Площадь санузла – 4 м², площадь однокомнат-

ного двухместного номера – 20 м² (после реконструкции).

Задание 3. Пользуясь ГОСТом 28681.4-95, определите категорию гостиницы.

Исходные данные

Персонал гостиницы свободно владеет одним из иностранных языков. Номера гостиницы оснащены двухспальными кроватями размером 160 × 200 см, коврами или ковровыми покрытиями, креслом для отдыха на каждого гостя, рекламными материалами, халатом банным, тапочками банными. В гостинице имеются плавательный бассейн и сауна, помещение для переговоров, компьютеры, телефакс.

Задание 4. Пользуясь ГОСТом 28681.4-95, определите категорию гостиницы.

Исходные данные

Гостиница имеет отдельный от служебного вход для гостей, круглосуточный подъем и спуск на лифте, двери и замки с внутренним предохранителем, холодильник в многокомнатных номерах. Гостиница предлагает следующие услуги: ежедневную уборку номера горничной, смену постельного белья один раз в три дня, предоставление утюга, гладильной доски, смену полотенец один раз в три дня. В гостинице имеется помещение для просмотра телепередач, внутренняя телефонная связь в 100% номеров, санузел расположен не менее чем в 50% номеров.

Задание 5. Пользуясь ГОСТом 28681.4-95, определите категорию гостиницы.

Исходные данные

Здание гостиницы имеет светящиеся вывеску и эмблему, вход для гостей с козырьком для защиты от атмосферных осадков и воздушно-тепловой завесой. В гостинице есть гараж, стационарный генератор, обеспечивающий работу всего энергопотребляющего оборудования, оборудование для дополнительной фильтрации воды, прямая телефонная связь с международной связью в 100% номеров. Номера оборудованы мини-барами и мини-сейфами, информационными материалами на иностранных языках. Гостиница располагает спортивно-оздоровительным центром. Окончание завтрака предоставляется не

ранее 11 ч 00 мин, обслуживание питанием в номере круглосуточное.

Задание 6. Пользуясь ГОСТом 28681.4-95, определите категорию гостиницы.

Исходные данные

Общественные помещения гостиницы имеют мебель и другое оборудование, соответствующее функциональному назначению помещения, специальное напольное покрытие. При гостинице имеется комната бытового обслуживания. Гостиница предоставляет следующие услуги: круглосуточную службу приема, уборку кроватей горничной, химчистку (исполнение заказа в течение 12 ч), вручение гостям корреспонденции и др. Внутренняя телефонная связь в 100% номеров, смена постельного белья один раз в пять дней, полотенце – один раз в три дня.

Задание 7. Пользуясь ГОСТом 28681.4-95, определите категорию гостиницы.

Исходные данные

Гостиница предлагает следующие услуги: мелкий ремонт одежды, вручение корреспонденции гостям, химчистку (исполнение заказа в течение суток), ежедневную уборку номера горничной, хранение ценностей в сейфе администрации, хранение багажа, круглосуточный обмен валюты, аренду автомашины, бронирование билетов на различные виды транспорта. Начало завтрака не позднее 7 ч 00 мин. Имеются следующие помещения для предоставления услуг питания: ресторан с несколькими залами, отдельными кабинетами, банкетными залами и ночным клубом. В составе общественных помещений – медицинский кабинет, помещение для переговоров, компьютеры, телефакс. Имеются электронные средства контроля за безопасностью номера.

Задание 8. Пользуясь ГОСТом 28681.4-95, определите категорию гостиницы.

Исходные данные

Персонал гостиницы имеет форменную одежду, служебные значки, свободно владеет одним из иностранных языков, имеет професси-

ональную подготовку, соответствующую выполняемой работе. Гостиничные номера оснащены следующим инвентарем и предметами санитарно-гигиенического оснащения номера: полками для туалетных принадлежностей, полотенецдержателями и крючками для одежды, туалетным мылом в фирменной упаковке, туалетной бумагой, махровой простыней в апартаментах, полотенцами (не менее трех, в том числе банным). Площадь однокомнатного одноместного номера – 10 м².

Задание 9. Пользуясь ГОСТом 28681.4-95, определите категорию гостиницы.

Исходные данные

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

Задание 10. Пользуясь ГОСТом 28681.4-95, определите категорию гостиницы.

Исходные данные

Санузел в номере гостиницы представлен дополнительным туалетом для многокомнатных номеров. Номерной фонд представлен 100% мест в одно- и двухместных номерах. Минимальные размеры кроватей следующие: односпальные – 90 × 200 см, двухспальные – 200 × 200 см. Предоставляемые услуги разнообразны, в том числе вечерняя подготовка номера, подогрев пола в ванной комнате, телефонный аппарат в ванной комнате, парковка (персоналом гостиницы) и подача из гаража (со стоянки) к подъезду автомобиля гостя.

Задание 11. Пользуясь ГОСТом 28681.4-95, определите категорию гостиницы.

Исходные данные

Техническое оснащение гостиницы: двери и замки с внутренним предохранителем, звукоизоляция на уровне 35 дБ, телевизоры в многокомнатных номерах. Номера оснащены односпальными кроватями размером 80 × 190 см и двухспальными – 160 × 190 см. Имеются туалеты вблизи общественных помещений. Номерной фонд представлен 60% мест в одно- и двухместных номерах, не менее 25% номеров имеет санузел в номере.

Задание 12. Пользуясь ГОСТом 28681.4-95, определите категорию гостиницы.

Исходные данные

В номерном фонде гостиницы есть многокомнатные номера (апартаменты). Информационные материалы в номере представлены телефонным справочником, перечнем предоставляемых гостиничных услуг, рекламными материалами с туристской и другой информацией. Бизнес-центр предлагает следующие услуги: электронные средства связи, копировальную технику. Коридоры гостиницы имеют сплошное ковровое покрытие. Гостиница располагает стационарным генератором, обеспечивающим основное освещение и работу оборудования (в том числе лифтов) в течение суток. Площадь одноместного однокомнатного номера – 10 м², двухместного – 14 м².

Задание 13. Гостиница категории «три звезды» предоставляет гостям следующие услуги:

- наличие холодильника, телевизора, радиоприемника;
- наличие набора письменных принадлежностей;
- прямую телефонную связь из номера с городской сетью в 100% номеров;
- санузел в номере (умывальник, унитаз, ванна); из туалетных принадлежностей в расчете на каждого гостя – кусочек туалетного мыла, туалетная бумага, бумажные салфетки;
- смена белья производится один раз в три дня, полотенце – ежедневно.

Определите, предоставление каких видов услуг послужит основанием для присвоения данной гостинице категории «четыре звезды».

Задание 14. Гостиница категории «четыре звезды» предоставляет

гостям следующие услуги:

- кондиционирование воздуха во всех помещениях круглогодично;
- прямую телефонную связь из номера с городской, междугородной, международной сетью в 100% номеров;
- наличие будильного устройства (таймера);
- наличие телевизора с экраном не менее 37 см по диагонали, приемом программ основных телекомпаний мира и гостиничного видеоканала, дистанционным управлением;
- наличие мини-бара, мини-сейфа;
- наличие ковров в номерах;
- санузел в номере (умывальник, унитаз, ванна); из туалетных принадлежностей в расчете на каждого гостя – кусочек туалетного мыла, туалетная бумага, махровые салфетки, в фирменной упаковке – шампунь, гель, лосьон, соль для ванны;
- ежедневная смена белья и полотенец.

Укажите, предоставление каких видов услуг послужит основанием для присвоения данной гостинице категории «пять звезд».

3.3. Организация деятельности гостиниц и аналогичных средств размещения

План

1. Типовая структура современной гостиницы.
2. Функции руководства высшего звена управления.
3. Основные службы гостиниц и их назначение.
4. Номерной фонд гостиниц.
5. Учет хозяйственной деятельности гостиниц и аналогичных средств размещения.
6. Система взаимодействия современного отеля и туроператора.

Вопросы для самопроверки

1. Службы бронирования, приема и размещения, эксплуатации номерного фонда, безопасности, отдел закупок, служба питания и др.
2. Классификация номеров и уровень комфорта.
3. Понятие номерного фонда. Вместимость номерного фонда.
4. Понятие «европейский стандарт классификации номеров».
5. Аренда и бронирование туроператором мест на различных усло-

виях.

6. Первичная документация по оформлению услуг гостиничного типа.

7. Учет приобретения, хранения и использования форменной одежды, инвентаря, постельных принадлежностей и моющих средств.

Задания для самостоятельной работы

Задание 1. Подготовьте сообщение с презентацией (5–7 мин) по одной из следующих тем:

1. Формы управления гостиничными организациями.
2. Архитектурные и технические решения гостиниц и других средств размещения.
3. Эстетика интерьера, создание комфортных условий обслуживания.

Задание 2. Владелец гостиницы получил от турагента 50% всей суммы за 30 дней до прибытия группы туристов.

Определите:

- в какие сроки должен быть произведен окончательный расчет за предоставленные гостиничные услуги;
- какой существует порядок, если оплата произведена в более поздние сроки.

Задание 3. Турагент проинформировал администрацию гостиницы об аннуляции заявки на размещение 50% участников группы туристов за 21 день до приезда.

Укажите:

- какой существует минимальный срок в случае аннуляции заявки на размещение менее 50% группы;
- дает ли право на компенсацию и в каком размере аннуляция, произведенная в более поздние сроки.

Ситуационные задания

Ситуация 1. В адрес владельца гостиницы поступил устный запрос от туристской фирмы на бронирование гостиничных услуг.

Установите, какие условия необходимо выполнить, чтобы запрос считался принятым.

Ситуация 2. Группа туристов в составе 13 чел. должна была про-

живать в гостинице согласно заключенному контракту 15 дней. По истечении 7 дней произошло изменение цен на гостиничные услуги.

Дайте ответы на следующие вопросы:

- Должен ли в этом случае владелец гостиницы придерживаться цен, предусмотренных контрактом?
- По истечении какого срока с момента изменения цен могут применяться новые цены? Обоснуйте свой ответ.

Ситуация 3. Турагент, заключивший гостиничный контракт и направивший в гостиницу группу туристов, принял на себя обязательство по оплате счета за предоставленные услуги. Счет был оплачен в течение 36 дней со дня его получения.

Дайте обоснованные ответы на следующие вопросы:

- Своевременно ли оплатил счет турагент?
- Какие суммы должен выплатить турагент в случае пропуска установленных сроков оплаты счета?
- Каким образом должен поступить владелец гостиницы, если клиент пребывает в гостинице более длительное время, чем оговорено в гостиничном контракте?

Ситуация 4. Владелец гостиницы принял решение не принимать кредитные карточки в оплату за предоставленные услуги.

Определите, прав ли владелец гостиницы, если контрактом предусмотрено, что оплата за услуги, забронированные турагентом, производится клиентом.

Ситуация 5. Клиент продлил срок своего проживания в гостинице на 5 дней. Турагент направил соответствующий запрос на продление пребывания своего клиента в гостинице.

Дайте ответы на следующие вопросы:

- Выплачивается ли в этом случае комиссия турагенту?
- В каких случаях комиссия фирме не выплачивается?

Ситуация 6. Оплату предоставляемых услуг в гостинице производил непосредственно клиент. В течение 30 дней после отъезда клиента владелец гостиницы выплатил комиссионное вознаграждение турагенту.

Укажите, как производится оплата турагенту, если расчеты не произведены в установленные сроки.

Ситуация 7. Турагент аннулировал заказ на предоставление гостиничных услуг в сроки, предусмотренные контрактом.

Дайте ответы на следующие вопросы:

- В течение какого времени с момента аннуляции должна быть возвращена турагенту сумма, полученная владельцем гостиницы в качестве предварительной оплаты?
- Каков порядок оплаты турагенту, если расчеты не произведены в установленные сроки?

Ситуация 8. Если владелец гостиницы окажется не в состоянии выполнить свои обязательства согласно Международной гостиничной конвенции, он обязан компенсировать фактический ущерб, причиненный турагенту. В исключительных случаях, если было предусмотрено, что турагент извещен об этом за 3 недели, владелец гостиницы может разместить клиентов в ближайшей подобной гостинице или гостинице более высокого класса.

Дайте ответы на следующие вопросы:

- Как вы думаете, имеет ли право турагент на компенсацию в этом случае?
- Кто оплачивает разницу в цене гостиничных услуг?

Ситуация 9. В гостинице произошел пожар. По этой причине владелец гостиницы не смог выполнить свои обязательства.

Дайте ответы на следующие вопросы:

- Освобождается ли в этом случае от ответственности владелец гостиницы?
- Какие меры должен принять владелец гостиницы, чтобы ограничить ущерб, который может быть причинен турагенту невыполнением обязательств?

Ситуация 10. Турагент направил владельцу гостиницы за 14 дней до прибытия группы список ее членов на размещение.

Дайте ответы на следующие вопросы:

- Какие сведения, кроме фамилии, имени и отчества, должны быть отражены в списке?
- Обязан ли владелец гостиницы информировать турагента в случае, если список группы на размещение не был им получен за две недели до прибытия группы?
- Как должен поступить владелец гостиницы, если группа туристов привезла список в день прибытия?

Ситуация 11. Владелец гостиницы получил от турагента 50% всей суммы за 30 дней до прибытия группы туристов.

Дайте ответы на следующие вопросы:

- В какие сроки должен быть произведен окончательный расчет за предоставленные гостиничные услуги?
- Какой порядок существует, если оплата произведена в более поздние сроки?

Ситуация 12. Турагент проинформировал владельца гостиницы об аннуляции заявки на размещение 50% участников группы туристов за 21 день до приезда.

Дайте ответы на следующие вопросы:

- Какой минимальный срок существует в случае аннуляции заявки на размещение менее 50% группы?
- Дает ли право на компенсацию и в каком размере аннуляция, произведенная в более поздние сроки?

Ситуация 13. По причине неприбытия самолета из другого города группа туристов задержалась на одни сутки. Представитель турагента сделал все возможное, чтобы информировать гостиницу о таком позднем прибытии.

Дайте ответы на следующие вопросы:

- Выплачивается ли в этом случае компенсация владельцу гостиницы?
- Как мог измениться порядок выплат, если бы турагентство не информировало гостиницу о позднем прибытии группы туристов?

3.4. Технология обслуживания в гостиницах и аналогичных средствах размещения

План

1. Фирменный стиль организации.
2. Значение сервисной деятельности для гостиничного хозяйства.
3. Процесс бронирования мест в гостиницах и совершенствование его технологий.
4. Заезд, регистрация и размещение клиентов.
5. Обслуживание гостей во время проживания.
6. Выезд гостя. Процедура выписки.
7. Инвентарь и технические средства обеспечения работы гостиниц.
8. Выбор метода ценообразования.
9. Безопасность бизнеса.
10. Общие правила обслуживания клиентов.

Вопросы для самопроверки

1. Порядок бронирования мест.
2. Организация приема и размещения.
3. Организация обслуживания номеров в гостинице. Дополнительные услуги.
4. Порядок расчета с клиентами.
5. Вопросы безопасности.
6. Тарифы и тарифная политика.
7. Рекламные материалы.
8. Этические нормы и правила обслуживания.

Тест

Закончите фразу, выбрав один или несколько правильных ответов из предложенных вариантов.

1. Бронирование номеров может осуществляться:
 - а) по почте;
 - б) по факсу;
 - в) по телефону;
 - г) по Интернету.

2. Крайний срок бронирования номера до момента поселения потребителя гостиничных услуг составляет:
 - а) сутки;
 - б) 12 ч;
 - в) 2 ч;
 - г) 1 ч;
 - д) срок отсутствует.

3. Срок действия брони завершается:
 - а) в полночь;
 - б) в 19 ч дня заезда;
 - в) во время, предусмотренное договором.

4. За бронирование места в номере плата:

- а) взимается;
- б) не взимается.

5. Для заключения договора на предоставление гостиничных услуг в качестве документа, удостоверяющего личность гостя, могут быть предоставлены:

- а) паспорт;
- б) водительское удостоверение;
- в) свидетельство о рождении;
- г) военный билет.

6. Для определения размера платы за услуги в качестве расчетного часа признается:

- а) 12 ч прошлых суток;
- б) сутки;
- в) 12 ч текущих суток;
- г) определяется индивидуально.

7. Если гость проживал менее суток, плата взимается:

- а) за количество часов проживания;
- б) за половину суток;
- в) за сутки.

8. В случае выезда гостя в течение 12 ч после расчетного часа плата за проживание взимается:

- а) за количество часов проживания;
- б) за половину суток;
- в) за сутки.

9. В случае выезда потребителя от 12 до 24 ч после расчетного часа плата за проживание взимается:

- а) за количество часов проживания;
- б) за половину суток;
- в) за сутки.

10. За проживание в гостинице детей в возрасте до 8 лет плата:

- а) взимается;
- б) не взимается, предоставляется отдельное место в номере вместе с родителями за счет прибыли гостиницы;
- в) не взимается при условии размещения их с родителями в одном номере без предоставления отдельного места в номере.

11. При обнаружении недостатков в оказываемых услугах потребитель вправе потребовать:

- а) безвозмездного устранения недостатков;
- б) равноценной замены услуг;
- в) соответствующего уменьшения платы за услуги;
- г) предоставления дополнительных услуг.

12. Турист из Москвы, проживающий в одной из гостиниц Минска, потерял визитную карточку. В этом случае он может получить ключ от номера на основании:

- а) любого документа с фотографией;
- б) паспорта или военного билета;
- в) водительского удостоверения;
- г) удостоверения личности или военного билета.

13. За дополнительную плату потребителю предоставляются следующие услуги:

- а) вызов «скорой помощи»;
- б) пользование медицинской аптечкой;
- в) доставка в номер корреспонденции;
- г) побудка к определенному времени;
- д) копирование документов;
- е) стирка и глажение;
- ж) мелкий ремонт одежды.

14. В отсутствие проживающего в его номер проникли посторонние лица, совершившие кражу вещей. При составлении акта о пропавших из номера вещах присутствует:

- а) потерпевший, представитель администрации, сотрудник милиции;
- б) потерпевший, два представителя администрации;
- в) потерпевший, два свидетеля из числа проживающих, работник гостиницы.

15. Из номера гостиницы у клиентки неизвестные лица похитили золотые серьги. За похищенные из номера ювелирные украшения клиенту возмещается:

- а) сумма, равная заявленной клиентом, но не выше рыночной на момент утраты;
- б) сумма, равная расценкам за лом драгоценных металлов;
- в) фиксированная страховая сумма, размер которой устанавливает администрация;

- г) страховая сумма при наличии справки из милиции;
- д) ничего не возмещается.

16. Во время уборки номера горничная проверила телевизор, холодильник, радио, освещение. Она должна это делать:

- а) только при подготовке номера к новому заселению;
- б) ежедневно;
- в) один раз в три дня;
- г) один раз в неделю;
- д) она не должна этого делать.

17. На одном из этажей многоэтажной гостиницы возникло задымление. В первую очередь служащие должны:

- а) вызвать пожарную команду;
- б) сообщить дежурному администратору или вышестоящему начальству, где бы оно ни находилось;
- в) использовать огнетушители;
- г) обесточить помещение, откуда идет дым.

18. В номере уснувшего клиента возник пожар. В такой ситуации следует:

- а) громко непрерывно стучать в дверь;
- б) ударить в дверь один-два раза кулаком или ногой, один-два раза позвать, пытаться выбить дверь;
- в) ударить в дверь три раза кулаком, три раза ногой, три раза позвать;
- г) попытаться с помощью мужчин-клиентов выломать дверь.

19. Клиент просит отселить его от курящего или храпящего соседа. В этой ситуации администратор гостиницы должен:

- а) постараться удовлетворить его просьбу, если есть такая возможность;
- б) безусловно выполнить его просьбу;
- в) предложить одноместный номер;
- г) под любым предлогом отказать;
- д) посоветовать не реагировать.

20. Главной функцией администратора является:

- а) распределение номеров;
- б) работа непосредственно с клиентами;
- в) наведение справок и информации по гостинице;
- г) телефонные контакты с абонентами за пределами гостиницы,

д) управление персоналом.

21. Размещение гостей в пределах этажа и на разных этажах должно определяться характером поездки (тургруппа, командировка, семейная пара с маленьким ребенком и т. д.):

- а) да;
- б) нет;
- в) да, но это не всегда возможно.

22. Тургруппу целесообразно разместить:

- а) на нижних этажах;
- б) на верхних этажах;
- в) на любых этажах.

Задания для самостоятельной работы

Задание 1. Согласно Международной гостиничной конвенции в контракте о предоставлении гостиничных услуг индивидуальным клиентам за аннуляцию обслуживания на срок до трех суток и более в низкий сезон предусмотрена компенсация в размере суточной стоимости всех заказанных гостиничных услуг.

Определите, какой размер компенсации предусмотрен за аннуляцию обслуживания на срок менее трех суток и от трех суток и более в пик сезона.

Задание 2. Рассчитайте сумму за проживание в гостинице на основании следующих данных:

- стоимость одноместного номера – 50 усл. ед.;
- заезд 10 марта в 18 ч 00 мин;
- выезд 14 марта в 7 ч 00 мин.

Задание 3. Рассчитайте сумму за проживание в гостинице на основании следующих данных:

- стоимость апартаментов – 450 усл. ед.;
- заезд 21 августа в 5 ч 00 мин;
- выезд 24 августа в 22 ч 00 мин.

Задание 4. Рассчитайте сумму за проживание в гостинице на основании следующих данных:

- стоимость двухместного номера – 70 усл. ед.;
- заезд 2 гостей 15 апреля в 18 ч 00 мин;

- выезд 15 апреля в 22 ч 00 мин.

Задание 5. Рассчитайте сумму за проживание в гостинице на основании следующих данных:

- стоимость двухместного номера – 70 усл. ед.;
- заезд 1 гостя 7 декабря в 21 ч 00 мин.;
- выезд 10 декабря в 15 ч 00 мин.

Задание 6. Подготовьте реферат по одной из следующих тем:

1. Порядок формирования тарифов на номера. Платежи, система скидок.
2. Первичная документация по оформлению услуг гостиничного типа.
3. Порядок резервирования (бронирования) мест, приема и размещения (заезд), регистрации.
4. Порядок ведения ключевого хозяйства.
5. Порядок обслуживания во время проживания. Уборка, ее виды и последовательность.
6. Вопросы организации работы бизнес-центра, оздоровительного центра, сервис-бюро, парикмахерской, рум-сервиса, службы ресторанов, баров, операторов телефонной связи и др.

Задание 7. Гостиница имеет 100 мест, в планируемом году период работы составит 365 дней.

Определите эксплуатационную программу гостиницы в планируемом периоде, если на основе анализа за ряд последних лет коэффициент использования максимальной пропускной способности запланирован в размере 0,9.

Задание 8. Гостиница имеет 300 номеров, в ней проживают 265 гостей, 220 номеров гостиницы заполнены, а остальные 80 заняты двумя и более гостями.

Определите коэффициент заплняемости номеров гостиницы и коэффициент фактического заполнения гостиницы.

Сделайте выводы исходя из того, что в прошлом отчетном периоде коэффициент фактического заполнения гостиницы составил 62%.

Задание 9. На начало планируемого года в гостинице имелось 500 мест. С 1 мая планируемого периода после проведения реконструкции число мест увеличится на 20. Запланированные простои составят 45 дней.

Определите коэффициент вместимости гостиницы. Сделайте выводы.

Задание 10. Определите тариф за номер в гостинице на основании следующих данных:

- стоимость строительства отеля – 1 820 млн р.;
- желаемая прибыль на вложенный капитал – 15%;
- годовая сумма затрат на содержание отеля – 300 млн р.;
- число номеров в отеле – 100;
- коэффициент загрузки – 0,66.

Задание 11. Имеются данные о работе отеля. Оцените показатели его деятельности в динамике (таблица 1).

Таблица 1 – Показатели деятельности отеля

Показатели	Прошлый год	Отчетный год
Располагаемые:		
номера	150	150
кровати	375	360
Продано:		
номеров	31 760	39 628
кроватей	57 640	75 295
Выручка от оказания гостиничных услуг, млн р.	5 476	8 659

Сравните полученные данные со средними мировыми уровнями рассчитанных показателей.

Ситуационные задания

Ситуация 1. Согласно Международной гостиничной конвенции в контракте о предоставлении гостиничных услуг индивидуальным клиентам за аннуляцию обслуживания на срок от трех суток и более в низкий сезон предусмотрена компенсация в размере суточной стоимости всех заказанных гостиничных услуг.

Укажите, какой размер компенсации предусмотрен за аннуляцию обслуживания на срок менее трех суток и от трех суток и более в пик сезона.

Ситуация 2. Клиент выехал из гостиницы на четыре дня раньше установленного в контракте срока.

Установите, кто должен компенсировать фактические убытки, понесенные владельцем гостиницы, когда преждевременный отъезд клиента возник не по вине владельца гостиницы.

Ситуация 3. Клиент не прибыл в гостиницу к назначенному сроку, и турагент не информировал владельца гостиницы о возможном более позднем прибытии клиента. Бронирование услуг не было своевременно аннулировано.

Дайте ответы на следующие вопросы:

- Кто в каком размере и в какие сроки обязан компенсировать реальный ущерб, причиненный владельцу гостиницы?
- Какие правила применяются в случае более поздней аннуляции бронирования?

Ситуация 4. В сентябрьский «наплыв» гостей в ночное время исчерпана бронь для участников организованного заезда, а в поселении нуждаются 3–5 чел.

Выберите наиболее оптимальное решение:

1. Отправить гостей на такси за счет гостиницы в ближайший свободный отель (даже если эта гостиница находится в 5 мин ходьбы).
2. Временно разместить гостей в подготовленных служебных помещениях.
3. Связаться с администраторами других гостиниц и порекомендовать клиентам обратиться в ближайшую, имеющую свободные места.

Ситуация 5. Группа туристов забронировала пять номеров в одной из гостиниц Владивостока. К назначенной дате прибытия в гостиницу группа опоздала на одни сутки.

Дайте ответы на следующие вопросы:

- Каким образом и в каком размере взимается плата за бронирование и проживание в этом случае?
- Какой порядок заселения существует при опоздании группы более чем на сутки и отказе от оплаты за бронь?

Ситуация 6. Известно, что плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с единым расчетным часом – с 12 ч 00 мин текущих суток по местному времени.

Определите, каким образом будет взиматься плата за размещение

клиента до расчетного часа, например, с 00 ч 00 мин до 12 ч 00 мин.

Ситуация 7. В одной из гостиниц Гомеля клиент задержался с выездом до 15 ч 00 мин местного времени.

Укажите порядок оплаты за проживание в этом случае.

Ситуация 8. Группа туристов заехала в гостиницу в 20 ч 00 мин, а выехала по истечении трех суток в 18 ч 00 мин местного времени.

Укажите, каким образом будет произведена оплата за проживание в течение всего периода.

Ситуация 9. Женщина с ребенком в возрасте шести лет заехала в гостиницу в 14 ч 00 мин, прожив пять суток, она выехала из гостиницы по истечении 13 ч после расчетного часа.

Установите, как будет производиться оплата за проживание в гостинице в этом случае.

Ситуация 10. После поселения, перед тем как лечь спать, клиент обнаружил постельное белье с дефектом.

Укажите, имеет ли он право требовать безвозмездного устранения недостатка в оказанной услуге.

Ситуация 11. Через несколько дней после поселения в номере клиента перестал работать телевизор.

Определите, имеет ли он право и на каких условиях требовать соответствующего уменьшения оплаты за оказанную услугу.

Ситуация 12. Известно, что смена постельного белья, полотенец и туалетных принадлежностей производится в соответствии с категорией гостиницы, но не реже двух раз в неделю.

Укажите, можно ли и в каком случае бесплатно сменить белье или полотенца ранее установленного срока.

Ситуация 13. Потребитель, проживающий в гостинице, обнаружил пропажу крупной суммы денег.

Укажите, отвечает ли гостиница и в каких случаях за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей.

Ситуация 14. Служащий гостиницы обнаружил в номере клиента на видном месте выключенный кипятильник.

Определите, как он должен поступить в этом случае.

Ситуация 15. Убирая номер после выезда проживающего, горничная обнаружила забытые им вещи. В этом случае составляется акт.

Укажите, в каком количестве экземпляров составляется акт о забытых при выезде вещах.

Ситуация 16. При уборке номера после выезда проживающего на туалетной полочке в ванной комнате обнаружены мужские наручные часы.

Укажите, надо ли в акте о забытых при выезде вещах указывать цвет металлических часов.

Ситуация 17. Дежурный администратор заметил на одном из этажей гостиницы подозрительного незнакомого человека.

Установите, как он должен поступить.

Ситуация 18. В номере находится больной, которому необходимо приобрести в аптеке лекарства.

Укажите, должны ли сотрудники гостиницы выполнить его просьбу за счет средств клиента.

Ситуация 19. Утром в последний оплаченный клиентом день дежурный администратор поинтересовался, когда он предполагает выехать из гостиницы.

Определите, всегда ли следует спрашивать гостя о времени предполагаемого отъезда при утренней сдаче ключей в последний оплаченный им день.

Ситуация 20. Уходя утром из номера, проживающий оставил открытым свой чемодан и часть вещей из него выложил на кровать и письменный стол.

Установите, можно ли при уборке номера собирать вещи и убирать их в чемодан.

Ситуация 21. При уборке номера горничная положила разложенные личные вещи проживающего на свои места: брюки и сорочку повесила в шкаф; ботинки, тапочки и туфли поставила в прихожей под вешалку; ночную пижаму после уборки кровати положила в изголовье под подушку.

Определите, правильно ли поступила горничная.

Ситуация 22. Нового гостя ввели в его номер в дневное время. Укажите последовательность действий работника гостиницы:

- показать ванную комнату;
- открыть все шторы;
- проверить, работает ли телефон;
- открыть дверцы шкафа;
- придвинуть к гостю стул;
- ничего не делать.

Ситуация 23. Новому клиенту открыли его номер в вечернее время.

Определите, что необходимо сделать в первую очередь (включить все осветительные приборы, только верхнее освещение или прикроватные осветители (настольную лампу)).

Ситуация 24. Горничная обнаружила, что в двухместном номере один клиент спит на двух кроватях.

Укажите, как в этом случае ей следует поступить.

Ситуация 25. Проживающим в гостинице запрещается хранить в номере легковоспламеняющиеся материалы, оружие. При уборке номера горничная обнаружила в шкафу оружие.

Определите, как она должна поступить.

3.5. Управление качеством услуг

План

1. Изучение конъюнктуры рынка гостиничных услуг.
2. Конкурентоспособность гостиничного продукта.
3. Новые тенденции на рынке гостиничных услуг.
4. Качество гостиничного бизнеса и гостиничных услуг.

Вопросы для самопроверки

1. Конкурентная среда гостиничного бизнеса.
2. Понятие и подходы к оценке конкурентоспособности гостиничного продукта.

3. Исследование потребительского спроса на гостиничные услуги.
4. Компьютеризация гостиничного бизнеса.
5. Качество услуги с точки зрения организации и позиции потребителя.
6. Понятие и показатели качества гостиничных услуг. Качество гостиничных услуг с точки зрения организации и позиции потребителя.
7. Факторы формирования качества гостиничных услуг.
8. Контроль качества оказываемых гостиничных услуг: задачи, формы и функции.
9. Культура обслуживания как элемент качества услуг. Показатели качества обслуживания гостей.
10. Книга замечаний и предложений. Порядок работы с замечаниями и предложениями гостей.
11. Всеобщее управление качеством.
12. Понятие и роль стандартизации и сертификации в управлении качеством услуг.

Ситуационное задание

Закрытое акционерное общество «Сатурн» работает на рынке пять лет, владеет 4-звездной гостиницей (100 номеров) и принимает в основном деловых туристов. За это время успело положительно зарекомендовать себя в деловых кругах.

Сложилась следующая ситуация: на рынке гостиничных услуг города появилась новая конкурирующая гостиница; цены на номера в данной гостинице на 10% ниже, чем у гостиницы «Сатурн».

Дайте ответы на следующие вопросы:

- Какие действия должна предпринять гостиница «Сатурн»?
- Какую информацию будет использовать организация для решения возникшей проблемы?
- Почему для получения лучшего результата необходимо использовать как качественную, так и количественную информацию?
- Как принятое решение может отразиться на деятельности организации в целом и на ее сотрудниках?
- Какие факторы повлияют на качество и эффективность управленческого решения?
- Каково будет влияние личностных оценок руководителя, среды принятия решения, информационных ограничений, поведенческих ограничений на процесс принятия управленческих решений?
- Какова будет ответственность в случае принятия неверного, не-

продуманного, необоснованного управленческого решения? К чему это может привести?

3.6. Организация работы персонала

План

1. Условия успешной организации труда.
2. Работа с персоналом.
3. Культура обслуживания. Служебный этикет.

Вопросы для самопроверки

1. Должностные инструкции персонала гостиниц.
2. Особенности характера, необходимые работнику сферы обслуживания.
3. Манера поведения, внешний вид и культура речи персонала.

Задание для самостоятельной работы

Подготовьте сообщение с презентацией (5–7 мин) по одной из следующих тем:

1. Опыт набора и обучения персонала гостиницы (аналогичного средства размещения).
2. Должностные инструкции персонала гостиниц и аналогичных средств размещения.
3. Технические средства обеспечения работы службы; оргтехника.

4. ОРГАНИЗАЦИЯ ОКАЗАНИЯ ДРУГИХ ВИДОВ УСЛУГ

4.1. Организация услуг общественного питания

План

1. Сущность и классификация услуг общественного питания.
2. Законодательная и правовая база организации обслуживания в общественном питании.
3. Направления развития услуг общественного питания в Республике Беларусь.
4. Классификация объектов общественного питания и их характе-

ристика.

5. Материально-техническая база общественного питания.

Вопросы для самопроверки

1. Размещение объектов общественного питания.
2. Музыкально-развлекательные программы и их техническое обеспечение.
3. Организация обслуживания клиентов в номерах гостиницы.
4. Обслуживание туристов и участников массовых мероприятий.
5. Мероприятия, проводимые в ресторане.
6. Технология обслуживания клиентов.

4.2. Организация оказания санаторно-оздоровительных услуг

План

1. Понятие о санаторно-оздоровительных услугах и курортологии.
2. Лечебный и оздоровительный туризм.
3. Организация санаторно-курортного дела в Республике Беларусь и за рубежом.
4. Понятие рекреации и рекреационного пространства.
5. Организация досуга и развлечений в санаторно-оздоровительных учреждениях.
6. Реализация функций управления в санаторно-оздоровительных учреждениях.

Вопросы для самопроверки

1. Курортные факторы.
2. Рекреационная деятельность, ее классификация и структурные особенности.
3. Бальнеология.
4. Климатотерапия.
5. Активные виды оздоровления.
6. Правовое регулирование в санаторно-курортной сфере.

4.3. Организация бытового обслуживания

План

1. Сфера бытового обслуживания.
2. Понятие и виды бытовых услуг.
3. Нормативная правовая база в бытовом обслуживании.
4. Развитие бытового обслуживания населения в Республике Беларусь.

Вопросы для самопроверки

1. Состояние и перспективы развития бытовых услуг.
2. Сертификация и стандартизация бытовых услуг.
3. Особенности организации различных бытовых услуг.

Тест

Закончите фразу, выбрав один или несколько правильных ответов из предложенных вариантов.

1. Бытовые услуги – это:
 - а) действие исполнителя по удовлетворению потребностей потребителя;
 - б) договор между потребителем и исполнителем об оказании бытовых услуг;
 - в) деятельность организации по оказанию услуг населению.
2. К услугам, не относящимся к бытовым, относятся:
 - а) ремонт обуви;
 - б) провоз багажа и грузов на транспорте общего пользования;
 - в) пошив и вязание трикотажных изделий;
 - г) изготовление мебели;
 - д) услуги бань и душевых;
 - е) услуги телевидения;
 - ж) услуги по вывозке и обезвреживанию твердых бытовых отходов.

Задания для самостоятельной работы

Задание 1. Составьте технологическую цепочку одной из бытовых

услуг.

Задание 2. По данным, приведенным в таблице 2, определите время производства услуг при изготовлении верхней женской одежды с одной примеркой. Сменный выпуск – 7 изделий.

Таблица 2 – Исходные данные для расчета времени производства услуг

Этапы производства услуг	Затраты времени, ч	Численность рабочих, чел.	Количество одновременно обрабатываемых изделий на 1 рабочем месте, шт.	Количество изделий, находящихся между рабочими местами, шт.	Длительность производственного пролеживания, дней
1. Раскрой ткани верха	1,050	2	1	2	1
2. Раскрой ткани подкладки и комплектовка с прокладочными деталями	0,250	1	1	2	–
3. Подготовка изделия к примерке	2,470	3	1	2	1
4. Проведение примерки	0,540	1	1	2	–
5. Обмелка деталей верха после примерки	0,304	1	1	2	1
6. Пошив изделия после примерки	15,200	8	1	2	2

Задание 3. Определите время производства услуг на этапе пошива изделия после примерки при изготовлении мужского демисезонного пальто, если сменный выпуск – 20 шт.; выработка на одного работника – 0,9 шт.; продолжительность смены – 8 ч; количество изделий, обрабатываемых на одном рабочем месте, – 1 шт.; количество изделий, находящихся между рабочими местами, – 2 шт.; длительность производственного пролеживания – 1 день.

Задание 4. Определите минимальный размер парикмахерской, помещения для посетителей, зала обслуживания, количество сушильных аппаратов, если планируется, что на смене должно работать 3 мастера в женском зале и 2 – в мужском. Предполагается установка маникюрного столика в женском зале.

4.4. Организация оказания услуг физической культуры и спорта

План

1. Сущность и состав услуг физической культуры и спорта.
2. Порядок предоставления платных физкультурно-оздоровительных услуг.
3. Требования к персоналу.

Вопросы для самопроверки

1. Нормативная правовая база оказания физкультурно-оздоровительных услуг.
2. Положение о физкультурно-оздоровительных группах, секциях, школах здоровья, клубах по спортивным интересам.

4.5. Организация проведения мероприятий

План

1. Понятие и классификация мероприятий.
2. Технология организации и проведения мероприятий.

Вопросы для самопроверки

1. Регулярные мероприятия.
2. Нерегулярные мероприятия.
3. Массовые мероприятия.
4. Корпоративные мероприятия.

Задания для самостоятельной работы

Задание 1. Разработайте программу празднования Нового года.

Задание 2. Разработайте программу празднования 8 Марта.

Задание 3. Разработайте программу празднования детского дня рождения.

4.6. Организация других видов услуг

План

1. Потребительская кооперация как производитель платных услуг.
2. Организация и развитие агроуслуг.
3. Развитие производственных услуг.
4. Транспортные услуги.
5. Развитие деловых услуг.

Вопросы для самопроверки

1. Экономико-организационные основы центра кооперативных участков, его основные задачи и функции.
2. Услуги автомобильного, железнодорожного и водного транспорта. Услуги связи.
3. Риелторские, банковские и финансовые услуги, услуги страхования, информационные и консалтинговые услуги.

Тест

Закончите фразу, выбрав один или несколько правильных ответов из предложенных вариантов.

1. Организации потребительской кооперации не оказывают следующие услуги:
 - а) по размолу зерна;
 - б) медицинских;
 - в) рекламных;
 - г) бытовых.
2. При организации транспортных услуг в потребительской кооперации используется:

- а) автомобильный транспорт;
- б) гужевой транспорт;
- в) железнодорожный транспорт;
- г) воздушный транспорт.

3. Центры кооперативных участков оказывают следующие виды услуг:

- а) пошив одежды;
- б) размол зерна;
- в) вспашка огородов;
- г) ремонт автомобилей.

4. В потребительской кооперации оказанием платных услуг занимаются:

- а) центры кооперативных участков;
- б) туристские агентства;
- в) оздоровительные центры.

5. Основной целью любой организации потребительской кооперации является:

- а) получение прибыли;
- б) расширение рынка;
- в) обслуживание пайщиков.

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Бурменко, Т. Д. Сфера услуг: экономика : учеб. пособие / Т. Д. Бурменко, Н. Н. Даниленко, Т. А. Туренко ; под ред. Т. Д. Бурменко. – М. : КноРус, 2007. – 328 с.

Бутко, И. И. Туристический бизнес: основы организации / И. И. Бутко, Е. А. Ситников, Д. С. Ушаков. – Ростов н/Д : Феникс, 2007. – 384 с.

Гостиничные комплексы. Организация и функционирование : учеб. пособие / В. А. Романов [и др.]. – М. : Март, 2007. – 224 с.

Грачева, О. Ю. Организация туристического бизнеса. Технология создания турпродукта / О. Ю. Грачева. – М. : Дашков и К°, 2009. – 276 с.

Еременко, М. М. Организация общественного питания : учеб.-метод. пособие / М. М. Еременко, С. В. Стасюкевич, И. В. Уриш. – Минск : БГЭУ, 2008. – 173 с.

Организация туризма : учеб. пособие / А. П. Дурович [и др.] ; под общ. ред. А. П. Дуровича. – Минск : Новое знание, 2008. – 640 с.

Скобкин, С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма : учеб. пособие / С. С. Скобкин. – М. : Магистр, 2007. – 493 с.

Сорокина, А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах / А. В. Сорокина. – М. : Альфа-М. – 2007. – 304 с.

Тимохина, Т. Л. Организация приема и обслуживания туристов : учеб. пособие / Т. Л. Тимохина. – М. : ФОРУМ : Инфра-М, 2008. – 352 с.

Филипповский, Е. Е. Экономика и организация гостиничного хозяйства / Е. Е. Филипповский, Л. В. Шмарова. – М. : Финансы и статистика, 2006. – 176 с.

Дополнительная литература

Аванесова, Г. А. Сервисная деятельность. Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент : учеб. пособие / Г. А. Аванесова. – М. : Аспект Пресс, 2004. – 318 с.

Алексеевко, И. В. Организация сервисной деятельности на предприятиях по пошиву и ремонту изделий из кожи и меха : учеб. пособие / И. В. Алексеевко, Л. С. Панченкова, Г. И. Илюхина. – М. : ФОРУМ, 2007. – 128 с.

Биржаков, М. Б. Введение в туризм / М. Б. Биржаков. – СПб. : Герда, 1999. – 192 с.

Боголюбов, В. С. Экономика туризма : учеб. пособие / В. С. Боголюбов, В. П. Орловская. – М. : Академия, 2005. – 192 с.

Буйленко, В. Ф. Сервисная деятельность: организационные, этические и психологические аспекты : учеб. пособие / В. Ф. Буйленко. – Ростов н/Д : Феникс, 2008. – 156 с.

Ветитнев, А. М. Курортное дело [Электронный ресурс] : электрон. учеб. / А. М. Ветитнев, Л. Б. Журавлева. – Электрон. дан. и прогр. – М. : КноРус, 2008. – 1 электрон. опт. диск (CD-ROM).

Волков, Ю. В. Гостиничный и туристский бизнес / Ю. В. Волков. – Ростов н/Д : Феникс, 2009. – 637 с.

Гойхман, О. Я. Организация и проведение мероприятий : учеб. пособие / О. Я. Гойхман. – М. : Инфра-М, 2008. – 120 с.

Кислов, Д. В. Организация и ведение бизнеса в сфере торговли и услуг / Д. В. Кислов, Б. Е. Башилов. – М. : Вершина, 2006. – 264 с.

Климович, Л. К. Менеджмент и развитие сферы услуг экологически дестабилизированного региона : моногр. / Л. К. Климович. – Минск : БГЭУ, 2004. – 195 с.

Косолапов, А. Б. Туристское страноведение. Европа и Азия : учеб.-практ. пособие / А. Б. Косолапов. – М. : КноРус, 2006. – 400 с.

Об утверждении Комплексной программы развития сферы услуг в Республике Беларусь на 2006–2010 гг. : постановление Совета Министров Респ. Беларусь от 2 июня 2006 г. № 786. // КонсультантПлюс: Беларусь. Технология ПРОФ [Электронный ресурс] / ООО «ЮрСпектр». – Минск, 2011.

Об утверждении Методики по расчету общего объема платных услуг, оказанных населению через все каналы реализации, на территориальном уровне : постановление Нац. стат. комитета Респ. Беларусь от 29 дек. 2008 г. № 485 // КонсультантПлюс: Беларусь. Технология ПРОФ [Электронный ресурс] / ООО «ЮрСпектр». – Минск, 2011.

Об утверждении Правил бытового обслуживания потребителей : постановление Совета Министров Респ. Беларусь от 14 дек. 2004 г. № 1590 // НЭГ. – 2005. – 25 февр. (№ 14). – С. 6–17.

Об утверждении Правил гостиничного обслуживания в Республике Беларусь : постановление Совета Министров Респ. Беларусь от 7 апр. 2006 г. № 471 // КонсультантПлюс: Беларусь. Технология ПРОФ [Электронный ресурс] / ООО «ЮрСпектр». – Минск, 2011.

Об утверждении Программы развития платных услуг на 2006–2010 гг. : постановление Правления Белкоопсоюза от 18 окт. 2006 г. – Минск : Белкоопсоюз, 2002. – 6 с.

Общественное питание. Термины и определения : СТБ 1209-2005. –

Введ. 01.01.06. – Минск : Белорус. ассоц. кулинаров, 2006. – 40 с.

Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу : ГОСТ 30524-97. – Введ. 01.01.2011. – Минск : Госстандарт, 2001. – 18 с.

О рекомендациях по созданию центров поддержки и развития личных подсобных хозяйств и магазинов-заготовительных пунктов : распоряжение Правления Белкоопсоюза от 2 дек. 2004 г. № 353. – Минск : Белкоопсоюз, 2002. – 6 с.

О туризме : Закон Респ. Беларусь от 25 нояб. 1999 г. № 326-З (в ред. Закона от 9 янв. 2007 г. № 206-З) // КонсультантПлюс: Беларусь. Технология ПРОФ [Электронный ресурс] / ООО «ЮрСпектр». – Минск, 2011.

Сапожникова, Е. Н. Страноведение: теория и методика туристского изучения : учеб. пособие / Е. Н. Сапожникова. – М. : Академия, 2004. – 240 с.

Сенин, В. О. Организация международного туризма : учеб. / В. О. Сенин. – М. : Финансы и статистика, 1999. – 400 с.

Сервисная деятельность : учеб. пособие / С. Н. Коробкова [и др.] ; под общ. ред. В. К. Романович. – СПб. : Питер, 2005. – 156 с.

Скараманга, В. П. Фирменный стиль в гостеприимстве : учеб. пособие / В. П. Скараманга. – М. : Финансы и статистика, 2007. – 192 с.

Средства размещения туристов. Общие требования : СТБ 1353-2005. – Введ. 01.11.05. – Минск : Госстандарт, 2005. – 19 с.

Услуги общественного питания. Классификация. Номенклатура показателей : РД РБ 03180.52-2000. – Введ. 01.07.2000. – Минск : Белорус. ассоц. кулинаров, 2006. – 440 с.

Услуги парикмахерских. Общие технические требования : СТБ 1266-2005. – Введ. 06.01.09. – Минск : Госстандарт, 2005. – 12 с.

Ушаков, Д. С. Технологии выездного туризма : учеб. пособие / Д. С. Ушаков. – М. : MapT, 2007. – 384 с.

Щербакова, С. А. Международный туризм: экономика и география : учеб. пособие / С. А. Щербакова. – М. : Финансы и статистика, 2007. – 144 с.

ПРИЛОЖЕНИЕ

Требования к номерам гостиниц различных разрядов системы жилищно-коммунального хозяйства

Наименования требований	Разряд номеров гостиницы							
	высший		первый	второй	третий		четвертый	
	3-комнат- ный	2-комнат- ный	1-комнатный					
	1-2-мест- ный	1-2-мест- ный	1-2- мест- ный	1-3- мест- ный	1-3- мест- ный	4-мест- ный и более	1-3- мест- ный	4-мест- ный и более
<i>1. Оснащение мебелью и инвентарем</i>								
Мебель гарнитурная: высокого качества	X <1>	X <1>	X <1>	X <1>				
хорошего качества	X <2>	X <2>	X <2>	X <2>	X <1>			
Мебель необходимая					X <2>	X <2>	X <2>	X <2>
Диван	X	X						
Кровать: односпальная на 1 место (дву- спальная на 2 ме- ста в 2-местных номерах)	X	X	X	X	X	X	X	X
детские кровати (по просьбе)	X	X						
Стол (письменный стол)	X	X	X	X	X	X	X	X
Письменный стол с рабочим креслом	X							
Журнальный столик	X	X						
Столик туалетный (трельяж, трюмо)	X	X						
Банкетка мягкая	X	X						
Кресло для отдыха: на 1 место	X							
на 1 номер		X	X					
Подставка под теле- визор	X	X	X	X				

Стул на 1 гостя	X	X	X	X	X	X	X	X
-----------------	---	---	---	---	---	---	---	---

Продолжение

Наименования требований	Разряд номеров гостиницы							
	высший		первый	второй	третий		четвертый	
	3-комнатный	2-комнатный	1-комнатный					
	1-2-местный	1-2-местный	1-2-местный	1-3-местный	1-3-местный	4-местный и более	1-3-местный	4-местный и более
Прикроватная тумбочка (столик): у каждого спального места	X	X	X	X	X	X	X	X
Полка (подставка) для багажа	X	X						
Шкаф: с полками, вешалкой и плечиками не менее 5 шт. на 1 место	X	X	X					
с полками, вешалкой и плечиками не менее 3 шт. на 1 место				X	X	X	X	X
Вешалка для верхней одежды и головных уборов	X	X	X					
Карниз с драпировкой для окон: из декоративной плотной ткани	X	X						
из плотной ткани			X	X				
из простой ткани					X	X	X	X
Зеркало: в полный рост	X	X						
в комнате			X	X	X	X	X	X
<i>2. Оснащение санузлов номера</i>								
Ванна и душ	X							
Ванна или душ		X	X	X				
Умывальник	X	X	X	X	X	X		
Унитаз	X	X	X	X				

Биде	X							
Полотенцесушитель	X	X	X					

Продолжение

Наименования требований	Разряд номеров гостиницы							
	высший		первый	второй	третий		четвертый	
	3-комнатный	2-комнатный	1-комнатный					
	1-2-местный	1-2-местный	1-2-местный	1-3-местный	1-3-местный	4-местный и более	1-3-местный	4-местный и более
<i>3. Мягкий инвентарь</i>								
Комплект постельных принадлежностей и белья на каждое место: матрац с намотрацником, подушка, одеяло, дополнительное одеяло (по просьбе), покрывало на кровать, простыня, пододеяльник, наволочка	X	X	X	X	X	X	X	X
Полотенца (на каждого гостя): не менее двух				X	X	X	X	X
не менее трех, в том числе банное	X	X	X					
Махровая простыня	X							
Халат банный (на каждого гостя)	X							
Шапочка банная (на каждого гостя)	X <1>	X <1>						
Тапочки банные (на каждого гостя)	X							
Скатерть	X	X						
Ковры или ковровые покрытия пола	X	X	X					
Прикроватный коврик: у каждой кровати при отсутствии ковров или коврового покрытия				X	X	X	X	X
<i>4. Инвентарь</i>								

Телевизор	X	X	X	X <1>				
Телефон	X	X	X	X <1>				

Продолжение

Наименования требований	Разряд номеров гостиницы							
	высший		первый	второй	третий		четвертый	
	3-комнатный	2-комнатный	1-комнатный					
	1-2-местный	1-2-местный	1-2-местный	1-3-местный	1-3-местный	4-местный и более	1-3-местный	4-местный и более
Холодильник	X	X	X <1>	X <1>				
Радиоприемник (громкоговоритель)	X	X	X	X	X	X	X	X
Люстра	X	X						
Потолочный или настенный светильник			X	X	X	X	X	X
Прикроватный светильник	X	X	X	X <3>	X <3>	X <3>		
Настольная лампа	X	X	X	X	X	X	X	X
Выключатель дистанционного управления всех источников света у изголовья кровати	X							
Картина (эстамп или литография)	X	X	X	X				
<i>5. Малоценный инвентарь</i>								
Графин и стаканы (1 шт. на каждого гостя)			X	X	X	X	X	X
Набор посуды	X	X						
Ключ комбинированный (для открывания бутылок)	X	X	X	X	X	X	X	X
Ваза для цветов	X	X						
Термометр настенный	X	X						
Щетки: одежная, сапожная	X	X	X	X	X	X	X	X
Пепельницы	X	X	X	X	X	X	X	X
Информационные материалы в номере:								

на иностранных языках	X	X						
-----------------------	---	---	--	--	--	--	--	--

Продолжение

Наименования требований	Разряд номеров гостиницы							
	высший		первый	второй	третий		четвертый	
	3-комнатный	2-комнатный	1-комнатный					
	1-2-местный	1-2-местный	1-2-местный	1-3-местный	1-3-местный	4-местный и более	1-3-местный	4-местный и более
перечень предоставляемых гостиницей услуг	X	X	X	X	X			
телефонный справочник (при наличии телефона)	X	X	X	X				
рекламные материалы (буклеты, брошюры и пр.) с туристской и другой информацией	X	X	X	X	X			
Противопожарная инструкция	X	X	X	X	X	X	X	X
Набор письменных принадлежностей: конверты, почтовая бумага, ручка, карандаш	X <1>	X <1>						
<i>6. Инвентарь санузлов</i>								
Зеркало с туалетной полкой над умывальником	X	X	X	X	X	X		
Светильник над умывальником	X	X	X	X <4>	X <4>			
Занавес для ванной	X	X	X					
Полотенцедержатель, крючки для одежды	X	X	X	X	X	X		
Коврик-полотенце для ног	X	X	X	X	X	X		
Фен для сушки волос	X <1>	X <1>						

Туалетные принадлежности на каждого гостя (замена по мере потребления): туалетное мыло	X	X	X	X	X	X		
---	---	---	---	---	---	---	--	--

Окончание

Наименования требований	Разряд номеров гостиницы							
	высший		первый	второй	третий		четвертый	
	3-комнатный	2-комнатный	1-комнатный					
	1-2-местный	1-2-местный	1-2-местный	1-3-местный	1-3-местный	4-местный и более	1-3-местный	4-местный и более
в том числе в фирменной упаковке	X <5>	X <5>	X <5>					
шампунь	X	X	X					
гель, лосьон, соль для ванны	X <6>	X <6>						
Держатель для туалетной бумаги	X	X	X	X				
Туалетная бумага	X	X	X	X				
Щетка для унитаза	X	X	X	X				
Корзина для мусора	X	X	X	X	X	X	X	X
Салфетки: бумажные	X	X						
Пакеты для предметов личной гигиены	X <5>	X <5>						
<p>Примечания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Знак «X» означает обязательное выполнение требования. 2. <1> – в гостиницах I категории, «люкс» и «высшей». 3. <2> – в гостиницах II, III и IV категории. 4. <3> – в номерах 2–3 разряда гостиниц III и IV категории допускается вместо прикроватных светильников наличие настольных ламп. 5. <4> – в гостиницах I и II категории. 6. <5> – в гостиницах категории «люкс» и «высшей». 7. <6> – в гостиницах категории «люкс». 								

СОДЕРЖАНИЕ

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА	3
1. УСЛУГИ КАК СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКАЯ КАТЕГОРИЯ	4
1.1. Место сферы услуг в современной экономике	4
1.2. Сущность и характеристика процесса обслуживания населения	6
2. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ В СФЕРЕ ТУРИЗМА	8
2.1. Основные понятия, сущность и значение туризма	8
2.2. Нормативная правовая база туризма	12
2.3. Туристское предприятие и организация его деятельности	14
2.4. Формирование, продвижение и реализация туров	16
2.5. Экскурсионное обслуживание	18
2.6. Транспортное обеспечение в туризме	20
2.7. Договорные отношения в туризме	22
2.8. Страхование в туризме	23
2.9. Туристские формальности	23
2.10. Информационные технологии в туризме	24
2.11. Международный туризм	25
3. ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ	26
3.1. Основные понятия, сущность и значение гостиничного бизнеса в современной экономике	26
3.2. Законодательная и нормативная правовая база организации и функционирования гостиничного бизнеса	27
3.3. Организация деятельности гостиниц и аналогичных средств размещения	42
3.4. Технология обслуживания в гостиницах и аналогичных средствах размещения	46
3.5. Управление качеством услуг	57
3.6. Организация работы персонала	59
4. ОРГАНИЗАЦИЯ ОКАЗАНИЯ ДРУГИХ ВИДОВ УСЛУГ	59
4.1. Организация услуг общественного питания	59
4.2. Организация оказания санаторно-оздоровительных услуг	60

4.3. Организация бытового обслуживания	60
4.4. Организация оказания услуг физической культуры и спорта	63
4.5. Организация проведения мероприятий	63
4.6. Организация других видов услуг	64
СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ	66
ПРИЛОЖЕНИЕ.....	69

Учебное издание

**ОРГАНИЗАЦИЯ
ОБСЛУЖИВАНИЯ
В СФЕРЕ УСЛУГ**

Практикум
для студентов специальности **1-25 01 07**
«Экономика и управление на предприятии»
специализации **1-25 01 07 20 «Экономика**
и управление на предприятии услуг»

Авторы-составители:
Слюсарева Елена Алексеевна
Минова Людмила Николаевна

Редактор М. П. Герасенко
Технический редактор И. А. Козлова
Компьютерная верстка Н. Н. Короедова

Подписано в печать 12.09.11. Бумага типографская № 1.
Формат 60 × 84 ¹/₁₆. Гарнитура Таймс. Ризография.
Усл. печ. л. 4,42. Уч.-изд. л. 4,30. Тираж 120 экз.
Заказ №

Учреждение образования
«Белорусский торгово-экономический университет
потребительской кооперации».

246029, г. Гомель, просп. Октября, 50.
ЛИ № 02330/0494302 от 04.03.2009 г.

Отпечатано в учреждении образования
«Белорусский торгово-экономический университет
потребительской кооперации».
246029, г. Гомель, просп. Октября, 50.

**БЕЛОРУССКИЙ СОЮЗ
УЧРЕЖДЕНИЙ ОБРАЗОВАНИЯ
«БЕЛОРУССКИЙ ТОРГОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЙ КООПЕРАЦИИ»**

Кафедра сферы услуг и статистики

**ОРГАНИЗАЦИЯ
ОБСЛУЖИВАНИЯ
В СФЕРЕ УСЛУГ**

**Практикум
для студентов специальности 1-25 01 07
«Экономика и управление на предприятии»
специализации 1-25 01 07 20 «Экономика
и управление на предприятии услуг»**

Гомель 2011