

**ФГБОУ ВО НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ**

Биолого-технологический факультет

**КАФЕДРА ТЕХНОЛОГИИ И ТОВАРОВЕДЕНИЯ ПИЩЕВОЙ
ПРОДУКЦИИ**

ГОСТИНИЧНЫЙ СЕРВИС

**задания и методические указания
по выполнению лабораторных (семинарских) занятий для студентов всех
форм обучения по направлению подготовки 19.03.04. технология продукции
и организация общественного питания**

Новосибирск 2017

Кафедра технологии и товароведения пищевой продукции

Составитель: к.б.н., доцент Тарабанова Е.В.

Рецензент

Гостиничный сервис: методические указания по выполнению лабораторных (семинарских) занятий // Сост.: Е.В. Тарабанова / Новосибирский ГАУ, Биолого-технологический факультет. – Новосибирск, 2017. – 66 с.

Методические указания разработаны в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования к содержанию и уровню подготовки выпускников по направлению подготовки 19.03.04 «Технология продукции и организация общественного питания»

Методические указания предназначены для студентов биолого-технологического факультета всех форм обучения.

Утверждены и рекомендованы к изданию учебно-методическим советом Биолого-технологического факультета
(протокол № 2 от 9 февраля 2017 г.).

© Новосибирский государственный аграрный университет, 2017

ВВЕДЕНИЕ

Целью дисциплины «Гостиничный сервис» является ознакомление студентов с мировым и отечественным опытом развития и современным состоянием гостиничного бизнеса.

В процессе преподавания решаются **задачи** ознакомления студентов с понятиями и категориями объектов гостеприимства; индустрией размещения и составляющими элементами обслуживания в сфере гостеприимства; определяющими факторами культуры и качества обслуживания; особенностями обслуживания иностранных туристов; организацией и обслуживанием в ресторанах, барах; стратегической оценкой будущего гостиничной индустрии, основами управленческой деятельности в сфере гостеприимства.

МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Данная дисциплина Б1.В.ДВ.9.1 «Гостиничный сервис» относится к вариативной части ООП, дисциплинам по выбору.

Данная дисциплина опирается на курсы дисциплин: «Культурология», «Биологическая этика», «Оборудование предприятий общественного питания», «Стандартизация, подтверждение соответствия», «Микробиология», «Процессы и аппараты пищевых производств» «Проектирование предприятий общественного питания» и является основой для последующего изучения дисциплин: «Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания», «Технология производства пищевых продуктов», «Ресторанный бизнес», «Кухня народов мира», «Современные формы обслуживания».

ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Изучение программного материала должно способствовать формированию у студентов знаний и умений, необходимых для выполнения организационно - управленческой и сервисной деятельности в гостиницах и туристских комплексах.

Лабораторные (семинарские) занятия по дисциплине «Гостиничный сервис» ориентированы на применение современных образовательных технологий, включающих деловые игры и разбор производственных ситуаций, научные дискуссии по наиболее острым проблемам, связанным с организацией предприятий гостеприимства.

Дисциплина «Гостиничный сервис» в соответствии с требованиями ФГОС ВО направлена на формирование следующих профессиональных (ПК) компетенций:

1. Готовностью к участию во всех фазах организации производства и организации обслуживания на предприятиях питания различных типов и классов **ОПК-5**

2. Способностью использовать технические средства для измерения основных параметров технологических процессов, свойств сырья, полуфабрикатов и качество готовой продукции, организовать и осуществлять технологический процесс производства продукции питания **ПК-1**

3. Способностью организовывать документооборот по производству на предприятии питания, использовать нормативную, техническую, технологическую документацию в условиях производства продукции питания **ПК-6.**

В результате изучения дисциплины студент должен:

знать:

- основные определения и понятия гостиничного хозяйства, системы классификации средств размещения в России и за рубежом,
- достоинства и недостатки объединения в гостиничные сети, правила предоставления гостиничных услуг;
- теоретические основы индустрии гостеприимства и процессы оказания гостиничных услуг в условиях современной экономики;
- основные законы и явления, формирующие основы деятельности гостиничного хозяйства РФ;
- организационную структуру менеджмента гостиничного хозяйства,

функции персонала гостиничного комплекса

уметь:

- анализировать влияние управленческих решений на эффективность функционирования гостиничного комплекса;
- разбираться в принципах функционирования гостиниц разных категорий;
- разбираться в особенностях работы с клиентами разных стран;
- анализировать основные аспекты международных гостиничных правил и их адаптации в российских условиях;
- анализировать и разрешать проблемы в области предоставления гостиничных услуг.

владеть:

- навыками работы с российскими и иностранными клиентами, культурой межличностного общения с клиентами;
- современными методами обслуживания в гостиничном хозяйстве;
- навыками предоставления информации гостям, определения категорийности гостиниц по описанию их характеристик;
- основами проведения оценки эффективности деятельности гостиничного предприятия;
- основными теоретическими работами в области технологии обслуживания в гостиничном хозяйстве.

СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 1

Тема 1: История становления и развития гостиничного дела

Цель занятия: ознакомить студентов с историей зарождения и этапами развития предприятий гостеприимства в России. Закрепить знания об основоположниках гостиничного бизнеса.

Методические указания к проведению занятия

Вопросы для обсуждения:

1. Постоялые и гостинные дворы на Руси в 12-15 века.
2. Развитие гостиничного дела в 19-м – начале 20-го века.
3. Сегментация гостиничных компаний в 70-х – 90-х годах 20-го века.
4. Деятельность выдающихся организаторов гостиничного бизнеса:
 - а Конрад Хилтон (1887-1979)
 - б Чарльз Кеммонс Уилсон (1913- 2003)
 - в Джон Уиллард Мариотт (1900- 1985)
 - г Элеворт Милтон Статлер (1863-1928)
 - д Жорж Огюст Эскофье (1846-1935)
 - е Цезарь Ритц (1850-1918)
5. Компания «Интурист». История возникновения. Концепция деятельности.
6. Особенности гостиничного сервиса в СССР.
7. Состояние гостиничного дела в 90-х гг. XX века.

Порядок проведения занятия.

Студенты выполняют предварительную подготовку к семинару (перечень вопросов определяет преподаватель).

Занятие проводится в форме беседы-обсуждения по основным вопросам темы. Студенты заранее предупреждаются о форме проведения занятия и готовят доклады (доклады сопровождаются презентацией).

СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 2

Тема 2: Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг

Цель занятия: закрепить знания по основным вопросам современного состояния и перспективам развития рынка гостиничных услуг в России; рассмотреть основные проблемы гостиничного хозяйства в России и пути их решения.

Методические указания к проведению занятия

Вопросы для обсуждения:

1. Современное состояние индустрии гостеприимства.
2. Факторы, способствующие развитию индустрии гостеприимства.
3. Интеграционные процессы гостиничной индустрии. Виды гостиничных цепей.
4. Франчайзинг в гостиничной индустрии.
5. Характеристика международных гостиничных ассоциаций.
6. Характеристика международных гостиничных сетей в России.
7. Российские гостиничные сети, перспективы их развития.
8. Проблемы гостиничного хозяйства в России и возможные пути их решения.
9. Национальные особенности гостеприимства

Порядок проведения занятия

При изучении данной темы проводится занятие в форме дискуссии по основным вопросам темы.

Студенты заранее предупреждаются о форме проведения занятия и готовят доклады по вопросам темы.

(Вопрос №9 может быть раскрыт несколькими студентами по особенностям гостеприимства, характерным различным нациям и народам).

СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 3

Тема 3: Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг

Цель занятия: рассмотреть основные модели организации агротуризма; проанализировать современное состояние, перспективы и проблемы развития агротуризма в России.

Методические указания к проведению занятия

Вопросы для обсуждения:

1. Современное состояние и тенденции развития агротуризма в мире.
2. Модели организации агротуризма (американская, германская, французская, американская и др.).
3. Европейская федерация фермерского и сельского туризма. Программы развития сельского туризма ЕС.
4. Анализ современного состояния и перспективы развития сельского туризма в России.
5. Роль рекреационного потенциала России для развития сельского туризма в регионах. Культурно-этнографические центры.
6. Основная проблематика и стратегия развития агротуризма в России.

Порядок проведения занятия.

Студенты выполняют предварительную подготовку к семинару.

Занятие проводится в форме беседы-обсуждения по основным вопросам темы. Студенты заранее предупреждаются о форме проведения занятия и готовят доклады.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №4

Тема 4: Архитектурно-планировочные решения и предметно-пространственная среда, требования к функциональным помещениям гостиниц и других средств размещения

Цель занятия: ознакомиться с современными архитектурными концепциями гостиничных зданий их объемно-пространственными решениями, а так же с принципами разработки интерьеров гостиниц различной типологии.

Методические указания к проведению занятия

Вопросы для обсуждения:

1. Современные архитектурные концепции гостиничных зданий в зависимости от их типологии.
2. Объемно-пространственное решение современных гостиниц - силуэт здания и композиционное решение фасада здания.
3. Модели размещения гостиниц в планировочной структуре города. Факторы, предопределяющие выбор участка для размещения гостиничного комплекса.
4. Планировочная организация гостиничных номеров. Композиционные приемы размещения мебели в помещениях блока жилой группы.
5. Факторы, определяющие комфорт внутреннего пространства гостиницы.
6. Мебель в интерьере гостиничного комплекса. Декоративные и мебельные ткани.
7. Цвет в интерьере гостиничного комплекса. Требования, предъявляемые к цветовому решению гостиниц. Приемы цветового решения.
8. Роль освещения в интерьере гостиничного комплекса. Светораспределение в помещениях гостиницы. Способы и приемы освещения помещений.
9. Озеленение гостиниц. Роль озеленения в создании микроклимата гостиничного комплекса.

Порядок проведения занятия.

Студенты выполняют предварительную подготовку к семинару.

Занятие проводится в форме беседы-обсуждения по основным вопросам темы. Студенты заранее предупреждаются о форме проведения занятия и готовят доклады.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 5

Тема 5: Технологический цикл обслуживания гостей.

Регламент процессов «Организация обслуживания на этажах»,
«Организация питания гостей»

Цель занятия: Закрепить этапы технологического цикла обслуживания гостей. Изучить должностные инструкции работников службы размещения и бронирования. Закрепить знания организации процессов: «Организация обслуживания на этажах», «Организация питания гостей».

Вопросы для обсуждения:

1. Подготовка горничной к работе.
2. Виды уборочных работ.
3. Уборочные материалы, техника, инвентарь и их краткая характеристика.
4. Предоставление услуги питания в гостиницах.
5. Работа подразделений по обслуживанию банкетов и конференций.
6. Работа службы «обслуживание в номерах».

Общие положения

Основные обязанности поэтажного персонала заключаются в:

- поддержании необходимого санитарно-гигиенического состояния в гостевых комнатах, служебных и общественных помещениях;
- осуществление подготовки номеров к заезду клиентов согласно принятым в гостинице стандартам;

- оказание вечернего сервиса (подготовка занятых комнат к ночному отдыху гостей);
- организация работы связанная с хранением, учетом, пополнением запасов моющих средств, а также уходом за инвентарем и оборудованием;
- предоставление услуг мини-бара (может осуществляться штатом поэтажного персонала или силами персонала службы организации питания).

В гостиницах выполняются следующие виды уборочных работ:

- уборка забронированных номеров;
- ежедневная текущая уборка номеров;
- генеральная уборка;
- экспресс-уборка;
- уборка помещений общего пользования;
- уборка санузлов (в номерах и общего пользования).

Для выполнения различных видов уборочных работ прибегают к использованию уборочных материалов, техники, инвентаря.

В процессе уборки горничные используют различные уборочные материалы (чистящие и моющие средства), выбор которых должен:

- значительно упрощать и ускорять уборку;
- делать ее максимально безопасной для персонала и не наносить вред окружающей среде;
- обеспечивать наивысшие стандарты в области уборки (клининга);
- являться экономичными и эффективными.

Все материалы для уборки, моющие средства должны иметь сертификаты качества и необходимые инструкции по использованию.

К уборочной технике относят: всевозможные уборочные и сервисные тележки, пылесосы для сухой уборки, пылеводососы, ковроочистители и ковромойки, однодисковые машины (полотеры), поломоечные комбайны, подметательные машины, автоматы для мытья ступеней эскалаторов.

К гостиничным уборочным тележкам предъявляются следующие требования:

- они должны быть изготовлены из высококачественных материалов, гарантирующих длительный срок эксплуатации и надежности;
- ткань мешков должна быть изготовлена из высокопрочной и долговечной ткани;
- тележки должны иметь защитные бамперы, чтобы уберечь от повреждений стены гостиничных помещений;
- колеса тележек должны быть на подшипниках, придавать им хорошую маневренность;
- ведра и лотки должны быть выполнены из ударопрочного и термостойкого пластика;
- габаритные размеры тележек должны соответствовать вместимости существующих в гостинице кабин служебных лифтов.

Для проведения различных уборочных работ в гостинице требуются тележки, как с минимальным, так и с максимальным набором оборудования.

Тележка для горничной укомплектована, как правило, многоразовым мешком для грязного белья и мешком для мусора на откидных держателях.

Эта модель должна иметь ряд полок. На нижних полках чаще всего располагают чистое белье, на верхних – расходные материалы. Такая тележка снабжена платформой для пылесоса, ведер. К ней могут быть добавлены дополнительные multifunctional навесные, легкоъемные лотки для размещения всевозможного уборочного инвентаря и аксессуаров.

Полностью экипированная к работе тележка для горничной имеет достаточно большой вес. Современные модели уборочных тележек снабжены электроприводом, который дает возможность легко управлять тележкой и даже ехать на ней.

Для достижения отличных результатов уборки персонал использует в работе различный инвентарь: приспособления для сухой и влажной уборки, приспособления для мытья окон и витрин, приспособления для нанесения лака и воска, стяжки для удаления жидкостей с пола, щетки, ведра для отжима тряпок, тряпки для уборки пола, всевозможные салфетки, рукавички

и губки для чистки раковин и ванн, стремянки, лестницы-стремянки, стремянки-платформы, ведра, совки, веники, корзины для уборочных принадлежностей.

Обеспечением гостей услугами питания в гостинице занимается служба организации питания, включающая в себя: рестораны, кафе, бары, поэтажные буфеты, подразделения по обслуживанию банкетов и конференций, службу обслуживания в номерах (room-service).

Ресторан – предприятие общественного питания с широким ассортиментом блюд сложного приготовления, включая заказные и фирменные блюда и изделия, алкогольные, прохладительные, горячие и другие виды напитков, мучные кондитерские и булочные изделия, табачные изделия, покупные товары, с высоким уровнем обслуживания и, как правило в сочетании с организацией отдыха и развлечений.

Кафе – предприятие общественного питания по организации питания и (или без) отдыха потребителей с предоставлением ограниченного по сравнению с рестораном ассортимента продукции общественного питания, реализующее фирменные, заказные блюда, изделия и алкогольные и безалкогольные напитки.

Бар – предприятие общественного питания, оборудованное барной стойкой и реализующее в зависимости от специализации алкогольные и (или) безалкогольные, горячие и прохладительные напитки, коктейли, холодные и горячие закуски и блюда в ограниченном ассортименте, покупные товары. Бары можно классифицировать в зависимости от их расположения в гостиничном комплексе следующим образом: вестибюльный бар, ресторанный бар, вспомогательный бар, банкетный бар, мини-бар.

Буфет – предприятие общественного питания, реализующее с потреблением на месте ограниченный ассортимент продукции общественного питания из полуфабрикатов высокой степени готовности, в том числе холодные блюда, закуски, горячие, сладкие блюда несложного

изготовления, мучные кулинарные, булочные и кондитерские изделия и покупные товары.

Обслуживание в номерах гостиниц – ведется по заказам проживающих в гостиницах за дополнительную плату (15% суммы счета). Больные обслуживаются в номерах без дополнительной платы.

Прием заказов на обслуживание в номерах может производиться:

- в поэтажных барах (буфетах);
- непосредственно в ресторане (кафе) через дежурного администратора или метрдотеля (по телефону или лично);
- в специальных диспетчерских пунктах, где устанавливается телефон или оборудуется сигнализацией для вызова в номер официанта.

Выбор формы приема заказа зависит от местных условий (вместимостью гостиницы, расположения номеров, связи с этажами).

В гостиницах на этажах выделяют специальные помещения для официантов, обслуживающих проживающих в номерах.

В гостиницах с высоким уровнем обслуживания существует специальное подразделение room-service, целью которого является доставка еды гостю в любое место в пределах отеля (в номер, офис, холл).

Room-service может иметь свою кухню со специальной посудой и оборудованием, помогающим сохранить нужную температуру пищи. Режим работы room-service круглосуточный. Сотрудник этого подразделения (его должность называется order taker) принимает заказы от проживающих в гостинице на обслуживание в номерах завтраками, обедами и ужинами. Заказ принимается по специальному меню, с заказчиком согласовывается способ приготовления блюд, время подачи, вид сервировки, особенности обслуживания. Вместе с заказом гость получает чек, который

оплачивает при выезде из гостиницы, карточку с пожеланиями «приятного аппетита» и просьбой сообщить, когда можно убрать посуду.

При организации банкетов время и характер обслуживания заранее оговариваются в процессе переговоров с лицом ответственным за это направление деятельности предприятия.

Услуги питания являются в гостиничном предприятии вторыми после услуг размещения по объему приносимого дохода. Способы и формы обслуживания питанием проживающих в гостинице зависят от ее уровня.

Порядок проведения занятия.

Оформление и защита отчета

Студентам предлагается решить ситуационные задачи по составлению регламента процессов «Организация обслуживания на этажах», «Организация питания гостей» для гостиницы в соответствии с вариантом задания, который определяет преподаватель.

Решение задач осуществляется в следующем порядке:

1. Определение цели процесса;
2. Определение периода процесса;
3. Определение ответственного за процесс, ознакомление с его должностной инструкцией ;
4. Определение прав, обязанностей, ресурсов, выделяемых в распоряжение ответственного за процесс;
5. Выделение подпроцессов;
6. Установление для каждого подпроцесса требований, срока осуществления, ответственного;
7. Заполнение бланков документации.

В отчете о проделанной работе студенты представляют решенные ситуационные задачи.

Защищается отчет каждым студентом индивидуально путем собеседования с преподавателем.

Примерные варианты заданий:

1. Разработать регламент процесса «Организация обслуживания на этажах» для отеля-люкс. Выделить подпроцессы согласно таблице 1.

Заполнить бланки: «Бланк оперативного учета проживающих на этаже граждан»; «Наряд на уборку номеров»; «Карта заказа на завтрак».

Таблица 1. Подпроцессы для регламента процесса «Организация обслуживания на этажах»

Подпроцесс	Последовательность осуществления операции	Требования	Срок осуществления/ Ответственный за процедуру
1. Подготовка номеров к заселению			
2. Организация уборочных работ			
3. Уборка санузлов (в номерах и общего пользования)			
4 Предоставление гостям бесплатных услуг			
5. Предоставление гостям платных дополнительных услуг			

2. Разработать регламент процесса «Организация обслуживания на этажах» для гостиницы среднего класса. Выделить подпроцессы согласно таблице 1. Заполнить бланки: «Бланк оперативного учета проживающих на этаже граждан»; «Наряд на уборку номеров»; «Карта заказа на завтрак» (приложение 1).

3. Разработать регламент процесса «Организация обслуживания на этажах» для гостиницы экономического класса. Выделить подпроцессы согласно таблице 1. Заполнить бланки: «Бланк оперативного учета проживающих на этаже граждан»; «Наряд на уборку номеров»; «Карта заказа на завтрак» (приложение 1).

4. Разработать регламент процесса «Организация обслуживания на этажах» для гостиницы отель-курорт. Выделить подпроцессы согласно таблице 1. Заполнить бланки: «Бланк оперативного учета проживающих на этаже граждан»; «Наряд на уборку номеров»; «Карта заказа на завтрак» (приложение 1).

5. Разработать регламент процесса «Организация питания гостей» в ресторане для отеля-люкс. Выделить подпроцессы согласно таблице 2.

Таблица 2 – Подпроцессы для регламента процесса «Организация питания гостей»

Подпроцесс	Последовательность осуществления операции	Требования	Срок осуществления/ Ответственный за процедуру
1. Резервирование стола			
2. Встреча посетителей			
3. Подача меню, карты вин			
4. Прием заказа по меню			
5. Прием заказа по карте вин			
6. Завершение приема заказа			
7. Передача заказа на производство			
8. Подготовка к обслуживанию			
9. Подача закусок и напитков к ним			
10. Подача супов			
11. Подача вторых горячих блюд и напитков к ним			
12. Подача сладких блюд и напитков к ним			
13. Подача чая, кофе,			

диджистива			
14. Расчет с посетителем			
15. Проводы посетителя			

6. Разработать регламент процесса «Организация питания гостей» в ресторане для гостиницы среднего класса. Выделить подпроцессы согласно таблице 2.

7. Разработать регламент процесса «Организация питания гостей» в ресторане для гостиницы экономического класса. Выделить подпроцессы согласно таблице 2.

8. Разработать регламент процесса «Организация питания гостей» в ресторане для гостиницы отель-курорт. Выделить подпроцессы согласно таблице 2.

Дополнительная информация

Сейчас в мире самой распространенной системой классификации является Французская национальная система. Она устанавливает для туристских гостиниц шесть категорий, среди которых пять с присвоением определенного количества звезд (1*, 2*, 3*, 4*L, 5*). Минимальные требования на присвоение одной из категорий: количество комнат; общие помещения; оборудование гостиницы; комфортность жилья; обслуживание. По аналогии с французской классификацией в европейских странах выделяется немецкая классификация, соответственно которой, гостиничные предприятия делятся на 5 классов. Туристский класс - 1*; стандартный класс - 2**; комфортный класс - 3***; первый класс - 4****; люкс - 5*****.

Кроме традиционных звёзд существуют системы "букв" и "корон". В Греции пользуется популярностью буквенная система классификации, хотя на фасадах гостиниц можно увидеть и обычные звезды. Греческие гостиницы делятся на четыре категории: А, В, С, D. Гостиницы категории: А - соответствуют четырёхзвёздочному уровню, В - трёхзвёздочному, С - двухзвёздочному. Гостиницам высшей категории в Греции нередко присваивается категория "de Luxe".

Классификация английских гостиниц довольно сложна. Как правило, на фасаде гостиниц изображены не звезды, а короны. Чтобы перевести категорию гостиницы с "языка корон" на "звездный", надобно от общего числа корон отнять одну.

Но наиболее правильной считается классификация, предложенная Ассоциацией британских тур агентств:

- бюджетные гостиницы (1 звезда) расположены в центральной части города и имеют минимум удобств;
- гостиницы туристического класса (2 звезды) имеют в распоряжении бар и ресторан;
- гостиницы среднего класса (3 звезды) имеют довольно большой уровень обслуживания;
- гостиницы первого класса (4 звезды) предлагают очень высокое качество проживания и отличный уровень обслуживания;
- гостиницы высшей категории (5 звезд) имеют уровень обслуживания и проживания экстра-класса.

Классификация итальянских гостиниц довольно запутана, официальной "звёздной шкалы" в стране нет.

Соответственно принятым в Италии нормам, гостиницы классифицируются на три категории:

- первую категорию условно можно отнести к четырёхзвёздочной;
- вторую категорию - к трёхзвёздной;
- третью категорию - к двухзвёздной.

В Испании также существует градация средств размещения по категориям:

- гостиницы - пяти категорий от 1 до 5 звезд;
- дома гостиничного типа, бунгало, апартаменты и др. - от 1 до 4 звезд.

Кроме того, в Испании существуют государственные предприятия приёма туристов, которые находятся в подчинении Государственного

министерства по туризму. К ним относятся старые крепости, замки, дворцы, которые оборудованы как гостиницы "люкс".

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №6

Тема 6: КЛАССИФИКАЦИЯ ТУРИЗМА

Цель занятия: ознакомиться с основными понятиями и концепциями туризма, принятыми в мировой практике. Изучить особенности различных видов туризма.

Методические указания к проведению занятия

Студенты изучают представленные материалы и составляют конспект по разделам темы.

1. Основы классификации туризма

Значимость классификации туризма как особого феномена определяется тем, какие признаки положены в ее основу. В зависимости от их выбора выделяют разные типы, виды и формы туризма.

В первую очередь, туризм можно разделить **на международный и внутренний.**

Международный туризм охватывает поездки с туристскими целями за пределы страны постоянного жительства. Выезд за рубеж, как правило, требует соблюдения определенных туристских формальностей. Это – оформление заграничных паспортов и виз, прохождение таможенных процедур, валютный и медицинский контроль.

Упрощение или ужесточение туристских формальностей оказывает прямое воздействие на развитие международного туризма. Туристские формальности, связанные с пересечением государственных границ, являются неотъемлемой частью международного туризма и выступают в качестве главной его особенности. Чем глубже различия денежных систем государств, тем больше препятствий на пути свободного передвижения людей между

странами; чем значительнее языковые барьеры, разделяющие народы, тем существеннее различия международного и внутреннего туризма.

Другая особенность международного туризма носит экономический характер и раскрывается через влияние, какое международный туризм оказывает на платежный баланс страны. Иностранные туристы, оплачивая товары и услуги, обеспечивают поступление валюты в бюджет принимающей страны и тем самым активизируют ее платежный баланс. Поэтому приезд иностранных туристов получил название активного туризма.

Напротив, выезд туристов выражается в оттоке национальной денежной единицы из страны их постоянного проживания. Международные платежи по туристским операциям такого рода фиксируются в пассиве платежного баланса страны – поставщика туристов, а сам туризм именуется пассивным. Деление на активный и пассивный, исходя из особенностей отражения финансовых результатов туристской деятельности в платежном балансе, присуще только международному туризму и не распространяется на внутренний туризм.

Это деление неразрывно связано с двумя другими формами международного туризма – въездным и выездным, которые различаются по направлению туристского потока. Один и тот же турист может быть классифицирован как въезжающий и выезжающий одновременно, в зависимости от того, по отношению к какой стране описывается его перемещение. Различают страну происхождения туриста, которую он покидает с целью путешествия, и страну назначения, куда он прибывает. В первом случае речь идет о выездном, во втором – о въездном туризме. Эти термины используются применительно к зарубежному путешествию в начале поездки. На обратном пути турист просто возвращается домой.

В отличие от международного внутренний туризм представляет собой миграционные потоки людей в пределах страны постоянного жительства с целью отдыха, удовлетворения познавательных интересов, занятий спортом и другими туристскими целями. Он не связан с пересечением государственной

границы и, следовательно, не требует соблюдения туристских формальностей. Национальная денежная единица, используемая повседневно, продолжает оставаться средством обращения, а родной туристу язык – средством общения. Такие путешествия сравнительно легко организовать. Поэтому не случайно на их долю приходится 80–90 % всех туристских поездок, а расходы на внутренний туризм в 5–10 раз превышают затраты на международный туризм.

Несмотря на существенные различия международный и внутренний туризм теснейшим образом связаны между собой. Внутренний туризм выступает своего рода катализатором международного туризма. Он способствует освоению новых рекреационных ресурсов и регионов, созданию базовой туристской инфраструктуры, подготовке специалистов и тем самым оказывает содействие процессу гармоничной интеграции стран в международную индустрию туризма.

Классификация туризма по схеме И. Ю. Александровой: «Международный туризм (рис.1).

1.2. Путешествия с целью отдыха и развлечения

Путешествия с целью развлечения и отдыха являются основным направлением развития туристских обменов. На их долю приходится около 70 % мирового туризма. Они объединяют оздоровительные, познавательные, любительские спортивные поездки, шоп-туры и т. д. Купально-пляжный отдых традиционно считается лучшим способом снятия нервного и физического утомления, регенерации сил и энергии. Однако, по прогнозам международных экспертов, в ближайшем будущем оздоровительный туризм претерпит существенные изменения. Мода на приморские курорты пройдет, начнется переориентация туристских потоков. Высокие темпы роста будут характерны для поездок в горы, а также для путешествий с элементами приключения и риска.

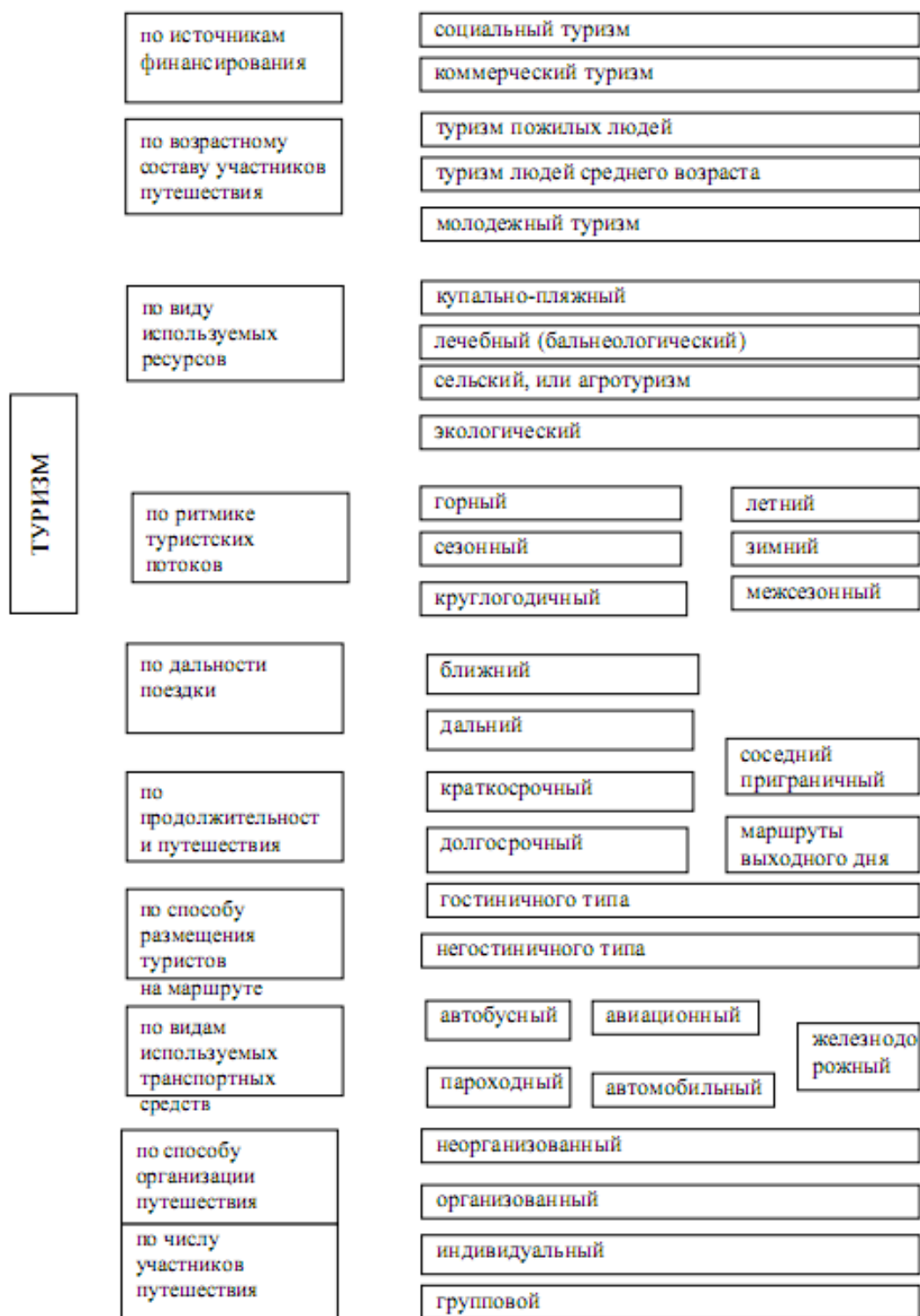


Рис. 1. Классификация туризма по схеме И. Ю. Александровой

Неотъемлемой частью любого отдыха является ознакомление с историко-культурными достопримечательностями, посещение театров, музеев, в конечном итоге, расширение общественного кругозора. Особый интерес человек испытывает к культуре, истории, искусству, религии, традициям и быту других народов. Более полное представление об этих

сторонах человеческой жизни формируется в результате непосредственных контактов с местным населением, которые становятся возможными благодаря туризму.

Принимая во внимание масштабы и значение познавательного туризма, большинство исследователей относят его к числу ведущих суботраслей туризма, наряду с оздоровительным и спортивным.

Широкое распространение в последнее время получили частные поездки, или этнический туризм – посещение родственников, знакомых или родины предков. Они обеспечивают 10 % мирового туристского потока. Большим разнообразием отличаются классификации туризма по видам и формам. В их основу положены разные признаки. Одни из них относятся к туристскому путешествию и позволяют описать его, исходя из организации, материально-технического обеспечения, продолжительности и дальности поездки. Другие характеризуют туриста с социально-демографической и экономической точек зрения.

1.3. Деловой (конгрессный, научный) туризм

Деловой туризм охватывает путешествия со служебными целями без получения доходов по месту командировки. Это – поездки для участия в съездах, общих собраниях какой-либо организации дипломатического или иного характера (за исключением лиц, занимающих посты в посещаемой стране), научных конгрессах, конференциях, производственных семинарах и совещаниях, ярмарках, выставках и международных салонах.

Деловой туризм – наиболее перспективная и высокорентабельная отрасль туризма. Его доля в международном туристском обмене достигла 20 %. Деловой или конгрессный туризм приносит значительные доходы стране, которая принимает туристов. Это связано в первую очередь с валютными поступлениями. Деловой туризм, как правило, осуществляется за счет организации, которая спонсирует поездку своего сотрудника, а не за счет его личных средств. Кроме того, турист и в деловой поездке остается туристом –

приобретает сувениры, посещает экскурсии, рестораны с развлекательной программой и т. п.

Научный туризм, связанный с организацией, проведением конгрессов, симпозиумов, семинаров, напоминает деловой туризм и обычно проходит в крупных городах, известных своими научными и культурными традициями.

В этой связи уместно упомянуть подобную же деятельность в сфере политики и общественных контактов, как национальных, так и международных. Так, например, Нью-Йорк и Женева являются резиденцией Организации Объединенных Наций, Париж – ЮНЕСКО и др.

Главной особенностью такого рода деятельности являются конференции (политических государственных деятелей), конгрессы (научные, культурные, общественные, спортивные), генеральные ассамблеи.

С точки зрения инфраструктуры, для удовлетворения потребностей этой деятельности, как и для делового туризма, следует иметь дворцы для проведения конгрессов, залы для выставок, международные пресс-центры и т. п.

Организаторами научного туризма могут быть:

- Международные государственные организации (ООН, ЕС) или их специализированные учреждения (ЮНЕСКО).
- Международные неправительственные организации, национальные и муниципальные учреждения и ассоциации неправительственного характера.
- Организации, проводящие эти конгрессы, семинары, симпозиумы.
- Специализированные органы, бюро, агентства государственного и частного характера.

Организационная деятельность по проведению конгрессов имеет следующие аспекты:

1. Экономический аспект: бюджет для их проведения (стоимость, финансирование, расходы по приему гостей).
2. Инфраструктура: здания для проведения конгрессов, их обслуживание, пресс-центры, гостиницы.

3. Психологические аспекты, маркетинг самих встреч: информация, общественные сношения, оздоровительное и культурно-туристское обслуживание участников.

4. Аспекты обслуживания: гостиница, транспорт, ресторан, переводчики, гиды, визиты, встречи.

Но не только экономическая роль делового туризма способствует его привлекательности. Деловой туризм позволяет в рамках работы конференций, конгрессов устанавливать новые позитивные контакты мировой интеллектуальной элиты, вне зависимости от геополитического и социального статуса каждого отдельного туриста, совершающего поездку с деловой целью.

1.4. Организованный и неорганизованный туризм

Туристы удовлетворяют свои потребности по-разному. Они могут получить соответствующий набор услуг при посредничестве туристской фирмы или без ее участия, оплатить поездку с комплексным обслуживанием заблаговременно или каждую услугу в отдельности по мере пользования ею на месте. Строго регламентированные путешествия, предлагаемые туристическими фирмами и реализуемые обычно на условиях предварительной оплаты, называются организованным туризмом. Организованные туристы приобретают туры по заранее согласованным маршрутам, срокам пребывания, объему предоставляемых услуг через специальный туристский сбытовой аппарат.

Одни из них предпочитают туры с комплексным обслуживанием, другие ограничиваются частичным туристским обслуживанием, купив, например, курсовку только на питание.

В отличие от организованных, неорганизованные туристы не связаны никакими взаимными обязательствами с разного рода посредниками – общественными организациями или туристскими фирмами. Они путешествуют на принципах самостоятельности и самообслуживания. Типичный пример неорганизованного туризма – поездки путем автостопа с

использованием в качестве средства передвижения попутных автомобилей. Неорганизованный отдых получил широкое распространение на Западе. На его долю приходится две трети общего числа туристских поездок. Именно неорганизованный туризм позволяет человеку наиболее полно ощутить себя свободной личностью, способной принимать нестандартные решения, и тем самым получать глубокое наслаждение от самого процесса свободного времяпрепровождения.

Если для европейских туристов этот вид отдыха свидетельствует об их достаточном благополучии, то для российского туриста данный вид отдыха ассоциируется, прежде всего, с экономией денежных средств.

1.5. Индивидуальный и групповой туризм

В зависимости от числа туристов, одновременно и совместно совершающих путешествие по одному маршруту, туризм подразделяется на индивидуальный (от одного до пяти человек) и групповой (шесть-семь человек и более).

Групповые путешествия, как правило, организуются на основе общности интересов их участников. Это могут быть туры археологической, искусствоведческой или исторической тематики, коллективные путешествия, организуемые любителями лыжных прогулок или сафари, поездки с производственными целями и т. д. Как правило, индивидуальный туризм – более

дорогостоящее удовольствие, так как в этом случае турист должен самостоятельно организовывать свой маршрут, получать соответствующие визовые поддержки, или перепоручить все эти действия туристской фирме. Групповые поездки, если они осуществляются в период отсутствия активного туристского спроса, напротив, не слишком дороги. Кроме того, групповые поездки предполагают определенные, иногда достаточно значительные скидки на транспорт, экскурсионное обслуживание. Эти поездки особенно популярны у молодежи.

1.6. Коммерческий и социальный туризм

Первоначально вся туристская деятельность носила коммерческий характер и осуществлялась с целью извлечения прибыли. В сфере туризма, как и в любом другом секторе экономики, прибыль является главным источником средства для развития и расширения производства, а также выплаты дивидендов акционерам. Она выступает одним из важнейших результирующих показателей работы туристского предприятия, на который ориентируется потенциальный инвестор при оценке возможностей компании. Стремясь максимизировать свой доход, туристические фирмы ищут оптимальное соотношение между величиной издержек и ценой туристского продукта. Предлагаемые ими товары и услуги рассчитаны в основном на лиц с высоким и средним уровнем достатка, готовых полностью оплачивать туристские расходы из семейных бюджетов.

В противовес коммерческому туризму возникло понятие социального туризма. С законодательным закреплением права на оплачиваемый отпуск в 30-е годы казалось, что проблема отдыха трудящихся решена окончательно. Но в действительности туристские услуги оставались недоступными для большей части населения. Круг потребителей особенно сужался в периоды экономических спадов, сопровождаемых ростом числа безработных и падением реальных доходов. Возникла острая необходимость в социальном туризме как гарантированном минимуме в сфере отдыха, идея которого была одобрена на национальном и международном уровнях.

Концепция социального туризма покоится на трех основополагающих принципах: обеспечении отдыха всех и каждого члена общества путем широкого вовлечения в сферу туризма людей с низким уровнем доходов, субсидировании туризма малоимущих и активном участии правительственных, муниципальных, общественных и коммерческих структур в его развитии.

Социальный туризм – туризм низкодходных слоев населения. Это цель, к которой общество должно стремиться в интересах менее обеспеченных

граждан при использовании ими права на отдых, как отмечалось в Манильской декларации по мировому туризму.

Система социального туризма охватывает многие категории лиц с низкими доходами. Изначально она создавалась и была ориентирована на неквалифицированных рабочих, занятых ручным трудом. Поэтому до сих пор социальный туризм нередко отождествляется с туризмом рабочих. Но постепенно социальная база расширялась, и в настоящее время его услугами пользуются лица, принадлежащие к разным общественным слоям и возрастным группам.

Система социального туризма выгодна не только потребителю, но и туристским предприятиям. С введением отпускных чеков они расширяют свой рынок сбыта и получают дополнительные гарантии оплаты предоставляемых услуг. В отношении них проводится соответствующая финансовая, льготная налоговая и кредитная политика государства.

Особая роль в развитии социального туризма принадлежит дотациям из специальных фондов пенсионных касс, профсоюзов, средств заводских комитетов, местных общностей, а также централизованных источников. Дотационный характер отдыха малоимущих подтверждается отечественным опытом организации профсоюзного туризма, который долгие годы существовал в бывшем СССР и может служить классическим примером социального туризма. Туристские предприятия получали пособие на покрытие расходов по зарплате, на энергоносители и пополнение продовольственных фондов из прибыли, формирующейся централизованно в вышестоящих органах управления профсоюзным туризмом. Активное участие профессиональных союзов, различных общественных ассоциаций, муниципальных и государственных структур в отдыхе низкодоходных групп населения позволило превратить социальный туризм в заметное явление общественной жизни, сравнимое по масштабам с коммерческим туризмом.

1.7. Массовый и элитарный туризм

Особенность современного этапа развития туризма раскрывается через понятие массового туризма. Оно отражает процесс демократизации и расширения туристского движения. В индустриально развитых странах Запада более половины населения является потребителями туристских товаров и услуг.

Понятие массового туризма было введено и используется как альтернатива аристократическому туризму XIX века, отдельным дорогостоящим видам туризма, ориентированным на избранную публику, и туризму в развивающихся странах, где доступ к туристским благам местного населения ограничен из-за низкого уровня жизни.

В отличие от массового элитарный туризм рассчитан на состоятельную клиентуру. Для данной категории потребителей уровень цен на рынке не имеет особого значения, но они предъявляют повышенные требования к качеству предлагаемых товаров и услуг. В этой связи нельзя не отметить ту роль, которую элитарный туризм играет в развитии туристского бизнеса в целом. Здесь задается импульс всей индустрии туризма. Он способствует утверждению и распространению новых, более высоких стандартов обслуживания и, в конечном итоге, содействует улучшению качества жизни населения. Поэтому не случайно элитарный туризм нередко называют «туристским локомотивом».

1.8. Экологический туризм

В 1880 г. было введено понятие «экологический туризм», как синоним так называемому «мягкому туризму». Чем особо подчеркивалось его щадящее воздействие на природу. Развитие экологического туризма шло различными путями.

В начале развития массового туризма Альпы являлись местом значительного посещения туристов. Таким образом, экология Альп была сильно нарушена, в связи с этим германская школа выдвинула концепцию «мягкого туризма». «Мягкий туризм» противопоставляется «жесткому

туризму», основанному на получении доходов от этого вида туризма (Испания, Греция, Турция).

Швейцарская школа экотуризма дала следующее определение экологическому туризму – это тихий или спокойный туризм, который должен обеспечивать физический и духовный отдых людям в непосредственном контакте с ландшафтом, с учетом долговременных интересов местных жителей. Австрийская школа считает, что главными компонентами, которым должен отвечать «мягкий туризм» являются:

- не технизированный туризм;
- самостоятельное региональное развитие туризма;
- социальная ответственность человека перед природой;
- культурная ответственность.

Мягкий туризм может развиваться только там, где отсутствует «жесткий туризм».

В Германии был создан Немецко-Альпийский союз, сформулировавший перечень основных функций экологического туризма:

- оптимальный отдых гостей;
- непосредственный контакт туристов с ландшафтом;
- непосредственное соприкосновение с местной социокультурной средой;
- прибыль от туристической деятельности

Экологический туризм строится на следующих основаниях:

- обращение к природе и использование преимущественно природных ресурсов;
- экологический туризм не должен наносить ущерба или минимизировать ущерб среде нашего обитания, т. е. быть экологически устойчивым;
- должен быть нацеленным на экологическое образование и просвещение, на формирование равноправных отношений с природой;

- экологический туризм должен заботиться о сохранении местной социокультурной среды;
- экологический туризм должен быть экономически эффективным и обеспечивать устойчивое развитие тех районов, где он осуществляется.

В последние годы из-за сильного ухудшения экологической ситуации во многих странах развивается экологический туризм. Около 500 млн. человек в год принимают участие в этом виде туризма. На данный момент в мире уделяется большое внимание развитию экологического туризма, который направлен на охрану окружающей среды и взаимодействие с ней человека посредством туризма, т. е. сочетание путешествия с сохранением дикой среды. Туристов привлекают мало изученные маршруты, различные уголки земли, нетронутые человеком, памятники природы.

В СССР были распространены только заповедники, которые обеспечивали охрану флоры, фауны и экосистемы и являлись научными учреждениями, где работали биологи и экологи разного уровня. В настоящее время заповедники служат очагами восстановления плотности популяции редких и исчезающих видов. Создание национальных парков в России дало развитие экологическому туризму.

Существуют два подхода к экологическим проблемам, во взаимоотношении человека и природы.

1. Антропоцентрический – согласно этому подходу правила устанавливает человек, т. е. человек находится в центре.

2. Биоцентрический – т. е. человек как биологический вид находится под взаимодействием природы. В центре устойчивость живой природы биосферы, а не человек со своими знаниями.

Экологический туризм – в настоящее время это целевые поездки к местам относительно не тронутой природы и хорошо сохранным культурно-историческим наследием. Эти поездки не наносят ущерб природе, создают условия, при которых используются природные ресурсы, и являются благоприятным фактором для местного населения.

Особенность экологического туризма состоит в том, что не носит массового характера, являясь мелкомасштабным туризмом, который можно встретить в основном в развитых странах.

Рассмотрим условия функционирования рынка экологического туризма:

- обеспечение транспортной доступности;
- наличие уникальных и привлекательных объектов;
- проведение разумной ценовой политики;
- хорошая комфортная организация поездок.

Экологический туризм – это прогулки по национальным паркам, зеленым насаждениям с целью добровольной помощи по охране природы или прогулки с целью рекреации. Основные организации и методические принципы участия туристов в природоохранных мероприятиях экологического туризма достаточно разнообразны, это:

1. Комплексность задач при организации путешествий подразумевает наличие нескольких целей такой работы, ее многоплановость и получение полезных результатов в нескольких направлениях: охране и восстановлении определенных природных ресурсов, повышение оздоровительной и эстетической ценности туристских земель, расширение и углубление естественнонаучных знаний.

2. Совмещение работ, т. е. природоохранные мероприятия, совмещаются с познавательными мероприятиями.

3. Принцип обязательности участия – требует таких видов организаторской и пропагандистской работы, при которых обеспечивается участие в природоохранной деятельности всех категорий работников туристских хозяйств, общественного актива, туристов и экскурсантов.

4. Принцип наглядности и результативности работ. Объясняется это необходимостью получения большой полезной отдачи от добровольного труда людей, а также и педагогическими соображениями.

5. Гласность и поощрение участия в охране природных ресурсов. Пропаганда природоохранных компаний, интересного опыта конкретных

туристских хозяйств, общественных коллективов, туристских групп и отдельных туристов должна вестись повсеместно, в многотиражной печати трудовых коллективов, стенных газетах.

6. Привлекательность – один из ведущих принципов и одновременно отличительная черта большинства природоохранных мероприятий в туризме. Нередко именно аттрактивные элементы в формах работы по охране природы вызывают у туристов интерес и желание принять участие в них, делают их труд радостным и увлекательным, превращают его в занимательную и полезную игру.

1.9. Детский туризм

Детско-юношеский спортивно-оздоровительный туризм, в отличие от других видов спорта, является одной из наиболее эффективных оздоровительных технологий.

Одной из важных целей детско-юношеского туризма как спорта, оздоровления и вида деятельности является формирование здорового образа жизни человека и общества в целом, что имеет большое государственное значение в воспитании детей.

Принимая во внимание, что дети и молодежь – будущее поколение страны – в современных экономических условиях не должны терять нравственные ориентиры, скатываться в бездуховную и криминальную среду городов, перед детским туристским движением страны сегодня стоят первоочередные задачи:

- вернуть молодому поколению прекрасный мир спортивного туризма и развивать его;
- эффективно обучить жизненным навыкам выживания человека в природной и городской среде обитания.

Новые экономические отношения, происходящие в стране, обострили проблемы в детском спортивно-оздоровительном туризме, потребовали изменений в процессе деятельности основной материальной и организационной базы массового туризма.

Спортивно-оздоровительный туризм России, в состав которого органично входит детско-юношеский туризм, не оставлен без внимания Правительством РФ. Так в Федеральной программе развития туризма Российской Федерации от 26.02.1996 года № 177 «Развитие туризма в Российской Федерации» определены основные направления развития и детско-юношеского туризма.

Актуальность исследования детского оздоровления в системе спортивно-оздоровительного туризма России обусловлена, прежде всего, социально-экономическими реформами, осуществляемыми в стране, созданием новой государственной системы оздоровления детей, действующей и по линии просвещения и по линии социально-страховых учреждений.

2. ОСНОВНЫЕ ВИДЫ И ФОРМЫ ТУРИЗМА

2.1. Культурно-познавательный туризм

Культурно-познавательный туризм знакомит туриста с культурными ценностями, расширяет его культурный кругозор. При этом турист получает знания, соотносясь с собственными культурными запросами собственному выбору.

Культурно-познавательную деятельность туриста можно сгруппировать следующим образом:

- знакомство с различными историческими, архитектурными или культурными эпохами путем посещения архитектурных памятников, музеев, исторических маршрутов;
- посещение театрализованных представлений, музыкальных, кино, театров, фестивалей, религиозных праздников, боя быков, концертов и оперных сезонов, выставок картин, скульптур, фотографий и т. п.;
- посещение лекций, семинаров, симпозиумов, курсов иностранного языка, коммуникативных тренингов;

- участие в демонстрациях фольклора, национальной кухни и прикладного искусства на фестивалях фольклорных ансамблей и выставках национального народного творчества.

2.2. Религиозный туризм

Существенное влияние на туристские потоки оказывает религиозная мотивация поездок. В настоящее время в Европе 40 млн. человек ежегодно отправляются в путешествия с культурными и культовыми целями. Туризм в религиозной среде имеет разные виды. Прежде всего, это – паломничество, то есть посещение богомольцами Святых мест для поклонения религиозным реликвиям, святыням и для отправления обрядов. Притягательным местом для паломников разных конфессий является Иерусалим – Святая Земля для приверженцев трех величайших монотеистических религий. Евреи, исповедующие иудаизм, стремятся сюда, чтобы посетить библейские святыни, побывать у Стены Плача, окружающей Храмовую Гору. Для христиан этот священный центр связан с земным пребыванием Иисуса Христа. Верующие едут, чтобы помолиться, прежде всего, в храме Гроба Господня, принять участие в Божественной Пасхальной литургии, которая сопровождается сошествием Святого огня. Мусульмане имеют в Иерусалиме свои знамена, мечети Омара, аль-Акса и другие.

Главным Священным городом мусульман и центром их паломничества («хаджжа») является Мекка в Саудовской Аравии. Именно здесь родился основатель ислама, пророк Мухаммед. Регулярно в праздник Курбан-байрам исповедующие ислам со всего света стягиваются к храму Кааба для совершения жертвоприношения. Путешествие в Мекку считается одной из основных обязанностей мусульман. Другая их святыня находится в городе Медине, где расположена гробница Мухаммеда – второе после Каабы место паломничества мусульман.

Богомольцы-католики отправляются в путешествие в Ватикан, где пребывает Папа Римский – глава католической церкви. В каждой стране имеются свои национальные центры паломничества, определяющие

религиозные туристские маршруты. Это – места расположения храмов с чудотворными иконами, известные монастыри, церковные центры.

В России верующих всегда привлекала и привлекает Москва, Золотое кольцо; на Украине православные тянулись в Киево-Печерскую лавру. В настоящее время благочестивые православные верующие совершают паломнические поездки во вновь возрождаемые святыни Православия: Оптину пустынь, Саровскую обитель.

Паломническое движение по напряженности и количеству участников напрямую связано с религиозными праздниками, крупными церковными датами, поэтому оно носит неравномерный характер. Большой наплыв христиан был в 2000 г. в Израиле по случаю двухтысячелетия со дня рождения Иисуса в Вифлееме.

Ближние паломничеству потоки формируются религиозным туризмом другого вида, а именно путешествиями с целью познания истории религии и церковной культуры в ее прошлом и настоящем. Сюда относятся и поездки духовных лиц для ознакомления с религией и состоянием культовых дел за границей.

Широкие туристские потоки с ознакомительными целями направляются в Грецию – наследницу великой Византии, колыбель православия, с ее горными монастырями, монашеской республикой Афон, и в Ватикан – центр римско-католической церкви.

Религиозные достопримечательности привлекают туристов во Францию. 57 % памятников, составляющих ее национальное достояние и находящихся под охраной государства (включая придорожные кресты и надгробия), представляют религиозные объекты, действующие культовые или памятные.

Наконец, свои потоки формирует религиозный туризм с научными и религиоведческими целями. Они устремляются к центрам не только монотеистических существующих религий, но и в страны с богатым политеистическим прошлым. Это, прежде всего Египет, а также Италия и Греция. Особый научный религиоведческий интерес представляет Восток –

Индия, Китай, Япония. Поездки специалистов немногочисленны, но они расширяют географию религиозного туризма и делают его потоки в целом более полнокровными.

В связи с повышением в настоящее время спроса на религиозные туры за рубежом появились туристские фирмы, специализирующиеся на организации путешествий в сотрудничестве с церковью. Разного рода организации и учреждения, в свою очередь, оказывают влияние на их направленность.

В России действуют Всемирный фонд паломничества и Палестинское общество, которые в числе прочего разрабатывают специальные туры по Святым местам для верующих россиян. Во Франции существует Фонд по культурным и международным мероприятиям в горах, призванный защищать и пропагандировать культурное наследие страны. На средства государственных и муниципальных структур он провел реставрацию часовен и церквей в отдаленных горных местностях и развернул рекламу для привлечения внимания и интереса туристов к ним.

В целях развития религиозного туризма во Франции образована Национальная организация директоров епархий по паломничеству, объединяющая французских и зарубежных религиозных деятелей. В союзе с профессионалами туризма она прилагает усилия к улучшению духовных, моральных и технических условий для паломничества, а также готовит организаторов и руководителей туристского дела. Большую помощь храмам в приеме индивидуальных туристов и паломников оказывает Ассоциация священников Святых мест.

2.3. Сельский туризм или движение «отдыхаем дома»

Туризм зеленый, или сельский (деревенский), является деятельностью, которая проходит в контакте с природой, жизнью в лагере или маленьких поселках. Эта деятельность сопряжена с сельскохозяйственными работами, знакомством с жизнью небольших поселков, пешими экскурсиями по природным объектам, изучением флоры и фауны, занятиями речным

спортом, путешествиями по горам и озерам, с организацией курсов национальной кухни и др.

Проживание при таком туризме осуществляется в загородных домах, которые приспособлены для этих целей: имеется кухня, столовая и другие услуги или предлагаются дома, в которых проживают сами крестьяне.

Эта деятельность начала развиваться в 50-е годы в ряде европейских стран – Франции, Германии, Швейцарии – и затем распространилась на многие другие страны, в том числе Испанию. Такая форма туризма распространена среди семейных пар с детьми и пенсионеров. Кроме того, к ней тяготеет детский и молодежный туризм, использующий организацию временных лагерей, которая поддерживается администрацией или частными организациями – Ассоциацией свободного времени, религиозными институтами и т. п. Правительство с помощью различных субсидий поддерживает и регулирует этот род туристической деятельности.

В Германии после Второй мировой войны хорошо зарекомендовало себя движение «Отдыхаем дома». Правительство поддержало это начинание, особо обращая внимание на экономические последствия и социально-культурную значимость этого движения. Экономным немцам предлагаются для семейного отдыха благоустроенные фермерские домики, где они могут вместе с семьей фермера участвовать в сельскохозяйственных работах, дети – заботиться о домашних животных. Приобщаясь к живой природе, обогащая свой внутренний мир, дети как бы переходят в мир реальной жизни. Сохранение личных средств граждан теснейшим образом связано с тем, что финансовые потоки, ранее направляемые на зарубежный отдых, теперь остаются в стране.

В настоящее время подобные проекты разрабатываются и реализуются туроператорами Алтая, региона, где экологическая обстановка способствует развитию именно оздоровительно-культурного и одновременно недорогого отдыха.

2.4. Событийный туризм

Этот вид туризма, как правило, связан с проведением в различных городах мира карнавалов, фестивалей, приуроченных к определенным датам.

Такой вид туризма имеет и второе название – городской туризм. Городской туризм развит в таких городах как Нью-Йорк, Париж, Лондон, Вена, Мадрид, Барселона, Рим, Мюнхен, Ницца, Кёльн. Время, затрачиваемое на этот вид туризма, длится от нескольких дней до недели.

В последние годы туристические агентства предлагают по невысоким ценам пакеты городского туризма с использованием различных видов транспорта, обмена валюты, проживания и экскурсий. Наиболее известными являются:

- карнавал в Рио-де-Жанейро;
- Октоберфест (двухнедельный праздник пива в октябре) в Мюнхене;
- Кёльнский карнавал, который проходит ежегодно 11 ноября и начинается в 11 часов 11 минут;
- Международный кинофестиваль в Каннах.

Городской или событийный туризм требует особого внимания к организации такой деятельности как:

- экскурсии по городу: историко-архитектурное ознакомление, посещение музеев и постоянных выставок;
- посещение временных выставок в области культуры и искусства;
- посещение кулинарных выставок и ресторанов с национальной кухней;
- посещение культурных мероприятий в области кино, театра, оперы, музыки и танца и т. п.;
- организация покупок – (шопингов) – в специализированных магазинах;
- организация покупок по специальным сниженным ценам.

Особенностью данного вида туризма является четкая сегментация потребителя туристского продукта по возрастным, национальным, гендерным, религиозным и иным стратам.

Примером по-настоящему творческой туристской деятельности по организации событийного туризма явилось проведение Всемирной выставки

ЭКСПО – 2000 в Ганновере. Для детей и молодежи был сооружен специальный павильон, в котором гости имели возможность заниматься всеми (кроме зимних и водных) видами спорта, любители острых ощущений – пролететь над всем выставочным комплексом на воздушном фуникулере.

Событийный туризм – является не только перспективным видом развития туристской деятельности, но и, одновременно, достаточно капиталоемким. Ведь прежде чем организовать событийный тур – критерии туризма должны «создать» событие.

2.5. Спортивный туризм

Спортивный туризм является традиционной формой туристской деятельности и, как известно, наиболее традиционной. Новые формы спортивного туризма, особенно приключенческий спорт, значительно оживили его в последнее время. В этот вид туризма входят водный туризм, зимний спорт, охота и рыболовство.

Водный туризм является активной формой деятельности, известной с давних времен в странах, имеющих водные ресурсы. В последние годы с возникновением новых современных форм этот вид туризма переживает подъем. Имеется в виду использование различных типов судов (под парусом или с мотором), их комбинации, которые приобретаются туристами или берутся напрокат.

Основной инфраструктурой этого вида туризма является спортивный порт – общественный или частный. Порт состоит из следующих зон:

- морская;
- зона технического обеспечения: судовые верфи, заправка топливом;
- дополнительного обслуживания: рестораны, магазины, дискотеки.

Практика зимнего спорта является традиционной туристической деятельностью. Она имеет следующие разновидности: альпийские лыжи, горные лыжи, катание на сани и др.

Основная инфраструктура зимнего туризма состоит из горных зимних станций, а также:

- катков;
- средств передвижения на катках;
- средств обслуживания туристов (медицина, пункты проката оборудования, администрация и т. п.);
- мест для проживания и питания (гостиницы, рестораны);
- дополнительное обслуживание: дискотеки, магазины и др.

Деятельность, связанная с охотой и рыболовством, является традиционной формой туризма и проводится согласно определенным правилам, выдаваемым лицензиям и разрешениям, которые осуществляют компетентные государственные учреждения.

2.6. Приключенческий туризм

Приключенческий туризм можно условно разделить на две части: приключенческий спорт и приключенческие путешествия. В настоящее время, помимо традиционных видов спорта, возникли новые, связанные с приключениями, которые включены в туристическую деятельность. Среди них можно выделить:

- аэростатный туризм: путешествие на воздушном шаре, которое соединяет спокойствие, эмоции и развлечение;
- «Bus-bob» – спуск по реке на специальной лодке особой формы, на которой находятся все участники;
- «Cars» в горах – спуск с гор по склонам, летом по траве, зимой по снегу;
- «Rappels» – скоростной спуск в горах;
- скалолазание – участники тренируются на искусственной стене перед тем, как отправиться на настоящий подъем в горы;
- прыжки с парашютом – спуск на парашютах в горах или в море;
- дельтапланеризм – спуск с гор на дельтаплане или специальном парашюте;
- «Puenting» – прыжок с моста с веревкой, прикрепленной к поясу;
- «Rafting» – коллективный спуск по бурной реке;

- водные лыжи;
- виндсерфинг – катание под парусом на доске в море или озере;
- путешествие на лошадях и мотоциклах по равнине и горам;
- стрельба из лука;
- азиатские парки – в этих парках можно проводить различные экзотические игры.

Путешествие пешком, «trekking» – такие экскурсии длятся от одного дня до нескольких недель, при этом проводятся различные соревнования, знакомство с природой и т. п.

Приключенческий туризм заключается не только в спортивной деятельности с большей или меньшей степенью риска, но также в различных путешествиях, маршруты которых проходят в сложных географических или природных условиях. Например: река Амазонка, пустыня Сахара, горы Гималаи и т. п. Кроме того, возможные сложности маршрута могут зависеть от транспортных средств, мест проживания, вида питания.

Туристскими зонами, в которых практикуются авантюрные путешествия, являются африканские саванны и пустыни, горные районы Южной Америки и Азии. Такие путешествия стоят гораздо дешевле, чем другие типы комбинированного обслуживания.

Существуют специальные туристские агентства, обслуживающие в основном молодежь, которая предпочитает рискованный спорт и приключения другим видам отдыха.

2.7. Бальнеологический туризм

Туризм, связанный с термальными и лечебными водами, развивался циклично. Он известен с древнейших времен, на определенных этапах активность этого рода деятельности значительно снижалась. В настоящее время бальнеологический туризм активно развивается.

Сущность бальнеологического туризма – состоит в употреблении минеральной воды и медико-оздоровительных процедурах, которые осуществляются под медицинским контролем.

Организация инфраструктуры данного вида туризма заключается в наличии трех зон:

1. Зоны отдыха и питания, расположенной в основном в гостиницах.
2. Зоны спортивных, оздоровительных и культурных занятий (библиотеки, игровые залы, спортивные сооружения и т. п.).
3. Зоны медико-санитарных процедур и минеральных вод, используемых для лечения (сульфатные, бикарбонатные/хлоридные и другие, а также новейшие достижения медицины).

Основная туристическая деятельность непосредственно связана с этими тремя зонами.

В последнее время активная бальнеологическая деятельность проводится туристическими фирмами в Испании, Германии, Чехии и России.

2.8. Поощрительный туризм

Этот вид туризма состоит в организации путешествий для сотрудников туристических фирм для отдыха и развлечения с целью поощрения их профессионального усердия и усиления мотиваций. Он также распространяется на продавцов турпутевок и отдельных клиентов для стимулирования их профессиональной деятельности.

Поощрительный туризм для профессиональных продавцов туров предназначен для их ознакомления с продуктом или услугами, которые они предлагают на продажу. Они исследуют все аспекты предлагаемой продукции для повышения уровня продажи. Этот вид распространен в турагентствах, гостиницах, транспортных организациях и ведет к улучшению уровня обслуживания клиентов.

Современный характер туристского спроса формируется под воздействием субъективных факторов. С появлением новых ценностей в

психологии человека происходят глубокие перемены. Они обусловлены следующими моментами:

- более свободным, непосредственным самовыражением и самоутверждением своих физических и духовных данных;
- пересмотром отношений с другими индивидуумами, социальными группами и учреждениями. Эти отношения носят более мягкий и гибкий характер и зависят преимущественно от выбора самого человека;
- формированием иного отношения к природе, при котором, как отмечалось в итоговом отчете Конференции ООН по окружающей среде и развитию (КОСР-92), «человек поумерит свою гордыню и потребительский эгоизм и постарается жить в ладу с Природой. Это нашло отражение в концепции устойчивого развития общества на базе экологически целесообразного природопользования, обеспечивающего высокое качество жизни людей в цепи поколений. Устойчивое развитие выдвигается как основная задача человечества на рубеже веков.

СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 7

Тема 7: Основные службы отелей

Цель занятия: ознакомить студентов с основными службами современных гостиничных предприятий и иных средств размещения.

Методические указания к проведению занятия

Вопросы для обсуждения:

1. Особенности организации службы приема и размещения
2. Особенности организации службы обслуживания номерного фонда
3. Особенности организации службы бронирования
4. Особенности организации службы маркетинга
5. Особенности организации службы безопасности
6. Организации инженерно-технической службы

7. Особенности организации службы безопасности

Порядок проведения занятия.

Студенты выполняют предварительную подготовку к семинару (перечень вопросов определяет преподаватель).

Занятие проводится в форме беседы-обсуждения по основным вопросам темы. Студенты заранее предупреждаются о форме проведения занятия и готовят доклады (доклады сопровождаются презентацией).

СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ №8

Тема 8: Классификация средств размещения

Цель занятия: ознакомление с основными видами и типами средств размещения, согласно нормативной документации принятой на территории РФ.

Методические указания к проведению занятия

Вопросы для обсуждения:

1. Особенности организации мотелей
2. Особенности организации хостелов
3. Особенности организации санаториев
4. Особенности организации ротелей
5. Особенности организации ботелей
6. Особенности организации флотелей
7. Особенности организации кемпингов
8. Необычные отели

Индивидуальное задание:

Требования ко всем средствам размещения

Работа с документом: Постановлением Правительства РФ от 16.02.2019 N 158 "Об утверждении Положения о классификации гостиниц".

Студенты получают индивидуальное задание по характеристике средства размещения. Задание оформляется в виде таблицы.

**Примерный комплект тестовых заданий для остаточного контроля
знаний
по дисциплине «Гостиничный сервис»**

ТЕСТОВОЕ ЗАДАНИЕ №1

1. Интерьер гостиничного предприятия - это...:
А) внешний облик здания – фасад здания, вывеска, крыльцо, сад, стоянка для автомобилей;
Б) система «человек-среда», или «психологический климат помещения», который может вызвать ощущения покоя, чувство радости, а может порождать и отрицательные эмоции;
В) температура, освещенность, уют и комфортабельность помещения, наличие запахов, шума.
2. Психологический климат помещения...:
А) это внешний облик здания – фасад здания, вывеска, крыльцо, сад, стоянка для автомобилей;
Б) это средства эстетического воздействия окружающей обстановки;
В) складывается под влиянием факторов температуры, освещенности, уюта и комфортабельности помещения.
3. Экстерьер гостиничного предприятия - это...:
А) складывается под влиянием факторов температура, освещенность, уют и комфортабельность помещения,
Б) это средства эстетического и психологического воздействия окружающей обстановки, такие как температура, освещенность, уют и комфортабельность помещения, наличие запахов, шума и др;
В) внешний облик здания – фасад здания, вывеска, крыльцо, сад, стоянка для автомобилей;
4. Торговые залы ресторанов и кафе при гостинице по характеру композиционно-планировочного решения интерьера можно разделить на 3 типа:
А) панорамные; залы, где объектом наблюдения может быть как интерьер, так и внешняя среда; залы, где объектом наблюдения является какая-либо часть интерьера;
Б) тип залов, в которых объектом наблюдений являются стены, ширмы, панно; залы, где объектом наблюдения может быть растения, вазы для цветов и другие объекты;
В) залы в необычном месте – на телебашне, на борту парусника, на горе и т.д..
5. Культурно-познавательный туризм ...:

- А) как правило, связан с проведением в различных городах мира карнавалов, фестивалей, приуроченных к определенным датам, такой вид туризма имеет и второе название – городской туризм;
- Б) является деятельностью, которая проходит в контакте с природой, жизнью в лагере или маленьких поселках;
- В) знакомит туриста с культурными ценностями, расширяет его культурный кругозор, при этом турист получает знания, соотносясь с собственными культурными запросами собственному выбору.

6. Религиозный туризм...:

- А) этот вид туризма состоит в организации путешествий для сотрудников туристических фирм для отдыха и развлечения с целью поощрения их профессионального усердия и усиления мотиваций;
- Б) имеет определенную направленную мотивацию и связан с культурными и культовыми целями;
- В) знакомит туриста с культурными ценностями, расширяет его культурный кругозор, при этом турист получает знания, соотносясь с собственными культурными запросами собственному выбору.

7. Сельский туризм или движение «отдыхаем дома»...:

- А) прежде всего, это – паломничество, то есть посещение Святых мест для поклонения религиозным реликвиям, святыням и для отправления обрядов;
- Б) эта деятельность сопряжена с пешими экскурсиями по природным объектам, изучением флоры и фауны, занятиями речным спортом, путешествиями по горам и озерам, с организацией курсов национальной кухни и др. Проживание при таком туризме осуществляется в загородных домах, которые приспособлены для этих целей: имеется кухня, столовая и другие услуги;
- В) туризм, связанный с термальными и лечебными водами; известен с древнейших времен и настоящее время активно развивается.

8. Бальнеологический туризм...:

- А) является традиционной формой туристской деятельности и; в этот вид туризма входят водный туризм, зимний спорт, охота и рыболовство, приключенческий спорт;
- Б) вид туризма, как правило, связан с проведением в различных городах мира карнавалов, фестивалей, приуроченных к определенным датам, такой вид туризма имеет и второе название – городской туризм;
- В) туризм, связанный с термальными и лечебными водами; сущность такого туризма – состоит в употреблении минеральной воды и медико-оздоровительных процедурах, которые осуществляются под медицинским контролем.

9. Событийный туризм

- А) вид туризма, как правило, связан с проведением в различных городах мира карнавалов, фестивалей, приуроченных к определенным датам;
- Б) этот вид туризма состоит в организации путешествий для сотрудников туристических фирм для отдыха и развлечения с целью усиления мотиваций;
- В) такой вид туризм можно условно разделить на две части: спорт и приключенческие путешествия.

10. Поощрительный туризм

- А) этот вид туризма состоит в организации путешествий для сотрудников туристических фирм для отдыха и развлечения с целью усиления мотиваций;
- Б) прежде всего, это – паломничество, то есть посещение Святых мест для поклонения религиозным реликвиям, святыням и для отправления обрядов;
- В) этот вид туризма сопряжен с пешими экскурсиями по природным объектам, изучением флоры и фауны, занятиями речным спортом, путешествиями по горам и озерам, с организацией курсов национальной кухни и др. Проживание при таком туризме осуществляется в загородных домах, которые приспособлены для этих целей: имеется кухня, столовая и другие услуги;

11. Главная функция гостиничного предприятия – это ...:

- А) предоставление услуг питания и отдыха гостям;
- Б) предоставление временного жилья за денежное вознаграждение.
- В) предоставление парковочного места, места ночлега и условий для проведения переговоров за наличный или безналичный расчет;

12. Гостиница – это ...:

- А) имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для предоставления услуг;
- Б) помещение, принадлежащее муниципальному образованию, индивидуальному предпринимателю или федерального значения с обязательным наличием ресторана, конференц-залов и спортивных помещений;
- В) любой объект, предназначенный для проживания туристов, например: турбаза, площадка для кемпинга и др.

13. Потребитель –...это...:

- А) гражданин, проживающий в гостинице определенное время и пользующийся дополнительными услугами гостиничного комплекса;
- Б) гражданин, имеющий намерение заказать либо заказывающий и использующий услуги исключительно для личных (бытовых) нужд;
- В) гражданин, посещающий страну (место) временного пребывания в оздоровительных, познавательных, профессионально-деловых, спортивных, религиозных и иных целях

14. Исполнитель – ..это...:

- А) организация, независимо от формы собственности, или индивидуальный предприниматель, оказывающие услуги потребителям по возмездному договору;
- Б) специализированные заведения, оказывающие услуги гостеприимства (с единым руководством), также предназначены для обслуживания туристов.
- В) любой объект, который регулярно или иногда предоставляет туристам размещение для ночевки в комнате или каком-либо ином помещении.

15. Турист – ..это

- А) гражданин, посещающий страну (место) временного пребывания в оздоровительных, познавательных, профессионально-деловых, спортивных, религиозных и иных целях (без занятия оплачиваемой деятельностью) в период от 24 ч до 6 мес. подряд или осуществляющий не менее одной ночёвки;
- Б) гражданин, проживающий в гостинице определенное время и пользующийся дополнительными услугами гостиничного комплекса;
- В) гражданин, пользующийся услугами гостиничных комплексов для удовлетворения потребности в проживании, питании и отдыхе.

16. Средства размещения туристов – ...это...:

- А) гостиницы и специализированные заведения;
- Б) любой объект, предназначенный для временного проживания туристов (гостиница, турбаза, площадка для кемпинга и др.).
- В) это помещение, занимаемое туристом на определенный срок по договору.

17. Средства размещения делятся на следующие категории:

- А) коллективные и индивидуальные;
- Б) гостиницы, придорожные отели, плавающие отели и др.;
- В) бюджетные гостиницы, гостиницы туристского класса, отели среднего класса, гостиницы первого класса и гостиницы высшей категории.

18. Коллективное средство размещения –..это ...:

- А) это любой объект, который регулярно или иногда предоставляет туристам размещение для ночевки в комнате или каком-либо ином помещении; однако число номеров, которое в нем имеется, превышает минимум, определяемый каждой страной самостоятельно
- Б) это жилище: квартиры, виллы, особняки, коттеджи), используемые посетителями-резидентами, в том числе и апартаменты, комнаты, арендуемые у частных лиц или агентств, помещения, предоставляемые бесплатно родственниками или знакомыми;
- В) номер в средстве размещения, 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 кв. м в здании круглогодичного функционирования; 4,5 кв. м в зданиях сезонного функционирования.

19. Индивидуальные средства размещения – ..это..:

А) это объект, который предоставляет туристам размещение для ночевки в комнате или каком-либо ином помещении; однако число номеров, которое в нем имеется, превышает минимум, определяемый каждой страной самостоятельно;

Б) номер в средстве размещения площадью не менее 75 кв. м, состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной/столовой, кабинета и спальни) с нестандартной широкой двуспальной кроватью (200 см × 200 см), и дополнительным гостевым туалетом;

В) это жилища, арендуемые у частных лиц или агентств; помещения, предоставляемые бесплатно родственниками или знакомыми; предоставляются за плату, в аренду, бесплатно.

20. К коллективным средствам размещения относятся:

А) номерной фонд, включающий сюит, апартамент, номер – люкс, номера первой, второй, третьей, четвертой и пятой категории;

Б) гостиницы и аналогичные средства размещения; специализированные заведения; пансионаты, меблированные комнаты, туристские общежития и т. п.

В) отели в центре города, придорожные отели, отели в окрестностях городов и в аэропортах и плавучие отели.

21. В зависимости от типа конструкций и материалов, здания гостиниц классифицируют на..:

А) одноэтажные, многоэтажные и гостиничные комплексы;

Б) специализированные, придорожные, плавучие;

В) каркасные, блочные, монолитные и др.

22. Различают гостиницы по числу постоянных спальных мест (вместимости):

А) малые, средние, крупные;

Б) курортные, бюджетные, туристские;

В) гостиницы первого класса, высшей категории и экстра-класса.

23. Крупные гостиницы – это гостиницы располагающие следующим номерным фондом:

А) от 300 до 500 мест;

Б) более 500 мест;

В) более 1500 мест.

24. Курортные гостиницы – это..:

А) гостиницы, расположенные за пределами городских территорий, поскольку используют естественные и/или созданные рукой человека достопримечательности для привлечения туристов.

Б) расположенные в окрестностях городов и в аэропортах здания малой и средней этажности с открытым местом стоянки для автомашин, средствами для отдыха и развлечений, банкетными залами и залами для совещаний и конференций;

В) как правило здания малой этажности с открытыми автостоянками, ресторанами, закусочными, наличием минимума средств для совещаний и встреч, в некоторых случаях, с плавательными бассейнами на открытом воздухе.

25. При классификации гостиниц по уровню комфорта, ассортименту и стоимости услуг Россия, Австралия, Венгрия, Италия используют французскую национальную классификацию по:

А) системе звезд;

Б) системе разрядов

В) системе категорий.

26. При классификации гостиниц по уровню комфорта, ассортименту и стоимости услуг Испания, Италия, Израиль используют классификацию по:

А) системе «корон»/ «ключей»;

Б) системе букв;

В) системе разрядов.

27. При классификации гостиниц по уровню комфорта, ассортименту и стоимости услуг какая из перечисленных стран использует систему букв:

А) Израиль;

Б) Греция;

В) Австралия.

28. Номер сюит – это номер...:

А) в средстве размещения площадью не менее 35 кв. м, состоящий из двух жилых комнат (гостиной и спальни), рассчитанный на проживание одного-двух человек;

Б) в средстве размещения площадью не менее 40 кв. м, состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной/столовой, спальни), имеющий кухонное оборудование;

В) номер в средстве размещения площадью не менее 75 кв. м, состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной/столовой, кабинета и спальни) с нестандартной широкой двуспальной кроватью (200 см × 200 см), и дополнительным гостевым туалетом;

29. Номер первой категории - это номер...:

А) в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с одной/двумя кроватями, с полным санузлом (ванна/душ, умывальник, унитаз), рассчитанный на проживание одного-двух человек;

Б) однокомнатный, площадью не менее 25 кв. м, рассчитанный на проживание одного-двух человек, с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной/столовой/кабинета;

В) номер в средстве размещения, 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 кв. м в здании круглогодичного функционирования; 4,5 кв. м в зданиях сезонного функционирования;

30. Загрузка номерного фонда (в процентах) рассчитывается по формуле:

А)
$$КЗ = \frac{n_{пн} \cdot 100\%}{n_{ппп}} ;$$

Б)
$$Q_{г} = \frac{n_{1пн}}{n_{пн}} ;$$

В)
$$К_{дз} = \frac{n_{г} - n_{пн} \cdot 100\%}{n_{пн}} .$$

31. Модуль менеджера это ...:

А) центральная система, которая аккумулирует данные о техническом состоянии номеров, текущем статусе номеров, текущих расценках за номера, текущей занятости отеля, а также с её помощью осуществляется резервирование и регистрация гостей (модуль отдела резервирования), ведётся учёт их истории для выявления постоянных клиентов;

Б) система поддержки управления гостиницей, он может генерировать отчеты в автоматическом режиме и определять пиковые значения заранее определённых параметров; такая система способна гибко изменять формат информации о госте, устанавливать приоритеты номеров, чтобы изменить последовательность, в которой продаются номера и передавать определённые сообщения и инструкции операторам, когда они подключаются к системе;

В) модуль для поддержания информации о состоянии номеров для управленческих нужд и для отдела резервирования; каждому номеру присваивается статус либо «свободно», либо «занято» в общем случае и в частности «готова для продажи».

ТЕСТОВОЕ ЗАДАНИЕ №2

1. Принимая ваучер от туриста, гостиница имеет право требовать
 1. Оплатить проживание наличными.
 2. Предоплату за проживание в размере 30%.
 3. Оплату дополнительных услуг (минибар, телефонные переговоры).
2. Что не входит в обязанности горничной?
 1. Чистка одежды и обуви гостя.
 2. Проверка сохранности оборудования номера.
 3. Проветривание комнаты.
3. В какой гостинице двухместных номеров будет больше?
 1. Бизнес гостиница в центре города.
 2. Молодежная гостиница.
 3. Курортная гостиница.
4. Неполный санузел предполагает наличие
 1. Умывальника и унитаза.
 2. унитаза и душа.
 3. Только умывальника.
5. Срок пребывания гостя в отеле измеряется
 1. Сутками.
 2. Днями.
 3. Ночами.
6. Какие задачи по проектному решению номера для гостей вытекают из его multifunctionality?
 1. Обеспечение возможности трансформации.
 2. Обеспечение возможности быстрой замены мебели и драпировок.
 3. Необходимость выделения различных зон (для отдыха, работы, приема пищи).
7. В каком случае бронирование может считаться гарантированным?
 1. Если гостиницы выслала гостю подтверждение бронирования.
 2. Если гость является постоянным клиентом.
 3. Если получена предоплата за номер.
8. Определите категорию номера, отвечающего следующим требованиям: однокомнатный номер площадью не менее 25 м.кв., рассчитанный на проживание одного-двух человек, с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной\столовой\кабинета
 1. Люкс.
 2. Апартаменты.
 3. Студио.

9. Чем отличаются номера первой и второй категорий?
1. Количеством комнат.
 2. Площадью комнат.
 3. Наличием полного санузла.
10. Какой режим обычно принять в гостиницах?
1. Пропускная система для работников и постояльцев.
 2. Доступ в общественные помещения открыт для всех, а на жилых этажах может действовать пропускная система.
 3. Свободный вход для всех.
11. Картотека гостей ведется с целью
1. Учета ожидаемого количества человек в ближайшем заезде.
 2. Расчета предполагаемой загрузки номерного фонда.
 3. Регистрации предпочтений постоянных клиентов.
12. В течении какого срока гость может забрать забытую в гостинице расческу?
1. 18 месяцев.
 2. 6 месяцев.
 3. 12 месяцев.
13. Что может быть отнесено к особым условиям при оформлении предварительного бронирования?
1. ФИО гостя.
 2. Наличие домашнего животного.
 3. Продолжительность пребывания.
14. Какой вид организационной структуры наиболее часто встречается на предприятиях гостиничного бизнеса?
1. Линейная.
 2. Матричная.
 3. Линейно-функциональная
15. В случае, если гость уехал не заплатив, гостиница имеет право
1. Задержать его вещи, оставшиеся в гостинице.
 2. Пропорционально распределить потери на всех постояльцев.
 3. Потребовать компенсации от фирмы, забронировавшей номер для гостя.
16. Стратегический альянс между гостиничными предприятиями имеют своей целью
1. Объединение капиталов.
 2. Монополизацию рынка.

3. Достижение общих стратегических целей.

17. Для независимых гостиниц альтернативой вступления в гостиничную цепь может стать

1. Франчайзинговый договор.
2. Вступление в консорциум.
3. Вступление в гостиничную ассоциацию.

18. Как гостиничные цепи контролируют качество предоставляемых услуг в своих гостиницах?

1. Ориентации на жалобы клиентов.
2. Ежегодной аттестации гостиницы по предоставленным отчетам.
3. Периодических инспекционных проверок.

19. Заключая франчайзинговый договор с гостиничной цепью, отель получает право

1. На часть доходов других членов цепи.
2. На определенную ссуду для развития бизнеса.
3. На использование товарной марки и стандартов обслуживания

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Смирнова И.Р. Организация производства на предприятиях общественного питания: Учебник для вузов / И.Р. Смирнова, А.Д. Ефимов, Л.А. Толстова. – СПб.: Троицкий мост, 2011. – 232 с.
2. Виноградова М.В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: Учебное пособие / М.В. Виноградова, З.И. Панина // 5-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательско-торговая корпорация Дашков и К», 2010. – 448 с.
3. ГОСТ 32613-2014 Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования
4. ГОСТ Р 50681-2010. Туристские услуги. Проектирование туристских услуг
5. Торопова Н.Д. Организация производства на предприятиях общественного питания: Учебное пособие / Н.Д. Торопова. – Ростов н/Д : Феникс, 2010. – 409 с.
6. Постановлением Правительства РФ от 16.02.2019 N 158 "Об утверждении Положения о классификации гостиниц".
7. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (утв. постановлением Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. N 490) (с изменениями от 2 октября 1999 г., 15 сентября 2000 г., 1 февраля 2005 г.)
8. Медлик С. Гостиничный бизнес : учебник для студентов вузов / С. Медлик, Х. Инграм; [пер.с англ. А. В. Павлова]. - М. : Юнити-Дана, 2005. - 241 с. // Университетская библиотека ONLINE / Дирет-Медиа. – Электрон. дан. – [М.], cop.2001 -2012. – URL : <http://www.biblioclub.ru/book/82958>. – Аналог печат. изд

Документы к регламенту процесса «Организация обслуживания на этажах»

ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ

Горничная

1. Общие положения

1.1. Горничная назначается и освобождается от занимаемой должности приказом старшего администратора, подчиняется непосредственно заведующей службой обслуживания.

1.2. Горничная является материально ответственным лицом.

2. Обязанности и полномочия

2.1. Проявлять бдительность в вопросах безопасности гостей и их имущества, докладывая дежурной по этажу.

2.2. Знать и выполнять технологию уборки номерного фонда и территории.

2.3. При выезде проживающего принять номер, проверив наличие постельного белья, полотенец, посуды и другого имущества гостиницы.

2.4. При обнаружении недостачи или порчи имущества должна сообщить дежурной по этажу и участвовать в составлении акта о взыскании с проживающего стоимости испорченного имущества.

2.5. При обнаружении забытых вещей сдать их дежурной по этажу и участвовать в составлении акта на забытые вещи.

2.6. Убирать закрепленное количество номеров в соответствии с установленной в гостинице технологией уборки номеров. Основные направления уборки:

- заправлять постели в номерах, производить смену белья согласно Правилам предоставления гостиничных услуг;

- протирать деревянную мебель, зеркала, картины, телевизор, полки в гардеробе, протирать влажной тряпкой все ящики;

- проверять наличие и состояние рекламной информации, в случае несоответствия – немедленно пополнять или заменять испорченные экземпляры;

- при уборке номера после выезда обязательно проверить наличие и состояние анкеты о качестве предоставляемых услуг в папке с рекламной информацией. В случае отсутствия – положить в папку новый экземпляр;

- смывать пятна с дверей и стен;

- мыть посуду и вытирать насухо;

- вытряхивать и мыть пепельницы и корзины для бумаг. Протирать телефон;

- следить, чтобы дополнительные подушки и одеяла находились на месте;

- производить чистку ковровых покрытий пылесосом, в том числе под кроватями и мебелью;

- убирать ванную комнату, включая ванну, раковину, туалет, биде (если есть), плитку на стенах и на полу и полки. Протирать и доводить до блеска зеркала и металлические детали;

- менять использованные полотенца и пополнять запасы расходных материалов в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг.

2.7. немедленно являться на вызов проживающего, принять поручение и обеспечить его выполнение в соответствии с перечнем предоставляемых платных и бесплатных услуг.

2.8. Следить за исправностью оборудования, о неисправностях незамедлительно докладывать дежурной по этажу.

2.9. Постоянно содержать в чистоте закрепленные за горничной номера.

2.10. Следить за интерьером и участвовать в посильной расстановке мебели в закрепленных номерах.

2.11. При необходимости принимать участие в уборке территории гостиницы.

2.12. Производить уборку в холлах и коридорах: мыть стены, окна, двери, цветы, пожарные краны, производить уборку пылесосом ковровых покрытий, вытирать пыль с мебели, производить уборку в служебных помещениях, укомплектовывать тележку в соответствии с положениями о комплектации тележек, указанных в технологии уборки номеров.

2.13. Содержать свои бытовые помещения для гигиены и приема пищи в образцовом санитарном состоянии, производить уборку в них согласно графику.

2.14. Знать и выполнять правила технической эксплуатации средств малой механизации.

2.15. По окончании работы привести в порядок уборочный инвентарь и почистить пылесос.

2.16. Не оставлять в коридорах уборочный инвентарь без присмотра.

2.17. Производя уборку в номерах, ни при каких условиях не закрывать входную дверь.

2.18. Все ключи от закрепленных номеров горничная должна хранить на связке, по окончании рабочего дня должна сдать ключи дежурной по этажу на хранение в сейф.

2.19. Ключи от бытовых помещений должны храниться у дежурной по этажу.

2.20. С гостями и коллегами быть вежливой, корректной, соблюдать тишину, разговаривать, не повышая тона, не вступать в посторонние разговоры с гостями.

- 2.21. Горничная обязана в рабочее время носить именной бейдж и спецодежду, следить за ее чистотой, ежедневно являться к заведующей службой обслуживания для проверки внешнего вида.
- 2.22. Проявлять бдительность в вопросах общей безопасности, соблюдать меры противопожарной безопасности и технику безопасности.
- 2.23. Знать и выполнять правила внутреннего трудового распорядка.
3. Права
- 3.1. Горничная имеет право на получение информации, необходимой для выполнения своих должностных обязанностей от дежурной по этажу и от заведующей службой обслуживания.
- 3.2. Вносить предложения по повышению качества выполняемых работ дежурной по этажу.
4. Ответственность
- Горничная несет ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих должностных обязанностей, возложенных на нее Инструкцией.

Бланк для оперативного учета
проживающих на этаже граждан
(шахматка)

Номер комнаты	Ф.И.О. проживающего	Заезд в гостиницу		Оплата до		Дата смены белья		Дата предполагаемого выезда	Дополнительные услуги
		дата	час	дата	час	полотенца	Постельные принадлежности		

Бланк «Карта заказа на завтрак»

Время подачи завтрака (временной интервал) _____

Ф.И.О. _____

Номер комнаты _____

Дата заказа _____

Количество персон _____

Вид завтрака _____

Подпись _____

Бланк «Наряд на уборку номеров»

Гостиница _____

Список проживающих на этаже _____

Дата заполнения _____

Дежурный по этажу _____

№ п/п	Вид уборки	Ф.И.О. горничной	Дата уборки	Подпись горничной

Краткая теоретическая информация

В технологии уборки номеров различают ежедневное, после отъезда гостей, генеральная. Каждый день горничная осуществляет текущее и промежуточное уборока номеров.

Уборка номеров осуществляется в следующей последовательности: прежде уборка производится в забронированных номерах, затем убираются номера, которые освободились, в последнюю очередь производится уборка в занятых номерах. Обслуживание необходимо проводить во время, когда гости отсутствуют в номере, для этого предварительно необходимо согласовать с клиентами время уборки. Если гости находятся в номере, необходимо получить разрешение на уборку.

Текущая уборка включает проветривание помещений, уборка и мытье посуды, уборка (застелание) постелей, уборка стола, тумбочек, протирание пыли, уборка санузла, уход за вазонами. Обязанность горничной также касается проверки состояния мебели и оборудования номеров. Если номер состоит из нескольких комнат, процесс уборки в первую очередь необходимо начинать в спальне, далее в гостиной, других помещениях, и завершается уборка санузлом.

Ежедневная промежуточная уборка в номерах зачастую осуществляется во второй половине дня по требованию гостей за отдельную плату или если это уборка указанное в распорядке рабочего дня. В обязанности горничной входит удаление мусора из номера, уборка и мытье посуды, протирание обеденного стола, перестилание постельного белья, смена постельного белья, уборка в санузле, приготовления ванны, замена полотенец, мытье пола или механизированную уборку пола.

Все виды уборки, проводимых в номерах отеля, осуществляются с обязательным использованием инвентаря по уборке и необходимых расходных средств. Технологически целесообразно использование инвентаря по уборке и средств, сохранение и содержание их в надлежащем состоянии — важные мероприятия в соблюдении норм санитарно-эпидемиологического режима.

Если гость оставил белье для стирки, горничная передает белье в специальном пакете старшей горничной, которая передает ее в прачечную. Старшая горничная оформляет квитанцию с перечнем белья и отмечает стоимость стирки после этого кладет на стол чистый бланк-заказ на стирку, вешает новый пакет для белья в санузел. Если в номере обнаружены неисправности сантехнического оборудования, электрооборудования, водоснабжения, бытовой техники, необходимо дать заявку в диспетчерский пункт инженерно-эксплуатационной службы, осуществить запись в журнале и проследить за выполнением заявки.

При всех съезде гостей горничная должна проверить не забыли гости свои вещи. Проверить состояние оборудования в номере, заменить постельное белье и полотенца, заменить информационный материал, после этого убирается номер.

Генеральная уборка всей жилой площади проводится не реже одного раза в 10 дней. Генеральная уборка осуществляется в период отсутствия гостей в номере и связывается с влажной уборкой, протиранием мебели, удалением пятен на полу, ковровом покрытии, мягкой мебели, мытьем санузлов специальным раствором.

Согласно общепринятым стандартам в гостиничном хозяйстве схема уборки номера включает следующие этапы:

- Проветривание и кондиционирование помещений. Проветривание обеспечивается естественным образом путем открытия окон на 20-30 мин. или с использованием систем кондиционирования. Комфортные аэродинамические характеристики помещений обязательно должны обеспечиваться в срок за полсутки перед прибытием гостей в номер;
- Уборка крупного мусора;
- Снятие грязного белья с постельных принадлежностей;
- Чистое белье необходимо положить рядом с кроватью, кровать с постельными принадлежностями остается на определенный срок для проветривания;
- С ванной убираются использованные полотенца, халат и проч.;
- Моющиеся раковины и стаканы;
- Моющиеся ванна и унитаз;
- В период высыхания ванны и раковин заправляется постель;
- Осуществляется подготовка балкона, если предусмотренный в номере;
- В жилой комнате вытирается пыль по всем предметам;
- Осуществляется уборка пола пылесосом;
- Моется пол в ванной комнате;

- Обновляются и заменяются использован инвентарь (мыло, спички, туалетную бумагу и др.);

- В ванной комнате осуществляется замена полотенец, халатов и др..

Уборка номеров должно осуществляться согласно разрешению гостей. Обычно в номерах должна быть вывеска на дверной ручке «Просьба не беспокоить», что является предостережением для горничной не входить в номер. Если вывеска на дверной ручке отсутствует, горничная заходит в номер и должна спросить разрешение на уборку. Получив разрешение, он начинает убирать с ванной, потом горничная продолжает уборку в жилой комнате в присутствии гостя (если он не возражает) или может попросить гостя выйти.

После уборки горничными номеров, их работу проверяет дежурный на этаже. В течение рабочей смены дежурный на этаже при быстрой проверке, согласно нормы, должен осмотреть 100 номеров, при более тщательной проверке норма составляет 35 номеров. В процессе быстрой проверки, которая длится 3-5 мин. дежурный на этаже должен выяснить проводилось проветривание в номере (особое внимание необходимо обратить на наличие посторонних запахов в санитарно-гигиенических помещениях номера), качество уборки в жилой части и санузлах — или удалены налет, пятна на раковине, унитазе, душевой, ванной, облицовочной плитке, как убранную кровать, потертый порошок. Более основательная проверка, продолжается 7-10 мин. касается детального изучения дежурным на этаже качества уборки, замены белья, полотенца в ванной комнате, пополнения использованных сопутствующих материалов, удаления пятен на ковровом покрытии, мягкой мебели, замены информационного материала, технического состояния бытовых приборов. Любые замечания относительно качества обслуживания горничной обязательно должны учитываться в перспективе.

В структуре служебных помещений гостиницы служба обслуживания номеров должна обладать помещениями производственного использования, характеризующийся достаточными размерами для организации и проведения руководителем службы координационной работы, проведение обучения, тренингов, празднование корпоративных мероприятий и др.. В общем служебном помещении горничной получают задания и отчитываются о выполнении работы, обсуждаются задачи для выполнения работы по секторам отеля, проведение телефонных разговоров персоналом, информация по подготовке номеров к приему гостей, все распоряжения по выдаче средств и инвентаря, хранятся и контролируются ключи служебного использования.

Кроме общего служебного помещения, на каждом этаже в гостиницах должны быть технологические помещения для обслуживающего персонала. Эти небольшие служебные помещения используются для хранения инвентаря, средств ухода за помещениями, переодевания и хранения личных вещей, отдыха.

В функциональной структуре службы выделяются отдельные подразделения, которые осуществляют ремонт, стирка униформы сотрудников отеля. В особо крупных гостиницах организуется отдельная структурная звено нянь для ухода за детьми, которая работает эпизодически, в ее работе задействован персонал других служб, который в свободное время есть возможность дополнительного заработка. Гости в таких ситуациях оплачивают услуги непосредственно персоналу.

Объем работы и распределение обязанностей среди персонала хозяйственной службы существенно зависит от размеров гостиницы, места его расположения, наличия прилегающей территории находится в структуре гостиничного комплекса. В частности, если отеля принадлежит прилегающая зеленая зона, в функции этой службы может входить поддержание порядка и чистоты ее территории.

Для учета оборудования в каждом номере предусмотрен специальный описание в виде отдельной карточки, в которой указаны данные о состоянии номера — структура

инвентаря, неисправности, пропавшие вещи и проч. В европейских отелях распространен опыт дважды в год — посреди и в конце года проводить инвентаризацию. В процессе инвентаризации производится учет белья, одеял, полотенец, халатов других изделий из тканей, белья, используемого в ресторане, на сохранении кас-телянши, в прачечной. Аналогичный учет осуществляется посуды, предметов интерьера и др.. Цель инвентаризации касается выяснения обеспечения службы инвентарем, необходимость его замены, расходы на замену в бюджете. Согласно опыту функционирования службы обслуживания номеров в гостиницах, ежегодно необходимо заменить или восстановить до 10% всего инвентаря.

Материальная база и стандарты обслуживания в номерах. Материальная база номеров должна отвечать потребностям клиентов и категории отеля в которой он позиционирует.

В европейских отелях стандартный набор инвентаря в жилой комнате должен включать: кровать, стол, 2 кресла, диван, стол под кофе, торшер, 2 тумбочки, 2 лампы возле кровати (настольные или настенные), телевизор, телефон (факс), шкаф для одежды (комод с выдвижными ящиками), минибар с выпивкой и легкой закуской. В ванной комнате должна быть: ванная (ванна-джакузи — в номерах «люкс» отелей высшей категории) и / или душевая кабина, биде и унитаз, светильник, зеркало. Дополнительно в номере могут предлагаться сопутствующие материалы: спички (одна коробка в жилой комнате и одна в ванной, 15 клапанов (6 обычных, 6 для юбок, 3 с зажимом для брюк), полиэтиленовый пакет для грязного белья или одежды с вложенными в него информационным листком и расценками прачечной и химчистки, пакеты покупок с запечатленной на них логотипом гостиницы, мешочки из ткани с лавандой против моли и для ароматизации одежды в шкафу, сейф, если в отеле отсутствуют специальные для хранения ценных вещей помещения, письменный набор, конверты, бумага для факсовых сообщений, ручка, карандаш, скоросшиватель и другие канцелярские принадлежности, открытки с фотографиями отеля, города или страны, справочник телефонов основных служб гостиницы, справочник телефонов дополнительных услуг гостиницы, у телефона записная книжка с ручкой. В ванной комнаты на одного человека должно быть: 2 банных полотенца, 2 полотенца для лица, 2 небольших полотенца для тела, коврик, халат, тапочки, шампунь для тела и волос, мыло для тела и для рук, лосьон для натирания тела после принятия ванны, кондиционер для волос, банная шапочка, палочки для чистки ушей, тампоны для снятия макияжа, набор для шитья, крем для обуви, зубная паста, зубная щетка, крем для бритья, станок для бритья, туалетная вода после бритья.

Перечисленный перечень инвентаря в основных функциональных помещениях номера — это произвольный минимум, который корректируется гостиничным заведением. Гостиничный заведение может увеличить объем сопутствующих услуг, которые определяют дополнительные расходы, одновременно они привлекают больше гостей и побуждают к использованию большим объемом услуг. Например, в отдельных гостиницах и номерах предлагают кофеварку, бесплатное кофе и чай, в других гладильные доски и утюги. Последняя услуга широко предлагаются в США, однако в Европе предоставляется с осторожностью ввиду пожарной опасности.

Отдельного внимания заслуживает обслуживание в номерах ВИР-персон. Гости этой категории предпочитают особо комфортным номерам категории «люкс» («президентский люкс»). Кроме сейфа в номере, минибара с широким выбором спиртных напитков и закусок, холодильника и проч., Обслуживание обеспечивает несколько человек, зачастую горничная под наблюдением дежурного на этаже.

В обслуживании горничной номеров важно вовремя пополнить и заменить сопутствующие материалы (канцелярские принадлежности, средства индивидуальной гигиены, средства ухода за обувью, одеждой и проч.). В использовании сопутствующих

средств в гостиницах общепринятые подходы, например, на одного человека для мытья тела выделяется одно мыло массой 80 гр., Для рук — 20 гр. Перед прибытием клиента все мыло должно обновляться. Важно своевременно осуществлять замену средств, если клиент проживает в номере долго и часто их использует.

В структуре инвентаря обязательно должен быть план эвакуации при пожаре, важно, чтобы он был на нескольких языках и находился в доступном для обзора месте. В дорогих отелях в номерах высшего класса используется аудиоаппаратура. Ее использования подчеркивает роскошные условия проживания, одновременно требует соблюдения определенных в отеле условий комфорта. Иногда в общей структуре инвентаря предусмотрены запасные подушки и одно запасное одеяло. Подушки в отелях используются из перьев, в случае аллергии у гостя, должны быть в резерве поролоновые подушки.

Минибар в номерах перед использованием номера гостями должен быть закрытыми. При поселении в номер клиент получает вместе с ключами от комнаты, ключ от минибара. В минибаре должен быть прайс-лист на продукты. Сегодня услуга предоставления в пользование бара, составление счетов за использование минибара главным образом компьютеризирована. В отдельных отелях контроль за ассортиментом напитков в баре в номерах осуществляется отдельным ответственным работником, который одновременно определяет счет.

Использование моющих средств и средств чистки. В функционировании службы обслуживания номеров сегодня используется значительный ассортимент моющих средств и чистящих средств, перечень их типов должен быть достаточным для различных видов работ по уборке. Различают следующие типы моющих средств:

- Универсальные;
- Для чистки пола (отдельные для чистки мрамора, бетона, керамической плитки);
- Освежители воздуха;
- Дезинфицирующие;
- Для чистки металлических поверхностей;
- Спирт (белый (медицинский) для натирания металлических поверхностей, придания блеска; синий (технический) для чистки и дезинфицирования различных поверхностей, в том числе пола);
- Полироль для мебели, полов, для натирания медных поверхностей;
- Шампуни для чистки ковровых покрытий;
- Для чистки холодильников;
- Для чистки керамической плитки;
- Для чистки полиэтиленовых изделий.

На этажах с номерами используются специальные бельевые комнаты в которых хранятся все расходные материалы, бытовая техника, вспомогательное оборудование и др..

Тележка горничной важный элемент в процессе уборки, имеет специальную конструкцию приспособленную для движения в помещениях небольших размеров и перевозки необходимых средств в работе горничной. Тележка состоит из двух ярусов — на верхнем перевозится чистое белье, инвентарь, который необходимо заменить или восстановить в номерах, на нижней — средства и инвентарь, горничная использует в процессе работы.

ДОГОВОРНЫЕ ОТНОШЕНИЯ

Статья 1. Договор на размещение

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

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

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

Статья 2. Форма договора

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

Статья 3. Срок действия договора

Договор может быть заключен на определенный или неопределенный период.

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

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

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

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

Статья 4. Исполнение договора Владелец гостиницы и клиент обязаны уважать условия договора.

Статья 5. Неисполнение договора

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

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

Статья 6. Окончание договора

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

Статья 7. Оплата

Гостиница может запросить полную или частичную предварительную оплату.

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

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

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

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

Статья 8. Нарушение договора

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

Часть II. ДРУГИЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА

Статья 9. Ответственность владельца гостиницы

Юридическая ответственность владельца гостиницы определяется национальным законодательством.

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

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

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

Ответственность за ценности может быть разумно лимитирована, если гость был об этом своевременно проинформирован. Владелец гостиницы не несет ответственность за автомашины гостей и их содержимое.

Статья 10. Ответственность гостя / клиента

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

Статья 11. Задержка имущества гостя

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

Статья 12. Поведение гостя

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

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

Статья 13. Домашние животные

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

Статья 14. Занятие и освобождение номеров

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

Составитель

Тарабанова Евгения Викторовна

ГОСТИНИЧНЫЙ СЕРВИС

задания и методические указания
по выполнению лабораторных (семинарских) занятий для студентов всех
форм обучения