

Елена Борнеман

Я РАБОТАЮ В ОТЕЛЕ

Сборник заданий для аттестации персонала гостиниц



12+

Елена Петровна Борнеман
Я работаю в отеле. Сборник
заданий для аттестации
персонала гостиниц

http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=43646731

SelfPub; 2021

ISBN 978-5-532-95097-9

Аннотация

Сборник предназначен для руководителей отелей и HR менеджеров. Сборник содержит более 35 разноплановых заданий для проведения оценки квалификации, промежуточной аттестации персонала отеля, для организации обучающих программ и тренингов в отеле, а также конкурсного отбора на замещение вакантных должностей высшего звена. Сборник может быть также рекомендован для проведения практических занятий при подготовке слушателей учебных заведений по направлениям «Гостиничное дело», «Гостиничный сервис».

Содержание

| | |
|--|----|
| Введение | 4 |
| 1. Правила делового этикета | 8 |
| 2. Правовое обеспечение гостиничной деятельности | 12 |
| 3. Управление доходом в отеле | 23 |
| Конец ознакомительного фрагмента. | 30 |

Елена Борнеман

Я работаю в отеле. Сборник заданий для аттестации персонала гостиниц

Введение

Гостиничный бизнес – это бизнес, который делают люди!

Как часто мы можем оказаться в очень красивой, фешенебельной гостинице и остаться недовольными качеством сервиса?..

К сожалению, не всегда актуальная реновация отеля, дорогая меблировка, современные оборудование и технологии тождественны высокой культуре сервиса, неповторимой атмосфере и гостеприимству.

Сегодня постепенно к собственникам и управленцам гостиничного бизнеса приходит понимание, что финансово-экономическая успешность предприятия сервиса в значительной степени зависит не от материально-технической базы отеля, а от человеческого ресурса. Поэтому доверяя свой бизнес исполнителям «на передовой», хочется быть

уверенным, что они обладают достаточными теоретическими знаниями и профессиональными навыками в области оказания гостиничных услуг, а также, являясь лицом компании, транслируют уверенные знания в области этических норм и правил, филологии, психологии, культурологии, конфликтологии, маркетинга и коммерции; способны к творческому мышлению, обобщению и анализу данных, поиску релевантных административно-управленческих решений.

Настоящий сборник призван помочь руководителям и собственникам гостиничного бизнеса провести эффективную оценку профессиональных компетенций работников различных уровней и служб.

Сборник содержит более 35 заданий различных видов:

- кейс-задачи (анализ реальных проблемных ситуаций, имевших место в соответствующей области профессиональной деятельности, и поиск вариантов лучших решений);
- ситуационные задачи (поиск единственно правильного решения в ситуации, подкрепленного аргументами, основанными на теоретических знаниях);
- технологические задачи (практикоориентированные задания с применением точных расчетов, алгоритмов и т.п.);
- тестовые задания (выбор из множества предложенных вариантов одного правильного ответа);
- практические работы (выполнение разноплановых заданий);
- задачи (проблемные ситуации, предполагающие един-

ственно правильное решение, основанное на точных математических расчетах).

Задания разработаны с целью определения уровня компетенций, знаний и умений работников в следующих областях:

- общегражданский этикет;
- нормативно-правовое регулирование гостиничной деятельности;
- ключевые показатели эффективности отеля;
- тарификация гостиничных услуг;
- бюджетирование;
- реклама и продвижение;
- управление отношениями с гостями;
- управление персоналом;
- построение технологических процессов в различных службах.

К заданиям даны ключи с ответами и рекомендации по их организации и проведению.

Сборник содержит универсальный чек-лист тайного гостя для проведения независимой оценки уровня компетентности персонала.

Глоссарий профессиональной лексики дополняет сборник и может быть также использован для создания самостоятельных заданий.

Сборник заданий для аттестации персонала гостиничных предприятий «Я РАБОТАЮ В ОТЕЛЕ» предназначен для руководителей служб по работе с персоналом гостиниц и

иных средств размещения с целью проведения оценки квалификации, промежуточной аттестации, для организации обучающих программ и тренингов в отеле, а также при проведении конкурсного отбора на замещение вакантных должностей высшего звена.

Сборник может быть также рекомендован для проведения практических занятий при подготовке слушателей учебных заведений по направлениям «Гостиничное дело», «Гостиничный сервис».

1. Правила делового этикета

Целевая аудитория: работники контактных служб

Задание 1.1. Прочитайте вслух текст:

Мистер Майлс – немолодой человек средних лет, невысокого роста, довольно худощав, по крайней мере, для своего возраста. Всегда улыбчив и приветлив. По профессии – страховщик. Работает в Компании Сомерсет & Сомерс, кажется, с незапамятных времен.

Обычный распорядок дня Мистера Майлса довольно однообразен: он просыпается около 7:30 утра, принимает прохладный душ, съедает около 100 гр. мюсли, запивая стаканом своего любимого сливового сока, надевает костюм, скромное пальто, шляпу и выходит из дома ровно в 8:15. Он знает, что на работе его ждет незаконченный проект договора о финансовом обеспечении проекта, что ему позвонит Мистер Сомерс ровно в 9:30 и попросит отчет за последний квартал, что Мистер Коулс опять будет жаловаться на засорившийся водопровод, одновременно ругая всех и вся вокруг, Мистер Браунинг будет снова хвастаться полдня, как он мастерски обыграл вчера вчистую своего шурина и еще много чего известного и предсказуемого произойдет сегодня в офисе Компании Сомерсет и Сомерс, но все это неважно, потому что сегодня – среда! А по средам Мистер Майлс посещает клуб любителей чая. Это единственная ис-

кра счастья в чередe его серых будней. Единственное место, где он может откупорить бутылочку сладкого сиропа, наполнить доверху чашечку зеленого чая, побаловать себя имбирным печеньем и задуматься о прекрасном... И в эти минуты Мистер Майлс бывает несказанно счастлив.

Задание 1.2. Выберите один правильный ответ

1. Отвечать на телефонный звонок следует:

- а) между первым и третьим звонком;
- б) после третьего звонка;
- в) на четвертом звонке.

2. При сопровождении гостя до номера сотрудник отеля должен передвигаться:

- а) рядом с гостем;
- б) на полшага впереди гостя;
- в) на полшага позади гостя.

3. При входе в лифт:

- а) сотрудник отеля должен пропустить гостя вперед;
- б) сотрудник отеля должен войти в лифт первым;
- в) сотрудник отеля должен войти в лифт одновременно с гостем.

4. Выберите правильный алгоритм действий сотрудника отеля при возникновении конфликтной ситуации:

- а) выслушать гостя до конца, принести извинения, высказать свою точку зрения;
- б) изолировать гостя, выслушать, предложить варианты решения проблемы;

в) изолировать гостя, пригласить руководителя или компетентного сотрудника для решения проблемы.

5. Отвечать на электронные письма необходимо:

а) на все;

б) на все, кроме рекламных и коммерческих предложений;

в) только на письма, требующие ответа.

6. Что из нижеперечисленного есть моветон:

а) вставать (для мужчины), чтобы поздороваться;

б) класть дамскую сумку или ее содержимое на стол;

в) передавать общие блюда за столом против часовой стрелки.

7. Сотрудник отеля должен поприветствовать гостя:

а) сразу, как гость попал в поле зрения сотрудника;

б) на расстоянии 1-2 м;

в) перед тем, как гость собрался обратиться к сотруднику отеля.

8. Запретные темы для поддержания беседы:

а) политика и экономика;

б) культура и спорт;

в) религия и национальность.

9. При случайной встрече сотрудника «неконтактной» зоны с гостем:

а) следует пройти мимо максимально незамеченным;

б) следует избежать встречи (развернуться, свернуть);

в) следует смотреть в глаза, улыбаться и приветствовать.

10. На рабочем месте допускается размещение:

- а) памятных сувениров;
- б) поздравительных открыток;
- в) семейного фото.

Задание 1.3. Замените нижеперечисленные фразы на альтернативные выражения более вежливой формы:

Я не знаю.

Это не в моей компетенции.

Вы меня не поняли.

Вы не правы.

Вы должны/обязаны.

Я Вас не понимаю.

Это запрещено.

Я не могу Вам ничем помочь/ничего обещать.

Это не бесплатно.

Это не моя вина

2. Правовое обеспечение гостиничной деятельности

Целевая аудитория: топ-менеджмент, линейные руководители, работники службы приема и размещения

Задание 2.1 Выберите один правильный ответ

1. Наименование и фирменное наименование исполнителя гостиничных услуг должно быть доведено до сведения потребителя посредством размещения информации:

- а) на вывеске около входа в гостиницу;
- б) в уголке потребителя;
- в) на официальном сайте гостиницы;
- г) не требует размещения.

2. Правила проживания в гостинице должны быть размещены:

- а) в Службе приёма и размещения;
- б) в каждом номере;
- в) в Службе приема и размещения и в каждом номере;
- г) в Службе приема и размещения, в каждом номере и на официальном сайте гостиницы.

3. Предъявленный гостем следующий документ, не может быть принят как документ, удостоверяющий личность гражданина, и дающий право на регистрацию (размещение) в гостинице:

- а) паспорт гражданина СССР;
- б) водительское удостоверение;
- в) свидетельство о рождении;
- г) паспорт иностранного гражданина.

4. Гостиница, по просьбе гостя, обязана предоставить следующие услуги без дополнительной платы:

- а) доставка еды и напитков в номер;
- б) вызов такси;
- в) предоставление зонта;
- г) предоставление кипятка.

5. Оплата за «ранний заезд» (с 0 часов 00 минут до расчетного часа) должна взиматься в следующем порядке:

- а) за сутки проживания;
- б) в объеме, установленном гостиницей, но не превышающем плату за половину суток;
- в) не может взиматься;
- г) в виде фиксированной суммы, установленной гостиницей.

6. Какого профстандарта не существует:

- а) Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц;
- б) Горничная;
- в) Работник по приёму и размещению гостей;
- г) Специалист по бронированию.

7. Какой из нижеперечисленных нормативных актов, регулирующих гостиничную деятельность, не утратил юриди-

ческую силу:

- а) Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 54606-2011 «Услуги малых средств размещения. Общие требования»;
- б) Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»;
- в) Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 53423-2009 «Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения»;
- г) Национальные стандарт РФ ГОСТ Р 54603-2011 «Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу».

8. К работе администратора службы приема и размещения не может быть допущен сотрудник:

- а) не владеющий, как минимум, одним иностранным языком;
- б) не имеющий специального образования;
- в) не прошедший медицинский осмотр;
- г) не прошедший стажировку.

9. Уборка номера в гостинице должна производиться:

- а) ежедневно;
- б) через день;
- в) по мере необходимости;
- г) по стандартам, установленным гостиницей.

10. Какой из нижеперечисленных номеров должен быть оборудован мини-кухней, предназначенной для пригото-

ния пищи:

- а) сиют;
- б) джуниор-сюит;
- в) студия;
- г) люкс.

11. В каких помещениях гостиницы разрешается курить?

- а) в специально оборудованных помещениях;
- б) во всех помещениях;
- в) в номерах «для курящих»;
- г) на территории гостиниц курение запрещено.

12. Каков порядок взимания платы за выезд гостя после расчетного часа?

- а) почасовая оплата;
- б) оплата за половину суток;
- в) в порядке, установленном гостиницей;
- г) не может взиматься.

13. Как часто персонал гостиницы должен проходить медицинский осмотр?

- а) один раз в квартал;
- б) один раз в год;
- в) однократно при приеме на работу;
- г) в порядке, установленном в гостинице.

14. Какая из нижеперечисленных услуг может предоставляться гостиницей не в полном объеме или не предоставляться вообще?

- а) уборка номера;

- б) доставка корреспонденции;
- в) доставка еды в номер;
- г) предоставление утюга, гладильной доски.

15. Книга отзывов и предложений должна предоставляться гостю в следующих случаях (условиях):

- а) по первому требованию гостя;
- б) по письменному заявлению гостя;
- в) с разрешения уполномоченного сотрудника гостиницы;
- г) в присутствии третьих лиц.

16. Классификация средств размещения в Российской Федерации проходит в соответствии со следующим НПА:

а) Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.11.2020 № 1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц»;

б) Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»;

в) Национальным стандартом Российской Федерации ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»;

г) Рекомендациями ВТО (Всемирной Туристской Организации).

17. Классификацией гостиниц в Российской Федерации предусмотрено следующее количество категорий средств размещения:

- а) 3 категории средств размещения;

- б) 4 категории средств размещения;
- в) 5 категорий средств размещения;
- г) 6 категорий средств размещения

18. При проведении процедуры оценки персонала в процессе классификации гостиниц и иных средств размещения не проверяется знание:

- а) санитарно-эпидемиологических норм и правил;
- б) правил пожарной безопасности;
- в) инструкций о действиях в чрезвычайных ситуациях;
- г) нет правильного ответа.

19. Гарантированное бронирование – это:

- а) вид бронирования, при котором гостиница ожидает гостя до его прибытия;
- б) вид бронирования, при котором гостиница ожидает гостя до определенного часа текущего дня;
- в) вид бронирования, при котором гостиница ожидает гостя до определенного часа дня, следующего за днем запланированного заезда;
- г) вид бронирования, при котором гостиница ожидает гостя до расчётного часа дня, следующего за днем запланированного заезда.

20. Постановка на миграционный учет в отеле производится в следующем порядке:

- а) все иностранные граждане, лица без гражданства, российские граждане должны быть поставлены на учёт в течение 24 часов;

б) все иностранные граждане, лица без гражданства, российские граждане, кроме граждан, зарегистрированных в регионе по месту нахождения гостиницы, должны быть поставлены на учёт в течение 24 часов;

в) все иностранные граждане, лица без гражданства должны быть поставлены на учёт в течение 24 часов;

г) все иностранные граждане, лица без гражданства, российские граждане должны быть поставлены на учёт до окончания их пребывания в отеле.

21. Требуется ли лицензия на гостиничную деятельность:

а) да;

б) нет;

в) в отдельных случаях;

г) для отдельных категорий гостиниц.

22. Является ли классификация гостиниц в Российской Федерации обязательной процедурой:

а) да;

б) нет;

в) в отдельных случаях;

г) для отдельных категорий гостиниц.

23. Сертификация гостиничных услуг в Российской Федерации является:

а) обязательной процедурой для всех средств размещения;

б) добровольной процедурой;

в) обязательной процедурой для отдельных категорий

средств размещения;

г) обязательной процедурой для средств размещения с номерным фондом свыше 50 номеров.

24. При регистрации гостя в отеле гостиница обязана:

а) взять с гостя согласие на обработку персональных данных;

б) требовать оплаты услуг в полном объеме;

в) проводить гостя до номера;

г) все ответы верны.

25. Сколько категорий номеров утверждено Системой классификации гостиниц в Российской Федерации:

а) 5;

б) 8;

в) 10;

г) 12.

Задание 2.2 Прокомментируйте ситуацию, опираясь на нормы законодательства в области предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации:

1. В гостинице установлен расчётный час (время выезда из отеля) – 10:00, время заезда в гостиницу – 8:00. Правомерно ли такое решение?

2. Гость забронировал номер в отеле с 15 по 18 марта по гарантированному бронированию. Стоимость номера – 3000 руб./сутки. Самолёт гостя задержался, поэтому он заехал в отель только 16 марта. Сколько должен заплатить гость и почему?

3. Гость заселился в номер в 22:00 и заплатил за сутки проживания. Выезжает из номера на следующий день в 14:00. В гостинице установлен расчётный час – 12:00 и посуточный тариф. Администратор СПиР предъявляет гостю счёт на оплату позднего выезда в размере 0,5 суток. Гость отказывается его оплачивать, т.к. он пробыл в номере менее 24 часов. Кто в этой ситуации прав?

4. Расчётный час в загородной гостинице 14:00. Время заезда в гостиницу 17:00. Есть ли здесь нарушение?

5. Гость прожил в номере несколько дней. По выезде ему предъявлен счёт за дополнительные услуги:

- стирка белья,
- завтрак в номер,
- ежедневная побудка,
- заказ такси,
- доставка в номер цветов,
- доставка в номер корреспонденции.

Какие из вышеперечисленных услуг гость не обязан оплачивать?

6. Иностранец желает продлить своё пребывание в отеле, но у него закончился срок действия визы. Каковы действия сотрудника службы приёма и размещения?

7. Какое из нижеперечисленных оснований будет являться обоснованным и правомерным для отказа в допуске к работе соискателя на должность менеджера службы приёма и размещения в отеле категории «Пять звезд»:

- отсутствие опыта работы в данной должности;
- отсутствие профильного образования;
- отсутствие медосмотра;
- отсутствие знания двух иностранных языков;
- отсутствие стажировки.

8. Правила проживания в гостинице N:

- расчётный час – 8:00;
- регистрация российских граждан в отеле на основании паспорта гражданина РФ или загранпаспорта;
- стоимость бронирования – 10% тарифа за первые сутки;
- размещение с животными запрещено;
- за курение в номере взимается штраф 1000 руб.

Какие пункты Правил неправомерны?

9. Гость желает оплатить номер и все дополнительные услуги по счёту при выезде из отеля. Вправе ли гостиница настаивать на оплате до оказания гостиничных услуг?

10. Гость забронировал номер с 15 по 20 апреля. Стоимость номера – 2000 руб./сутки. Расчётный час – 12:00. Оплата раннего заезда и позднего выезда – 0,5 стоимости номера за сутки, согласно установленным в гостинице Правилам проживания. Фактически гость прибыл в отель 16 марта в 5:00, а выехал 19 марта в 19:00. Сколько должен заплатить гость, если его бронирование было негарантированным? Сколько должен заплатить гость, если его бронирование было гарантированным, и он предупредил администрацию о досрочном выезде?

11. Гость забронировал номер по гарантированному бронированию на 1 сутки, но в гостиницу не прибыл. Каковы действия гостиницы?

12. Правила проживания в гостинице N:

– время заезда в отель – 18:00, время выезда из отеля 16:00;

– оплата за ранний заезд и поздний выезд взимается в размере полной стоимости номера за сутки;

– завтрак не входит в стоимость проживания;

– оплата за проживание вносится в полном объеме при заезде.

Какие пункты Правил неправомерны?

13. На момент регистрации гостя в отеле у него отсутствует паспорт гражданина РФ, но есть его копия, а также водительское удостоверение. Каковы действия администратора службы приёма и размещения?

14. Гость жалуется на головную боль и просит дать ему анальгетик. Каковы действия администрации отеля?

15. Гость хочет поселиться в гостиницу на 6 часов. Администратор не отказывает гостю в поселении, но требует оплаты за полные сутки, мотивируя это тем, что в гостинице не предусмотрен почасовой тариф. Правомерны ли действия администратора?

3. Управление доходом в отеле

Целевая аудитория: топ-менеджмент, работники коммерческой службы

Задание 3.1 Изучите Отчет менеджера гостиницы, представленный в таблице 1. Рассчитайте следующие показатели эффективности работы гостиницы за каждый день:

- среднюю цену за номер;
- доход на один номер;
- доход на одного гостя;
- общий доход на номер;
- общий доход на гостя.

Определите, какой день стал для гостиницы наиболее эффективным. Обоснуйте свой ответ.

Таблица 1

Отчет менеджера

| № п/п | Наименование | 18 сентября | 19 сентября | 20 сентября |
|----------|--------------------------------|----------------|----------------|----------------|
| 1 | Всего номеров | 78 | 78 | 78 |
| 2 | Изъято номеров (OOI) | 2 | 4 | 2 |
| 3 | Занято номеров, шт. | 65 | 60 | 57 |
| 4 | Проживает человек | 70 | 80 | 60 |
| 5 | Доход всего, тыс. руб. | 268,7 | 252,8 | 244,95 |
| | в т.ч. проживание | 227,5 | 204,0 | 202,35 |
| | в т.ч. питание | 21,0 | 24,0 | 17,1 |
| | в т.ч. прокат спорт. инвентаря | 8,2 | 6,8 | 9,5 |
| | в т.ч. услуги спа салона | 12,0 | 18,0 | 16,0 |

Задание 3.2 Установите, какой из дней стал наиболее эффективным для гостиницы с номерным фондом 125 номеров:

День 1: ADR – 3,8 тыс. руб., Осс. – 65,6%;

День 2: ADR – 4,2 тыс. руб., Осс. – 60%;

День 3: RevPAR – 2,8 тыс. руб.

Задание 3.3 Установите, какой из дней стал наиболее эффективным для гостиницы с номерным фондом 50 номеров:

День 1: ADR – 2,5 тыс. руб., Осс. – 65%;

День 2: Revenue – 90 тыс. руб.;

День 3: RevPAR – 1,7 тыс. руб.

Задание 3.4 Установите, какой из дней стал наиболее эффективным для гостиницы с номерным фондом 30 номеров

и ежедневной загрузкой 95%:

День 1: ADR – 2,2 тыс. руб.;

День 2: Revenue – 65 тыс. руб.;

День 3: RevPAR – 2,0 тыс. руб.

Задание 3.5 Изучите отчет менеджера за неделю, представленный в таблице 2.

Установите, какой из дней стал наиболее прибыльным для отеля с номерным фондом 80 номеров.

Таблица 2

Отчет менеджера

| Показатель | Пн. | Вт. | Ср. | Чт. | Пт. | Сб. | Вс. |
|------------|------|------|------|------|------|------|------|
| ADR, руб. | 2800 | 2950 | 3000 | 2750 | 2600 | 2400 | 2900 |
| Осс., % | 45 | 85 | 80 | 90 | 40 | 40 | 45 |

Задание 3.6 Гостиница с номерным фондом 150 номеров повысила стоимость проживания, увеличив тем самым ADR на 15%, но в то же время ее загрузка уменьшилась на 10%.

Опишите динамику движения выручки гостиницы, если средняя цена за номер в отчетном периоде (1 год) была 3500 руб./сутки, а средняя загрузка – 66%.

Оцените финансово-экономический результат решения о повышении стоимости гостиничных услуг.

Предложите альтернативные способы увеличения выручки за проживание.

Задание 3.7 Руководство гостиницы с номерным фондом 400 номеров приняло решение понизить стоимость номеров, рассчитывая на привлечение большего числа гостей и, как следствие, увеличение выручки за дополнительные услуги. Прокомментируйте данное решение с точки зрения коммерческой эффективности, руководствуясь данными, приведёнными в таблице 3.

Таблица 3

Структура выручки отеля

| № п/п | Наименование | I квартал | II квартал |
|----------|---|-----------|------------|
| 1 | Проживание, тыс. руб. | 45000,00 | 43200,00 |
| 2 | Питание, тыс. руб. | 400,00 | 480,00 |
| 3 | Услуги спа-центра, тыс. руб. | 330,00 | 370,00 |
| 4 | Прокат спортивного инвентаря, тыс. руб. | 120,00 | 130,00 |
| 5 | Экскурсионные услуги, тыс. руб. | 35,00 | 40,00 |

Задание 3.8 5 июня гостиница продала 40 номеров и заработала 200 000 руб. 6 июня гостиница продала 50 номеров и заработала 240 000 руб.

В какой день гостиница отработала эффективней и почему?

Задание 3.9 Изучите отчет менеджера, представленный в таблице 4. Установите, какой из дней стал наиболее эффективным.

Таблица 4

Отчет менеджера

| Показатель | 1 июня | 2 июня | 3 июня | 4 июня |
|--------------------------------|--------|--------|--------|--------|
| Общее количество номеров, шт. | 150 | 150 | 150 | 150 |
| Изъятые из продажи номера, шт. | 10 | 5 | 2 | 2 |
| Продано номеров, шт. | 110 | 112 | 115 | 105 |
| Выручка, тыс. руб. | 440 | 448 | 460 | 420 |

Задание 3.10 Руководствуясь данными, приведенными в таблице 5, определите, какая из гостиниц имеет наибольшую инвестиционную привлекательность:

Таблица 5

Ключевые показатели эффективности отелей

| Показатель | Гостиница А | Гостиница Б | Гостиница В |
|---------------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| Номерной фонд | 70 | 90 | 120 |
| Средняя загрузка, % | 60 | 60 | 60 |
| Средняя цена за номер, руб. | 5000 | 6000 | 5500 |
| Доходы от прочих услуг, тыс. руб./год | 24000,00 | 28000,00 | 36000,00 |
| Операционные расходы, тыс. руб./год | 10800,0 | 13800,0 | 18000,0 |

Задание 3.11 Проанализируйте показатели эффективности работы отеля, приведённые в таблице 6. С чем связано

увеличение GOPPAR?

Таблица 6

Показатели эффективности работы отеля

| Показатели | Месяц 1 | Месяц 2 | Месяц 3 |
|-------------------|---------|---------|---------|
| GOPPAR, тыс. руб. | 2,8 | 3,0 | 3,3 |
| Осс., % | 70 | 70 | 70 |
| ADR, тыс. руб. | 6,0 | 6,0 | 6,0 |

Задание 3.12 Проанализируйте отчет менеджера, приведенный в таблице 7.

О чем говорят отклонения от плановых показателей ADR и RevPAR?

Какой день можно считать более эффективным?

Таблица 7

Отчет менеджера

| Показатель | План | Факт, день 1 | Факт, день 2 |
|--------------|------|--------------|--------------|
| ADR, руб. | 3500 | 3600 | 3300 |
| RevPAR, руб. | 2450 | 2380 | 2700 |

Задание 3.13 Предложите условия для формирования нижеперечисленных тарифов относительно Rack Rate. Обоснуйте свой ответ.

BAR (Best Available Rate);
Corporative (Corp.);
Sport;
Friends and Family (F&F);
Group (Gr.);
Bed and Breakfast (BB);
Half Board (HB);
Full Board (FB);
Early Bird (ERB);
Last Minute (LM);
Non-Refundable (NRF);
Long Stay (LS);
Day Use (DU);
Wedding (Wed.);
Weekend Rate (WER).

Задание 3.14 Ознакомьтесь с аутентичными рекламно-информационными материалами о гостиницах, представленными ниже.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.