**Сборник практических работ**

**по профессиональному модулю**

 **Бронирование гостиничных услуг**



**Михайлов, 2013**

***Содержание***

|  |  |
| --- | --- |
| Тема работы | стр. |
| Пояснительная записка | 4 |
| Рекомендации студентам по выполнению и оформлению практических работ | 5 |
| Тема 1.1. Правила предоставления гостиничных услуг |  |
| *Практическая работа № 1*Применение основных нормативных документов по правилам предоставления гостиничных услуг в РФ в профессиональной деятельности | 6 |
| *Практическая работа № 2*Определение категорий гостиниц | 7 |
| Тема 1.2. Цели, виды и способы бронирования |  |
| *Практическая работа № 1*Составление договоров (соглашений) на бронирование номеров | 10 |
| Тема 1.3. Функции и организация службы бронирования |  |
| *Практическая работа № 1*Оформление и составление различных видов заявок и бланков на бронирование | 11 |
| *Практическая работа № 2*Оформления заявок на бронирование, на аннулирование или изменения бронирования  |  12 |
| *Практическая работа № 3*Индивидуальное, групповое, коллективное и бронирование от компаний с использованием профессиональных программ | 15 |
| *Практическая работа № 4*Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования с использованием профессиональных программ | 18 |
| *Практическая работа № 5*Создание отчетов по бронированию и аннуляции с использованием профессиональных программ | 20 |
| *Практическая работа № 6*Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей | 21 |
| Тема 1.4. Взаимодействие службы бронирования с потребителями и другим службами гостиницы |  |
| *Практическая работа № 1*Разбор практических ситуаций «Правила ведение телефонный переговоров» | 22 |
| *Практическая работа № 2*Освоение технологии ведения телефонных переговоров | 25 |
| *Практическая работа № 3*Проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда | 27 |
| *Приложение 1* | 29 |
| *Приложение 2* | 35 |
| *Приложение 3* | 40 |
| *Приложение 4* | 41 |
| *Приложение 5* | 44 |
| *Приложение 6* | 45 |
| *Приложение 7* | 46 |
| *Список использованной литературы* | 47 |

**Пояснительная записка**

Гостиничный бизнес как составляющая часть внешнеэкономической деятельности каждого из государств мирового сообщества является одной из крупнейших и высокодоходных отраслей мировой экономики.

В гостинице процесс обслуживания гостей начинается с бронирования, под которым понимается предварительный заказ мест и номеров.

Целью данного пособия является закрепление теоретических знаний и приобретение практических умений в организации деятельности служб бронирования.

Использование практического пособия поможет решить следующие задачи:

-овладеть основными знаниями в вопросе организации бронирования гостиничных услуг;

-сформировать практические умения качественного обслуживания потребителей при бронировании услуг создавая максимум удобств для гостей.

***Рекомендации студентам по выполнению и оформлению практических работ***

Рекомендуется следующая последовательность проведения практических работ:

1. *Вводная беседа преподавателя*. В вводной беседе преподаватель знакомит студентов с темой практической работы, с целью ее проведения и содержания, последовательность выполнения работы, указывает какие результаты должен получить студент после ее завершения.
2. *Подготовка студентов к практической работе* – повторение пройденной темы, используя опорные конспекты лекций, подготовка папки накопителя с файлами для оформления и хранения выполненной работы.
3. *Выполнение студентами работы под наблюдением и контролем преподавателя.* Выполнение студентами работы осуществляется самостоятельно. Преподаватель следит за ходом ее выполнения, обеспечивает студентов необходимыми бланками и документами для выполнения работы, контролирует, отвечает на возникшие в ходе работы вопросы, помогает отстающим. Результаты работы студенты оформляют в отдельной тетради или в виде пакета документов, или заносят в базу данных АСУ «Эдельвейс» (в зависимости от условия выполнения практической работы).
4. *Анализ и оценка проделанной работы.* В заключительной беседе преподаватель подводит итоги проделанной работы, отмечает успехи и недостатки в достижении поставленной на уроке цели, выставляет оценки студентам.

**Тема 1.1. Правила предоставления гостиничных услуг**

**Практическая работа № 1**

***Применение основных нормативных документов по правилам предоставления гостиничных услуг в РФ в профессиональной деятельности***

**Цель:** изучение Правил предоставления гостиничных услуг РФ и выработка умений использования их в профессиональной деятельности.

**Порядок выполнения работы**

А) Внимательно прочитать Правила предоставления гостиничных услуг РФ.

Б) Ответить письменно на следующие вопросы:

1. Какие разделы включают Правила предоставления гостиничных услуг в РФ (далее Правила)?
2. В соответствии с чем разработаны настоящие Правила?
3. Укажите основные понятия, используемые в настоящих Правилах?
4. Какую информацию исполнитель обязан довести до потребителя и разместить ее на вывеске?
5. Какую информацию исполнитель должен своевременно предоставлять потребителю для правильного выбора услуг? Где такая информация должна размещаться?
6. Какой информацией исполнитель должен обеспечить каждый номер гостиницы?
7. Взимается ли плата за номер, если гость приехал позже даты, указанной в бронировании? Поясните ответ.
8. На основании каких документов может заключаться договор на оказание услуг?
9. Какая информация должна быть отражена в квитанции (талоне), подтверждающей заключение договора на оказание услуг?
10. Может ли исполнитель устанавливать предельный срок проживания в гостинице?
11. Может ли исполнитель оказывать услуги за дополнительную плату без согласия гостя?
12. В соответствии с чем взимается плата за проживание в гостинице?
13. Как будет взиматься плата за проживание, если гость проживал в гостинице с 19.00 до 7.00?
14. Может ли исполнитель изменить расчетный час?
15. Какие услуги должны быть оказаны гостю без дополнительной платы?
16. Несет ли ответственность исполнитель за сохранность вещей гостя?
17. Что может потребовать гость при обнаружении недостатков оказанной услуги?
18. Может ли гость расторгнуть договор на оказание услуги?

**Практическая работа № 2**

***Определение категорий гостиниц***

**Цель:** отработка знаний и уменийпо определению категорий средств размещения

**Порядок выполнения работы**

Используя национальный стандарт Российской Федерации «Туристские услуги. Средства размещения» (***приложение 1***), определите категорию гостиницы по предложенным заданиям.

**вариант 1**

1. Гостиница имеет площадь двухместного номера 14м2, отдельный от служебного вход, охраняемую автостоянку, круглосуточный подъем и спуск на лифте, двери с внутренним предохранителем. Освещение от потолочного светильника, прикроватного светильника, настольной лампы, телефонный аппарат в апартаментах в каждой комнате. Оснащение мебелью: односпальная кровать – 90 х 200см, двухспальная – 160 х190см. Телефонная связь прямая с городской сетью в 100% номеров. Санузел в 100% номеров.
2. Гостиница предлагает следующие услуги : мелкий ремонт одежды, вручение корреспонденции гостям, химчистка : исполнение заказа в течение суток, ежедневная уборка номера горничной, хранение ценностей в сейфе администрации, хранение багажа, круглосуточный обмен валюты, аренда автомашины, бронирование билетов на различные виды транспорта. Начало завтра не позднее 7.00 часов. Имеются следующие помещения для предоставления услуг питания : ресторан с несколькими залами, отдельными кабинетами, банкетными залами и ночным клубом. В составе общественных помещений медицинский кабинет, помещение для переговоров, компьютеры, телефакс. Имеются электронные средства контроля за безопасностью номера.
3. Гостиница имеет следующее техническое оснащение : радиоприемник, цветной телевизор в каждом номере, телефонный аппарат в апартаментах в каждой комнате, электророзетки с указанием напряжения и др. Водоснабжение : горячее от резервной подстанции на время аварии, имеется оборудование для дополнительной фильтрации воды, кондиционирование воздуха во всех помещениях круглогодично, радиотрансляция во всех помещениях, включая лифты, площадь однокомнатного одноместного номера – 12м2.

**вариант 2**

1. Гостиница имеет 100% мест в одно – и двухместных номерах, двери и замки с внутренним предохранителем и замком повышенной секретности. Предоставляет следующие услуги : швейцар, обязательная круглосуточная подноска багажа, ежедневная уборка номера горничной с контролем за его состоянием, ежедневная смена постельного белья и полотенец, чистка обуви персоналом гостиницы, услуги бизнес – центра. Площадь санузла – 4,0м2, площадь однокомнатного двухместного номера – 20м2 ( после реконструкции).
2. Персонал гостиницы имеет форменную одежду, служебные значки, свободно владеет одним из иностранных языков, имеет профессиональную подготовку, соответствующую выполняемой работе. Гостиничные номера оснащены следующим инвентарем и предметами санитарно – гигиенического оснащения номера : полками для туалетных принадлежностей, полотенцедержателями и крючками для одежды, туалетным мылом в фирменной упаковке, туалетной бумагой, махровой простыней в апартаментах, полотенцами ( не менее трех, в том числе банным) Площадь однокомнатного одноместного номера – 10м2
3. Санузел в номере гостиницы представлен дополнительным туалетом для многокомнатных номеров. Номерной фонд представлен 100% мест в одно – и двухместных номерах. Минимальные размеры кроватей : односпальные – 90х200 см, двуспальные 200 х 200см. Предоставляемые услуги разнообразны, в том числе вечерняя подготовка номера, подогрев пола в ванной комнате, телефонный аппарат в ванной комнате, парковка ( персонал гостиницы) и подача из гаража ( со стоянки) к подъезду автомобиля гостя.

**вариант 3**

1. Персонал гостиницы свободно владеет одним из иностранных языков. Номера гостиницы оснащены двухспальными кроватями размером 160 х 200см, коврами или ковровыми покрытиями, креслом для отдыха на каждого гостя, рекламными материалами, халатом банным, тапочками банными. В гостинице имеются плавательный бассейн и сауна, помещение для переговоров, компьютеры, телефакс.
2. Общественные помещения гостиницы имеют мебель и другое оборудование, соответствующее функциональному назначению помещения, специальное напольное покрытие. При гостинице имеется комната бытового обслуживания. Гостиница предоставляет следующие услуги : служба приема работает круглосуточно, уборка кроватей горничной, химчистка : исполнение заказа в течение 12 часов, вручение гостям корреспонденции и др. Внутренняя телефонная связь в 100% номеров, смена постельного белья один раз в пять дней, полотенец один раз в три дня.
3. Гостиница имеет отдельный от служебного вход для гостей, круглосуточный подъем и спуск на лифте, двери и замки с внутренним предохранителем, холодильник в многокомнатных номерах. Гостиница предлагает следующие услуги : ежедневная уборка номера горничной, смена постельного белья один раз в три дня, предоставление утюга, гладильной доски, смена полотенец один раз в три дня. В гостинице имеется помещение для просмотра телепередач, внутренняя телефонная связь в 100% номеров, санузел расположен не менее чем в 50% номеров.

**вариант 4**

1. Здание гостиницы имеет светящиеся вывеску и эмблему, вход для гостей с козырьком для защиты от атмосферных осадков и воздушно – тепловой завесой. В гостинице есть гараж, стационарный генератор, обеспечивающий работу всего энергопотребляющего оборудования, оборудование для дополнительной фильтрации воды, прямая телефонная связь с международной связью в 100% номеров. Номера оборудованы мини – барами и мини – сейфами, информационными материалами на иностранных языках. Гостиница располагает спортивно – оздоровительным центром, окончание завтра предоставляется не ранее 11.00 часов, обслуживание питанием в номере круглосуточно.
2. Техническое оснащение гостиницы : двери и замки с внутренним предохранителем, звукоизоляция на уровне 35дБ, телевизоры в многокомнатных номерах. Номера оснащены односпальными кроватями размером 80 х 190см и двуспальными – 160 х 190см. Имеются туалеты вблизи общественных помещений. Номерной фонд представлен 60% мест в одно – и двухместных номерах, не менее 25% номеров имеет санузел в номере .
3. В номерном фонде гостиницы есть многокомнатные номера ( апартаменты). Информационные материалы в номере представлены телефонным справочником, перечнем предоставляемых гостиничных услуг, рекламными материалами с туристской и другой информацией. Бизнес – центр предлагает следующие услуги : электронные средства связи, копировальную технику. Коридоры гостиницы имеют сплошное ковровое покрытие. Гостиница располагает стационарным генератором, обеспечивающим основное освещение и работу оборудования ( в том числе лифтов) в течении суток. Площадь одноместного однокомнатного номера – 10м2, двухместного – 14м2.

**Тема 1.2. Цели, виды и способы бронирования**

**Практическая работа № 1**

***Составление договоров (соглашений) на бронирование номеров***

**Цель:** отработка умений по составлению договорной документации на бронирование номеров и мест в гостиницах.

**Порядок выполнения работы**

***Задание 1*.** Заполнить типовой договор на бронирования номеров в системе «МосОтель» (***приложение 2***), внести недостающую информацию о Гостинице (***заполняется самостоятельно***) и ее реквизиты. Реквизиты ООО «Столица – сервис +» взять из приложения 3.

***Задание 2****.* - Заполнить типовой договор на оказание гостиничных услуг (***приложение 4***), самостоятельно внести информацию о «Исполнителе» и «Заказчике», а также недостающую в договоре информацию.

 - Оформить уведомление о бронировании (подтверждение бронирования) к договору (***приложение 5***), самостоятельно заполнив недостающую информацию.

**Тема 1.3. Функции и организация службы бронирования**

**Практическая работа № 1**

***Оформление и составление различных видов заявок и бланков на бронирование***

**Цель*:*** отработка знаний и умений по оформлению документов по бронированию гостиничных услуг

**Порядок выполнения работы**

*Вы являетесь сотрудником отдела бронирования отеля «Лицей». Вам необходимо оформить индивидуальное и групповое бронирование номеров в вашем отеле. Вы должны принять и оформить письма- заявки на бронирование, провести подтверждение бронирования, заполнить регистрационную карту (анкету) (****бланки документов получить у преподавателя****) и карту брони (****приложение 6****).*

***Ситуация 1. Индивидуальное бронирование***

Туристическая фирма «Ростур», расположенная по адресу г. Москва, ул. Чертановская, 100, счет № 00000011 в банке «Огни Москвы» 25. 03. 2014 г. просит гостиницу «Лицей» забронировать для сотрудников фирмы Иванова А.И. и Петрова С.П. два одноместных номера с 01.04. 2014 г. до 05.04. 2014 г. Заезд в 14 часов.

Оплата гарантируется в соответствии с договором 12-А от 01.06. 2013 года. Подтверждение бронирования провести по факсу 123-45-67.

Директор «Ростур» Смирнов В.Б., гл. бухгалтер Сомова О.А.

Данные на Иванова Антона Ивановича: дата рождения 01.06.1965г, паспорт серия 62 09 номер 123456, место регистрации г. Тула, ул. Красная, д.11, кв. 57. Цель приезда – командировка, командировочное удостоверение № 987.

1. ***Оформить заявку на бронирование номера и подтверждение бронирования.***
2. ***Заполнить регистрационную карточку (анкету) на Иванова А.И.***

***Ситуация 2. Групповое бронирование***

Туристическая фирма «Ростур», расположенная по адресу г. Москва, ул. Чертановская, 100, счет № 00000011 в банке «Огни Москвы» просит гостиницу «Лицей» забронировать шесть одноместных номера категории «стандарт» для группы туристов, стоимостью 1500 руб./сут. За номер. Дата заезда - 12.05.2014 г. в 14.00 ч. Дата выезда – 18.05.2014 г. в 12.00 ч. Дополнительные услуги: завтрак – 150 руб. за человека. Оплата брони: 200 руб. Страховой сбор – 170 руб. с группы.

Список туристов: Воронов И.П., Баранов В.М., Сухова Е.С, Семенов В.П., Беляев В.Н., Шахова С.Ю.

Заявка 11/00 от 02. 05. 2014 г. Карта брони № 0120. Оплата по безналичному расчету Администратор – Васильева А.А.

1. ***Оформить заявку на бронирование номеров и подтверждение бронирования..***
2. ***Заполнить карту брони.***

**Практическая работа №2**

***Оформления заявок на бронирование, на аннулирование или изменения бронирования***

**Цель:** отработка знаний и умений по оформлению писем-заявок на бронирование, аннулирование или изменение бронирования

**Порядок выполнения работы**

*Вы являетесь сотрудником отдела бронирования отеля «Белые ночи». По различным каналам резервирования к вам поступает информация от потребителей о резервировании и бронировании номеров в вашем отеле. Вы должны принять и оформить письма- заявки на резервирование и бронирование.*

Заявки на бронирование мест по телеграммам, телефонным звонкам, письмам регистрируются в специальном журнале «И» по форме, установленной Приказом Минфина Российской Федерации от 13 декабря 1993 года №121 «Об утверждении форм документов строгой отчетности»:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Регистрационный номер | Фамилия, имя, отчество | Место жительства | Вид заявки | Дата заявки | Дата заезда - выезда | Гостиница | К-во мест | Подпись лица, принявшего заявку |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Заявки, полученные от организаций, регистрируются в специальном журнале «П» по следующей форме, установленной Приказом Минфина Российской Федерации от 13 декабря 1993 года №121 «Об утверждении форм документов строгой отчетности»

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Регистрационный номер | Наименование предприятия, организации | Дата представления заявки | Дата заезда, выезда | Гостиница | К-во мест | Подпись лица, принявшего заявку |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

***Ситуация 1.*** По телефону от г-жи Никульшиной Марии Степановны поступила заявка на бронирование одноместного номера в вашем отеле категории «стандарт» стоимостью 4500 руб. Г-жа Никульшина М.С. сообщила следующую информацию: дата заезда 15.02.2014 г.; дата выезда 20.02.2014 г.; место жительства Рязанская обл., г. Скопин, ул. Карла Маркса, д.48, В.34. Дополнительного пакета услуг не требуется. Г-жа Никульшина пожелала полный пансион. С условиями оплаты и требованиями согласна.

Отель «Белые ночи» согласен принять г-жу Никульшину М.С.(номер брони 55).

**Выполнить:** 1) оформление и регистрацию заявки 2) описать ваши дальнейшие действия после того как г-жа Никульшина сообщила необходимую информацию.

***Ситуация 2.*** По факсу поступила заявка на резервирование номера в отеле «Белые ночи» от индивидуального предпринимателя г-на Быкова Василия Викторовича, проживающего по адресу Московская обл., г. Люберцы, ул. Б. Горка, д. 90. Г-н Быков желал забронировать двухместный номер «люкс» на период с 16.02.2014 по 27.02.2014 г. Количество проживающих 1 человек. Дополнительно раз в неделю сауна.

Данный г-н проживал ранее в отеле и был выселен за грубые нарушения правил проживания в отеле. Отель «Белые ночи» решил отказать данному г-ну в бронировании номера.

**Выполнить:** 1) оформление и регистрацию заявки 2) оформить отказ в бронировании.

***Ситуация 3***. По факсу поступила заявка на бронирование номеров от НИИ «Наука и образование» для группы ученых из трех человек. В сообщении содержалась следующая информация: дата заезда 13.02.2014 г; дата выезда 20.02.2014 г., двухместный «люкс» для двух ученых женщин: Мартыновой Галины Васильевны и Арбузовой Ольги Михайловны, одноместный «люкс» для ученого Баранова Григория Петровича. Особые пожелания – тихие номера. С условиями и размером оплаты согласны.

Между отелем «Белые ночи» и НИИ «Наука и образование» сложились длительные договорные отношения. Отель подтверждает бронирование.

**Выполнить:** 1) оформить и зарегистрировать заявку на бронирование 2) оформить подтверждение на бронирование.

***Ситуация 4.*** НИИ «Наука и образование» заблаговременно сообщил в отель «Белые ночи», что изменилась дата заезда и количество гостей: дата заезда 14.02.2014, поменять одноместный «люкс» на двухместный и принять еще одного постояльца Куртикова Петра Васильевича.

**Выполнить**: 1) оформить изменения в заявке 2) оформить переподтверждение

***Ситуация 5.*** Через систему Интернет – бронирования поступила заявка на бронирование номера категории «сюит» стоимостью 15000 руб. от Мытаревой Ольги Васильевны, паспортные данные 1234 567890, выдан 12.09.2000 г., зарегистрированной по адресу г. Самара, ул. Зеленая, д.13, В.56. Г-жа Мытарева пожелала конкретный номер: пятый этаж комната №505. Дата заезда 12.02.2014 г. по 21.02.2014 г.

В это же время вы получаете факс от г-на Суханова Дмитрия Руслановича с просьбой забронировать номер 505 (пятый этаж) «сюит» в период с 13.09.2014 г. по 21.02.2014 г.

Для отеля «Белые ночи» г-жа Мытарева О.В. и г-н Суханов Д.Р. являются очень важными гостями и отель не хотел бы терять ни одного гостя.

**Выполнить:** 1) оформить и зарегистрировать полученные заявки 2) принять решение в сложившейся ситуации (описать ваши действия)

***Ситуация 6.*** По почте г-жа Малахова Светлана Григорьевна, проживающая по адресу Краснодарский край, г. Анапа, ул. Морская, д.1, корп.2, В.45, просит забронировать номер-студию, стоимостью 10000 руб. дата заезда 1.03.2014 г., дата отъезда 15.03.2014 г. Количество гостей – 1 человек. С условиями оплаты ознакомлена. Сообщая свои реквизиты кредитной карты г-жа Малахова С.Г. гарантирует оплату.

**Выполнить:** 1) оформить и зарегистрировать заявку 2) оформить подтверждение бронирования

***Ситуация 7.*** Г-жа Малахова С.Г. 14.02.2014 г. сообщила в письменной форме об аннуляции своего бронирования.

**Выполнить:** 1) регистрацию аннуляции 2) подтвердить аннуляцию

***Ситуация 8.*** ФКОУ СПО «МЭКИ» Минтруда России желает забронировать в вашем отеле два двухместных номера категории «стандарт» стоимостью 5000 руб. и один трехместный категории «стандарт» стоимостью 4500 руб. для своих сотрудников Дягилевой Светланы Викторовны, Пивоваровой Ольги Викторовны, Першуковой Людмилы Викторовны, Морковкиной Марии Степановны, Кукушкина Петра Петровича, Савельева Дмитрия Андреевича, Шушунова Олега Васильевича и Короткова Александра Савельевича. Дата заезда 5.03.2014 г.; дата выезда 15.03.2014 г.

ФКОУ СПО «МЭКИ» 15.02.2014 г. сообщил об отмене бронирования

**Выполнить**: 1) оформить и зарегистрировать заявку 2) оформить аннуляцию бронирования

**Все заявки на бронирование зарегистрировать в специальных журналах «И» и «П».**

**Практическая работа № 3**

***Индивидуальное, групповое, коллективное и бронирование от компаний с использованием профессиональной программы***

**Цель:** формирование умений бронирования и ведения документации с применением АСУ «Эдельвейс»

**Порядок выполнения работы**

1. ***Выполнить бронирование, произвести предварительное расселение***
2. ***Заполнить Карточку резервирования и Информацию о госте (все поля обязательны для заполнения)***
3. ***Подтвердить бронирование, подготовив Подтверждение о бронировании***

***Задание 1.***

В службу бронирования поступила по факсу заявка от ООО «Прометей»: «Просим забронировать для сотрудников нашей фирмы Корнеева Алексея Борисовича и Петухова Сергея Александровича два
одноместных номера категории «стандарт» с текущая дата +5, суток проживания 8, заезд в 14.00». дополнительные условия: наличие душа, номера на одном этаже.

***Задание 2.***

В службу бронирования по телефону поступила заявка от Алексейкиной Тамары Степановны о бронировании двухместного номера «люкс» с текущая дата + 5, суток проживания 3, заезд в 9:00.

***Задание 3.***

Выполнить бронирование для театрального коллектива «Россия» (5 человек) из г. Тольяттти с текущая дата +3, суток проживания 4. Выделить двух гостей (Сухову Елену, Кирюшенко Ольгу) из коллектива и заселить их на 3 дня. Паспортные данные Суховой Е. – 45 02 762301; год рождения – 21.05.87. Паспортные данные Кирюшенко О. – 56 23 014587; год рождения – 05.11.80.

***Задание 4.***

В службу бронирования поступила заявка на бронирование группы преподавателей из г. Набережные Челны (6 человек) с текущая дата +7, суток проживания 6. Зарезервировать для данной группы 3 стандартных двухместных номера. Оплата по безналичному расчету.

***Задание 5.***

В службу бронирования поступила по факсу заявка от фирмы «Домидей»: «Просим забронировать для сотрудников нашей фирмы Бурдина Павла Витальевича и Карасенко Виктора Степановича два одноместных номера с текущая дата +2, суток проживания 9, заезд в 14.00».

***Задание 6.***

В службу бронирования по телефону поступила заявка от Рузер Евгении Сергеевны о бронировании двухместного номера «люкс» с текущая дата + 4, суток проживания 3, заезд в 9:00. Дополнительные условия: номер с душем и видом из окна, этаж 2.

***Задание 7.***

 В службу бронирования поступила по факсу заявка от компании «Солинг»: «Просим забронировать для сотрудников нашей фирмы Черных Максима Владимировича и Челышева Виктора Евгеньевича два одноместных номера с текущая дата + 7, суток проживания 8, заезд в 14.00».

***Задание 8.***

В службу бронирования по телефону поступила заявка от Жигловой Светланы Петровны о бронировании двухместного номера «люкс» с текущая дата +5, суток проживания 10, заезд в 9:00.

***Задание 9.***

В службу бронирования поступила по факсу заявка от фирмы «Фарм»: «Просим забронировать для сотрудников нашей фирмы Федорова Михаила Михайловича и Дмитриенко Виталий Анатольевич два одноместных номера «стандарт» с текущая дата + 10, суток проживания 12, заезд в 14.00».

***Задание 10.***

В службу бронирования по телефону поступила заявка от Пряхиной Марины Алексеевны о бронировании двухместного номера «люкс» с текущая дата +3, суток проживания 11, заезд в 9:00. Дополнительные условия: номер с душем и мини-баром, этаж 4.

***Задание 11.***

В службу бронирования поступила по факсу заявка от ООО «Транс Реал»: «Просим забронировать для сотрудников нашей фирмы Тихоненко Андрея Владимировича и Стрецова Виктора Геннадьевича два одноместных номера с текущая дата +7, суток проживания 9, заезд в 14.00».

***Задание 12.***

В службу бронирования по телефону поступила заявка от Ларько Олега Андреевича о бронировании двухместного номера «люкс» с текущая дата+3, суток проживания 4, заезд в 9:00. Дополнительные условия: номер с душем, мини-баром и видом из окна.

***Задание 13.***

В службу бронирования поступила по факсу заявка от компании «Коркунов»: «Просим забронировать для сотрудников нашей фирмы Полякова Юрия Юрьевича и Овсянникова Николая Михайловича два одноместных номера «люкс» с текущая дата + 5, суток проживания 7, заезд в 14.00».

***Задание 14.***

Выполнить бронирование для студенческого коллектива «Тринта» (5 человек) из г. Видное с текущая дата +4, суток проживания 5. Выделить двух гостей (Кузнецову Ирину, Жарова Льва) из коллектива и заселить их на 3 дня. Паспортные данные Кузнецовой И. – 45 02 762301; Год рождения – 21.05.87. Паспортные данные Жарова Л.. – 56 23 014587; Год рождения – 05.11.83

***Задание 15.***

В службу бронирования поступила по факсу заявка от фирмы «Комета»: «Просим забронировать для сотрудников нашей фирмы Аносовой Екатерины Владимировны и Дичева Михаила Владимировича два одноместных номера «стандарта» с текущая дата +5, суток проживания 10, заезд в 14.00».

***Задание 16.***

В службу бронирования по телефону поступила заявка от Соколовой Елены Ивановны о бронировании трехместного номера категории «стандарт» с текущая дата +3, суток проживания 13, заезд в 9:00.

***Задание 17.***

В службу бронирования поступила по факсу заявка от ООО «Мегаполис»: «Просим забронировать для группы сотрудников нашей фирмы два одноместных и три двухместных номера с текущая дата +2, суток проживании 6, заезд в 14.00».

***Задание 18.***

В службу бронирования поступила заявка на бронирование из турагенства «Европа - тур» для группы преподавателей из г. Севороморска (5 человек). Зарезервировать стандартные одноместные номера. Оплата по безналичному расчету.

***Задание 19.***

 В службу бронирования по телефону поступила заявка от Знаменевой Ларисы Вячеславовны о бронировании двухместного номера «люкс» с текущая дата + 4, суток проживания 3, заезд в 9:00.

**Практическая работа № 4**

***Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования с использованием профессиональной программы***

**Цель:** формирование умений бронирования и ведения отчетной документации с применением АСУ «Эдельвейс»

**Порядок выполнения работы**

1. Выполнить бронирование номеров, произвести предварительное расселение. Заполнить Информацию о госте **(обязательны поля Ф.И.О., Страна, Источник и Сегмент)**
2. Оформить бланки подтверждения бронирования, аннуляции бронирования
3. Получить отчеты: заезды на дату (текущая дата +3), отчет по не прибывшим
4. Получить статистику: по группам, по странам, по сегментам с текущей даты +3 по текущую дату +10
5. Получить список иностранных граждан и информацию по гражданам РФ
6. Распечатать: бланки подтверждений и аннуляций, и все виды документации из п.п. 3-5

***Задание 1.***

В службу бронирования вашего отеля поступила заявка от ООО «Новомосковский хлебокомбинат» следующего содержания: «Просим забронировать для сотрудников нашего предприятия Барт Алексея Николаевича, Булдышкина Алексея Игоревича, Будукиной Ирины Николаевны, Коротковой Екатерины Викторовны номера категории «стандарт» с текущая дата +3, суток проживания 5, заезд в 14.00. Желательно завтрак и номера на одном этаже. Руководитель Иванов И.И.». Групповое бронирование, источник – рекомендации.

***Задание 2.***

В службу бронирования вашего отеля поступила заявка на бронирование трехместного номера категории «стандарт» для семьи из 4 человек. Номер бронирует супруг Козлов Сергей Михайлович, супруга Козлова Тамара Михайловна, дети Козлов Дмитрий Сергеевич – 10 лет и Козлова Мария Сергеевна – 3 года. Дата заезда – текущая дата +3, суток проживания – 5, полный пансион. Индивидуальное бронирование, источник – реклама.

***Задание 3.***

В службу бронирования вашего отеля поступила заявка на бронирование двухместного номера категории «люкс» от Ненова Дмитрия Михайловича, дата заезда текущая дата +3, суток проживания 4. Индивидуальное бронирование, источник – рекомендации.

***Задание 4.***

Турфирма «Зеленый крокодил» бронирует номера в вашем отеле для группы бизнес - туристов из Аргентины в количестве 8 человек: Angelika Vasilieva, Evgeniy Garvardt, Oksana Enutina, Marina Lapina, Dmitriy Naikin, Igor Gigalov, Shura Hrapov, Kirill Chapaev. Номера двухместные категории «люкс», дата заезда – текущая дата +3, суток проживания – 4.

***Задание 5.***

В службу бронирования вашего отеля поступила заявка на бронирование двухместного номера категории «люкс»: Mariy Rudavina, США, дата заезда текущая - дата +3, суток проживания 2. Свободное поселение, источник – реклама.

***Задание 6.***

Фирма ООО «Огни Москвы» бронирует номера для своих сотрудников (проведение семинара) – трехместный номер стандарт (Кокорин Артем Сергеевич, Жигалов Игорь Васильевич, Мозжеров Артем Валерьевич), двухместный «люкс» (Русова Екатерина Александровна, Шихирина Евгения Андреевна) и два одноместных стандарта (Ярмамедова Мадина Ярмамедовна, Сидорова Ольга Владимировна). Дата заезда – текущая+3, суток проживания 4.

***Задание 7.***

За два дня до заезда Ненов Дмитрий Михайлович отменил бронирование двухместного люкса.

***Задание 8.***

Сотрудница фирмы ООО «Огни Москвы» Ярмамедова Мадина Ярмамедовна в день заезда не прибыла.

***Задание 9.***

В отдел бронирования вашего отеля поступила заявка от Бакушина Антона Валентиновича с просьбой бронирования двух одноместных номеров категории «люкс»: 1 номер для себя, 2 для Ружниковой дарьи Дмитриевны с ребенком. Дата заезда – текущая дата +3, суток проживания 6. Индивидуальное резервирование, источник – рекомендации.

***Задание 10.***

В отдел бронирования вашего отеля поступила заявка от Яременко Василия Борисовича с просьбой бронирования одноместного номера стандарт. Дата заезда – текущая дата +3, суток проживания – 5. Гражданство - Украина, индивидуальное бронирование, источник – рекомендации.

**Практическая работа № 5**

***Создание отчетов по бронированию и аннуляции с использованием профессиональных программ***

**Цель:** формирование умений ведения отчетной документации по бронированию с применением АСУ «Эдельвейс»

**Порядок выполнения работы**

На основании данных практической работы № 4 сформировать следующие отчеты по бронированию:

1. Отчет по загрузке за период (день, неделя, месяц)
2. Прогноз загрузки отеля за период (день, неделя, 10 дней)
3. Отчет по заездам на дату (на 4 конкретные даты)
4. Отчет по выездам на дату (на 4 конкретные даты)
5. Распечатать все виды отчетов из п.п. 1-4

**Практическая работа № 6**

***Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей***

**Цель:** формирование умений по составлению плана загрузки номерного фонда на день и графиков заезда гостей с применением АСУ «Эдельвейс»

**Порядок выполнения работы**

Выполнить бронирование номеров. Заполнить Информацию о госте **(обязательны к заполнению все поля)**

1. Сформировать план загрузки номерного фонда на день (текущая дата +3, текущая дата +4, текущая дата +5, текущая дата +6)
2. Сформировать статистику по бронированию и графики заезда гостей
3. Распечатать все виды документации из п.п. 3-5

***Задание 1.***

Фирма ООО «Огни Москвы» бронирует номера для своих сотрудников (проведение семинара) – трехместный номер стандарт (Кокорин Артем Сергеевич, Жигалов Игорь Васильевич, Мозжеров Артем Валерьевич), двухместный «люкс» (Русова Екатерина Александровна, Шихирина Евгения Андреевна) и два одноместных стандарта (Ярмамедова Мадина Ярмамедовна, Сидорова Ольга Владимировна). Дата заезда – текущая дата +3, суток проживания 4.

***Задание 2.***

В службу бронирования по телефону поступила заявка от Алексейкиной Тамары Степановны о бронировании двухместного номера «люкс» с текущая дата + 5, суток проживания 3, заезд в 9:00.

***Задание 3.***

В службу бронирования поступила заявка на бронирование группы преподавателей из г. Набережные Челны (Назарова Елена Ивановна, Петров Иван Сергеевич, Лысенко Алена Владимировна, Маркова Ольга Ивановна, Васина Наталья Викторовна, Китушин Сергей Геннадьевич) с текущая дата +4, суток проживания 6. Зарезервировать для данной группы 3 стандартных двухместных номера. Оплата по безналичному расчету.

***Задание 4.***

В службу бронирования по телефону поступила заявка от Рузер Евгении Сергеевны о бронировании двухместного номера «люкс» с текущая дата + 6, суток проживания 3, заезд в 9:00. Дополнительные условия: номер с душем и видом из окна, этаж 2.

**Тема 1.4. Взаимодействие службы бронирования с потребителями и другим службами гостиницы**

**Практическая работа № 1**

***Разбор практических ситуаций «Правила ведение телефонный переговоров»***

**Цель***:* отработка умений по правилам ведения телефонных переговоров

**Порядок выполнения работы**

*Внимательно прочитав ситуации выбрать правильные варианты ответов или охарактеризовать ваши действия при ведении телефонных разговоров.*

*Ситуация 1.* ***Подняв телефонную трубку, Вы скажете****:*

 1) «Говорите»;

 2) «Да»;

 3) «Слушаю (Вас)»;

 4) назовете свою фирму и затем «Добрый день»;

 5) называете свою фирму и себя (фамилию или должность);

 6) называете фирму, отдел, фамилию.

*Ситуация 2.* ***Спрашивают отсутствующего коллегу, Ваши ответы:***

 1) «Его нет»;

 2) «Он вышел, перезвоните через полчаса»;

 3) «Чем я могу помочь?»;

 4) «Что ему передать?»;

 5) «Он вышел. Вы можете оставить номер своего телефона?».

*Ситуация 3.* ***Вас просят передать информацию отсутствующему коллеге. Вы:***

 1) увидев, расскажете ему;

 2) напишете записку и положите на его стол;

 3) попросите того, кто его наверняка увидит, передать содержание разговора;

 4) предложите перезвонить.

*Ситуация 4.* ***До какого (по счету) звонка телефона принято поднимать трубку?***

*Ситуация 5.* ***Какой ответ предпочтительнее:***

 1) «Могу ли я вам помочь?»;

 2) «Чем я могу вам помочь?».

 *Ситуация 6.* ***Если Вы не можете ответить на вопрос сразу, то говорите:***

 1) «Подождите у телефона, я схожу выясню»;

 2) «Пожалуйста, перезвоните через...».

 *Ситуация 7.* ***Позвонили во время обеда: ваши действия?:***

 1) «Все обедают»;

 2) «Никого нет»;

 3) «Пожалуйста, перезвоните (тогда-то)»;

 4) запишете информацию, номер телефона и перезвоните сами.

 *Ситуация 8.* ***Позвонивший высказывает претензию, в которой Вы не***

 ***виноваты:***

 1) «Это не моя ошибка»;

 2) «Я этим не занимаюсь. Вам лучше обратиться к ...»;

 3) «Давайте разберемся»;

 4) «Нет, вы не правы»;

 5) «Я сейчас приглашу коллегу, который занимается этим вопросом»;

 6) «Оставьте, пожалуйста, Ваш телефон».

 *Ситуация 9.* ***Вы не согласны с претензиями. Должны ли Вы:***

 1) выслушивать длинный монолог;

 2) сразу переадресовать его тому, кому этот вопрос ближе?

 *Ситуация 10.* ***Вы обещали перезвонить, решив проблему к определенному сроку. Однако решить ее не удается:***

 1) «Позвоню, когда решу; раз не звоню, значит, не решил еще»;

 2) «Позвоню и договорюсь о новом сроке».

 *Ситуация 11.* ***Вам задали вопрос, ответа на который Вы не знаете:***

 1) «Не в курсе»;

 2) «Я не знаю»;

 3) «Хороший вопрос... Разрешите, я уточню для вас»;

 4) «Позвоните ... (такому-то)».

 *Ситуация 12.* ***Клиент обратился с просьбой, которую Вы не можете***

 ***выполнить:***

 1) «Мы не сможем этого сделать»;

 2) предлагаете то, что можете вы;

 3) «Оставьте свой телефон».

 *Ситуация 13.* ***Вам нужно подсказать, что звонивший должен сделать:***

 1) «Для вас имеет смысл...»;

 2) «Вы должны...»;

 3) «Лучше всего вам...».

 *Ситуация 14.* ***Позвонивший, не представившись, сразу пускается в***

 ***объяснение своих вопросов. Вы должны:***

 1) вникнуть в его вопрос и дать ответ;

 2) постараться выяснить, кто звонит, кого он представляет, и дать ответ.

 *Ситуация 15.* ***Вам приходится «вытягивать» из клиента информацию. Какие слова Вы при этом используете: что? почему? когда? где? как?***

 *Ситуация 16.* ***Какова Ваша цель, если клиент звонит, чтобы сделать заказ?***

 *Ситуация 17.* ***Какова Ваша цель, если клиент звонит, чтобы получить лишь***

 ***предварительную информацию?***

 *Ситуация 18.* ***Следует ли, называя цену, упоминать о дополнительных***

 ***преимуществах, предоставляемых Вашей фирмой?***

 *Ситуация 19.* ***Позвонив в приемную директора, Вы:***

 1) изложите свой вопрос полностью;

 2) узнаете лишь, кто решает данные вопросы.

 *Ситуация 20.* ***При обсуждении возможного заказа завершить разговор лучше так:***

 1) «Вы будете делать заказ?».

 2) «Мы можем выполнить это для вас ... (тогда-то)».

 *Ситуация 21.* ***Вам приходится звонить повторно:***

 1) «Это опять ... (такой-то)»;

 2) назвать фирму, фамилию и снова представить свое предложение.

 *Ситуация 22.* ***Какие записи и где стоит сделать по окончании разговора?***

 *Ситуация 23.* ***Телефонный звонок раздался во время трудного разговора или***

 ***Ваших поспешных сборов. Как может быть воспринят Ваш ответ по телефону?***

 *Ситуация 24.* ***Стоит ли улыбаться во время телефонного разговора?***

 *Ситуация 25.* ***Какие Вы знаете способы дозвониться по «вечно занятому» телефону?***

 *Ситуация 26.* ***Некоторые особо нетерпеливые при возвращении телефонного диска в исходное положение ускоряют пальцем его обратное вращение.***

 ***Оцените этот прием.***

 *Ситуация 27.* ***Во время деловой беседы звонит телефон. Действия хозяина кабинета?***

**Практическая работа № 2**

***Освоение технологии ведения телефонных переговоров***

**Цель***:* отработка умений по правилам ведения телефонных переговоров

**Порядок выполнения работы**

1. Разбиться на пары и распределить роли (работник службы бронирования отеля и клиент отеля)
2. Составить текст разговора между бронистом и клиентом отеля по поводу бронирования мест в отеле пользуясь правилами ведения телефонных переговоров и порядком бронирования гостиничных услуг.

*Правила ведения телефонных переговоров*

Телефонный разговор следует начинать со слов: «Добрый день», «Доброе утро». Затем желательно сказать название гостиницы, имя ответившего на звонок.

Представьтесь!

Простое представление: «Отдел бронирования. Добрый день! Это Ирина. Чем  я могу Вам помочь?»

Это поможет настроить разговор сразу на дружелюбный лад.

Улыбайтесь, когда вы отвечаете по телефону! Звонящий почувствует искреннее расположение вашего звонка. Не перебивайте собеседника во вре­мя разговора, научитесь выдерживать паузу.

Для того, чтобы эффективно продавать по телефону, бронисту необходимо устно передавать информацию о гостинице. Лучше всего описать гостиницу, атрибуты номера, размер комнаты и любые дополнительные услуги, которые входят в стоимость номера. Гость должен почувствовать, что его звонок важен для гостиницы и бронист уделяет ему все свое внимание и готов предложить оптимальный запросу вариант.

 Не прерывайте собеседника.

Повторяйте то, что вам сказали, — это значит, что вы его поняли.

Несколько раз в течение разговора называйте человека по имени.

Объясните, что вы намерены сделать, и выполните свое обещание.

Если возможно, запишите суть разговора.

1. Используйте различные техники закрытия продаж, чтобы склонить клиента к сделке.
2. Продемонстрировать составленный диалог между бронистом и клиентом отеля.

**Практическая работа № 3**

***Проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда***

**Цель:** отработка умений по обновлению и предоставлению информации по бронированию мест и состоянию номерного фонда

Эффективный процесс бронирования обеспечивает более качественное планирование, координацию, кадровую политику и организацию деятельности. Поскольку большинство проживающих в гостинице заказывают номера заранее, бронирование является важной функцией, выполняемой администрацией.

Процесс бронирования часто включает в себя важный первый контакт между клиентом и гостиницей. Агент по бронированию должен уметь быстро и точно отреагировать на заказ по размещению. При эффективной организации работы агент по бронированию сможет уделить больше времени и внимания деталям и сможет при необходимости предоставить больше гостиничных услуг. Эффективность процесса бронирования зависит от установленного порядка обработки заказов, обновления информации, предоставления информации и предоставления подтверждений.

Информация по бронированию имеет особенно большое значение для последующих административных функций. Например, информации по клиентам могут быть выданы на основании информации, полученных в ходе процесса бронирования. Тем не менее, самым важным результатом бронирования все же является наличие номера ко времени прибытия клиента.

 **Порядок выполнения работы**

1. Перечислить типичные этапы бронирования
2. Обозначить типы бронирования
3. Определить какую информацию должна содержать заявка на бронирование
4. Обозначить источники бронирования
5. Составить настенный график бронирования по предложенному образцу (***приложение 7***). Данные для заполнения графика:

А) Кокорин Артем Сергеевич, Жигалов Игорь Васильевич, Мозжеров Артем Валерьевич - трехместный номер стандарт, дата заезда – текущая+3, суток проживания 4.

Б) Русова Екатерина Александровна, Шихирина Евгения Андреевна - двухместный «люкс», дата заезда – текущая+4, суток проживания 4, оплачено

В) Ярмамедова Мадина Ярмамедовна, Сидорова Ольга Владимировна - два одноместных стандарта, дата заезда текущая + 2, суток проживания 6.

1. При гарантированном бронировании агентам по бронированию необходимо получить дополнительную информацию. В зависимости от способа гарантии агенту может понадобиться определенная информация. Определить, какая информация потребуется?
2. Письмо, подтверждающее бронирование номера, содержит намерение обеих сторон, а именно - принимающей стороны (отеля) и приезжего (гостя) соответственно предоставить или воспользоваться связанными с проживанием услугами. Какую информацию должно содержат письмо-подтверждение?

8. Эффективная система отчетностей по бронированию помогает рассчитать количество свободных номеров и спрогнозировать доход от их бронирования. Какие составляются отчеты по бронированию?

**Приложение 1**

**ТРЕБОВАНИЯ К ГОСТИНИЦАМ И ДРУГИМ СРЕДСТВАМ РАЗМЕЩЕНИЯ РАЗЛИЧНЫХ КАТЕГОРИЙ**

(Знак “**+**” означает необходимость выполнения требования)

| **ТРЕБОВАНИЕ** | **КАТЕГОРИЯ** |
| --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |
| 1. ЗДАНИЕ И ПРИЛЕГАЮЩАЯ К НЕМУ ТЕРРИТОРИЯ |  |  |  |  |
| Вывеска: |  |  |  |  |  |  |
| * освещаемая или светящаяся
 |  | + | + | + | + | + |
| Вход для гостей |  |  |  |  |  |  |
| * отдельный от служебного входа10
 |  |  |  | +  | + | + |
| * с козырьком для защиты от атмосферных осадков на пути от автомобиля22
 |  |  |  |  | + | + |
| * воздушно-тепловая завеса
 |  |  |  |  | + | + |
| в ресторан (кафе, бар и т.п.) из средства размещения11 |  |  | + | + | + | + |
| 2. ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБОРУДОВАНИЕ |  |  |  |  |  |  |
| Аварийное освещение и энергоснабжение: |  |  |  |  |  |  |
| * аварийное освещение (аккумуляторы, фонари)
 |  | + | + | + | + | + |
| * стационарный генератор12, обеспечивающий основное освещение и работу основного оборудования (в том числе лифтов) в течение не менее 24 часов
 |  |  |  | + | + | + |
| Водоснабжение: |  |  |  |  |  |  |
| * горячее, холодное
 |  | + | + | + | + | + |
| * горячее от резервной системы ГВС на время аварии, профилактических работ
 |  |  |  | + | + | + |
| * установка по обработке воды с целью обеспечения ее пригодности для питья13
 |  |  |  |  | + | + |
| * наличие бутилированной питьевой воды в номере (бесплатно)13
 |  | + | + | + |  |  |
| Кондиционирование воздуха во всех помещениях круглогодично |  |  |  |  | + | + |
| Внутреннее радиовещание с возможностью радиотрансляции во всех помещениях, включая лифты |  |  |  |  | + | + |
| Лифт 14 в здании: |  |  |  |  |  |  |
|   более 5 этажей |  | + | + |  |  |  |
| * более трех этажей15
 |  |  |  | + |  |  |
| * более двух этажей15,22
 |  |  |  |  | + | + |
| * служебный, грузовой (или грузоподъемник)10,15,22
 |  |  |  |  | + | + |
| Время ожидания лифта (при наличии): |  |  |  |  |  |  |
| * не более 45 сек.
 |  |  |  | + |  |  |
| * не более 30 сек.
 |  |  |  |  | + | + |
|  Круглосуточная работа лифта (при наличии) |  | + | + | + | + | + |
| Телефонная связь из номера: |  |  |  |  |  |  |
| * внутренняя (без выхода за пределы гостиницы) или кнопка вызова обслуживающего персонала в 100% номеров
 |  | + |  |  |  |  |
| * внутренняя в 100% номеров
 |  |  | +16 |  |  |  |
| * внутренняя и городская в 100% номеров
 |  |  |  | +16 |  |  |
| * внутренняя, городская, междугородная и международная в 100% номеров
 |  |  |  |  | + | + |
| Телефоны коллективного пользования в общественных помещениях (вестибюле) в кабине или под акустическим колпаком: |  |  |  |  |  |  |
| * городской, междугородный, международный
 |  |  |  |  | + | + |
| 3. НОМЕРНОЙ ФОНД |  |  |  |  |  |  |
| Одно/двухместные номера не менее: |  |  |  |  |  |  |
| * 25 %
 |  | + |  |  |  |  |
| * 50 %
 |  |  | + |  |  |  |
| * 100 %
 |  |  |  | + | + | + |
| Многокомнатные номера или номера, которые могут быть соединены |  |  |  | + |  |  |
| Многокомнатные номера |  |  |  |  | + |  |
| Многокомнатные номера и номера, которые могут быть соединены |  |  |  |  |  | + |
| Не менее 5% от общего количества номеров – многокомнатные номера |  |  |  |  |  | + |
| Площадь номера должна позволять гостю свободно, удобно и безопасно передвигаться и использовать все оборудование и мебель |  | + | + | + | + | + |
| Площадь номера (не учитывая площадь санузла, лоджии, балкона), м2 не менее  |  |  |  |  |  |  |
| однокомнатного одноместного | однокомнатного двухместного |  |  |  |  |  |  |
| 9 | 12 |  | + | + | + |  |  |
| 12 | 15 |  |  |  |  | + |  |
| 14 | 16 |  |  |  |  |  | + |
| Номера, предназначенные для приема большего числа гостей, должны иметь площадь, определяемую из расчета на каждого проживающего, м2 не менее: |  |  |  |  |  |  |
| - 6 – для средств размещения круглогодичного функционирования; |  | + | + |  |  |  |
| - 4,5 – для средств размещения сезонного функционирования  |  | + | + |  |  |  |
| Санузел в номере (умывальник, унитаз, ванна |  |  |  |  |  |  |
| или душ): |  |  |  |  |  |  |
| * не менее 25% номеров10,15,22
 |  | + |  |  |  |  |
| * не менее 50% номеров
 |  |  | + |  |  |  |
| * 100% номеров
 |  |  |  | + | + | + |
| Площадь санузла22, м2 не менее: |  |  |  |  |  |  |
| * 1,75
 |  | + |  |  |  |  |
| * 2,5
 |  |  | + | + |  |  |
| * 3,8
 |  |  |  |  | + | + |
| 4. ТЕХНИЧЕСКОЕ ОСНАЩЕНИЕ |  |  |  |  |  |  |
| Охранная сигнализация, электронные замки и/или видеокамеры в коридорах |  |  |  |  | + | + |
| Звукоизоляция: |  |  |  |  |  |  |
| повышенная, обеспечивающая уровень шума менее 35 ДБ |  |  |  |  | + | + |
| Отопление |  | + | + | + | + | + |
| Вентилятор (в районах с жарким климатом)17 |  | + | + | + |  |  |
| Термостат для индивидуальной регулировки температуры |  |  |  |  | + | + |
| 5. САНИТАРНЫЕ ОБЪЕКТЫ ОБЩЕГО ПОЛЬЗОВАНИЯ |  |  |  |  |
| Туалеты: |  |  |  |  |  |  |
| * общий туалет из расчета один на 20 человек, проживающих в номерах без туалета, но не менее двух на этаж
 |  | + | + |  |  |  |
| * вблизи общественных помещений
 |  | + | + | + | + | + |
| Оборудование туалетов: туалетные кабины, умывальник с зеркалом, электророзетка, туалетная бумага, мыло\*, махровые или бумажные полотенца (или электрополотенце), крючки для одежды, корзина для мусора |  | + | + | + | + | + |
| Ванная или душевая общего пользования из расчета одна на 30 человек, проживающих в номерах без ванны или душа |  | + |  |  |  |  |
| Ванная или душевая общего пользования из расчета одна на 20 человек, проживающих в номерах без ванны или душа |  |  | + |  |  |  |
| Оборудование ванных комнат/душевых: ванны, душевые кабины, туалетная кабина, умывальник с зеркалом и полкой для туалетных принадлежностей, крючки для одежды, корзина для мусора |  | + | + |  |  |  |
| \* Допускается наличие диспенсера с жидким мылом6. ОБЩЕСТВЕННЫЕ ПОМЕЩЕНИЯ |  |  |  |  |  |  |
| Общественные помещения должны иметь мебель и другое оборудование, соответствующее функциональному назначению помещения |  | + | + | + | + | + |
| Площадь холла 10 не менее**:** |  |  |  |  |  |  |
| * 9 м2 плюс по 1 м2 из расчета на каждый номер, начиная с 21-го, максимальная площадь может не превышать 25 м2
 |  | + |  |  |  |  |
| * 20 м2 плюс по 1 м2 из расчета на каждый номер, начиная с 21-го, максимальная площадь может не превышать 40 м2
 |  |  | + |  |  |  |
| * 30 м2 плюс по 1 м2 из расчета на каждый номер, начиная с 21-го, максимальная площадь может не превышать 80 м2
 |  |  |  | + |  |  |
| * 30 м2 плюс по 1 м2 из расчета на каждый номер, начиная с 21-го, максимальная площадь может не превышать 120 м2
 |  |  |  |  | + |  |
| * 30 м2 плюс по 1 м2 из расчета на каждый номер, начиная с 21-го, максимальная площадь может не превышать 160 м2
 |  |  |  |  |  | + |
| Служба приема и размещения с зоной для отдыха и ожидания10 |  | + | + |  |  |  |
| Служба приема и размещения с зоной для отдыха и ожидания с соответствующей мебелью (кресла, диваны, стулья, журнальные столики), с газетами, журналами10 |  |  |  | + | + | + |
| * с подачей напитков и музыкальным вещанием
 |  |  |  |  | + | + |
| Ковры, ковровое или иное напольное покрытие в зоне отдыха |  |  |  | + | + | + |
| Декоративное озеленение, художественные композиции, музыкальное вещание |  |  |  | + | + | + |
| Индивидуальные сейфовые ячейки для хранения ценностей гостей18 |  |  |  | + | + | + |
| Гардероб вблизи общественных помещений10 |  |  |  |  | + | + |
| Вешалки в холле и в общественных помещениях |  | + | + | + | +19 | +19 |
| Помещение (часть помещения) для просмотра телепередач10 |  | + | + |  |  |  |
| Конференц-зал с соответствующим оборудованием10,22 |  |  |  |  |  | + |
| Бизнес-центр (электронные средства связи, копировальная техника, помещения для переговоров, компьютеры) |  |  |  |  | + | + |
| Спортивно-оздоровительный центр с тренажерным залом10,22 |  |  |  |  | + | + |
| Плавательный бассейн10,22  |  |  |  |  |  |  | + |
| Плавательный бассейн или сауна с мини-бассейном10,22 |  |  |  |  | + |  |
| Ковровое покрытие (ковры) в коридорах |  |  |  | + | + | + |
| Медицинский кабинет10,15,22 |  |  |  |  |  | + |
| Магазины и торговые киоски10,15,22 |  |  |  |  | + | + |
| 7. ПОМЕЩЕНИЯ ДЛЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ПИТАНИЯ |  |  |  |
| Ресторан или другие типы предприятий питания10,15,22 |  |  | + | + |  |  |
| Ресторан |  |  |  |  | + | + |
| * несколько залов10,15,22
 |  |  |  |  | + | + |
| * банкетный зал (залы), возможен трансформируемый в конференц-зал10,15,22
 |  |  |  |  | + | + |
| * ночной клуб/бар10,15,22
 |  |  |  |  | + | + |
| Кафе/бар |  |  |  |  | + | + |
| 8. УСЛУГИ. |  |  |  |  |  |  |
| Служба приема - круглосуточный прием(В домах отдыха, пансионатах и аналогичных средствах размещения допускается наличие службы приема, с которой можно связаться круглосуточно. Для средств размещения с оказанием оздоровительных услуг допускается замена ночных дежурных медработниками, оказывающими неотложную медицинскую помощь) |  | + | + | + | + | + |
| Вручение корреспонденции гостям |  | + | + | + | + | + |
| Служба поиска проживающих15 |  |  |  |  | + | + |
| Швейцар15 |  |  |  |  | + | + |
| Поднос багажа (из машины в номер и из номера в машину) круглосуточно: |  |  |  |  |  |  |
| * обязательно20
 |  |  |  |  | + | + |
| * по просьбе
 |  |  | + | + |  |  |
| Утренняя побудка (по просьбе) |  | + | + | + | + | + |
| Ежедневная уборка номера горничной, включая заправку постелей |  | + | + | + | + | + |
| Вечерняя подготовка номера |  |  |  |  | + | + |
| Смена постельного белья: |  |  |  |  |  |  |
| * один раз в пять дней
 |  | + |  |  |  |  |
| * один раз в три дня
 |  |  | + | + |  |  |
| * ежедневно
 |  |  |  |  | + | + |
| Смена полотенец: |  |  |  |  |  |  |
| * один раз в три дня
 |  | + | + |  |  |  |
| * ежедневно
 |  |  |  | + | + | + |
| Стирка. |  |  |  |  |  |  |
| * исполнение в течение суток
 |  |  |  | +15 | + | + |
| * экспресс-обслуживание15
 |  |  |  |  |  | + |
| Глажение: |  |  |  |  |  |  |
| * исполнение в течение 1 часа
 |  |  |  |  | + | + |
| * предоставление утюга, гладильной доски
 |  | + | + | + |  |  |
| Химчистка15 (допускается предоставление услуг химчистки по договору со специализированными предприятиями) |  |  |  |  |  |  |
| * исполнение в течение суток
 |  |  |  | + | + |  |
| * экспресс-обслуживание
 |  |  |  |  |  | + |
| Мелкий ремонт одежды |  |  |  | + | + | + |
| Автомат для чистки обуви |  |  |  | + | + | + |
| Почтовые и телеграфные услуги |  |  |  | + | + | + |
| Отправление и доставка телексов/телефаксов |  |  |  |  | +  |  +  |
| Хранение ценностей в сейфе администрации |  | + | + | + | + | + |
| Хранение багажа |  | + | + | + | + | + |
| Обмен валюты или прием платежей по кредитным картам 10  |  |  |  | + | + | + |
| Организация встреч и проводов (в аэропорту, на вокзале и т.д.) |  |  |  |  | + | + |
| Вызов такси |  |  |  | + | + | + |
| Аренда (прокат) автомашины |  |  |  |  | + | + |
| Бронирование и/или продажа билетов на различные виды транспорта |  |  |  |  | + | + |
| Бронирование и/или продажа билетов в театры, на спортивные, зрелищные мероприятия |  |  |  |  | + | + |
| Туристские услуги: |  |  |  |  |  |  |
| * туристская информация
 |  |  |  | + | + | + |
| * экскурсии, гиды-переводчики
 |  |  |  |  | + | + |
| Медицинские услуги: вызов скорой помощи, пользование аптечкой |  | + | + | + | + | + |
| 9. УСЛУГИ ПИТАНИЯ |
| Обслуживание: |  |  |  |  |  |  |
| * возможность выбора любого из вариантов предоставляемого питания (завтрак, двухразовое, трехразовое питание)
 |  |  |  | +10 | + | + |
| * предоставление завтрака (7.00-10.00)
 |  |  | + | + | + | + |
| * круглосуточное предоставление услуг питания15
 |  |  |  |  |  | + |
| Обслуживание в номере15: |  |  |  |  |  |  |
| * в часы завтрака
 |  |  |  | +10 |  |  |
| * круглосуточно
 |  |  |  |  | + | + |
| * меню завтрака в номере
 |  |  |  | +10 | + | + |
| 10. ТРЕБОВАНИЯ К ПЕРСОНАЛУ И ЕГО ПОДГОТОВКЕ |  |  |  |
| Письменные стандарты для персонала, фиксирующие функциональные обязанности и установленные правила работы |  | + | + | + | + | + |
| Квалификация: руководители и персонал должны соответствовать квалификационным требованиям (профессиональным стандартам) к основным должностям работников туристской индустрии – сектор «Гостиницы»  |  | + | + | + | + | + |
| Внешний вид персонала: |  |  |  |  |  |  |
| Форменная одежда, служебные значки |  |  | **+** | **+** | **+** | **+** |

Сноски к «Требованиям к средствам размещения различных категорий»

10 Требование не является обязательным для гостиниц и других средств размещения с количеством номеров менее 50;

11 При наличии ресторана (кафе, бара и пр.), кроме домов отдыха, пансионатов и других аналогичных средств размещения;

12 Требование не является обязательным при использовании аварийного энергоснабжения;

13 В районах, где отсутствует гарантия качества питьевой воды;

14Требование не является обязательным в случае невозможности установки лифта по техническим причинам (при наличии документального подтверждения). При отсутствии лифта обеспечивается бесплатная доставка багажа;

15Требование не является обязательным для молодежных гостиниц, коттеджей, домов отдыха, пансионатов и других аналогичных средств размещения;

16В домах отдыха, пансионатах и других аналогичных средствах размещения допускается наличие внутренней телефонной связи или кнопки вызова обслуживающего персонала;

17Районы расположенные в южной климатической зоне;

18Требование не является обязательным при наличии индивидуальных сейфов в 100 % номеров;

19 Для гостиниц и других средств размещения с количеством номеров менее 50;

20 Для всех категорий гостиниц и других средств размещения при отсутствии лифта в случае невозможности его установки по техническим причинам (см. раздел 2 «Лифт в здании» и сноску 14);

21Для гостиниц и других средств размещения, расположенных в курортной местности.

22 Требование не является обязательным для зданий, расположенных в районах исторической застройки и/или зданий, являющихся историко-архитектурными памятниками.

**Приложение 2**

**Договор на бронирование номеров**

**в системе "МосОтель" №\_\_\_\_**

г. Москва "\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2013 г.

 **ООО «Столица – сервис + »,** в дальнейшем именуемое Компания (Система бронирования «МосОтель») в лице Генерального директора \_Каушутовой Г.О.\_, действующего на основании Устава с одной стороны, и \_­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в дальнейшем именуемое Гостиница, в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­\_\_\_\_\_­­с другой стороны, в дальнейшем совместно именуемые «Стороны», заключили настоящий договор о нижеследующем:

**1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**

1.1. Гостиница подключается к Системе бронирования «МосОтель», путем регистрации на сайте.

1.2. Компания предоставляет Гостинице специальный интерфейс, расположенный на сайте по адресу [www.mosotel.ru](http://www.mosotel.ru), для администрирования информации в системе «МосОтель» о наличии и стоимости мест в Гостинице.

1.3.Клиенты Компании осуществляют бронирования номеров в Гостинице в виде прямого резервирования по ценам и согласно информации о наличии мест, устанавливаемой Гостиницей.

1. **УСЛОВИЯ ПОДКЛЮЧЕНИЯ**

2.1. Гостиница предоставляет для подключения информацию о гостинице, гостиничных номерах, их обустройстве, их стоимости и их наличии для бронирования. Компания предоставляет Гостинице специальный интерфейс для администрирования информации в системе "МосОтель" о наличии и стоимости мест в Гостинице. В случае невозможности самостоятельного администрирования информации в Системе бронирования "МосОтель", Гостиница вправе обратиться к менеджерам Компании для установки необходимых опций.

2.2. Руководство Гостиницы обязано информировать всех сотрудников, отвечающих за бронирование номеров о сотрудничестве с Системой бронирования «МосОтель», а также о фактических актуальных ценах, устанавливаемых Гостиницей.

2.3. Цены и наличие свободных номеров, устанавливаемые Гостиницей в Системе бронирования «МосОтель» действительны до того момента, пока Гостиницей не установлена другая цена. В случае изменения цен в сторону увеличения, Гостиница обязуется разместить клиентов\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

2.4. Гостиница обязуется предоставлять достоверную информацию о наличии и стоимости мест и обрабатывать информацию, поступающую на факс и e-mail Гостиницы от Системы бронирования «МосОтель». Гостиница самостоятельно принимает решение о выборе категории номеров, выставляемых в Систему бронирования "МосОтель". Гостиница обязуется не указывать в описании номерного фонда контактной информации (телефонов, факсов, адресов электронной почты, URL сайтов).

1. **УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ**

3.1. Все бронирования номеров в Гостинице осуществляются в виде прямого резервирования по ценам и количеству свободных номеров, устанавливаемых Гостиницей. Бронирования осуществляются без предварительного запроса в Гостиницу.

3.2. Все бронирования осуществляются клиентом через сайт Компании **www.mosotel.ru** путем заполнения и отправки формы брони, заявка направляется в Гостиницу посредством факсимильной (факс) и/или электронной связи (e-mail) в автоматическом режиме. Все заявки на бронирования гостиничных номеров отслеживаются через офис Компании ежедневно с 09.00-18.00 час. с понедельника по пятницу. Также возможны бронирования через менеджеров Компании. Способ направления заявки в гостиницу в таком случае не меняется.

3.3. Выставленные номера в Системе бронирования "МосОтель" являются гарантированными для размещения Клиентов.

**4. ГАРАНТИИ БРОНИРОВАНИЯ**

4.1. Негарантированное бронирование, зарегистрированное через Систему бронирования «МосОтель» сохраняется до \_\_\_\_\_\_ часов даты заявленного заезда Клиента. Если Клиент не прибывает до указанного времени и не предупреждает Гостиницу о позднем приезде, Гостиница не применяет штрафных санкций к Компании и к Клиенту. В таком случае Гостиница вправе отказать Клиенту в размещении или предложить номера из имеющихся в наличии.

4.2. Гарантированное бронирование сохраняется за Клиентом до \_\_\_\_\_ часов дня, следующего за днем заезда по подтвержденной заявке.

Бронирование считается гарантированным если :

* При бронировании Клиент предоставляет данные действительной банковской карты. Гостиница имеет право заблокировать на карте сумму, достаточную для покрытия штрафа в случае не заезда Клиента, но не менее суточного проживания. Гостиница не имеет право использовать данную банковскую карту для оплаты проживания без согласия Клиента. Если Гостиница не может заблокировать необходимую сумму , она сообщает об этом в Компанию и та вправе аннулировать данную заявку.
* Клиент самостоятельно оплачивает проживание по безналичному расчету или банковскими картами до заезда в Гостиницу путем перевода денежных средств на расчетный счет Гостиницы не позднее 2-х суток до заезда.
* В случае не оплаты Компанией, забронированных Компанией для Клиента услуг, услуги клиенту\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
* Компания оплачивает первые сутки, а Гость при заезде оплачивает полную стоимость согласно оформленному бронированию.

4.3. При гарантированном бронировании, где гарантией является \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ за проживание, внесённая на расчётный счет Гостиницы путём перечисления безналичных денежных средств от Компании, все штрафы, вытекающие из данного гарантированного бронирования, возмещает Компания в размере стоимости первых суток проживания в случае не заезда Клиента.

1. **ОБЯЗАТЕЛЬСТВА КОМПАНИИ**

5.1. Предоставить Гостинице услуги по размещению информации, предоставляемой Гостиницей, в базе данных системы «МосОтель» в сети Интернет после подписания Гостиницей настоящего договора и заполнения соответствующих форм в интерфейсе гостиницы.

5.2. Обеспечить по запросу Клиентов прямое бронирование номеров Гостиницы без дополнительных согласований с Гостиницей в режиме реального времени в сети Интернет, без ограничения по времени суток (круглосуточно), с немедленным подтверждением и извещением гостей и Гостиницы о бронировании по электронной почте или другим средствам связи.

5.3. Все изменения, вносимые Гостиницей через прямой доступ в базу данных, являются изменениями в режиме реального времени.

**6. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ГОСТИНИЦЫ**

6.1. Гостиница обязуется вносить следующую информацию: в системе «МосОтель»: открытые/закрытые дни, цены на проживание, дополнительные возможности и услуги Гостиницы, а также ежедневно проверять ее актуальность.

6.2. Гостиница обязуется подтверждать все бронирования, сделанные через «МосОтель», без каких-либо дополнительных согласований по тем ценам, которые были установлены самой гостиницей.

6.3. Если у Гостиницы нет возможности разместить Клиентов в соответствии с бронью, она обязана предоставить гостю при заезде номер другой категории (но по цене не выше подтвержденной стоимости в системе «МосОтель»). В этом случае все дополнительные расходы, связанные с таким размещением, несет Гостиница.

6.4. При гарантированном бронировании Гостиница обязана держать номер для гостя до 12:00 дня, следующего после даты предполагаемого заезда.

**7. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ**

7.1. При негарантированном бронировании и бронировании, гарантированном кредитной картой клиента или оплатой Клиентом по безналичному расчету:

Расчет с Гостиницей за проживание осуществляет Клиент в момент поселения в Гостиницу по подтверждённому тарифу. Тарифы устанавливаются в рублях. Вознаграждение Компании составляет **\_\_\_** % от стоимости фактического проживания клиента. Сумма комиссионного вознаграждения определяется на основании отчет агента, счета и акта об оказанных услугах, ежемесячно предоставляемых Компанией за прошедший месяц в течение 10 рабочих дней в начале текущего месяца. Сумма комиссионного вознаграждения перечисляется Компании в течение 10 рабочих дней с даты получения счёта и акта об оказанных услугах.

7.2. При Гарантированном бронировании, где гарантией является предоплата за проживание от Компании:

Проживание Клиента в гостинице оплачивается Компанией путем перевода денежных средств на расчетный счет Гостиницы за вычетом Вознаграждения в размере\_\_%.

7.3. Дополнительные услуги, заказанные Клиентом и не включенные в заявку Компании, оплачиваются непосредственно Клиентом и являются не комиссионными. В случае не заезда Клиента в Гостиницу по брони, которая была оплачена банковским переводом, Гостиница удерживает на своём расчётном счете, сумму, равную стоимости первых суток проживания. Оставшаяся сумму по данной брони возвращается по письму Компании или используется для оплаты последующих заявок.

1. **ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

8.1. В случае нарушения условий настоящего Договора стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8.2. Компания не несет ответственности за невозможность доступа Гостиницы к Системе бронирования "МосОтель", вызванной технической неисправностью не по вине Компании.

В случае невозможности Гостиницы осуществить доступ к Системе бронирования по техническим причинам, Компания обязуется принимать информацию по телефону или электронной почте до момента устранения неисправностей по рабочим дням с 09:00 до 18:00 на протяжении не более 30 календарных дней. При этом Компания несет ответственность за внесение данной информации в Систему.

8.3. Компания не несет ответственность за:

* Любые платежи между Клиентов и Гостиницей (в том числе и при оплате гостем штрафных санкций), а так же за оплату/неоплату дополнительных услуг, предоставляемых гостям Гостиницей.
* Любые претензии, ущерб или обязательства, возникшие в результате использования Системы бронирования "МосОтель", не попадающие под условия настоящего Договора.
* Любые неточности или искажения в информации, размещаемой Гостиницей.
* Все претензии Клиентов к Гостинице регулируются Гостиницей без вмешательства Компании.
* Компания не несет ответственности за ущерб, причиненный Клиентом Гостинице, а также не возмещает возникшие в результате причинения ущерба убытки
1. **ФОРС-МАЖОР**

9.1.Ни одна из Сторон не несет ответственности за ущерб, причиненный в результате полного или частичного неисполнения обязательств по данному Договору, если такой ущерб получен при форс-мажорных обстоятельствах: вследствие явлений природы, пожара, наводнения, промышленных забастовок, народных волнений, государственных актов и постановлений и других аналогичных явлений, которые не могли быть предвидены, контролируемы и устранены Сторонами.

9.2.Сторона, испытывающая эти обстоятельства, должна незамедлительно информировать другую Сторону касательно данных обстоятельств и их последствий. Такая Сторона освобождается от ответственности за убытки, причиненные другой Стороне в результате форс-мажорных обстоятельств.

1. **ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ**

Все споры и разногласия, которые могут возникнуть в связи с настоящим Договором, будут решаться путем переговоров. При не достижении согласия споры передаются на рассмотрение в Арбитражный суд по месту нахождения Истца.

1. **СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА**

10.1.Настоящий договор вступает в силу с момента подписания и действует до 31 декабря 20\_\_ г.

10.2.Настоящий договор может быть досрочно расторгнут обеими сторонами в одностороннем порядке без указания особой причины в 30-дневный срок в письменном виде по заявлению о расторжении.

10.3.Если стороны не заявляют о расторжении договора, то договор считается автоматически пролонгированным на следующий календарный год.

10.4.В случае прекращения действия договора Гостиница сохраняет обязательства по обслуживанию гостей по подтверждённым бронированиям.

10.5.В случае прекращения действия договора Гостиница сохраняет за собой обязательства по всем неоплаченным долгам перед Компанией.

10.6.Все действия сторон, выходящие за рамки настоящего договора и устанавливающие новые права и обязанности сторон, оформляются дополнительными соглашениями, приложениями, являющимися неотъемлемой частью настоящего договора.

10.7.Любые дополнительные соглашения, приложения, направленные на установление, изменение или прекращение обязательств по настоящему договору, действительны в том случае, если они совершены в письменной форме и подписаны полномочными представителями сторон.

**12. РЕКВИЗИТЫ СТОРОН**

**Приложение 3**

**РЕКВИЗИТЫ СТОРОН**

|  |  |
| --- | --- |
| **ООО "Столица- сервис +"** |  |
| **Юридический адрес:** 129226, г. Москва, ул. Сельскохозяйственная д.17, к.5**Фактический адрес:** 129226, г. Москва, ул. Сельскохозяйственная д.17, к.5**ИНН /КПП:** 7717630714/771701001**Р/c :**40702810501060000516в ОАО «Банк Москвы» г. Москва**К/с:**30101810500000000219**БИК:** 044525219 **ОГРН:**50877463661164\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**Телефон:** +7(495) 509-77-23; +7(495) 981-13-01**Факс:+**7(499)166-46-06 **e-mail:** ***mosotel@mail.ru*****Контактное лицо:****Каушутова Г.О.** | **Юридический адрес:** **Фактический адрес:** **ИНН /КПП:** **Р/c :** в г. Москва**К/с:****БИК:** **ОГРН:**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**Телефон:** **Факс:** **e-mail:** **Контактное лицо:** |
| Генеральный директорООО "Столица – сервис + "\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ Каушутова Г.О./ М.П. | Генеральный директор\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ /М.П. |

**Приложение 4**

**Договор**

оказания гостиничных услуг

г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ "\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_г.

(место заключения договора) (дата заключения договора)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

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

действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем

 (Устава, Положения,

 Доверенности)

"Исполнитель", с одной стороны и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

 (Ф.И.О. Заказчика)

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

1. Предмет договора

1.1. По настоящему договору Исполнитель обязуется по заявке Заказчика о бронировании при наличии свободных мест оказать ему услуги по временному размещению в номерах гостиницы "\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_" в период пребывания Гостя в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, а

 (наименование гостиницы) (населенный пункт)

Заказчик обязуется оплатить эти услуги.

1.2. Срок пребывания Заказчика в гостинице - \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ суток с "\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. по "\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

1.3. Предельный срок пребывания в гостинице - \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

2. Обязательства Сторон

2.1. Исполнитель обязан:

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

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

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

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

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

2.3. Заказчик обязан:

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

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

2.4. Заказчик вправе:

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

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

- безвозмездного устранения недостатков;

- соответствующего уменьшения цены за оказанную услугу.

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

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

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

3. Стоимость услуг и порядок расчетов

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

3.2. В случае бронирования номера Заказчиком вносится аванс в размере 25% от общей стоимости услуг в течение 24 часов с момента выставления счета Исполнителем.

Оставшаяся часть суммы вносится не позднее \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ суток до предполагаемой даты заезда.

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

3.4. Плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с единым расчетным часом - с 12 часов текущих суток по местному времени. При размещении до расчетного часа (с 0 до 12 часов) плата за проживание не взимается.

В случае задержки выезда потребителя плата за проживание взимается в следующем порядке:

- не более 6 часов после расчетного часа - почасовая оплата;

- от 6 до 12 часов после расчетного часа - плата за половину суток;

- от 12 до 24 часов после расчетного часа - плата за полные сутки (или почасовая оплата).

При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

4. Порядок предоставления услуг

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

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

- вызов скорой помощи;

- пользование медицинской аптечкой;

- доставка в номер корреспонденции по ее получении;

- побудка к определенному времени;

- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.

4.3. Порядок проживания в гостинице устанавливается Исполнителем.

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

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

5. Ответственность Сторон

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

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

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

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

5.5. В случае опоздания Заказчика с него взимается кроме платы за бронирование также плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки бронь аннулируется. В случае отказа потребителя оплатить бронь его размещение в гостинице производится в порядке общей очереди.

6. Заключительные положения

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

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

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

7. Реквизиты и подписи Сторон

Исполнитель Заказчик

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Приложение 5**

**УВЕДОМЛЕНИЯ О БРОНИРОВАНИИ**

к ДОГОВОРУ № \_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 г.

|  |
| --- |
| **Подтверждение бронирования** |

Информация о брони

|  |  |
| --- | --- |
| Номер брони: **\_ \_ \_ \_**Код доступа: **\_ \_ \_ \_** Дата бронирования: дд/мм/ггггВремя: чч - ммВид брони: **Негарантированная/ Гарантированная картой**/**Гарантированная предоплатой** | Гостиница: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г.МоскваМетро: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Тел.: (495) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_По Договору: № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Забронировано через: Интернет |

Параметры брони

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Заезд: **дд.мм.гггг** | Время: **чч:мм** | Выезд: **дд.мм.гггг**  |

Прибывающие гости

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Категория номера | ФИО Гостя | Гражданство |
|  |  |  |

Стоимость размещения

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Дата | Категория номера | Цена за сутки | Количество суток |
| **дд/мм/гггг-****дд/мм/гггг** |  |  |  |
| Итого: |  |  |  |

Заказчик

|  |
| --- |
| ФИО: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Тел. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_e-mail: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Бронировал как: Частное /Физическое лицоКомментарий к брони: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

Гостиница\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Карта брони №\_\_\_

Заявка \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Сроки проживания \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Организация \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Оплата\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Номер | Тариф | Фамилия | Заезд | Выезд | Бронь | Опоздание | Проживание | Всего стоимость комнаты |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Всего  |  |  |

Проживание:

Завтраки:

Страховой сбор:

Итого:

Администратор:

**Приложение 6**

 Дата:

**График бронирования**

 Текущий день Забронировано и оплачено Двухместный

 Забронировано Одноместный Люкс

|  |  |
| --- | --- |
|  | 20\_\_ год |
| Май |
| чт | пт | сб | вс | пн | вт | ср | чт | пт | сб | вс | пн | вт | ср | чт | пт | сб | вс | пн | вт | ср | чт | пн |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 |
| Иванов И.И.  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Петров П.П.  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Шпилевой А.А. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **Приложение 7** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Список использованной литературы

1. ГОСТ Р 50645-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц».
2. Постановление Правительства РФ «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в российской Федерации» от 25 апреля 1997 г. № 490 (в ред. Постановления Правительства РФ от 02.10.1999 г. – 01.02.2005 г.).
3. Ляпина И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: учебник для нач. проф. образования/ И. Ю. Ляпина; под ред. А. Ю. Лапина. – 7-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2010. – 208 с. Допущено Экспертным советом по начальному профессиональному образованию Минобразования России в качестве учебника для учреждений начального профессионального образования.
4. Тимохина Т. Л. Организация приема и обслуживания туристов: учебное пособие. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2010.-352 с.: ил. – (Высшее образование). Допущено Учебно-методическим объединением по образованию в области производственного менеджмента в качестве учебного пособия для студентов, обучающихся по специальности 080502 «Экономика и управление на предприятии сферы обслуживания» (туризм и гостиничное хозяйство).
5. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учебное пособие/ А.В. Сорокина.- М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2011.- 304 с. – (ПРОФИль). Допущено Минобрнауки России в качестве учебного пособия для студентов образовательных учреждений среднего профессионального образования по специальности «Гостиничный сервис».