

Приложение
к рабочей программе дисциплины «Модели организации гостиничного биз-
неса»

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Казанский (Приволжский) федеральный университет»
Институт управления, экономики и финансов

Фонд оценочных средств по дисциплине
Модели организации гостиничного бизнеса

Направление подготовки: Сервис
Квалификация выпускника: бакалавр
Форма обучения: очное
Язык обучения: русский
Год начала обучения по образовательной программе: 2017
Автор(ы): доцент, к.э.н. Куцевол Н.Г.

**СООТВЕТСТВИЕ КОМПЕТЕНЦИЙ ПЛАНИРУЕМЫМ РЕЗУЛЬТАТАМ ОБУЧЕНИЯ
И КРИТЕРИЯМ ИХ ОЦЕНИВАНИЯ**

Код и наименование компетенции	Планируемые результаты обучения	Планируемые результаты обучения для данной дисциплины (практики)	Критерии оценивания результатов обучения				Оценочные средства
			Неуд.	Удовл.	Хорошо	Отлично	
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Знать Роль социального взаимодействия в процессе формирования успешной бизнес-модели предприятия гостиничной отрасли	Знать Роль социального взаимодействия в процессе формирования успешной бизнес-модели предприятия гостиничной отрасли	Задания выполнены менее чем наполовину. Продемонстрирован неудовлетворительный уровень владения материалом.	Задания выполнены более чем наполовину. Присутствуют серьезные ошибки. Продемонстрирован удовлетворительный уровень владения материалом.	Правильно выполнена большая часть заданий. Присутствуют незначительные ошибки. Продемонстрирован хороший уровень владения материалом.	Правильно выполнены все задания. Продемонстрирован высокий уровень владения материалом.	промежуточный контроль; письменная работа (вопросы 9,14,15)
	Уметь Использовать лучшие практики социального взаимодействия при формировании бизнес-модели гостиничного предприятия	Уметь Использовать лучшие практики социального взаимодействия при формировании бизнес-модели гостиничного предприятия	Продемонстрирован неудовлетворительный уровень знаний и умений, необходимых для выполнения задания. Работа не соответствует требованиям профессиональной деятельности.	Продемонстрирован низкий уровень знаний и умений, необходимых для выполнения задания. Работа частично соответствует требованиям профессиональной деятельности.	Продемонстрирован средний уровень знаний и умений, необходимых для выполнения задания. Работа в основном соответствует требованиям профессиональной деятельности.	Продемонстрирован высокий уровень знаний и умений, необходимых для выполнения задания. Работа полностью соответствует требованиям профессиональной деятельности.	письменная работа (вопросы 9,14,15)
	Владеть Навыками предотвращения разрушения	Владеть Навыками предотвращения разрушения	Недостаточный уровень владения материалом по теме дискус-	Низкий уровень владения материалом по теме дис-	Хорошее умение формулировать свою позицию, от-	Высокий уровень владения материалом по теме дис-	Дискуссия (кейс 2)

	ния бизнес-модели гостиничного предприятия	бизнес-модели гостиничного предприятия	сии. Неумение формулировать свою позицию, отстаивать её в споре, задавать вопросы,	куссии. Слабое умение формулировать свою позицию, отстаивать её в споре, задавать вопросы, обсуждать дискуссионные положения.	стаивать её в споре, задавать вопросы, обсуждать дискуссионные положения	куссии. Превосходное умение формулировать свою позицию,	
ПК-14 Готовностью анализировать результаты объектов индустрии гостеприимства деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей	Знать Ключевые составляющие бизнес-модели организаций гостиничного сектора	Знать Ключевые составляющие бизнес-модели организаций гостиничного сектора	Задания выполнены менее чем наполовину. Продемонстрирован неудовлетворительный уровень владения материалом.	Задания выполнены более чем наполовину. Присутствуют серьёзные ошибки. Продемонстрирован удовлетворительный уровень владения материалом.	Правильно выполнена большая часть заданий. Присутствуют незначительные ошибки. Продемонстрирован хороший уровень владения материалом.	Правильно выполнены все задания. Продемонстрирован высокий уровень владения материалом.	Письменная работа (все вопросы); промежуточный контроль
	Уметь Прогнозировать поведение ключевых участников бизнес-модели на рынке гостиничных услуг	Уметь Прогнозировать поведение ключевых участников бизнес-модели на рынке гостиничных услуг	Продемонстрирован неудовлетворительный уровень знаний и умений, необходимых для выполнения задания. Работа не соответствует требованиям профессиональной деятельности.	Продемонстрирован низкий уровень знаний и умений, необходимых для выполнения задания. Работа частично соответствует требованиям профессиональной деятельности.	Продемонстрирован средний уровень знаний и умений, необходимых для выполнения задания. Работа в основном соответствует требованиям профессиональной деятельности.	Продемонстрирован высокий уровень знаний и умений, необходимых для выполнения задания. Работа полностью соответствует требованиям профессиональной деятельности.	
	Владеть	Владеть	Недостаточный	Низкий уро-	Хорошее уме-	Высокий уро-	Дискуссия

	Навыками управления элементами бизнес-модели в гостиничном секторе	Навыками управления элементами бизнес-модели в гостиничном секторе	уровень владения материалом по теме дискуссии. Неумение формулировать свою позицию, отстаивать её в споре, задавать вопросы,	вень владения материалом по теме дискуссии. Слабое умение формулировать свою позицию, отстаивать её в споре, задавать вопросы, обсуждать дискуссионные положения.	ние формулировать свою позицию, отстаивать её в споре, задавать вопросы, обсуждать дискуссионные положения	вень владения материалом по теме дискуссии. Превосходное умение формулировать свою позицию,	(кейс 2)
ПК-17 Готовностью применять современные технологии управления в индустрии гостеприимства	Знать Перспективы развития рынка гостиничных услуг	Знать Перспективы развития рынка гостиничных услуг	Задания выполнены менее чем наполовину. Продемонстрирован неудовлетворительный уровень владения материалом.	Задания выполнены более чем наполовину. Присутствуют серьёзные ошибки. Продемонстрирован удовлетворительный уровень владения материалом.	Правильно выполнена большая часть заданий. Присутствуют незначительные ошибки. Продемонстрирован хороший уровень владения материалом.	Правильно выполнены все задания. Продемонстрирован высокий уровень владения материалом.	письменная работа (вопросы 2,3,8,17); промежуточный контроль
	Уметь Применить на практике современные методы управления бизнес-моделями в гостиничном секторе	Уметь Применить на практике современные методы управления бизнес-моделями в гостиничном секторе	Продемонстрирован неудовлетворительный уровень знаний и умений, необходимых для выполнения задания. Работа не соответствует требованиям профессиональной	Продемонстрирован низкий уровень знаний и умений, необходимых для выполнения задания. Работа частично соответствует требованиям профессиона-	Продемонстрирован средний уровень знаний и умений, необходимых для выполнения задания. Работа в основном соответствует требованиям профессио-	Продемонстрирован высокий уровень знаний и умений, необходимых для выполнения задания. Работа полностью соответствует требованиям профессио-	

			деятельности.	нальной деятельности.	нальной деятельности.	нальной деятельности.	
	Владеть Навыками разработки бизнес-модели в соответствии с реалиями рынка гостиничных услуг	Владеть Навыками разработки бизнес-модели в соответствии с реалиями рынка гостиничных услуг	Недостаточный уровень владения материалом по теме дискуссии. Неумение формулировать свою позицию, отстаивать её в споре, задавать вопросы,	Низкий уровень владения материалом по теме дискуссии. Слабое умение формулировать свою позицию, отстаивать её в споре, задавать вопросы, обсуждать дискуссионные положения.	Хорошее умение формулировать свою позицию, отстаивать её в споре, задавать вопросы, обсуждать дискуссионные положения	Высокий уровень владения материалом по теме дискуссии. Превосходное умение формулировать свою позицию,	творческое задание (1а)
ПК-19 Способностью к разработке современной адаптационной модели управления гостиничным бизнесом и проектирования соответствующих сервисных процессов	Знать Ключевые условия адаптации бизнес-модели к возможности успешного развития на рынке гостиничных услуг	Знать Ключевые условия адаптации бизнес-модели к возможности успешного развития на рынке гостиничных услуг	Задания выполнены менее чем наполовину. Продемонстрирован неудовлетворительный уровень владения материалом.	Задания выполнены более чем наполовину. Присутствуют серьёзные ошибки. Продемонстрирован удовлетворительный уровень владения материалом.	Правильно выполнена большая часть заданий. Присутствуют незначительные ошибки. Продемонстрирован хороший уровень владения материалом.	Правильно выполнены все задания. Продемонстрирован высокий уровень владения материалом.	письменная работа (вопросы 1-5, 11,12); промежуточный контроль
	Уметь Применять различные практики ведения гостиничного бизнеса, адаптированные к условиям территорий	Уметь Применять различные практики ведения гостиничного бизнеса, адаптированные к условиям территорий	Продемонстрирован неудовлетворительный уровень знаний и умений, необходимых для выполнения задания. Работа не соот-	Продемонстрирован низкий уровень знаний и умений, необходимых для выполнения задания. Работа частично	Продемонстрирован средний уровень знаний и умений, необходимых для выполнения задания. Работа в основном	Продемонстрирован высокий уровень знаний и умений, необходимых для выполнения задания. Работа полностью	Дискуссия (кейс 1)

			ветствует требованиям профессиональной деятельности.	соответствует требованиям профессиональной деятельности.	соответствует требованиям профессиональной деятельности.	соответствует требованиям профессиональной деятельности.	
	<p>Владеть Навыками управления адаптационными характеристиками в гостиничном бизнесе</p>	<p>Владеть Навыками управления адаптационными характеристиками в гостиничном бизнесе</p>	<p>Недостаточный уровень владения материалом по теме дискуссии. Неумение формулировать свою позицию, отстаивать её в споре, задавать вопросы,</p>	<p>Низкий уровень владения материалом по теме дискуссии. Слабое умение формулировать свою позицию, отстаивать её в споре, задавать вопросы, обсуждать дискуссионные положения.</p>	<p>Хорошее умение формулировать свою позицию, отстаивать её в споре, задавать вопросы, обсуждать дискуссионные положения</p>	<p>Высокий уровень владения материалом по теме дискуссии. Превосходное умение формулировать свою позицию,</p>	<p>дискуссия (кейс 2)</p>

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА И ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ПРОВЕРКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Распределение баллов за формы текущего контроля:

Творческое задание – 20

Дискуссия -20

Письменная работа– 10

Итого 20+20+10=50 баллов

Зачет – 50 баллов

50+50=100 баллов

Соответствие баллов и оценок:

0-55 – неудовлетворительно

56-70 – удовлетворительно

71-85 – хорошо

86-100 – отлично

I. ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ

1.ТВОРЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

Задание 1а: Как сделать отель достопримечательностью? Опираясь на описание практики уникальных отелей, предложите модель организации гостиничного бизнеса, учитывая параметр уникальности, но не нарушающей принципа экономической эффективности (лучше брать для примера практику убыточного отеля)

Отели “Der Kleine Prinz” (Маленький Принц) и “Belle Epoque” (Завораживающая эпоха) в Баден-Бадене (Германия) появились на свет не как бизнес-проекты, а как дело всей жизни семьи Радемахер. Патриарх семейства Норберт Радемахер к тому времени уже достиг вершин гостиничного менеджмента, успев поработать главным менеджером самого известного отеля в Нью-Йорке “Waldorf Astoria”.

Однако Норберт решил не останавливаться на достигнутом. Вместе со своей женой Эдельтрауд, коллекционером антиквариата, они решили в 1985 году создать отель своей мечты, отель "Маленький Принц", куда супруги могли бы вложить весь свой опыт и всю свою энергию. Норберту пригодился его опыт, полученный во время учёбы в академии отельеров в Гейдельберге и работы по всему миру. Система подготовки отельеров в Германии, как известно, одна из самых требовательных в мире. Чтобы поступить в школу отельеров надо пройти предварительное двухлетнее обучение, совмещая его с работой помощника в гостинице, и только после этого предоставить рекомендации и сдать экзамен. Таким образом, диплом Гейдельбергской академии даёт обладателю “зелёный свет” на должность менеджера в любом уголке мира. Работа в престижных отелях за рубежом является одной из главных вершин, к которым стремятся немецкие студенты гостиничных школ.

Итак, супруги решили приобрести 120 летнюю баден-баденскую виллу и потратили три года на модернизацию здания. Требовалось создать мощную систему водопровода и

переделать практически всё, кроме того, с самого начала Радемахеры хотели сделать отель архитектурной достопримечательностью Баден-Бадена. Гигантская работа была проведена с фасадом здания, особенно с росписью стен по мотивам сказки Сент-Экзепюри.

В начале номеров было 15, затем их число выросло до 35. Вся мебель и драпировки для номеров гостиницы подбирались лично Эдельтрауд, которая с настоящей страстью знатока не упускала ни одной детали. Каждая комната отеля должна была иметь свой индивидуальный характер и уникальный дизайн. К каждому номеру подбирали картины и гобелены.

Но и после открытия гостиницы госпожа Радемахер не устаёт ездить по всей Европе в поисках тканей, ковров, картин и если нужно, занимается их реставрацией в своей мастерской.

Сын Эдельтрауд и Норберта, Андреас пошёл по стопам отца и после окончания Гейдельбергской академии работал в Нью-Йоркском Хилтоне, в гонгконгском Ритц-Карлтоне и в известном “Hotel de Paris” в Монте-Карло. В 1998 году Андреас возвращается в Баден-Баден и подключается к делу родителей. К тому времени “Der Kleine Prinz” уже стал самокупаемым, и Радемахеры открыли по соседству отель “Belle Epoque”. Этот отель задумывался как ещё более роскошный, и семья вложила огромные суммы в целях создать идеальный синтез качества и старины. Благо, Радемахеры в предыдущее десятилетие собрали огромную коллекцию антиквариата, до того как цены взлетели до заоблачных высот. Философия “Бель Эпок” заключалась в исторической экскурсии по истории Европы от Людовика Четырнадцатого до королевы Виктории. Каждый номер “Бель Эпок” посвящен своему историческому герою: Наполеону, Марии Антуанетте, королю Луи Филиппу... Всюду мебель и цветовая гамма соответствуют моде эпохи конкретного правителя. Живя в этом отеле, вы можете писать письма на настоящей подставке конца 19 века или просто любоваться изысканными комодами дореволюционной Франции. Если бы в номерах не было бы телефона, телевизора с большим жидкокристаллическим экраном и роскошного джакузи, можно было бы легко ощутить себя путешественником во времени. Многие номера сообщаются между собой. При гостинице есть живописный внутренний дворик, где летом среди фонтанов постояльцы могут насладиться британской чайной церемонией в 17:00.

В “Бель Эпок” нет ресторана, гостям предлагается пройти сто метров до “гурме” ресторана “Маленького Принца”. Ресторан класса “гурме” это отдельная история. Для получения гостиничным рестораном статуса “гурме” в Германии требуются шеф-повар экстра-класса, непременно свежие продукты, карта из более чем ста наименований вин и коллекции лучших марок шампанского. Все эти требования ресторан “Маленького Принца” выполняет с лихвой, что позволяет гостинице занимать верхние строчки в рейтинге “Романтических Отелей в Германии”. “Belle Epoque” лидирует и в другом сообществе: Small Luxury Hotels of the World. Членство в этом сообществе делает гостиницу известной по всему миру.

В то же время не было и речи сократить затраты на поддержание высочайшей планки обслуживания, все сотрудники сохранили работу. Правда патернализм Радемахеров имеет и другую сторону. От всех работников требуется постоянное стремление учиться. Они проходят регулярные тренинги по повышению квалификации в школах отельеров и в отелях-партнёрах. Среди сотрудников есть чёткое разделение обязанностей. Так есть главный дежурный, который постоянно находится в гостинице на случай ЧП. При малейшей поломке антикварной мебели сразу обращаются к фирме по ремонту антиквариата. Фирма принадлежит Радемахерам и работает только с этими двумя гостиницами. Андреас утверждает, что горничным в его отелях работает лучше, чем во многих других. Если в “Хилтоне” надо убрать в день минимум 19 комнат, то у Радемахеров максимум восемь. У горничных нет никакого лимита на расходование моющих веществ, поставляемых компанией-партнёром. Сотрудники гостиницы предлагают рум-сервис во время работы ресторана за небольшую наценку.

Все расчёты с клиентами по немецкому законодательству должны фиксироваться, поэтому закон требует наличие программы управления отелем. Радемахеры установили программу “Fidelio”, весьма популярную в немецких отелях класса люкс. Правда никакая программа не заменит советника по налогам. Он не только даёт рекомендации по оптимизации налогов, но и консультирует как правильнее инвестировать. Инвестиции в своё дело, в отличие от прибылей, налогами не облагаются. Тем более, чтобы удержаться на высоких позициях рейтингов, надо постоянно вкладывать в свою гостиницу. Каждый год ремонтируются от трёх до шести комнат.

Как и во вех отелях, у Радемахеров есть постоянные клиенты, с которыми они поддерживают связь. Таких клиентов обычно встречает лично сам Норберт Радемахер. В последнее время отели привлекают бизнес-клиентов, для них оборудованы четыре конференц-зала.

Особое внимание уделяется гостям-гольфистам. Радемахеры члены баден-баденского гольф-клуба, и любого гостя по первому требованию доставят на великолепное поле в пригороде. Вечером для гостей могут забронировать лучшие места в городском концертном центре, месте выступления звёзд оперы и балета.

2. ПИСЬМЕННАЯ РАБОТА

Примерные вопросы для письменных работ:

1. Проблемы организации гостиничного бизнеса в России.
2. Бизнес-моделирование как повышение качества бизнес-процессов.
3. Франшиза как вариант проектирования гостиничного бизнеса.
4. Основное содержание ключевых моделей бизнеса.
5. Какие традиции гостеприимства существовали в России в истории?
6. Приведите примеры из различных сфер гостеприимства: питание, размещение, развлечения.

7. Дайте комментарии по стратегии развития российских гранд-отелей ("Националь", "Метрополь", "Европа").
8. Предложите мероприятия по развитию гостиничного хозяйства России, свяжите эти предложения с экономической ситуацией и состоянием инфраструктуры.
9. Развитие индустрии питания в Российской империи (или в СССР).
10. тенденции создания отечественных цепей гостиничного бизнеса.
11. Поясните следующие термины: караван-сарай, таверна, постоялый двор.

12. Поясните следующие термины: ресторан, кафетерий, отель, цепь.
13. Приведите примеры взаимосвязи развития средств транспорта, видов и направлений путешествий, средств питания и размещения.
14. Развитие индустрии размещения в Российской империи (или в СССР).
15. Развитие гостеприимства в Российской империи (или в СССР).
16. Приведите исторические примеры влияния индустрии гостеприимства одной страны на развитие индустрии гостеприимства другой страны.
17. Увеличение притока частных инвестиций в туристическую отрасль

3. ДИСКУССИЯ

Кейс 1. Прогноз развития отеля по модели Остельвальдера.

Задание: выделить ключевые составляющие шаблона модели организации бизнеса Александра Остельвальдера.

Роскошный отель Ile de La Reunion в креольском стиле расположен прямо на пляже, в тропическом парке с кокосовыми деревьями на острове Реюньон. Остров восхищает своей удивительной дикой природой, особенно если отойти вглубь острова, где можно увидеть действующий вулкан Питон-де-ла Фурнез, лесистые ущелья и водопады, которых здесь очень много.

справка:

Население - около 777 тысяч человек. На Реюньоне смешались культурные традиции французов, африканцев, выходцев из Индии и Пакистана, китайцев и малагасийцев. Более половины населения Реюньона — креолы (смешанного происхождения, в основном франко-африкано-малагасийского), «белые» французы составляют около четверти населения, индийцы — около 20 %. Около 90% населения — католики, есть индуисты, мусульмане, буддисты, а также растафариане. На острове действует Мадагаскарская епархия Александрийской православной церкви.

Всё ещё широко распространён креольский язык (на основе французского), хотя в школе обучение ведётся только на официальном французском.

Отель расположен на вулканическом острове Реюньон, где представляет собой блестящий пляж днем и мерцающую Saint-Gilles лагуну ночью. Сады разбросаны вокруг вилл в креольском стиле. Лагуны идеально подходят для дайвинга, подводного плавания, серфинга и глубоководной рыбалки, в то время как на территории отеля можно найти поля для гольфа, спа, бассейны, оживленную ночную жизнь.

Атмосфера райского отеля создана и поддерживается управляющим отелем Ile de La Reunion г-ном Stéphane Baras.

Поделитесь с нашим изданием информацией о том, что находится на территории отеля и как вам удастся сохранить креольский стиль, поддерживая в то же время все стандарты класса люкс?

- Начнем с того, что отель Ile de La Reunion единственный 5-звездный отель в Реюньон. Нам удалось сохранить традиции острова и поделиться с нашими гостями национальным сочетанием креольского стиля и колониальной архитектуры. Каждый номер люкс был тщательно разработан, чтобы объединить европейскую элегантность с подлинным шармом острова. В номерах используются специально изготовленные для отеля ткани и мебель, кровать, которая не просто помогает вам приятно уснуть, но и лечит ваш организм.

Если нашим гостям необходима двухместная спальня, или если есть предпочтение смежного номера, чтобы была возможность следить за детьми, мы организуем номера в соответствии с потребностями клиента.

10 номеров для семьи (72 м²) идеально подходит для семейного отпуска, роскошные номера Superior оснащены защитой для маленьких детей, номера также взаимосвязаны, чтобы родители и дети могли воспользоваться как уединением, так и совместным пребыванием.

Невозможно не обратить внимание на количество ресторанов на территории отеля их 5. Все выполнены в разном стиле, где есть возможность отведать от традиционной креольской кухни до классической пиццы.

La Cuisine является фирменным рестораном курорта, где предлагается международная и островная кухня. Блюда китайской, индийской и креольской кухни дополняются песнями местных музыкантов.

Закрытый ресторан Orangine с вместимостью до 40 человек оборудован для специальных торжеств. Здесь исключительный выбор французских вин.

La Plage - между пляжем и бассейном, здесь подают традиционную креольскую кухню и есть возможность пообедать на деревянной палубе с видом на лагуну. Здесь подается пряная колбаса или красный тунец Тартар, с восхитительным ванильным ромом или свежесжатым соком папайи. Экзотический вкус латинских и восточных блюд, пикантные креветки, утиная грудка или омар и, конечно, восхитительный шоколадный пирог или банановый торт на десерт добавляют впечатлений отдыхающему здесь туристу. В ресторане Le

Ваг подают традиционную пиццу, сэндвичи или салат из свежих сезонных овощей. Ну а кафе * LUX предлагает насладиться большой чашкой кофе. Кофе специально выращено и приготовлено для наших гостей.

- Большое внимание уделяется здоровью наших гостей. Предлагаются программы йоги, спа- и фитнес процедуры. В первые дни можно получить консультации наших специализированных врачей, которые помогают не просто расслабиться, но и вылечиться от некоторых заболеваний. На нашем острове нет возможности заскучать, если вы устали от релакса, есть возможность заняться дайвингом, глубоководной рыбалкой, есть возможность прокатиться на яхте или на каяке. Для любителей острых ощущений, организуются походы для наблюдения за птицами или к водопаду, который располагается в национальном парке Реюньон. Возможность начать новое направление, расслабляющие тай-цзи и ци-гун сессии на открытом воздухе. Ну и конечно, любители гольфа могут отправиться на Bassin Bleu Гольф-клуб всего в нескольких минутах езды от отеля.

Первое, что бросается в глаза, это отсутствие персонала, при этом ты уже успел попробовать напиток, твой багаж разместили и ты уже знакомишься с возможностью разнообразить свой отдых. Наверное в этом и заключается профессионализм. Вот что говорит управляющей отелем Ile de La Reunion:

- У нас существует своя система обучения персонала в собственной профессиональной школе, выпускники которой гарантировано получают профессию, а также работу в нашем или, по желанию, в другом отеле. Особое внимание уделяется не только обслуживающему персоналу отеля, но и работникам ресторанов, SPA процедур и конечно же спортивным инструкторам. Существует система обмена опытом между отелями из разных стран в виде обмена персоналом.

- Вы можете перечислить то, чем отличается ваш отель от других отелей на острове?

- Начну с того, что у Ile de La Reunion есть награда, "Лучший отель 2008 года на острове Реюньон"; второе - это единственный 5-звездный отель острове. Это единственный курорт, имеющий прямой доступ на самый красивый пляж Реюньон - остров (L'Hermitage).

У нас аутентичная атмосфера креольского стиля отеля, с сочетанием последних модных тенденций, большой выбор спортивных развлечений и самый большой бассейн на острове (1100 м2). На территории отеля 7 гектаров тропических садов, для людей бизнеса - 7 конференц залов. Ну и и многое другое - всё, что складывается в понятие "качественный сервис".

- В каком направлении сегодня развивается ваш отель?

- Мы вкладываем все наши силы для изменения понимания островного отдыха.

Стараемся В нашем отеле не существует разделения гостей по странам пребывания, мы стараемся создать международный уголок, где все культуры пересекаются и находят общие точки соприкосновения, совмещая свой отдых с приобретением новых друзей. Мы рады видеть у нас «дома» каждого из вас и предложить все то, о чем вы пожелаете!

Кейс 2. Задание: ключевые факторы успеха самых необычных отелей мира.

- 1. Сформулировать предложения по продвижению услуг на рынке уникальными отелями.**
- 2. В чем причина экономического успеха в условиях незначительного числа клиентов?**
- 3. Как адаптировать модель «уникальности и незабываемости в условиях низкого спроса и значительного предложения услуг на рынке.**

"The Old Church Urquhart" (Шотландия)

Отель «The Old Church Urquhart»: он необычен тем, что находится в бывшей церкви, в небольшой деревне Urquhart в Шотландии, в 200 км от международного аэропорта в Эдинбурге. Сама церковь была построена в 1843 году для жителей этой небольшой шотландской деревушки. Постепенно, церковь стала все менее посещаемая, пришла в упадок, и в середине XX века была реконструирована в отель, который сохранил свои готические черты, но без определенной готической мрачности.

Отель пользуется особой популярностью у молодоженов, поскольку прямо в отеле можно договориться о венчании. В таком отеле хорошо проводить медовый месяц, поскольку он расположен в очень тихом местечке Шотландии, достаточно далеко от крупных городов. Интерьер внутри отеля выполнен из дерева: стены обшиты деревянными панелями, деревянные колонны, прочная мебель из дерева. Из камня – камин и орнамент на всех окнах. Вокруг отеля находится сад, пруд, постояльцам предлагается рыбалка, катание на лошадях, катание на лодках, а в номерах разрешается держать домашних животных. Сочетание готики и деревенского стиля, и, в то же время, все удобства цивилизации: спутниковое ТВ, телефон, кондиционер, ванная комната и т.п. Небольшой ресторанчик с шотландской кухней, буфет с континентальным завтраком. В отеле – всего 3 номера, каждый рассчитан на 2-3 человек. Жить в отеле, похожем на церковь – это действительно как-то по-шотландски, сурово и необычно.

Al Maha Desert resort (ОАЭ)

Отель Al Maha Desert Resort: стилизованный под лагерь бедуинов, первый в ОАЭ проект экологического туризма. Он был создан в 1999 году для того, чтобы показать страну с ее естественной стороны – знаменитая Аравийская пустыня, песчаные дюны и барханы, бедуины, верблюды, природный заповедник на 200 кв. км, и этот оазис экзотики и отдыха, в который можно добраться лишь на джипах за 45 минут от Дубаи. В этом 5* отеле действительно происходит соединение с природой, в нем можно окунуться в вечную тайну песков пустыни, увидеть, как живут бедуины, посмотреть красивейший заповедник мира, расположенный вокруг оазиса.

Но для посетителей – предоставляются все достижения цивилизации: артезианский бассейн, спа-центр, ресторан. Из развлечений – те, ради которых едут в Африку: покататься на верблюде и на породистой лошади, посмотреть соколиную охоту, пострелять из лука, сафари на джипе и пешком, разнообразные экскурсии. Весь отель представляет собой небольшие шатры – 30 номеров категории «suite», каждый с бассейном, мини-баром, гардеробом, ванной, душевой, верандой. Шатры навевают воспоминания о сказке «1001 ночь» своими шелковыми подушками, негой и прохладой после жара пустыни. В каждом шатре – одна стена выполнена в виде французского окна. Мебель ручной работы, изделия местных мастеров, отделка мрамором, золотом, декорированность натуральными красивейшими тканями. Ресторан – дает возможность попробовать разные блюда не только местной кухни, но и блюда национальных кухонь со всего мира. Своеобразие места чувствуется и в меджлисе – комнате, где могут находиться только мужчины, и которая украшена старинным оружием. Нестандартность этого отеля – в сочетании традиционности арабского жилья, кухни, быта с безупречным сервисом и комфортом отеля мирового уровня. Там – покой и тишина, а еще завораживающая красота пустыни, на которую можно смотреть часами...

"Artemisia" (Берлин)

В Берлине, в его Западной части, на последних этажах старинного, но модернизированного здания, расположился небольшой женский отель Artemisia. Женский он не только потому, что им владеет и управляет женщина – Рената Бухлер, но и по другой причине – среди женщин разных стран этот отель известен, как небольшое, уютное место, где по ра-

бочим дням останавливаются только женщины. В 3*отеле всего 12 номеров, поэтому свое проживание надо бронировать заранее, зато есть небольшой конференц-зал, кафе на открытой террасе. В номерах курить запрещается. Отель украшен изображениями известнейших женщин мира – актрис, политиков, звезд шоу-бизнеса и т.д.

Периодически устраиваются выставки картин художниц. Интерьер отеля выдержан в современном стиле: легкая мебель, светлые тона, много света. Философия отеля госпожи Бухлер – дать женщинам возможность почувствовать себя свободными от домашних обязанностей, от работы, даже от мужчин. Но в выходные дни женщины возвращаются – кто-то к своим делам, кто-то к мужу, поэтому в такие дни отель открыт и для постояльцев-мужчин.

II ПРОМЕЖУТОЧНЫЙ КОНТРОЛЬ.

Примерные вопросы к зачету

1. Ключевые модели организации гостиничного бизнеса.
2. Модель Ритца.
3. Модель Кемонса Уильсона.
4. Холдинг как система управления отелями.
5. Тенденция объединения гостиниц. Гостиничные цепи.
6. Варианты объединения гостиниц.
7. Система взаимоотношений собственник-менеджмент в гостиничном бизнесе. Модели гостиниц в системе взаимоотношений.
8. Участие государства в регулировании гостиничного бизнеса. степень участия государства в управлении туристической отрасли.
9. Модели управления туристической отраслью - централизованная, децентрализованная и смешанная.
10. Создание и модернизация туристической инфраструктуры
11. Увеличение притока частных инвестиций в туристическую отрасль.
12. Улучшение позиций туристической отрасли страны на международном рынке.
13. Риски в управлении гостиничным бизнесом собственником компании.
14. Правовое регулирование государства гостиничного сектора
15. потребительские сегмента в планирование гостиничного бизнеса
16. факторы продвижения гостиничных услуг
- 17.Повышение степени осведомленности потребителя о товарах и услугах компании;
18. Оценка ценностных предложений компании;
19. Знакомство потребителей с ценностными предложениями;
20. Постпродажное сопровождение гостиничных услуг.
21. Проблемы продвижения услуг отелей. Продвижение гостиничных услуг через туроператоров и турагентства