

1 РІВЕНЬ

Проаналізуйте ситуації (наведені нижче), які можуть виникати в процесі прийому та розміщення споживачів готельних послуг. Надайте обґрунтовані відповіді щодо їх вирішення.

1. На адресу власника готелю надійшов усний запит від туристичної фірми на бронювання готельних послуг. Які умови необхідно виконати, щоб запит вважався прийнятим ?
2. Група туристів у складі 13 чоловік буде проживати в готелі згідно з укладеним контрактом 15 днів. Після закінчення семи днів відбулася заміна цін на готельні послуги. Чи необхідно у цьому випадку власнику готелю дотримуватися цін, передбачених контрактом ? Після закінчення якого терміну з моменту їхньої зміни можуть застосовуватися нові ціни ?
3. Турагент уклав контракт з готелем і направив у готель групу туристів, прийняв на себе зобов'язання щодо сплати рахунка за надані послуги. Рахунок був сплачений протягом 36 днів від дня його одержання. Вкажіть:
 - чи вчасно сплатив рахунок турагент ?
 - які суми повинен виплатити турагент у випадку пропущення встановлених термінів сплати рахунка ?
4. Які дії власника готелю, якщо туристи перебувають у ньому більш тривалий час, ніж обумовлено в договорі ?
5. Власник готелю вирішив не приймати кредитні картки при оплаті наданих послуг. Чи правомірні дії власника готелю, якщо контрактом передбачено, що сплата за послуги, заброньовані турагентом, здійснюється споживачем готельних послуг ?

Турист продовжив термін свого проживання в готелі на п'ять днів. Турагент направив відповідний запит на продовження перебування туриста в готелі. Чи виплачуються в цьому випадку комісійні турагенту ? У яких випадках комісійні турагенту не виплачуються ?

6. Сплату за отримання послуги у готелі безпосередньо здійснив турист.

Протягом 30 днів після від'їзду клієнта власник готелю виплатив комісійну винагороду турагенту. Як здійснюється сплата турагенту, якщо розрахунки не зроблені у встановлений термін ?

7. Турагент анулював замовлення на надання готельних послуг у терміни, передбачені контрактом. У продовж якого часу з моменту ануляції повинна бути повернута турагенту сума, отримана власником готелю в якості попередньої оплати ? Вкажіть порядок сплати турагенту, якщо розрахунки не зроблені у встановлений термін ?

8. У готелі відбулася пожежа. Через це готель не зміг виконати свої зобов'язання. Чи звільняється в цьому випадку від відповідальності готель ? Які заходи необхідні, щоб зменшити суму збитку, який може бути задіяний турагентству невиконанням відповідних зобов'язань ?

9. Турагент повідомив за 10 днів до дати прибуття групи туристів, що замовлення на надання готельних послуг анулюється. Чи стягуються в цьому випадку компенсація ? які розміри компенсації передбачені ? Які мінімальні терміни для ануляції існують у готелях, призначених для груп туристів у «сезон пік».

10. Відповідно до «Правил надання готельних послуг» у договорі про надання готельних послуг індивідуальним туристам за ануляцію обслуговування на термін від трьох діб й більше в «мертвий сезон» передбачена компенсація в розмірі добової вартості всіх замовлених готельних послуг. Який розмір компенсації передбачений за ануляцію обслуговування на термін менше трьох діб й трьох бід і більше в «сезон пік» ?

2 РІВЕНЬ

11. Турист виїхав з готелю на чотири дні раніше встановленого в угоді терміну. Як компенсуються фактичні збитки, зазанані готелем, оскільки передбачений від'їзд виник не з вини власника готелю ?

12. Турист не прибув у готель у призначений термін і турагент не інформував готель про пізнє прибуття. Бронювання послуг не було вчасно анульовано. Хто і в якому розмірі, в які терміни зобов'язаний компенсувати реальний збиток, заподіяний готелю ? Які правила застосовуються у випадку пізнішої ануляції ?
13. Турагент направив власникові готелю за 14 днів до прибуття груписписок її членів на розміщення. Які відомості, крім прізвища, імені та по- батькові, повинні бути відтворені в списку ? Чи зобов'язаний власник готелю інформувати турагента у випадку, якщо список групи на розміщення не був ним отриманий за два тижні до прибуття групи ? як повинен діяти менеджер служби прийому та розміщення, якщо група туристів надала список у день прибуття ?
14. У готель надійшли кошти від турагента у розмірі 50 % від всієї суми за 30 днів до прибуття групи туристів. В які терміни повинен бути зроблений остаточний розрахунок за надані готельні послуги ? Який порядок існує, якщо оплата зроблена пізніше встановленого терміну ?
15. Турагентство проінформувало службу бронювання готелю про скасування заявки на розміщення 50 % (15 чел.) учасників групи туристів за 21 день до приїзду. Який мінімальний термін існує у випадку скасування заявки на розміщення менш 50 % від групи ? Чи є право на компенсацію й у якому розмірі, якщо ануляція зроблена пізніше встановленого терміну ?
16. Через неприбуття літака з іншого міста група туристів затрималась на одну добу. Представник турагентства інформував готель про пізнє прибуття. Чи виплачується в цьому випадку компенсація готелю ? Чи змінився б порядок виплат, якби турагентство не інформувало готель про пізнє прибуття групи туристів ?
17. Група туристів забронювала п'ять номерів в одному із готелів Харкова. До призначеної дати прибуття в готель група запізнилася на одну добу. Яким чином та у якому розмірі стягується плата за бронювання й проживання в цьому випадку ? Який порядок заселення існує при запізненні групи більш, ніж на добу, й відмові від оплати за бронювання ?
18. Відомо, що плата за проживання в готелі стягується відповідно до

встановленої розрахункової години – з 12.00 поточної доби за місцевим часом. Яким чином буде стягуватися плата за розміщення туриста до розрахункової години, наприклад з 00:00 до 12.00.

19. В одному готелі м. Києва турист затримався з виїздом до 15.00 місцевого часу. Визначте порядок оплати за проживання в цьому випадку.

20. Група туристів заїхала в готель о 20:00, а виїхала після закінчення третьої доби о 18.00 за місцевим часом. Яким чином буде зроблена оплата за проживання протягом усього періоду ?

3 РІВЕНЬ

Ви – менеджер служби прийому готелю «А». готель уклав угоду на обслуговування групи туристів. Перед Вами поставлено завдання:

1. Розрахувати вартість на проживання в готелі залежно від дати й часу заїзду й виїзду відповідно до даних.
2. Підготувати інформаційний лист для туристичної фірми щодо проведеного розрахунку .

№	Категорія номера	Вартість номера, <i>грн.</i>	Заїзд		Виїзд	
			дата	час	дата	Час
1	Стандарт(одномісний)	560	15.03	19 ⁰⁰	19.03	06 ⁰⁰
2	Стандарт (двомісний)	605	12.03	13 ⁰⁰	15.03	12 ⁰⁰
3	Люкс	750	11.03	23 ⁰⁰	16.03	14 ⁰⁰
4	Люкс	870	10.03	18 ⁰⁰	17.03	17 ⁰⁰
5	Люкс	620	15.03	20 ⁰⁰	17.03	20 ⁰⁰
6	Люкс	680	19.03	21 ⁰⁰	22.03	23 ⁰⁰
7	Люкс	830	15.03	02 ⁰⁰	16.03	15 ⁰⁰
8	Апартаменти	1000	19.03	07 ⁰⁰	19.03	16 ⁰⁰
9	Апартаменти	800	21.03	05 ⁰⁰	24.03	22 ⁰⁰

10	Одномісний	435	14.03	16 ⁰⁰	21.03	11 ⁰⁰
11	Двомісний	690	11.03	17 ⁰⁰	16.03	02 ⁰⁰
12	Люкс	900	10.03	20 ⁰⁰	12.03	17 ⁰⁰
13	Люкс	610	17.03	17 ⁰⁰	22.03	17 ⁰⁰
14	Люкс	840	16.03	10 ⁰⁰	20.03	19 ⁰⁰
15	Люкс	930	26.03	15 ⁰⁰	30.03	20 ⁰⁰
16	Люкс	780	17.03	15 ⁰⁰	18.03	16 ⁰⁰
17	Апартаменти Люкс	700	21.03	03 ⁰⁰	21.03	20 ⁰⁰
18	Апартаменти Преміум	990	17.03	06 ⁰⁰	23.03	19 ⁰⁰
19	Стандарт (одномісний)	660	20.03	14 ⁰⁰	27.03	14 ⁰⁰
20	Стандарт (одномісний)	520	8.03	14 ⁰⁰	10.03	12 ⁰⁰

Варіант 1. Громадянин України оселився в готелі «Моцарт» у м. Одесі 29 травня о 9:00 і мешкав до 21:00 4 червня у двомісному номері за бронею. Ціна проживання у номері на добу складає 680 грн. Вам пропонується зробити розрахунок кількості ліжко-діб проживання і заповнити форму № 4-Г.

Варіант 2. Громадянин Угорщини оселився в готелі «Моцарт» у м. Одесі за бронею 9 квітня о 10:00 і мешкав до 08:00 10 квітня в одномісному номері. Серед додаткових послуг йому були надані користування міні-баром та ноутбуком, які сплачуються додатково. Ціна розміщення в номері на добу становить 480 грн, користування міні-баром – 330 грн. ноутбуком – 250 грн. Вам пропонується зробити розрахунок кількості ліжко-діб проживання і вартості додаткових послуг, заповнити форму № 4-Г.

Варіант 3. До готелю «Моцарт» у м. Одесі о 12:00 5 травня прибула група в кількості 15 осіб й мешкала до 13:00 8 травня. Група туристів була розміщена у двомісних номерах. Ціна одного місця на добу становить 660 грн. Попередня заявка була направлена до готелю 22 квітня на 16 осіб. Вам пропонується провести розрахунок і заповнити форму № 4-Г, а також перевірити необхідність доплати або повернення коштів клієнтам.