СЛОВАРЬ ТЕРМИНОВ ГОСТИНИЧНОЙ ИНДУСТРИИ

Юлия Полюшко

Словарь терминов гостиничной индустрии

http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=27097988
ISBN 9785448589355

Аннотация

Словарь представляет собой новый научно-популярный труд. Особенность этого издания в богатой информативной ценности. Словарь содержит 1820 терминов современной гостиничной индустрии с подробной проработкой их значений. В словаре находят освещение важнейшие термины, знание которых необходимо для комплексного понимания гостиничного хозяйства. Задача словаря удовлетворить назревшую потребность в едином общедоступном словаре по специальности «Гостиничный сервис».

Содержание

Введение 5
Благодарности 8
Иностранные обозначения 9
Цены/тарифы 9
Типы номеров 11
Типы питания 14
Типы гостиниц 17
Классификация видов из окон номера 20
Показатели деятельности гостиницы 22
Инструменты управления гостиницей 28
Гостиничные операции 31
Продукция индивидуального пользования в гостиницах – Hotel Guest Amenity Products 37
Другие иностранные гостиничные термины без категории 40
Конец ознакомительного фрагмента. 41

Словарь терминов гостиничной индустрии

Составитель Юлия Полюшко

ISBN 978-5-4485-8935-5
Создано в интеллектуальной издательской системе Ridero

Введение

В гостиничной индустрии, как и в каждой науке, ее основные категории и понятия служат базой и в то же время отражением ее уровня развития.

Сегодня в гостиничную терминологию все шире проникают определения не только из смежных, но и весьма отдаленных от нее наук. Это обусловлено тем, что гостиничная индустрия как отрасль предпринимательства представляет собой комплекс особых хозяйственных функций, выполняемых различными экономическими субъектами, но направленными на развитие и совершенствование единого хозяйственного механизма, коим она и является.

Если сделать срез словаря, то можно указать на присутствие в нем следующих пластов: иностранные обозначения гостиничных терминов и операций; внутренние документы гостиничного предприятия; дополнительные услуги в гостиницах; категории и виды гостиниц; категории и виды гостиничных номеров; категории потребителей гостиничных услуг; материаловедение в гостиничном сервисе; материально-техническая база гостиницы; программы лояльности в гостиницах; общие гостиничные термины. Знание понятий совокупности данных категорий поможет дать наиболее полное представление о гостиничном хозяйстве в целом.

Большой пласт определений взят из нормативных доку-

ментов, которые прорабатывались при помощи компьютерной правовой системы. По дисциплине «Гостиничный сервис» и смежными с ней дисциплинами и категориями существует множество нормативных документов. Составителю словаря показалось целесообразным объединить понятия из них в единый терминологический словарь, чтобы облегчить задачу студентам и преподавателям в составлении научных работ.

Некоторые термины и их толкования были предложены составителем словаря впервые. При написании научных работ для студентов не является редкостью введение термина, не определенного ранее и предложение его толкования. Студент мысленно термин понимает, а облечь его в письменную словесную мыслеформу не может. И, в связи с этой необходимостью ищет для переделывания и подстраивания под себя похожие термины из других областей наук или мысли других авторов на этот счет. В данном словаре составителем введено как можно больше не определенных ранее терминов и были переделаны/перефразированы некоторые термины по туризму и ЖКХ, имеющие место в гостиничной индустрии. Термины и их толкования, предложенные составителем отмечены значком ©.

В словаре дополнена и расширена статья о категории потребителей гостиничных услуг, рассмотренная ранее в книге составителя «Гостиничное дело. Сборник статей». Очень подробно рассмотрена материально-техническая база гости-

ницы, знание которой необходимо для понимания функционирования гостиничного комплекса. Также очень подробно рассмотрен основной и дополнительный персонал отеля.

Благодарности

Хочу выразить огромную благодарность всему преподавательскому составу кафедры туризма и гостеприимства, а также преподавателям смежных дисциплин с других кафедр ИСОиП ДГТУ. Именно благодаря вам я узнала и отразила в данном словаре насколько многогранной может быть гостиничная индустрия.

Также огромнейшую благодарность хочу выразить Выголовской Анне Станиславовне, курировавшей меня в написании дипломной работы.

Отдельную благодарность выражаю Дегтяревой Татьяне Викторовне и Ивушкиной Елене Борисовне. Эти люди поверили в меня с первого курса, когда у меня не совсем получалось учиться и сделали из меня специалиста по социально-культурному сервису и туризму.

Хотелось бы еще отметить Лопату Валентину Владимировну, слова которой: «так много о кухне Швейцарии как в курсовой Полюшко я нигде не читала» и вдохновили меня на создание этого словаря.

Иностранные обозначения

Цены/тарифы

AHR (Averagee House Rate) – это средняя цена каждой занятой комнаты.

BAR (Best Available Rate) – это лучшая цена дня; термин используется для обозначения открытого тарифа, доступного для продажи любому гостю через отдел бронирования, электронные каналы продаж, сайт отеля, на стойке администратора отеля.

Contracted Rate – это конфиденциальная цена между отелем и туристским агентством.

CORP (Corporate Rate) – это условное обозначение тарифного плана для корпоративных гостей.

Dynamic Pricing Concept – это концепция динамических цен – суть ее сводится к увеличению тарифов в периоды роста спроса и оптимизации средней цены продажи номера, и уменьшению тарифов в периоды низкого спроса для достижения более высоких показателей загрузки гостиницы.

Flat Rate – это единая фиксированная цена с постоянными условиями бронирования и аннуляции без сезонных изменений.

Inclusive Terms – это цена, в которую включены все услу-

ги в гостинице (тариф на размещение и трехразовое питание).

LAR (Lowest Available Rate) – это аббревиатура, используемая для обозначения наименьшего доступного тарифа отеля.

Net Rate – это конфиденциальный некомиссионный тариф, предлагаемый туристским компаниям, холселлерам, работающим на b2b рынке.

NFR (Non-Refundable Rate) – это невозвратный тариф; тарифный план, который предполагает внесение полной стоимости проживания в момент бронирования; бронирование по данному тарифу нельзя отменить, изменить или перенести без штрафа, эквивалентного полной стоимости размещения.

Price Management – это управление тарифами – более узкая практика в рамках управления доходом, предназначенная для определения оптимального использования тарифов отеля в каждый период времени.

Rack Rate – это официально объявленная цена на номер в гостинице без учета возможных скидок.

Sell Rate – это термин, обозначающий открытый для продажи конечному потребителю/гостю тариф. Зачастую используется при обсуждении с агентствами или холселлерами, которым предоставляется конфиденциальный некомиссионный тариф, цены, ниже которой они не могут предлагать номера гостям или при перепродаже партнерам.

Типы номеров

1BDRM (One Bedroom) – это апартаменты с одной спальней.

2BDRM (Two Bedroom) – это апартаменты с двумя спальнями.

AC (Air Conditioner) – это номер, в котором установлен кондиционер.

Annex Room – это номер, расположенный в дополнительном корпусе, возможно через дорогу от моря.

AR (Adjoing Rooms) – это два или более номера, расположенные рядом, соединенные дверью.

AO (Accommondation Only) – это только проживание, питание и дополнительные услуги не предусмотрены или приобретаются за отдельную плату.

APRT (Apartament) – это номер, который ориентирован на длительное проживание постояльца. В нем есть полноценная кухня или кухонный уголок. Оформление номера приближено к квартире.

Balcony Room – это номер с балконом.

BG (Bungalo) – это отдельная постройка.

BO (Bed Only), RO (Room Only) – это размещение без питания.

Cjmplimentary Rooms —это бесплатные номера.

Connecting Rooms – это две комнаты, расположенные

друг за другом, с общей дверью (соединяющиеся комнаты).

Corner Room —это угловой номер.

DBL (Double) – это двухместный номер с одной двуспальной кроватью.

DBL (Double) + CHD (Child) (2—6) (6—12) – это двое взрослых + двое детей: первый ребенок 2—6 лет, второй ребенок 6—12 лет.

DORM (Dormitory) – это просторный многоместный номер с большим количеством кроватей, в котором живут различные гости. Чаще всего такой тип номеров распространен в хостелах.

Duplex – это двухуровневый номер.

EB (Extra Bed) – это дополнительная кровать в номер.

Family Room – это семейный номер, размером больше стандартного.

Honeymoon Room —это номер для молодоженов.

Honeymoon Suite – это люкс для молодоженов.

Junior Suite – это большая комната с огороженным спальным местом, преобразуемым в гостиную днем.

LUX (Luxe) – это апартаменты класса люкс.

Pool Access – это номер или отдельно стоящее бунгало/вилла, имеющий непосредственный выход в бассейн.

QDPL (QD) (Quadruple) – четырехместный номер.

SGL (Single) – это одноместный номер.

SGL (Single) + CHD (Child) (2—6) – это один взрослый + ребенок от 2—6 лет.

STD (Standart) – это стандартный номер.

SUP (Suprior) – это улучшенный номер. Отличается от стандартного большей площадью, а также наличием других преимуществ.

SUT (Suite) – номер повышенной комфортности с несколькими жилыми помещениями.

Tourist Class – это также называют экономический класс. В номере такого класса гость не имеет личной ванны.

TPL (Triple) – это трехместный номер с тремя односпальными либо с одной двуспальной и одной односпальной кроватями.

TWN (Twin) – это двухместный номер с двумя односпальными кроватями.

Типы питания

ABF (American Breakfast) – это более сытная разновидность континентального завтрака. Помимо чая, кофе, сока, булки, круассана, масла, яиц, творога, йогуртов или фруктов (это основа завтрака), добавлены нарезки колбасы и ветчины, сыра. Иногда предполагаются овощные салаты.

All, All Inclusive – это режим, включающий не только трехразовое питание, но и дополнительные услуги, такие как легкий завтрак, закуски, легкий ужин. Напитки входят в стоимость.

A-la carte – это меню, в котором каждое блюдо указано со своей ценой.

B&B (Bed & Breakfast) – это тарифный план, который включает в себя цену за номер с завтраком.

BBF (Buffet Breakfast) – это самый популярный вариант организации завтрака, так называемый шведский стол. Может включать в себя легкие молочные и мясные продукты, выпечку, овощи и фрукты, а часто и местные напитки, иногда включая алкогольные. Шведский стол не имеет четкой регламентации по количеству продуктов питания.

Brunch – это прием пищи, объединяющий завтрак и обед (от англ. Breakfast and lunch). Как правило, бранч подается между 11:00 16:00, в меню входят горячие, но легкие блюда, подаются спиртные напитки (чаще всего – вино). В рестора-

нах отелей большой популярностью пользуются субботние и воскресные бранчи.

Buffet —это шведский стол – метод обслуживания на предприятиях общественного питания, при котором в залах ресторана весь ассортимент предлагаемых блюд выставляется на отдельный стол, гость вправе сам определять блюдо и размер порции.

CBF (Continental Breakfast) – это континентальный завтрак – самый бюджетный вариант завтрака. Состоит из чая, кофе, соков, булочки или круассана, масла, яиц, творога.

DNR (Dinner) – это ужин, который может быть организован как в виде шведского стола, так и по меню а-ля карт. В Европе чаще всего предоставляют большой выбор закусок и салатов, а второе блюдо на выбор из нескольких вариантов.

English Breakfast – это полный завтрак (+ яичница с ветчиной, тосты).

EP (Expert pation) – это проживание в гостинице, когда питание может предоставляться за отдельную плату.

EXTFB (Extended Full Board) – это полный пансион, в который дополнительно включается вино или пиво.

FB (Full Board) – это полный пансион. Режим трехразового питания в отеле (завтрак + обед + ужин). Напитки за обедом и за ужином в стоимость обычно не входят.

HB (Half Board) – это полупансион или проживание с двухразовым питанием.

HCAL (High Class All Inclusive) – это наиболее продви-

нутый вариант услуги «все включено».

Ultra All Inc – это All Inc + напитки импортного производства + набор услуг.

Типы гостиниц

Exttended-Stay Hotel – это отели, предназначенные для гостей, которые планируют остановиться в отеле дольше, чем на несколько суток. В номерном фонде отеля для длительного проживания преобладают апартаменты и студии с кухнями.

BG (BGW) (Bungalow) – это проживание в отдельно стоящем малоэтажном здании-бунгало. Такой вид проживания чаще всего распространен в южных тропических странах.

Botel – это плавучий отель (сокращение от двух слов: boat – лодка и hotel – гостиница).

Cabana – это строение, расположенное отдельно от основной постройки. Иногда оборудуется в качестве спальни.

Deluxe – это гостиницы такого класса очень похожи на гостиницы класса Superior Deluxe, но с той разницей, что они не такие огромные и у них более разумные цены.

First Class – это комфортабельная гостиница со стандартными номерами, развлечениями и общественными помещениями. Может иметь целый уровень или крыло с люксами.

Hostel – это недорогая гостиница с небольшим набором услуг (без удобств в номере).

Hotel Garni – это отель без ресторана (даже без завтрака).

HV (Holiday Village) – это гостиница, которая состоит из комплекса отдельно стоящих бунгало.

HV1 – это отель клубной системы первой категории с размещением в коттеджах. Примерно соответствует четырех-пяти звездному. Отличается хорошей большой озелененной территорией.

HV2 – это клубный отель более низкой второй категории. Примерно соответствует трехзвездному отелю.

Limited-Service First Class – это гостиницы, предлагающие качество First Class, но с ограничениями в дополнительных удобствах, услугах и общественных местах.

Moderate Deluxe – это гостиницы, в основном очень похожи на Deluxe, но с некоторыми недостатками. В некоторых случаях там не такое шикарное убранство как в Deluxe.

Moderate First Class – это по сути гостиницы первого класса, с комфортабельными, но простыми номерами и общественными помещениями. Может не быть некоторых удобств (к примеру, ресторана).

Moderate Tourist Class – это малобюджетный пансион, часто достаточно старый и не в очень хорошем состоянии. Предоставляется гостям только в случае крайней необходимости, когда другого ничего нет.

Mystery Tour – это приют в горах (используется в горном туризме).

Residental Hotel – это отель, долгое время занимаемый гостями, которые могут сделать своей собственностью этот дом или резиденцию.

Rest House – это небольшой отель.

Superior Deluxe – это эксклюзивная и дорогая шикарная гостиница, часто в виде дворца, которая предлагает наивысший стандарт обслуживания, размещения и удобств.

Superior First Class – это гостиница выше среднего класса. Может быть исключительно хорошо отреставрированным старым отелем, но чаще это хороший современный отель, специально спроектированный для первого класса, имеющий некоторые хорошие и качественные особенности. Комнаты и общественные места хорошо обставлены и очень комфортабельны.

Superior Tourist Class – это изначально пансион, но в очень хорошем состоянии, номера очень функциональны. Есть все необходимые удобства, номера скромно, но аккуратно обставлены, хотя некоторые могут отвечать стандартам первого класса.

Tourist Class – это гостиницы строго пансионного типа. Рекомендуются для гостей с очень скромными требованиями к комфорту и обслуживанию. Все минимальные удобства в номерах есть.

Transient Hotel – это отель для транзитных гостей, которые останавливаются в гостинице на короткий срок по пути в другой отель (постоянное место отдыха).

Классификация видов из окон номера

Beach Front – это номер с видом на пляж, расположенный максимально близко к пляжу.

BV (Beach View) – это вид на пляж.

CV (City View) – это вид на город.

DV (Dune View) – это вид на дюны, пески.

GV (Garden View) – это вид на сад.

GV (Golf View) – это вид на залив.

GV (Grass View) – это вид на газон.

IV (Inside View) – это вид на атриум или внутреннюю часть отеля (внутренний двор отеля).

JV (Jungle View) – это вид на джунгли.

LV (Lagoone View) – это вид на лагуну.

LV (Land View) – это вид на окрестности.

MV (Mountain View) – это вид на горы.

OV (Ocean View) – это вид на океан.

PSV (Partial Sea View) – это частичный вид на море.

PV (Park View) – это вид на парк.

PV (Pool View) – это номер с видом на бассейн. Крайне редко выделяется в отдельный вид и практически никогда не оценивается дополнительно.

RV (River View) – это вид на реку.

RV (Road View) – это вид на дорогу.

SPV (Sea Pool View) – это вид на море и бассейн.

SSV (Sea Straight View) – это прямой вид на море.

SSV (Side Sea View) – это боковой вид на море.

SV (Sea View) – это вид на море.

VV (Valley View) – это вид на долину.

ROH (Run Of The House) – это размещение в отеле без уточнения типа номера и вида из окна.

Показатели деятельности гостиницы

AdjRevPAR (Adjusted Revenue Per Available Room) – это показатель, учитывающий расходы и дополнительные доходы на номер; рассчитывается как средний тариф на номер минус расходы на занятый номер плюс дополнительный доход на номер и все это умножается на загрузку отеля.

ADR (Average Daily Rate) – это показатель для расчета эффективности работы гостиницы. Показывает среднюю стоимость номера за некий промежуток времени. Показатель получается за счет деления чистой выручки от продаж номерного фонда (после вычета скидок, косвенных налогов, стоимости завтраков и т.п.) на общее количество проданных за рассматриваемый период номеров.

ARI (Average Rate Index) – это показатель, отражающий соотношение среднего тарифа продажи номера в отеле по сравнению со средним тарифом продажи номеров в отелях-конкурентах.

Bed Occupancy – это рациональное соотношение количества спальных мест к количеству заявленных к продаже (средняя загрузка).

Booking curve – это кривая бронирований – инструмент, позволяющий визуализировать тенденции бронирований, изменения загрузки отеля и скорости/интенсивности заполнения той или иной даты.

BPI (Brand Perfomance Impact) – это влияние бренда на показатели эффективности гостиницы.

Competitive Set – отобранная группа отелей, с которой конкурирует и сравнивает свои основные конкурентные показатели конкретный отель. В конкурентную группу выделяются отели, обладающие схожими характеристиками по: звездности, уровню цен, расположению, предоставляемым услугам и т. д.

Constrained demand – это вид спроса, который характеризует даты или периоды, когда отель заполнен от 95% до 100%; однако в эти дни спрос мог быть намного выше вместимости отеля, но физически больше номерного фонда отель принять не может.

EBITDA (Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation, and Amortization) – это финансовый показатель деятельности гостиницы. Он равен прибыли до вычета расходов на процентные платежи, налоги, амортизации. Составляется на основе финансовой отчетности, помогает оценить прибыль гостиницы.

EBITDAR (Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation, Amortization and Rent) – этот показатель аналогичен EBITDA. Помимо указанного выше, из него не вычитаются выплаты по аренде.

Fair Share – это рыночный показатель, характеризующий долю отеля среди конкурентов. Рассчитывается как отношение номерного фонда гостиницы к суммарному номерному

фонду конкурентов и самого отеля.

FF & E (Furniture, Fixtures & Equipment) – этот термин обозначает затраты на оборудование номеров отеля. Сюда включается стоимость мебели и оборудования, которые не связаны напрямую со стоимостью здания. Этот показатель используется на этапе разработки бизнес-плана по строительству отеля, а также в случае его продажи.

Forecast – это сводка предполагаемой загрузки гостиницы на определенный отрезок времени (прогноз).

GOP (Gross Operating Profit) – это валовая операционная прибыль, равна общей выручке, уменьшенной на прямые расходы операционных департаментов и на нераспределенные расходы.

KPI (Key Performance Indicator) – это ключевые показатели эффективности – ограниченный набор объективно измеримых параметров, позволяющие оценить результативность работы. В зависимости от стратегии компании различают разные KPI. В основном их применяют для определения эффективности работы административно-управленческого персонала.

LOS (Length Of Stay) – это период пребывания гостей в отеле, отображающий количество ночей, которые гости проводят в отеле; обычно применяется для оценки пребывания гостей в месяц, квартал, полгода, год. Рассчитывается как отношение количества забронированных номеров в период к количеству заездов гостей в тот же период.

Market Share – это показатель, характеризующий реальную долю отеля на рынке в сравнении с конкурентами. Рассчитывается как отношение забронированных номеров в отеле к суммарному количеству забронированных номеров конкурентов.

MPI (Market Penetration Index) – это индекс проникновения на рынок; вычисляется как отношение загрузки отеля в % к загрузке отелей конкурентов в %; отражает эффективность работы отеля по сравнению с конкурентами по загрузке. Если показатель больше 1, отель загружен выше, чем отели-конкуренты, если меньше, отель загружен хуже отелей конкурентов.

Occ (Occupancy) – этот показатель отображает процент загрузки номеров в гостинице. Рассчитывается в процентах как частное от деления занятых номеров на общее число номеров. Является одним из самых важных показателей эффективности работы отеля.

PU (Pick Up) – этот термин обозначает изменение показателей по сравнению с какой-то датой в прошлом. Обычно используется для оценки изменения загрузки отеля или дохода. Может быть положительным, если произошло увеличение показателя, или отрицательным, если показатель уменьшился.

RevPar (Revenue Per Available Room) – это показатель доходности одного номера. Получается за счет деления чистой выручки от всего номерного фонда на количество но-

меров. Есть еще один способ расчета: средняя стоимость номера умножается на заполняемость отеля. Этот показатель является одним из самых популярных в гостиничном бизнесе.

RGI (Revenue Generation Index) – это показатель, отражающий доходность номеров отеля по сравнению с конкурентами. Рассчитывается как отношение показателя RevPar гостиницы к среднему показателю доходности номеров конкурентов. Если показатель больше 1, отель работает лучше конкурентов, доходность номеров выше конкурентов.

ROI (Return On Investment) – это финансовый показатель, характеризующий доходность инвестиционных вложений.

Rooms Revenue – это выручка, полученная от продажи (аренды) номеров.

TRevPar (Total Revenue Per Available Room) – это общий доход на имеющийся номер. Показатель отражает общий доход с учетом дохода всех служб отеля, который приносит каждый номер гостиницы. Получается делением общей выручки отеля за день на общее доступное для продажи количество номеров.

TRGI (Total Revenue Generation Index) – это индекс, характеризующий общий доход отеля на каждый имеющийся в наличии номер в сравнении с конкурентами. Рассчитывается как отношение показателя TRevPar гостиницы к среднему показателю общей доходности номеров отелей конку-

рентов. Если показатель больше 100%, отель работает лучше конкурентов, общий доход на номер отеля выше конкурентов.

Unconstrained demand – это показатель, отражающий интенсивность спроса в даты, когда отель достигает загрузки до 95%, то есть спрос в эти дни не позволяет отелю достичь максимальной загрузки.

Инструменты управления гостиницей

Channel Management – это управление каналами продаж – практика, применяемая в рамках управления доходом отеля, для определения оптимального использования всех каналов продаж гостиницы с целью получения большего дохода. В ее основе лежит установление правил продаж отеля через различные каналы, в том числе сайт и телефон, перенаправлении спроса, потока бронирований в пользу эффективных каналов продаж, но менее затратных для отеля на каждый период времени.

CVB (Convention and Visitors Bureau) – организации в сфере туристского маркетинга местного значения, специализирующиеся на разработке конференций, совещаний, посещений достопримечательностей города, округа или региона.

CRC (Central Reservation System) – это центральная система бронирования – инструмент, предназначенный для централизованной работы отеля с GDS и IDS. Система передает в GDS описание отеля, тарифы и тарифные планы, а также аккумулирует все входящие заявки через эти каналы бронирования.

CTA, CTD (Close To Arrival) (Close To Departure) – это инструмент управления периодом заезда и пребывания гостей, связанный с закрытием определенной даты или перио-

да.

GDS (Global Distribution System) – это глобальные системы бронирования, которые используются туристскими агентствами по всему миру для бронирования авиабилетов, гостиниц, машин. Доступ и возможность работы в них имеют только агентства в виду достаточно специфического интерфейса и правил работы.

IDS/ADS (Internet Distribution System/Alternative Distribution Systems) – это системы бронирования, появившиеся на основе глобальных систем бронирования в начале 90-х годов XX века. Главное отличие от GDS заключается в том, что бронирования через них могли осуществлять обычные пользователи интернета.

MLOS (Minimum Of Stay) – это инструмент контроля длительности проживания гостей, который позволяет установить минимальный срок пребывания гостей на определенные даты заезда.

PMS (Property Management System) – это гостиничная система управления, или в России чаще употребляется понятие АСУ – автоматизированная система управления, посредством которой осуществляется работа с номерным фондом, бронирование, работа с гостями, работа хозяйственной службы, хранится вся статическая и операционная информация.

Rate Shopping Tool – это электронный инструмент, позволяющий отельерам следить за изменением открытых цен

конкурентов в OTA, GDS, их стратегии продаж, соблюдение паритета по различным каналам и др.

Revenue Management, Yield Management – это управление доходом – практика гостиничного бизнеса, основанная на прогнозировании спроса и направленная на повышение эффективности продаж и использования номерного фонда гостиницы.

RHIC (Russia and CIS Hotel Investment Conference) – это конференция по инвестициям в гостиничный бизнес России и СНГ, одно из наиболее авторитетных бизнес-событий отрасли и площадка для взаимодействия с партнерами и потенциальными инвесторами.

USALI (The Uniform System Of Accounts For The Lodging Industry) – это стандарт финансовой отчетности и планирования для гостиниц. Широко распространен за рубежом. По этому стандарту все предприятие делится на центры ответственности, каждый из которых отвечает за свои доходы и/или расходы. Под каждый центр ответственности готовится своя система показателей эффективности их работы.

Гостиничные операции

Advance Deposit – это сумма денег, выплаченная отелю перед заездом гостя.

Advance Payment – это оплата, полученная отелем при регистрации в случае отсутствия предварительного бронирования.

Aminity – это подарки от отеля гостям: ручки, шапочки, губки и т. д.

Blanket Reservation – это планирование какого-либо определенного числа комнат (блока) для групп.

CD (Cancelled) – это снятие бронирования номера.

Check In – это заселение в номер гостиницы.

Check Out – это выезд из номера гостиницы.

Check-In Time – это время заселения гостя в номер. В большинстве отелей – 14:00.

Check-Out Time – это время, когда гость должен освободить номер и покинуть гостиницу. В большинстве отелей – 12:00.

Close Out – это обозначение закрытой для бронирования даты.

Closing Time – это время закрытия дня, произвольно выбранный менеджером отеля час, когда заканчивается один день и начинается другой.

Confirmation – это подробное письмо-подтверждение

бронирования для будущего гостя, включающее информацию о категории номера для него, его дате прибытия и отъезда, цене этого номера.

D.N.A. (Did Not Arrive) – это означает, что гость не заехал, но бронирование для него в силе.

D.N.C. (Do Not Change) – это означает, что при бронировании дан номер комнаты, который не изменяется.

Day Use Rate – это оплата за 0,5 суток (дневная, после расчетного часа).

Direct Bill – это означает, что при выставлении прямого счета гости не платят при выезде, счет переправляют в компанию, бронировавшую номер. (прямой счет).

Double Rooming – это означает, что два гостя по ошибке зарегистрированы в одном номере (двойное бронирование).

Double Up – это двойное заселение (когда незнакомые люди заселяют один номер, в администрации на специальном стенде хранятся две карточки кармашке под номером этой комнаты).

Downgrade – это регистрация для гостя номера на категорию ниже и по цене на категорию ниже.

Facilities/Improvements – это удобства, туалет и душевая кабина, совмещенный санузел. В зависимости от категории гостиницы удобства могут находиться в комнате, могут быть рассчитаны на блок из нескольких комнат, а могут располагаться на этаже.

FOC (Free Of Charge) – это перечень услуг, которые

предоставляются бесплатно.

Full House – это означает, что гостиница полностью забронирована, свободных номеров нет в наличии.

Grandmaster – это один ключ, который открывает все гостевые комнаты, которые закрыты снаружи.

Guaranteed Reservation – это означает, что гость или компания гарантируют оплату номера, даже в случае незаезда (гарантированное бронирование).

Guest Folio – это напечатанный счет гостиницы для гостя (гостевой счет).

Guest Histiry (Card) – это запись полной программы пребывания гостя, включающая занятие комнаты, оплату, особые нужды, кредит.

Housekeeper`s Report – это лист с записями, находящийся во фронтофисе, в котором отражены сведения о состоянии комнат (уборка, ремонт и т.д.).

Luggage Pass – это карта, дающая право туристу на вынос багажа из гостиницы.

Luggage Tag (Luggage Ticket) – это багажная квитанция, в которой служащие отеля маркируют багаж гостей, сдаваемый в камеру хранения.

Max Inclusive – это когда перечень дополнительных услуг может быть существенно расширен и включать бесплатное пользование сауной, парикмахерской, занятия различными видами спорта и т. д.

No Show – это означает, что турист не заселяется в отель,

при этом не уведомляет о своем решении администрацию гостиницы.

Non-Guaranteed Booking – это негарантированное бронирование – отель предоставляет клиенту номер в день заезда до 18:00. если заселение не происходит, то бронь отменяется без штрафных санкций.

Out Of Order Room – это означает, что комната не пригодна к заселению по причине поломки, неисправности оборудования или проведения ремонтных работ в данной комнате.

Pre Registration – это означает, что регистрационная карта гостя готова у администратора до прибытия гостя.

Referral – это система бронирования, когда в комнате остается что-то из личного имущества гостя до его следующего приезда.

Room Board – это информация о гостиничном номере (условия, сервис, возможности).

Room Change – это означает, что гость меняет номер во время проживания в гостинице (перемена комнаты).

Room Service – это обслуживание в номерах. Может включать множество различных услуг: от доставки заказанной еды из ресторана в номер, до услуг косметолога, массажиста.

Room Type – это тип комнаты – обозначение категории номера.

Servise Charge – это доплата за обслуживание (обычно

от 10 до 20 процентов прибавляется к счету для оплаты труда службы сервиса).

Share With – это совместное проживание в номере, но разные счета.

Single Occupancy – это означает, что в номере любой категории проживает один гость (одноместное размещение).

Sleep Out – это означает, что гость держит номер, не ночует в нем.

Slip – это означает, что номер занят до сих пор, а счет еще не оплачен.

Stay Over – это гость, который продлил свое проживание.

SU (Single Use) – это означает, что в многоместном номере останавливается один гость.

UPG (Upgrade) – это заселение в номер более высокой категории без дополнительной оплаты. Такое бывает, если заняты все номера категории, который был забронирован.

Upsell – это продажа гостю номера более высокой категории, отличной от забронированной, в момент заезда, либо до его приезда. Применительно к другим услугам – продажа более дорогой услуги, чем первоначально заказывал гость.

Vacant Room – это свободная комната, готовая к заселению.

Wholesaler – это туроператор, крупные туристские компании, работающие на рынке b2b с более мелкими агентствами, бизнес-агентствами и перепродающие услуги отелей.

WIG (Walk In Guest) – это гость, прибывший в отель, без

предварительного бронирования.

WL (Waiting List) – это лист ожидания, в который включены номера, бронирование которых будет подтверждено позже или будет получен отказ от бронирования.

Продукция индивидуального пользования в гостиницах – Hotel Guest Amenity Products

Shaving Products – это бритвенные принадлежности:

Shaving Kit in paper package – это бритвенный набор в бумажной упаковке.

Shaving Kit in plastic container – это бритвенный набор в пластиковой коробочке.

Shaving Kit in pouch – это бритвенный набор в пластиковой упаковке.

Liquids – это жидкости:

Shower Gel – это гель для душа.

Hair Conditioner – это кондиционер для волос.

Body Lotion – это лосьон для тела.

Shampoo – это шампунь.

Mothwash – это ополаскиватель для зубов.

Soap – это мыло:

Soap in pleatwrappinng – это мыло в гофрированной упаковке.

Soap in paper carton – это мыло в картонной коробочке.

Soap in plastic dish – это мыло в пластиковой мыльнице.

Soap in flowpack – это мыло во «флопаке».

Dental Kit – это наборы для чистки зубов:

Dental Kit in white well – это зубная щетка и паста в гофрированной упаковке.

Dental Kit in paper package – это зубная щетка и паста в картонной коробочке.

Dental Kit in plastic container – это зубная щетка и паста в пластиковой коробочке.

Dental Kit in plastic pouch – это зубная щетка и паста в пластиковой упаковке.

Shower Cap – это шапочка для душа:

Shower Cap in pillowpack – это шапочка для душа в картонной подушечке.

Shower Cap in envelope pack – это шапочка для душа в картонной упаковке.

Shower Cap in polybag – это шапочка для душа в пластиковом пакете.

Sewing Kit – это швейные наборы:

Sewing Kit in U-shape box – это швейные наборы в U-образной упаковке.

Sewing Kit in pillowpack – это швейные наборы в картонной подушечке.

Sewing Kit in paper – это швейные наборы в картонной упаковке.

Sewing Kit in plastic box – это швейные наборы в пластиковой упаковке.

Другая продукция индивидуального пользования в гостиницах – Other Hotel Guest Amenity Products

Comb – это расческа.

Disposable Sponge – это губка для тела.

Nail Faile in plastic sleeve – это пилочка для ногтей в пластиковом чехле.

Linthbrush/Shoehorn – это щетка для одежды и одновременно рожок для обуви.

Hairbrush/Foldable – это щетка для волос складная.

Vanity Kit – это набор ватных палочек для ушей.

Refreshing Towelette – это салфетки освежающие для рук и лица.

Make Up remover wipes – это набор ватных косметических дисков для снятия макияжа.

Washing Glove – это варежка или мочалка для мытья.

Toothpics – это зубочистки.

Protective Plaster – это защитный лейкопластырь.

Mathbox – это спички.

Cocktail Sticks – это палочки для коктейлей.

Другие иностранные гостиничные термины без категории

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, купив полную легальную версию на ЛитРес.

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