

Основная терминология ведения гостиничного хозяйства

- **RevPAR** (Revenue Per Available Room) - показатель является одним из основных показателей, характеризующих эффективность работы отеля, зависит от средней стоимости номеров гостиницы (прошу отметить что только номеров) и их средней загрузки за какой-либо период времени.

- **ADR** (Average Daily Rate) – средняя стоимость номера МГК в сутки.

- **Rooms Revenue** – выручка полученная от продажи (аренды) номеров МГК

- **Rooms Available** – общее количество возможных к заселению номеров МГК

- **Occupancy (Occ%)** – загрузка номерного фонда МГК исчисляемая в процентах

- Расчет RevPAR

1. $RevPar = Rooms Revenue / Rooms Available$

Rooms Revenue - выручка

Rooms Available – кол-во номеров

2. $RevPar = Occ\% * ADR$

Occ% - загрузка отеля в %

* Нужно понимать, что показатель REV PAR не дает полной картины функциональности предприятия, это связано с тем, что он не включает в себя такие показатели как дополнительные услуги отеля (мини-бары, СПА, F&V и.т.д.), а так же комиссии, стоимость транзакций итд.

NET RevPAR - это чистый REV PAR. То есть выручка от продажи номеров, минус комиссия ADS, IDS, агентам, деленная на кол-во номеров.

GOPPAR- тот показатель основан на валовой операционной прибыли отеля EBIT (Earnings Before Interest and Taxes). Сюда мы включаем все дополнительные услуги предприятия и все расходы. Это более точный анализ функционирования МГК, причем по всем показателям от комиссий до дополнительных услуг.

GOP PAR = $EBIT / Rooms Available$

** REV PAR – является показателем на каждый день в то время как GOP PAR является показателем на более долгосрочный период времени.

По сути эти два показателя являются основными для :

- сравнительного конкурентного анализа за одинаковые периоды

- анализа динамики эффективности гостиничного бизнеса путем сравнения показателей
- текущего периода с показателями предыдущего аналогичного периода

AI, All inclusive (Все включено) — Режим, включающий не только 3-разовое питание, но и дополнительные услуги, такие как легкий завтрак, закуски, легкий ужин. Напитки входят в стоимость. Иногда это могут быть только напитки местного производства, а иностранные продаются за дополнительную плату.

Rack Rate — Официально объявленная цена за номер в гостинице без учёта возможных скидок.

Room Service (Обслуживание в номерах) — Доставка горячих блюд, закусок и напитков в гостевые номера.

Аутсорсинг (Outsourcing) — Передача организацией определённых бизнес-процессов или производственных функций на обслуживание другой компании, специализирующейся в соответствующей области.

Беллмэн (Bellman) — Служащий отеля, подносящий багаж и выполняющий поручения гостей.

Бронирование, заказ (Booking) — Термин, используемый для обозначения свершившейся продажи/сделки. Чаще всего используется у авиаперевозчиков, в гостиницах и иных средствах размещения, среди организаторов выставок и конференций и пр.

Должностная инструкция (Job Description) — Документ, регламентирующий производственные полномочия и обязанности работника.

Койкоместо — площадь со спальным местом, предназначенная для пользования одним человеком.

Конкурентное преимущество (Competitive Advantage) — Преимущество перед конкурентами, достигнутое предоставлением гостям отеля больших выгод либо за счет более низких цен, либо за счет увеличения выгоды предоставляемой услуги, что оправдывает ее более высокую цену на рынке.

Корпоративные цепи – это гостиничные корпорации, владеющие многочисленными предприятиями.

Номер — это помещение, состоящее из одного или нескольких мест проживания, оборудованных в соответствии с требованиями, предъявляемыми к МГК данной категории.

Номерной фонд — совокупность, общее количество номеров (мест) разной категории в гостиницах, которыми распоряжаются дирекция МГК, менеджмент гостиничной цепи, дирекция по управлению гостиницами, глобальные системы бронирования и резервирования мест. Номерным фондом управляет специальная дирекция, которая состоит из службы портье, службы горничных, службы текущего ремонта, объединенной сервисной группы, службы безопасности. Руководитель дирекции несет ответственность за оказание основных гостиничных услуг и поддержание номерного фонда в соответствии с принятыми стандартами.

Поздний выезд (Late check-out) — Гость остается в гостиничном номере после расчетного часа (обычно 12:00). Как правило, при выезде гостя до 18:00 применяется почасовая оплата, при выезде после 18:00 взимается оплата за половину суток.

Расчетный час в гостинице — это время, в которое гость должен освободить занимаемую комнату. В большинстве отелей расчетным часом является 12:00 по полудню

Тайм менеджмент (Time Management) — Эффективное планирование рабочего времени для достижения целей, нахождение временных ресурсов, расстановка приоритетов и контроль выполнения запланированного.

Управляющая компания — Компания, которая за вознаграждение оказывает услуги по управлению гостиницей/гостиницами. Главной целью управляющей компании является работа гостиницы как комплекса и получение максимальной прибыли в результате оказания гостиничных услуг данным комплексом в соответствии со стандартами качества, применяемыми в зависимости от «флага» гостиницы. Договор об управлении гостиницей является основным юридическим документом, скрепляющим отношения между владельцем и управляющей компанией.

Услуга (Service) — Действие, направленное на удовлетворение запросов потребителей. В одних случаях услуга привязана к материальному товару, в других — нет. Она является исконно неосязаемой, и в результате ее потребитель не приобретает продукт в материальной форме.

Хотельер — Человек, являющийся владельцем или представителем топ-менеджмента гостиничного предприятия и представляющий интересы отеля в отношениях с третьими лицами.

Шведский стол (Buffet) — 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.

Шорт-лист (Short List) — Список кандидатов, в который входят наиболее подходящие кандидаты на ту или иную должность в компании, с которыми работодатель (или

непосредственный руководитель) может встретиться лично и сделать окончательный выбор.

Adult (Взрослый) — Лицо, достигшее возраста 12 лет. При расчете гостиничных тарифов, а также тарифов авиакомпаний используется условная градация возрастов: Infant (Младенец) — 0-24 месяца (путешествуют и проживают бесплатно), Child (Ребенок) — 2 года - 11 лет (как правило, путешествуют и проживают по специальным "детским" тарифам), Adult (Взрослый) — старше 12 лет (оплачивается полная стоимость путешествия и проживания).

B&B (Bed & Breakfast) — Тарифный план, который включает в себя цену за номер с завтраком. Также известен как Континентальный план (Continental Plan).

BPI (Brand Performance Impact) — Влияние бренда на показатели эффективности гостиницы. Например, в сети Golden Tulip в 2006 году BPI составлял 26%.

Brunch (Бранч) — Прием пищи, объединяющий завтрак и обед (от англ. breakfast и lunch). Как правило, Бранч подается между 11:00 и 16:00, в меню входят горячие, но легкие блюда, подаются спиртные напитки (чаще всего — вино). В ресторанах отелей большой популярностью пользуются субботние и воскресные тематические Бранчи.

Check-in — Процесс заселения гостя в отель.

Check-in Time — Время заселения гостя в номер. В большинстве отелей - 14:00.

Check-out Time — Время, когда гость должен освободить номер и покинуть гостиницу. В большинстве отелей - 12:00.

CV (Curriculum Vitae) — Резюме - документ, содержащий информацию о навыках, опыте работы, образовании и другой относящейся к делу информации, обычно требуемый при рассмотрении кандидатуры человека для найма на работу.

TWN — двухместный номер, с двумя отдельными кроватями.

DBL (Double) — Двухместный номер, как правило с одной большой кроватью.

EBITDA (Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization) — Прибыль до вычета процентов, налогов и амортизационных отчислений.

ExB (Extra Bed) — Дополнительная кровать в номере.

FB (Full board) — Полный пансион. Режим 3-разового питания в отеле (завтрак + обед + ужин). Напитки за обедом и ужином в стоимость обычно не входят. Так же используются термины Full pension и American plan.

FIT (Free Independent Traveller) — Индивидуальный турист (путешественник), который перемещается по заранее спланированному маршруту и часто имеет бронирование в гостиницах в пунктах остановки, билеты на транспортные средства между точками остановок, также, в большинстве случаев, уже забронированы. Такие путешественники перемещаются независимо, не в составе группы.

Front Desk — Служба приема и размещения в гостинице. Синоним Reception - стойка приема и размещения, стойка администратора гостиницы.

Full House ("полный дом") — Термин обозначает загрузку гостиницы на 100% (все номера проданы).

GDS (Global Distribution Systems) — Глобальная система дистрибуции.

Guest History (Guest Profile) — Информация о пребывании гостя в отеле, включающая номер и категорию занимаемой комнаты, вид тарифа, способ оплаты, особые пожелания гостя и др. Каждый отель самостоятельно принимает решение, в каком объеме собирать информацию о гостях и хранить ее. В гостиницах под управлением международных брендов существуют четкие стандарты на этот счет.

HoReCa — Термин, обозначающий сферу индустрии гостеприимства (общественного питания и гостиничного хозяйства). Название «HoReCa» происходит от первых двух букв в словах Hotel, Restaurant, Cafe/Catering (отель - ресторан - кафе/кейтеринг). Термин «HoReCa» активно используется рестораторами, отельерами, шеф-поварами, компаниями-поставщиками и производителями оборудования, продуктов питания и услуг для отелей/гостиниц, ресторанов, баров и кафе, а также другими участниками гостиничного и ресторанного бизнеса для определения их принадлежности к рынку индустрии гостеприимства.

HR assessment — Деловая оценка персонала - целенаправленный процесс установления соответствия способностей, мотиваций и других качественных характеристик персонала требованиям должности или рабочего места. Различают два основных вида деловой оценки персонала: отбор персонала и аттестацию персонала.

KPI (Key Performance Indicator) — Ключевые показатели эффективности - ограниченный набор объективно измеримых параметров, позволяющий оценить результативность работы. В зависимости от стратегии компании различают разные KPI. В основном их применяют для определения эффективности работы административно-управленческого персонала. Например, в стратегической цели «увеличить средний доход на клиента с 10\$ до 15\$ на 2008 год» ключевым показателем эффективности является «средний доход на клиента».

Luggage Tag (Luggage Ticket) — Багажная квитанция, которой служащие отеля маркируют багаж гостей, сдаваемый в камеру хранения. На багажной квитанции указываются: фамилия гостя и номер комнаты.

Out Of Order Room — Комната не пригодна к заселению по причине поломки, неисправности оборудования или проведения ремонтных работ в данной комнате.

ROI (Return On Investment) — Финансовый показатель, характеризующий доходность инвестиционных вложений.

Room Service (Обслуживание в номерах) — Доставка горячих блюд, закусок и напитков в гостевые номера.

SGL (Single) — Одноместное размещение в номере или одноместный номер.

TRPL (Triple) — Трехместный номер или трехместное размещение в номере.

TSA (Technical Services Agreement) — Договор Технического Сопровождения. Заключается между собственником гостиницы и управляющей компанией. В рамках Договора управляющая компания осуществляет сопровождение гостиничного проекта на этапах проектирования, строительства, оснащения, комплектации и подготовки к открытию .

Walk In Guest — Гость, прибывший в отель, без предварительного бронирования.

Аттестация персонала — Процедура определения квалификации, практических навыков, деловых качеств работника и установления их соответствия или несоответствия занимаемой должности. Аттестация проводится с целью рациональной расстановки кадров и их эффективного использования. По результатам аттестации принимается решение, изменяющее или сохраняющее аттестуемому занимаемую должность.

Басбой (Busboy) — Младший служащий ресторана, бара (разлив воды, уборка столов, пепельниц и т.д.).

Вознаграждение управляющей компании (Management Fee) — Вознаграждение состоит из двух частей – базовой платы за управление (Base Fee) и поощрительного вознаграждения (Incentive Fee). Базовой платой за управление является согласованное, ежемесячное вознаграждение управляющей компании, которое либо выражено в фиксированной сумме, либо зависит от выручки гостиницы. Однако главным выступает, так называемое, поощрительное вознаграждение. Поощрительное вознаграждение, в большинстве случаев, рассчитывается в процентах от валовой прибыли гостиницы. Соответственно, чем выше прибыль гостиницы (и владельца), тем выше доход управляющей компании.

Глобальная система дистрибуции (Global Distribution System, GDS) — международная компьютерная система бронирований, позволяющая туристическим агентствам находить,

оформлять и продавать конечным клиентам различные туристические услуги:
бронирование гостиниц, авиабилетов, прокат автомобилей. Крупнейшими GDS являются -
Amadeus, Galileo, Sabre, Worldspan.