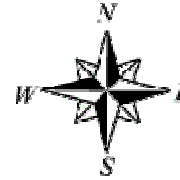


**Приложение 1.**

**УРАЛЬСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ  
ИНСТИТУТ ТУРИЗМА И СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОГО СЕРВИСА**



**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЕ,  
СПОРТУ И ТУРИЗМУ**

**УРАЛЬСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ  
ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ**

**ИНСТИТУТ ТУРИЗМА**

**ОТЧЕТ**

**ПО ОРГАНИЗАЦИИ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ**

\_\_\_\_\_  
(название предприятия, адрес)

Выполнил: ст. (ка) гр. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество, подпись)

Проверил:

\_\_\_\_\_  
(фамилия и инициалы преподавателя)

Оценка:

\_\_\_\_\_  
(цифрой и прописью, подпись  
преподавателя)

**ТРЕТЬЯКОВА Т.Н., ТАРХАНОВА Н.П.**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ  
ПО ПОДГОТОВКЕ КУРСОВОЙ РАБОТЫ И ОТЧЕТА  
ПО ОРГАНИЗАЦИИ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ**

Челябинск  
2005

ЧЕЛЯБИНСК  
2005

ББК 74.580  
УДК 378  
Т 666

Третьякова Т.Н., Тарханова Н.П. Методические рекомендации по организации средств размещения. — Челябинск: УралГАФК, 2005. — 36 с.

Методические рекомендации предназначены для студентов туристских специальностей, а также для преподавателей, осуществляющих образовательную деятельность в области социально-культурного сервиса и туризма.

Список литературы – 23 назв.

Одобрено учебно-методической комиссией УралГАФК

Рецензенты: Беседин В.Б.  
Дуранов М.Е.

© Третьякова Т.Н., Тарханова Н.П., 2005  
© УралГАФК, 2005

10. Европейский гостиничный маркетинг: Учебное пособие. – М.: Финансы и статистика, 2002. – 224 с.
11. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание. Киев: ВИРА – Р, 2002.-252 с.
12. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Проблемы, перспективы, сертификация. Киев: ВИРА-Р, 2001.-208 с.
13. Волков Ю.Ф. Интерьер и оборудование гостиниц и ресторанов. Ростов-н/Д, ФЕНИКС, 2003.-352 с.
14. Гостиничный и туристский бизнес. Под ред. Чудновского А.Д. – М.: Тандем, ЭКМОС, 1998.-352 с.
15. Зайцева Н.А. Практикум по проведению анализа деятельности предприятий индустрии гостеприимства. – М.: ИТиГ, 2002.-112 с.
16. Линн Ван Дер Ваген. Гостиничный бизнес. Ростов-н/Д: ФЕНИКС, 2001.-416 с.
17. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. – М.: Академия, 2002.-208 с.
18. Ридель Х. Бары и рестораны. Техники обслуживания. Ростов н/Д: Феникс, 2000.-352 с.
19. Роберт А. Браймер. Основы управления в индустрии гостеприимства. М.: Аспект-Пресс, 1996.-382 с.
20. Труханович Л.В., Щур Д.Л. Кадры в сфере гостиничного обслуживания: сб. должностных и производственных инструкций. М.: ФИМПРЕСС, 2003.-160 с.
21. Туризм и гостиничное хозяйство. /Под ред. Чудновского А.Д. – М.: ЮРКНИГА, 2003.-448 с.
22. Уокер Дж. Р. Введение в гостеприимство. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2002.-607 с.
23. Гостиничное и ресторанное дело, туризм. Сборник нормативных документов. Ростов-н/ Д: «Феникс», 2003-384 с.

**HOTEL AND TRAVEL INDEX** — содержит подробный список названий гостиниц, с указанием адресов, телефонов, информации о бронировании, комплексе услуг.

**S.T.A.R. (SLOANE TRAVEL AGENCY REPORT)** — содержит подробную информацию о гостиницах во всех странах мира, с характеристикой помещений, услуг, типа клиентов, имеющих недостатки.

#### 4. СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Сенин В.С. Организация международного туризма: Учебник. – М.: Финансы и статистика, 1999. – 400 с.
2. Котлер Ф., Боуэн Дж., Мейкенз Дж. Маркетинг: Гостеприимство и туризм: Учебник для вузов/ Пер.с англ. под ред. Р.Б.Ноздревой.—М.:ЮНИТИ,1998.—787с.
3. Дурович А.П., Копанев А.С. Маркетинг в туризме: Учеб.пособие /Под общей ред. З.М.Горбылевой. –Мн.: «Экономпресс», 1998. –400 с.
4. Eugene J/ Hall. The language of hotels in english. English careers
5. Парция Я.Е. Научно-практический комментарий Закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». – М.: Фонд «Правовая культура», 1998 – 208 с.
6. Толковый словарь туристских терминов: Туризм. Туристская индустрия. Туристский бизнес. /Авт.-сост., авт.предисл. И.В.Зорин, В.А.Квартальнов. М.–Афины: INFOGROUP, 1994. – 407 с.
7. ГОСТ 50644-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов»
8. ГОСТ 511185-98 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»
9. ГОСТ 50645-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц»

#### Содержание

1. Общие положения.....	4
2. Содержание отчета.....	5
3. Методические рекомендации по характеристике и организации средств размещения.....	6
Список литературы.....	34
Приложение. Образец титульного листа.....	36

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Заключительным этапом самостоятельной работы по курсу «Организация средств размещения», выполненной в соответствии с требованиями государственного образовательного стандарта и рабочей программой учебного курса является отчет.

Средства размещения играют важную роль в процессе обслуживания туристов и от того как будут обслужены туристы зависит их реакция на процесс обслуживания при совершении тура.

Для того, чтобы выполнить самостоятельную характеристику средств размещения рекомендуется посетить не менее 2 предприятий и сравнить предложенное обслуживание. При этом следует помнить, что сравнивать необходимо схожие по типу предприятия (гостиница-гостиница, пансионат-пансионат и т.п.) в противном случае результаты будут некорректны.

### ЦЕЛЬ ОТЧЕТА

Закрепление полученных теоретических знаний, приобретение практических навыков по организации средств размещения туристов.

### ЗАДАНИЕ:

Принять участие в выездных практических учебных занятиях и выявить специфику организации размещения туристов во время учебной поездки

Посетить не менее 2 предприятий размещения. Провести анализ работы на основе личного наблюдения, опроса персонала.

Выполнить отчет по организации и оборудованию средств размещения, особенностям сервисных технологий на основе визуальных и аналитических обобщений, подготовиться к защите аналитических материалов.

где  $P_{cp}$  — средняя цена гостиничного номера;  $D$  — общий доход от номерного фонда;  $N$  — число проданных номеров.

Иногда в туристской практике приходится сталкиваться с демпингом — установлением относительно низких цен на товары и услуги для привлечения туристов. В туристской сфере демпинг принимает форму продажи туристского продукта по ценам ниже себестоимости, при которых продавец терпит убытки. Общее соглашение по тарифам и торговле ГАТТ (ныне Всемирная Торговая Организация) разрешает государствам бороться с демпингом путем введения таможенных тарифов на демпинговый туристский продукт. Демпинг официально запрещен в ЕС.

Число гостей на один проданный номер — **ПОКАЗАТЕЛЬ КАЧЕСТВА ЗАГРУЗКИ НОМЕРНОГО ФОНДА ОТЕЛЯ:**

$$Г_n = D / N_n,$$

где  $Г_n$  — среднее число гостей на один проданный номер;  $D$  — общее число гостей;  $N_n$  — число проданных номеров.

### ИНФОРМАЦИОННЫЕ ИСТОЧНИКИ

Туроператоры, включающие гостиницы в конкретный Тур, могут получить информацию о них из следующих регулярно издаваемых источников:

**OFFICIAL HOTEL AND RESORT GUIDES (OHRG)** — выходит в 7 томах (2 тома — по США, 2 тома — по Европе и 3 тома — по остальному миру). Содержит постоянно обновляемую и подробную информацию о гостиницах и курортах, а также карты, схемы, списки агентов и представителей гостиниц в различных городах и странах. Распространяется по годовой подписке (стоимостью 250 долл., включая пересылку, периодические изменения и дополнения). Оформление подписки по адресу: West Heath House, 32 North End Road, London, NW11 7PT, England. Tel. (01) 458-74-69.

**ГОСТИНИЧНЫЙ ЦИКЛ**— цикл, охватывающий период времени от момента, когда потенциальный клиент связывается по телефону или иным способом с гостиницей, и до оплаты гостиничного счета. До заключения контракта на размещение: бронирование; предварительная оплата; открытие счета; прибытие гостя. Заключение контракта на размещение: выбор номера; занятие номера; выставление счета; выставление счета за почтовые расходы и телефон. После заключения контракта на размещение: выверка счета; предъявление счета; полный расчет; выезд гостя.

**ПОКАЗАТЕЛИ ЭФФЕКТИВНОСТИ РАБОТЫ ОТЕЛЯ**  
**КОЭФФИЦИЕНТ МНОГОКРАТНОЙ ЗАГРУЗКИ** — показатель, определяющий долю номеров, занятых более чем одним лицом:

$$M_3 = (Г - N_n) / N_n \times 100,$$

где  $M_3$  — коэффициент многократной загрузки (%);  $Г$  — число гостей;  $N_n$  — число проданных номеров в гостинице.

**ПОКАЗАТЕЛЬ ЭФФЕКТИВНОСТИ УПРАВЛЕНИЯ** — показатель, за который менеджер гостиницы несет персональную ответственность:

$$K_y = (D_{фп} / ЧД) \times 100,$$

где  $K_y$  — коэффициент эффективности управления (%);  $D_{фп}$  — доход после удержания фиксированных платежей;  $ЧД$  — чистый доход.

**УРОВЕНЬ ЗАГРУЗКИ** — показатель реализации гостиничных номеров:

$$З = N_n / N \times 100,$$

где  $З$  — уровень загрузки (%);  $N_n$  — число проданных номеров;  $N$  — число номеров, предложенных для продажи.

**СРЕДНЯЯ ЦЕНА ГОСТИНИЧНОГО НОМЕРА** — показатель коммерческой эффективности работы отеля:

$$P_{cp} = D / N,$$

## 2. СОДЕРЖАНИЕ ОТЧЕТА

Отчет должен содержать ряд разделов, в которых приводятся соответствующие характеристики предприятий индустрии размещения.

### 1. Введение

Дается общая характеристика предприятия, место в системе классификации, место в индустрии туризма (сервиса региона).

2. Общая характеристика предприятия индустрии размещения:

2.1. Точное название предприятия, категоричность, вместимость, форма собственности, юридический адрес

2.2. Оценка потоков посетителей - количественные (ценовая политика услуг предприятия, показатели загрузки предприятия по дням недели, в течение месяца, квартала, года, сезонность загрузки, экономическая эффективность функционирования предприятия), качественные характеристики (демографические).

2.3. Оценка местоположения предприятия (выгодное, не выгодное) обосновать

2.4. Характеристика услуг предприятия (основные, дополнительные, специализация предприятия и специфика обслуживания), сервисных технологий, условий и методов обслуживания; особенности обслуживания для различных категорий клиентов; количество обслуживающего персонала по подразделениям, эффективность работы персонала

2.5. Оснащение и оборудование предприятия, характеристика номерного и жилого фонда, зон общественного назначения, различных комплексов и системы жизнеобеспечения предприятия в целом; интерьер и его особенности

2.6. Инновации в процессе обслуживания

### 3. Заключение:

Кратко формулируется обобщающий результат проделанной работы. Приводятся выводы и рекомендации. Приложения содержат образцы документации разных служб (информация для гостя, правила поведения в гостинице, техника безопасности и т.п.), фотоматериалы и видеосюжеты по особенностям предприятий с разными категориями обслуживания.

### 3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ХАРАКТЕРИСТИКЕ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ

Основным средством размещения в индустрии туризма является гостиница.

**ГОСТИНИЦА** – это основное предприятие индустрии гостеприимства, осуществляющее прием и обслуживание посетителей.

В мировом гостиничном фонде выделяются **ДВЕ ГЛАВНЫЕ ГРУППЫ ГОСТИНИЦЫ**: для постоянного проживания и для временного проживания.

В свою очередь, они подразделяются на:

- транзитные гостиницы, обслуживающие любой контингент в условиях кратковременной остановки;
- гостиницы делового назначения, обслуживающие лиц, находящихся в деловых поездках и командировках;
- гостиницы для отдыха (туристские, курортные и пр.).

Для всех этих гостиниц разработаны общие обязательные требования на период временного проживания клиентов: наличие условий для размещения, питания, быстрого обслуживания, а также специфические требования, обусловленные необходимостью удовлетворять потребности клиентов с учетом их запросов.

В целом по России в 34 субъектах Федерации расходы на эксплуатацию превышали доходы гостиниц. Экономическая эффективность гостиниц непосредственно связана с уровнем туристской активности в регионе. Самый высокий уровень доходности показывают гостиничные предприятия с участием иностранного капитала. Это наиболее комфортабельные предприятия, предназначенные в основном для размещения иностранных граждан, имеющие высокий уровень обслуживания и предлагающие большой объем дополнительных услуг. Среди них выделяются гостиницы Москвы и Санкт-Петербурга, на долю которых приходится 94% общих доходов гостиничных предприятий этого вида собственности.

**НОМЕР-АПАРТАМЕНТ** — многоместный номер в гостинице, дающий возможность клиентам иметь удобное размещение на продолжительный период времени.

**ГОСТИНИЧНЫЙ НОМЕР**— 1) посещение гостиницы для размещения гостей, состоящее из одного или нескольких мест; 2) единичный элемент бронирования и резервирования.

**НОМЕРНОЙ ФОНД**— совокупность мест и номеров разной категории в гостиницах, которыми распоряжаются соответственно дирекция гостиницы, менеджмент гостиничной цепи, дирекции по управлению гостиницами, глобальные системы бронирования и резервирования мест. 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. Доходы от продажи размещения составляют в современных отелях от 50 до 75% всех доходов и дают 70–80% чистой прибыли.

го типа, непосредственно гостиниц 4 187. Наибольшее число гостиниц расположено в центральной части России, немалая доля их находится в Москве и Санкт-Петербурге. Это наиболее крупные гостиницы. Так, в Москве средняя гостиница насчитывает 400 мест на 200 номеров, в Санкт-Петербурге — 349 мест на 188 номеров. В среднем по России в 1995 на одну гостиницу приходилось 77 мест на 39 номеров.

По сравнению с 1994 число гостиниц, мотелей и общежитий для приезжих по стране в целом уменьшилось. Это сокращение больше всего коснулось предприятий, расположенных в сельской местности и находящихся в частной собственности. На 1995 64% общего числа составляли городские гостиницы и 36% — сельские. На долю городских гостиниц приходилось 91% номерного фонда и 95% предоставленных ночевков, коэффициент загрузки составлял 41%. Загрузка же сельских гостиниц в 1995 находилась на уровне 13%.

По форме собственности 61% гостиниц, расположенных в городской местности, — это предприятия, принадлежащие местным органам власти, и гостиницы, находящиеся в смешанной собственности (без иностранного участия). В сельской же местности 54% гостиниц находится в руках частных лиц.

Коэффициент загрузки по РФ в целом был на уровне 38%, причем в гостиницах Москвы он составлял 64%. Для сравнения: коэффициенты загрузки по регионам мира: Европа — 64%; Северная Америка — 65%; Азия и Австралия — 70%.

При снижении коэффициента загрузки по сравнению с 1994 рентабельность гостиничного хозяйства в 1995 оказалась выше на 9%, что связано с увеличением стоимости за проживание и платы за арендуемую у гостиниц площадь. Это является немалой частью дохода многих гостиничных предприятий.

В зависимости от назначения гостиниц, особенностей категорий обслуживаемых туристов и некоторых других факторов различают такие виды гостиниц, как мотель, кемпинг, ротель, флотель, ботель, туристская база, туристский приют.

#### **ВИДЫ ГОСТИНИЦ**

**АКВАТЕЛЬ** — стационарный корабль, изъятый из эксплуатации как транспортное средство и используемый в качестве отеля.

**АПАРТ-ОТЕЛЬ** — отель, состоящий из квартир, цена которых не зависит от числа проживающих в нем гостей. Рассчитан на самостоятельное обслуживание, в т.ч. на самостоятельное приготовление гостям еды, поэтому в номерах обязательны кухни с необходимым инвентарем. В Европе получила развитие разновидность апарта-отеля — «**АНОНИМНЫЙ ПАНСИОН**» — форма, которая позволяет владельцам квартир заключать договор с агентством о сдаче своей жилплощади — одной из квартир обычного жилого дома. В качестве «анонимного пансиона» может предлагаться и небольшой частный дом; иногда владелец дома сдает несколько, а в остальных живет его семья.

**ТУРИСТСКАЯ БАЗА** — туристский комплекс, расположенный на маршруте с активными способами передвижения, в состав которого входят помещения для приема и размещения, ресторан или столовая, помещения и службы для активного отдыха туристов. Обычно принимает туристов, совершающих походы с активными способами передвижения: горные, водные, лыжные, пешеходные. Как правило, Б.т. располагаются в живописных местах, в ущельях, на опушке леса и т.п.

**БИЗНЕС-ОТЕЛЬ** — специализированная гостиница для обслуживания бизнесменов. Первый бизнес-отель был открыт в 1908 году в Буффало (США) Элсвортом

М.Статлером под названием «Буффало Статлер» и предоставлял бизнесменам максимальные для того времени удобства: наличие индивидуальных дверных замков, водопровода, туалетных комнат, выключателей у дверей, ванн в каждом в каждом номере, бесплатной утренней газеты. Наиболее быстрыми темпами бизнес-отель начали развиваться в 20-е гг. Именно в это время был построен самый большой в мире отель «Стефенс» (1927), позже переименованный в «Конрад Хилтон» и ознаменовавший начало империи Конрада Хилтона в гостиничном бизнесе.

**БОТЕЛЬ** — небольшая гостиница на воде, в качестве которой может использоваться соответствующим образом оборудованное судно.

**БУНГАЛО** — небольшое строение из легких материалов, используемое для размещения туристов. Широко распространено в международных молодежных туристских центрах.

Наиболее примитивными средствами размещения в мире являются так называемые **ГОСТЕВЫЕ ДОМА**, где предоставляется единственная услуга — размещение.

**КОНГРЕССНАЯ ГОСТИНИЦА** — гостиница, специализирующаяся на приеме и обслуживании гостей конгрессов и выставок.

**КУРОРТНАЯ ГОСТИНИЦА** — гостиница, специализирующаяся на приеме и обслуживании туристов, прибывших в данное место в целях отдыха и рекреации. Ее концепция включает предоставление помещений и дополнительных удобств для обслуживания индивидуальных посетителей, семей и групповых туристов, прибывающих на отдых в воскресные дни и на каникулы. В последние годы многие курортные гостиницы с целью выровнять загрузку в межсезонье стали обращать внимание на конгрессный туризм и деловой туризм, являющиеся вторым и третьим по значению сегментами рынка.

**РАСЧЕТЫ ПО ЗАРАБОТНОЙ ПЛАТЕ** — программный модуль сегмента «обслуживание внутренних служб гостиницы» системы управления гостиничным имуществом, позволяет учитывать возможность выплаты поощрений, заработной платы, бонусов, проводить удержания и штрафы.

**УЧЕТ ИМУЩЕСТВА НА СКЛАДЕ** — программный модуль сегмента «обслуживание внутренних служб гостиницы» системы управления гостиничным имуществом, учитывает стоимость и номенклатуру имущества гостиницы, проводит инвентарные операции.

**3. ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ИНТЕРФЕЙСОВ** — сегмент системы управления гостиничным имуществом, включающий программные модули: текущая продажа; управление энергетическими ресурсами; телефонные счета; система электронного запираения; программное обеспечение персональных компьютеров; мини-бары; демонстрация видеофильмов.

**ТЕХНОЛОГИЯ ГОСТИНИЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ** — совокупность операций и процессов в предоставлении услуг размещения и гостеприимства туристам; система рациональных приемов использования зданий, сооружений, оборудования гостиниц.

**ГОСТИНИЧНОЕ ХОЗЯЙСТВО** — совокупность гостиниц всех типов, используемая для приема и обслуживания гостей. Рынок гостиничных услуг в России стал складываться с 1993. Своих гостиничных цепей в России до этого времени не было.

В советский период гостиничным хозяйством занимались Госкомтурист, ВЦСПС, муниципальные службы и молодежные организации. У каждой структуры были свои ведомственные критерии и принципы аттестации.

Согласно данным Госкомстата РФ в 1995 в России насчитывалось 8 тыс. рекреационных средств размещения, из них 5 504 гостиницы, мотеля и общежития гостинично-



**БРОНИРОВАНИЕ** — программный модуль, созданный для выполнения функции бронирования гостиничных мест; работает в режиме «подтверждение/отказ» с привязкой ко времени в рамках общей системы бронирования гостиничной цепи или автономной работы.

**РАСЧЕТЫ С КЛИЕНТАМИ** — программный модуль сегмента «обслуживание внешних служб гостиницы» системы управления гостиничным имуществом, позволяет гостиницам повысить контроль за ведением расчетов с клиентами и значительно упрощает проведение аудиторской работы. Счета клиентов ведутся электронной системой, что избавляет от необходимости создавать карточную систему, держать чековые кассы и т.п. Модуль дает возможность автоматически отслеживать предварительно согласованные условия скидок и кредитов по всему объему операций и информировать о датах предварительных платежей.

**ОБЩЕЕ УПРАВЛЕНИЕ** — программный модуль сегмента «обслуживание внешних служб» системы управления гостиничным имуществом, позволяющий составлять необходимые отчеты и справки для менеджмента и осуществлять интерфейсную связь между внешними и внутренними сегментами RMS.

**2. ОБСЛУЖИВАНИЕ ВНУТРЕННИХ СЛУЖБ ГОСТИНИЦЫ** — сегмент системы управления гостиничным имуществом, имеющий программные модули: ведение общего бухгалтерского учета; расчеты по заработной плате; учет имущества на складе; финансовые отчеты.

**ВЕДЕНИЕ БУХГАЛТЕРСКОГО УЧЕТА** — программный модуль, включающий создание балансовых счетов предприятия и систематическое осуществление операций по ним; позволяет делать проводки по суммам дебиторской и кредиторской задолженности, движению наличности, а также проводит периодическую выверку счетов.

Сегменты рынка курортных гостиниц заняты пропорционально их спросу и загрузке: групповой туризм (87%); конгрессный туризм (44%); инсентив-туризм (25%); бизнес-туризм (22%).

**ГОРОДСКАЯ КУРОРТНАЯ ГОСТИНИЦА** — городской отель, имеющий специальную материальную базу для рекреации гостей: рекреационные центры со спортивными тренажерами, дорожками для бега, бассейнами, а также прямые связи с теннисными и плавательными спортивными клубами.

**КОНГРЕССНАЯ КУРОРТНАЯ ГОСТИНИЦА** — предприятие сферы гостеприимства, которое основными своими клиентами считает компании, сотрудники которых участие в работе конгрессов и специализированным оборудованием может иметь собственные поля для игры в гольф, горнолыжные склоны и т.п., а также специальную службу досуга.

**ДАЧА** — второе, рекреационное жилище, принадлежащее частному лицу и им же используемое для отдыха. Первые дачи в России появились в конце 19 века, они были сконцентрированы вдоль железных дорог — основной транспортной артерии, которой пользовались дачники в маятниковых поездках из города на дачу и обратно. Дачи используются главным образом в летний период (июнь–сентябрь) и ориентированы на семейный отдых.

**ПОСТОЯЛЫЙ ДВОР** — старейшие предприятия сферы гостеприимства. Известны с 1 века до н.э. (Римская империя). Располагались вдоль главных дорог для обслуживания путешествующих чиновников и купцов, а затем и паломников. Основные услуги: размещение и питание.

**ЭКОЛОГИЧЕСКАЯ ДЕРЕВНЯ** — специально организованная территория, обеспечивающая отдых в естественной среде с использованием традиционных для России

средств размещения (избы) и питание. В России планируется создание Экологическая деревня под эгидой ВТО в Галичском районе Костромской области.

Экологическая деревня обеспечивает натуральное поведение туристов, наблюдение за домашними животными, другие элементы агрорекреационного комплекса.

**КЕМПИНГ** — лагерь для авто-, мото-, велотуристов, обычно расположенный в загородной местности, иногда — недалеко от отеля.

Туристам в кемпинге предоставляются места для ночлега, часто в палатках или летних домиках, оборудованных кухнями для индивидуального приготовления пищи и некоторыми элементарными удобствами.

**МОТЕЛЬ** — гостиница, расположенная вблизи автомобильной дороги. Придорожный отель, в котором, кроме комфортабельных номеров, автотуристам предоставляются места для стоянки автомашин с соответствующим обслуживанием.

**МОТЕЛЬ** — средства размещения автотуристов, приспособленное для семейного размещения и обслуживания семьи, без необходимости оплаты всего комплекса услуг, как это предлагают отели. Таким образом, мотели предлагают ограниченный набор услуг по более низким ценам, нежели отели.

Первые мотели появились в США в 50-е гг. 20 века, когда Кеммонс Уилсон построил один из первых отелей для автомобилистов — «Холидей Ин». В начале 90-х гг. доля мест размещения в отелях США составляли 38 %.

Обычно в комплекс отеля входят также ресторан, бар, залы для просмотра кино- и видеофильмов, конференц-залы, тренажерные и игровые помещения, бассейн, теннисные корты и т.п. (в соответствии с типом туристской гостиницы). Мотели располагаются вдоль основных туристских автотрасс; подразделяются на транзитные и конечные.

**СЕРВИСНАЯ СЛУЖБА** — отделение дирекции номерного фонда, состоящее из швейцаров, коридорных, работников гаражного хозяйства в целях обеспечения комфортности и удовлетворения потребностей гостей отеля.

**СЛУЖБА ТЕКУЩЕГО РЕМОНТА** — служба гостиницы, которая осуществляет профилактический и текущий ремонт всего отеля.

**КОМПЬЮТЕРНАЯ СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЦАМИ** состоит из аппаратных средств и программного обеспечения. В настоящее время максимально распространены системы на базе персональных компьютеров пятого поколения, объединенные в локальные сети и позволяющие при минимуме занимаемого объема создавать мощную программную поддержку. Гостиничная индустрия использует систему PMS (Property Management System), а предприятия общественного питания — систему RMS (Restaurant Management System).

**СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫМ ИМУЩЕСТВОМ** — компьютерная система, обслуживающая гостиничный цикл в рамках трех основных сегментов: обслуживание внешних служб; обслуживание внутренних служб; программное обеспечение интерфейсов.

**1. ОБСЛУЖИВАНИЕ ВНЕШНИХ СЛУЖБ ГОСТИНИЦЫ** — сегмент системы управления гостиничным имуществом, имеющий четыре общие модификации программных модулей: бронирование; управление номерным фондом; расчеты с клиентами; общее управление.

**УПРАВЛЕНИЕ НОМЕРНЫМ ФОНДОМ** — программный модуль сегмента обслуживания внешних служб гостиницы системы управления гостиничным имуществом. Хранит информацию о каждом номере и позволяет осуществлять контроль за загрузкой, уборкой и др. операциями с номерным фондом. Составным элементом данного модуля является электронный хранитель ключей и информационное табло движения номерного фонда.

**СЛУЖБА КОНТРОЛЯ ЗА ОБСЛУЖИВАНИЕМ** — служба в отеле, отвечающая за общее благоприятное впечатление гостей от гостиницы в целом, а также осуществляющая контроль за тем, чтобы все сферы обслуживания на предприятии соответствовали потребностям гостей и удовлетворяли их вкусам.

**СЛУЖБА МАРКЕТИНГА** — служба крупной туристской гостиницы, обеспечивающая функционирование маркетингового комплекса. Основные принципы деятельности: обеспечение рыночного характера деятельности фирмы; осознание общности дела; максимизация контактов с реальными и потенциальными клиентами.

**СЛУЖБА ПОРТЬЕ** — служба приема гостей в отеле, основной задачей которой являются прием и регистрация прибывающих гостей, размещение в забронированные и подготовленные к заселению номера. Отвечает за: оформление при въезде и выезде гостей из отеля; расчеты с клиентами; бронирование номеров; размещение гостей; своевременное доведение информации.

Главная функция — информационное обслуживание. Информация через службу портье движется в двух направлениях: к гостям и в администрацию. Гости информируют о видах обслуживания, предоставляемых гостиницей, о местных достопримечательностях, местных особенностях, работе почты, транспорта и пр. Служба портье передает также информацию в различные подразделения отеля о потребностях гостей.

Служба портье — место, куда гость обращается всякий раз, когда у него возникают проблемы. Именно от этой службы зависит первое впечатление, которое гость получает от гостиницы. Она должна иметь картотеку номеров, содержащую информацию о занятости номеров и наличии свободных мест и позволяющую контролировать загрузку номерного фонда с помощью современных компьютерных систем.

**ОТЕЛЬ** — традиционный тип гостиничного предприятия, располагающийся, как правило, в крупном городе или в значительном рекреационном месте, имеющий большой штат обслуживающего персонала, предоставляющий широкий выбор дополнительных услуг и высокий уровень комфорта. Самый крупный отель в мире — «Ambassador City Jomtien» находится в г. Патайя, Таиланд. Он насчитывает 5 100 номеров.

**ПАНСИОН** — предприятие размещения, получившее широкое распространение, в мировой практике. Проживание в П. обходится гораздо дешевле, чем в обычных Г. Он не подпадает по категории звездности, так как не обязан соответствовать стандартам, это свободная форма. Традиционный П. отличается небольшим количеством комнат и обычно рассчитан на проживание 10–20 чел. (в редких случаях количество мест доходит до 50). Чаще всего оно принадлежит одной семье, которая и обслуживает постояльцев. В стоимость проживания в П. включается только домашний завтрак. Для П. характерна атмосфера радушия и тепла, что наряду с низкими ценами привлекает клиентов.

туристский Приют — место для отдыха на маршруте с активным способом передвижения или для кратковременного пребывания туристов. Обычно приюты располагаются в горных районах — перед перевалами, в тайге — в местах планируемых биваков на расстоянии одного дневного перехода, в местах рыбалки, сбора грибов и т.п. Уровень комфорта в приютах — минимальный, они рассчитаны в основном на самообслуживание останавливающихся в них путешественников.

**РОТЕЛЬ** — передвижная гостиница, представляющая собой вагон с одно- или двухместными номерами — спальными отсеками, в которых имеются также помещения для переодевания, общая кухня и общий туалет.

**ФЛОТЕЛЬ** — плавающая гостиница, большой отель на воде, специально оборудованное судно. Иногда его называют «курортом на воде». Кроме комфортабельных номеров здесь туристам предоставляется большой набор услуг активного отдыха: бассейны, тренажерные залы, видеотеки, водные лыжи, снасти для рыбной ловли, оснащение для подводного плавания и т.п. Такие гостиницы оборудованы залами для конгрессов и концертов, библиотеками, помещениями для временных офисов и средствами оперативной связи. Гостиницы на воде — зафрахтованные комфортабельные суда — в последнее время часто используются для организации специализированных путешествий и круизов, таких, как бизнес-туры, конгресс-туры и конгресс-круизы, туры с обучением и т.п.

## ГОСТИНИЧНЫЕ ПРЕДПРИЯТИЯ

**ГОСТИНИЧНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ** — это туристское предприятие, специализирующееся на предоставлении основных услуг (размещение и питание).

Различные типы гостиничных предприятий отличаются определенными особенностями и структурой. Функциональные требования к гостиницам делового назначения: местонахождение вблизи административных, общественных центров, городов и поселений; озелененная территория для отдыха и спортивной деятельности не требуется; преобладание в гостиничном фонде одноместных номеров; наличие предназначенных для дневной работы номеров-кабинетов увеличенного размера, в ряде которых возможно проведение небольших совещаний; обязательная организация в номере «рабочей зоны»; максимальная изоляция номеров от внешней среды в целях обеспечения условий для сосредоточенной работы (например, методом герметизации оконных переплетов и пр.). К организации

тельности для достижения основной цели — обеспечения рентабельности предприятия в целом. Во главе службы стоит коммерческий директор, заместитель директора по экономике или менеджер по финансово-экономическим вопросам.

**АДМИНИСТРАТИВНАЯ СЛУЖБА** обеспечивает управление всеми остальными службами, занимается связями с внешними контрагентами — партнерами по хозяйственной деятельности, оформлением кадров и т.п. Во главе службы стоит менеджер или ее возглавляет непосредственный директор гостиницы.

Кроме того, в гостиницах могут быть службы вспомогательные (прачечная, множительная, портновская, бельевая, службы уборки помещений, склад и т.д.) и дополнительные (парикмахерская, мелкий ремонт, сауна, бассейн и др.).

**СЛУЖБА БЕЗОПАСНОСТИ** — служба, обеспечивающая поддержание порядка и безопасности туристов в отеле. Действующее законодательство большинства стран мира возлагает на администрацию гостиниц обязанность разумных условий безопасности гостей и их имущества, в том числе создание надежной защиты от проникновения в номер посторонних лиц.

Система включает: контроль за хранением ключей; обеспечение безопасности жилых помещений; разработку мероприятий на случай экстренных ситуаций; контроль за посторонними лицами.

**СЛУЖБА ГОРНИЧНЫХ** — подразделение дирекции номерного фонда отеля, отвечающее за уборку номеров, холлов, туалетов, коридоров и других внутренних помещений, в которых осуществляется прием гостей.

**СЛУЖБА ДОСУГА** — служба современного отеля, в обязанности которой входят поддержание в надлежащем состоянии всех спортивных площадок, сооружений и центров оказания инструкторской и тренерской поддержки.

**СЛУЖБА ЭКСПЛУАТАЦИИ НОМЕРОВ И ОКАЗАНИЯ УСЛУГ** обеспечивает обслуживание туристов в номерах, поддерживает необходимое санитарно-гигиеническое состояние номеров и уровень комфорта в жилых помещениях, оказывает бытовые услуги туристам (эти услуги могут относиться как к основным, полагающимся в соответствии с путевкой или ваучером, так и к дополнительным, которые предоставляются туристам по их желанию за отдельную плату). Служба возглавляется заместителем директора гостиницы или менеджером по эксплуатации. В многоэтажных или состоящих из нескольких корпусов гостиницах группы горничных и др. персонал организованы обычно по этажам и корпусам. В состав службы входят группы, обеспечивающие бельем, в некоторых гостиницах — прачечные, мастерские бытовых услуг и т.п. В эту службу входит группа, организующая активный досуг, оздоровительные мероприятия, занятия спортом, тренировки, выходы на природу или многодневные походы — в зависимости от программы путешествия и пожеланий, проживающих в гостинице. Иногда эту группу выделяют в самостоятельное подразделение. Во главе ее стоит старший инструктор или менеджер по туристско-оздоровительной работе.

**ИНЖЕНЕРНО-ТЕХНИЧЕСКИЕ СЛУЖБЫ** создают условия для функционирования санитарно-технического оборудования (водопровод, канализация), электротехнических устройств и систем, систем теплоснабжения и кондиционирования, систем телевидения и связи, служб ремонта и строительства, а также внешнего благоустройства территории. Служба возглавляется главным инженером или техническим директором.

**КОММЕРЧЕСКАЯ СЛУЖБА** занимается вопросами перспективного и оперативного планирования, маркетингом, анализом результатов хозяйственной и финансовой дея-

общественных помещений в гостиницах делового назначения предъявляются особые требования: наличие помещения для проведения совещаний, выставок продукции, зала для заседаний или помещения многоцелевого назначения (проведение совещаний, банкетов и т.п.) с дополнительным входом с улицы; наличие телеграфа, телетайпа, телефакса, электронной почты и прочее; службы финансового обеспечения (отделение банка и т.п.); помещения для службы секретарей с множительной техникой. При таких гостиницах оборудуются открытые стоянки или гаражи для личных транспортных средств.

Функциональные требования, предъявляемые к структуре туристских и курортных гостиниц и гостиниц для отдыха, принципиально иные: размещение в озелененных массивах, максимально удаленных от шумных городских центров; наличие озелененной территории для отдыха и занятий спортом. (Размеры территории могут быть значительными — от 150 до 250 м<sup>2</sup> на одно спальное место). В номерном фонде туристских гостиниц ввиду тенденции к семейному проведению отдыха резко возрастает число двухместных номеров — до 80–90% общего номерного фонда. Внутренняя организация номера определяется конкретной формой отдыха, которой соответствует данный тип гостиницы. Напр., для курортных гостиниц характерна организация спального места или зоны отдыха не только в номере, но и на лоджии, балконе, террасе. В гостиницах семейного отдыха, рассчитанных на пребывание отдыхающих с детьми, в номере предусматривается устройство гладильных, сушильных приспособлений, а также кухонь-ниш или мини-кухонь.

Номера тургостиниц планируются и в качестве места дневного общения, приема гостей. При минимальной площади номера пространство в этих целях высвобождается путем двухъярусного размещения спальных мест, исполь-

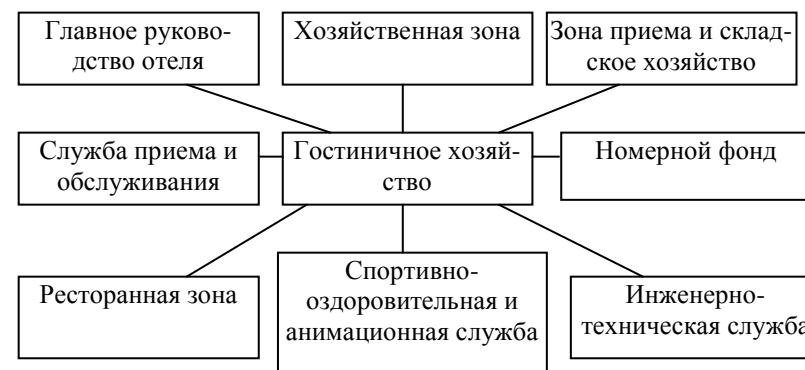
зования трансформируемой мебели и т.д. Функциональные особенности, свойственные туристским гостиницам, связаны также с крайне неравномерной сезонной нагрузкой, поэтому для этих гостиниц характерна организация номерного фонда с изменяемой по сезонам вместимостью (номера-дубль). Такие номера имеются в гостиницах системы «Интурист», фирм «Хилтон», «Шератон» (США) и др.

Предприятия питания в гостиницах для отдыха по числу посадочных мест рассчитываются на обслуживание не только всех проживающих, но и посетителей местной зоны отдыха или курорта. При этом суммарное число посадочных мест на предприятиях питания в два, а иногда в три раза превышает число спальных мест в гостинице. Сезонный режим работы предприятия питания широко распространен. В курортных гостиницах предусматриваются предприятия диетического питания (с соответствующей организацией кухонь и залов). В гостиницах семейного отдыха организуются специальные залы, кухни, обеспечивающие детское питание.

Специфика различных форм отдыха формирует индивидуальную специфику гостиницы. В курортной гостинице — это лечебно-профилактическое обслуживание; в туристской — туристское; в гостинице для семейного отдыха — детское обслуживание. В состав курортной гостиницы в зависимости от лечебных факторов курорта могут быть включены залы «двигательной терапии», отдельные гидротерапевтические помещения, бассейны для лечебного плавания. В гостиницах для семейного отдыха предусматриваются помещения для детских игр и развлечений, помещения детского сада для детей отдыхающих, устраиваются площадки для занятий гимнастикой и детских спортивных игр.

ствия. В эту же службу входит система заказа и бронирования мест. Служба возглавляется заместителем директора по размещению или менеджером службы размещения. В состав службы входят: административная группа, швейцары, гардеробщики, кладовщики камер хранения, портье, работники паспортного стола, бюро обслуживания, группа электронного/механизированного учета. В небольших гостиницах ряд функций может выполняться одним специалистом, а в гостиницах с большим объемом обслуживания (сотни и тысячи туристов в год) в каждой из групп работает по несколько сотрудников (напр., в группе портье: по приему туристов, по отъезду, по ключам или консьерж).

**ОФОРМЛЕНИЕ** — первая стадия работы с гостем в гостинице, включающая: встречу; регистрацию; сопровождение в отведенный номер.



Организация гостиничного хозяйства

**РЕЦЕПЦИЯ** — центральная служба отеля, отвечающая за пребывание гостя, обеспечивающая его связь со всеми другими службами.

## ОРГАНИЗАЦИЯ УПРАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЦАМИ

**ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ** — это административно-иерархическая система и его менеджмента. Как правило, ею охватываются: владелец гостиницы; генеральный директор; заместитель ген. директора; директор номерного фонда; руководитель службы приема; руководитель службы посыльных; руководитель службы горничных; директор прачечной; главный инженер; руководитель службы безопасности; директор по питанию; шеф-повар; директор ресторана; руководитель службы не ресторанного обслуживания; директор банкетного обслуживания; сменные повара; директор по маркетингу; руководитель коммерческой группы; руководитель конгрессной и банкетной службы; региональные коммерческие руководители; директор финансовой службы; главный бухгалтер; кассир; руководитель кадровой службы; руководитель хозяйственной службы; директор по обслуживанию; директор спортивного комплекса.

### ГОСТИНИЧНЫЕ СЛУЖБЫ

Функционально-технологическая структура гостиничного предприятия, обеспечивающая его деятельность. Структура гостиницы, состав служб, организация управления гостиничным комплексом определяются его размером, ее особенностями, местом расположения и другими факторами. В структуре каждого гостиничного предприятия имеются основные службы (приема и размещения туристов, эксплуатации номеров и оказания услуг, инженерно-технические, коммерческая и административная), вспомогательные и дополнительные.

**СЛУЖБА ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ** обеспечивают прием туристов, пребывающих в гостиницу, регистрацию и размещение их по номерам, отправку туристов к следующему пункту маршрута или домой по окончании путеше-

## КЛАССИФИКАЦИЯ ГОСТИНИЦ

Классификация гостиниц регламентируется на международном и национальном уровнях, а также в рамках гостиничных цепей и ассоциаций. Существует более 30 различных классификаций. Наиболее распространенными считаются:

- система звезд (от 1 до 5) на основе французской национальной классификации
- система букв (А-В-С-Д),
- система баллов
- система корон и ключей
- система разрядов.

Принятию единой классификации в мире препятствуют национальные традиции, культурно-исторические различия государств, критерии качества и т.д. Все попытки внедрить единую классификацию не принесли результата еще и потому, что кроме гостиниц существует масса других средств размещения со своей спецификой. В России в 1994 году в соответствии с ГОСТом 28681-90 «Стандартизация в сфере туристско-экскурсионного обслуживания было разработано «Положение о критериях классификации гостиниц в соответствии с которым рекомендовано внедрить французскую классификацию по звездам; от 1 до 5 для гостиниц и от 1 до 4 для мотелей.

Каждой категории (звезде) соответствует определенный набор требований к зданиям, сооружениям, номерам, инфраструктуре, системе жизнеобеспечения, уровню комфорта, основным, дополнительным и сопутствующим услугам, квалификации персонала. Для определения категории мотеля необходимо учитывать следующие характеристики; материально-техническое обеспечение, номенкла-

туру и качество предоставляемых услуг, уровень обслуживания. Независимо от категории каждая гостиница должна удовлетворять определенным требованиям:

1. иметь удобные подъездные пути, в том числе, освещенную благоустроенную площадку для парковки. Если гостиница занимает часть здания, то должна быть вывеска;

2. планировочные и строительные элементы должны соответствовать строительным нормам и правилам;

3. расположение в благоприятных экологических условиях;

4. при проживании должны быть обеспечены безопасность жизни, здоровья туристов и сохранность имущества;

5. противопожарная безопасность;

6. соблюдение санитарно-гигиенических норм и правил;

7. эксплуатация электрического, газового, водопроводного и канализационного оборудования в соответствии с требованиями;

8. горячее и холодное водоснабжение, канализация, отопление, вентиляция, радио и телевидение, телефонная связь, освещение;

9. условия для приема и обслуживания инвалидов.

В зависимости от размеров и видов жилых и служебных помещений, оборудования предприятия, уровня комфорта номеров и общественных помещений, предоставляемых услуг и других факторов производится классификация гостиниц по разрядам, категориям и т.п. Цель классификации — определить соответствие конкретной гостиницы, а также номеров установленным критериям или принятым стандартам на обслуживание.

Согласно ГОСТ Р 50645–94 «Классификация гостиниц» в России гостиницы классифицируют по 5 категориям (от 5 до 1 звезды) мотели — по 4 в соответствии с уровнем качества обслуживания.

ративное оформление. Гостиничная мебель и мягкий инвентарь во многом определяют интерьер гостиницы, комфорт номеров, другие важные характеристики.

**ГОСТИНИЧНУЮ МЕБЕЛЬ** подразделяют на бытовую, конторскую, ресторанный и специальную. К бытовой относят мебель в жилых номерах (кровати, столы, стулья, тумбочки, шкафы), которой непосредственно пользуются туристы. Конторская мебель служит для оборудования офисов, различных служебных помещений, ею снабжаются рабочие места дежурных, администраторов и т.п. Ресторанная мебель предназначена для кафе, столовых, баров, ресторанов, буфетов. Специальной мебелью оснащаются помещения парикмахерских, мастерских, служб быта и др. подсобные помещения. Мягкий инвентарь — шторы, постельное белье, ковры, покрывала, подушки, одеяла и т.п.

## **РЕКРЕАЦИОННОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ**

**РЕКРЕАЦИОННОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ** – это предприятие, расположенное на землях рекреационного назначения, предназначенное для организации массового отдыха и туризма населения. К рекреационным предприятиям относятся: дома отдыха; пансионаты; санатории; кемпинги; спортивно-оздоровительные комплексы; туристские базы; стационарные туристско-оздоровительные лагеря; палаточные туристско-оздоровительные лагеря; дома рыболова и охотника; детские туристские станции; парки и лесопарки; учебно-туристские тропы; маркированные трассы; пионерские лагеря; спортивные лагеря; пригородные зеленые зоны (Земельный кодекс РСФСР, 1991).



ятиями в различных странах мира. Компания стимулирует заключение договоров о сотрудничестве с действующими гостиничными корпорациями («САС-Хотэлз» в Скандинавии, «Мевенпик Хотэлз» в Европе, «Параисо Хотэлз» в Мексике и др.). В России корпорация открыла две гостиницы: «Редиссон-Славянская Хотэл энд Бизнес Сентер» (Москва) и «Редиссон-Лазурная» (Сочи).

### **ИНТЕРЬЕР ГОСТИНИЦЫ**

**ИНТЕРЬЕР ГОСТИНИЦЫ** – это совокупность помещений, входящих в гостиницу, оборудование, мебель, отделка номеров лестничных клеток — все это относится к интерьеру гостиницы. По функциональному назначению гостиничное пространство подразделяется на жилые и служебные помещения. Последние, в свою очередь, делятся на административные, обслуживающие и подсобные.

**К ЖИЛЫМ ПОМЕЩЕНИЯМ** в гостиницы относятся: номера; коридоры; фойе; уголки отдыха; гостиные; переходы; общественные туалеты. К служебным помещениям относятся: зоны обслуживания; переходы между зонами обслуживания; служебные кабинеты. Обслуживающие помещения: агентство связи, транспортные кассы, киоски по продаже газет, журналов, книг, сувениров, парфюмерии, аптечные киоски, парикмахерские, рестораны, кафе, бары, конференц-залы, киноконцертные залы, пункты бытовых услуг, химчистка, металлоремонт, ремонт одежды, ремонт обуви, туристический кабинет, библиотека, тренажерные залы и т.п. Подсобные помещения: комната для обслуживающего персонала, бельевые комнаты, прачечные, ремонтные мастерские, машинные отделения, бойлерные и др.

К числу **ФАКТОРОВ**, которые характеризуют интерьер Г., её комфорт, относят также цветовое и световое решение помещений, их общую архитектуру, размеры и деко-

Единой международной классификации гостиничных предприятий по уровню комфорта не существует, хотя попытки ее создания предпринимались. В целом системы классификации гостиниц можно разделить на две основные группы: «звездная» система на основе французской национальной классификации, распространенная в большинстве стране, когда разряд устанавливается путем присвоения определенного числа звезд (о 1 до 5); балльная (индийская) система, в основе которой лежит оценка гостиницы экспертной комиссией.

В соответствии с французской («звездной») системой оцениваются следующие основные параметры гостиницы: характеристики номерного фонда (площадь номеров, доля одноместных номеров, одно- и многокомнатных номеров, наличие коммунальных удобств в номерах и на этажах, комфортность номеров); оборудование и оформление интерьера; информационное обеспечение, в т.ч. наличие телефонной, телефаксной и телетайпной связи; наличие и характеристики лифтов; характеристики общественных помещений киноконцертных и конференц-залов (для высших категорий), холлов и помещений для деловых встреч, отдыха, спорта и т.п.; наличие и характеристики предприятий питания: ресторана, столовой, бара, кафе, буфетов и т.п.; обеспечение возможности предоставления услуг торговли, бытового обслуживания, других дополнительных услуг; характеристики здания, подъездных путей, развитие инфраструктуры; обустройство прилегающей к гостинице территории.

Это не единственная классификация предприятий гостиничного хозяйства. Американские авторы описывают девять основных типов предприятий размещения, которые можно встретить преимущественно в Европе и США.

Существуют Международные ассоциации, которые в отсутствие унифицированных принципов классификации гостиниц составляют и обновляют рейтинги гостиниц.

Среди них «Лучшие международные отели» («The Leading Hotels of the World») — международная гостиничная корпорация, занимающаяся выявлением самых лучших отелей мира, о которых информируют в своем специализированном каталоге. Образована в 1928. В каталоге на 1997 таких отелей — 308 (общее количество номеров свыше 92 тыс.). Отбор отелей проводится независимыми высококвалифицированными экспертами при тщательном рассмотрении всех возможностей обустройства и сервиса отелей. Наибольшее количество «лучших отелей» находится в США — 40, в Италии — 30, Швейцарии — 23, Германии — 21, Франции и Испании — по 15, Индии — 12, Японии — 11, Англии — 9, Таиланде и Мексике — по 8, Китае и Австрии — по 7, Португалии — 6 и т.д. С 1996 в этот каталог входят и два российских отеля: «Балчуг Кемпински» в Москве и «Гранд-отель «Европа»» в Санкт-Петербурге. Эта корпорация — не единственная корпорация, занимающаяся выявлением лучших отелей. Уже около 30 лет подобную работу проводит международная организация «Предпочтительные отели и курорты мира» («Preferred Hotels and Resorts Worldwide»). На 1997 таких отелей насчитывалось 101, большая часть из них (69 отелей) также расположена в США.

Своеобразной классификацией интересна международная гостиничная ассоциация «Тишайшие отели», которая основана в 1962 со штаб-квартирой в Париже. Основных критериев для включения в эту ассоциацию три: естественная и приятная окружающая обстановка; уютное здание и убранство гостиницы со своим собственным характерным обликом; гостеприимство, отвечающее современным требованиям, в т.ч. прекрасная кухня ресторана. В 90-е гг. цепь «Тишайших отелей» включала 329 гостиниц в Европе.

О классности гостиниц косвенным образом может свидетельствовать цена на размещение в номера отеля.

В зависимости от категории гостиницы отмечается значительная разница в ценах на номера. Отклонения в уровне цен на размещение в отелях в различных странах составляет до 2 600%. Имеются различия в ценах и внутри определенной категории. Так, в 3-звездочных отелях максимальная цена превышает минимальную в 26 раз.

Разброс цен по Цепям гостиничным составляет в 1994–1995 гг. до 481% — на одноместные номера, до 513% — на двухместные. Кроме того, цены варьируются в пределах одной категории гостиниц по разным городам мира.

Сегментация рынка потребителей гостиничных услуг может определяться: по уровню дохода потребителей (существуют дорогие и дешевые гостиницы, а также средства размещения для туристов со средним уровнем дохода); по возрасту (молодежь и студенты — для них имеются специальные средства размещения, хостелы; люди среднего и пожилого возраста, дети); по национальным особенностям туристов (их привычкам и вкусам); по составу семьи и путешественников (номера для одиноких, для родителей с детьми); по типу туризма (деревенский, городской, курортный, а также конгрессный или экологический; гостиницы могут специализироваться на конкретном виде туризма, могут обслуживать сразу несколько).

Известные гостиничные цепи открывают предприятия для конкретных сегментов рынка, создают мини-цепи, переходя от монопродукта к диверсификации.

Размещение гостиниц в мире носит крайне неравномерный характер.

«Редиссон» — одна из крупнейших гостиничных цепей мира со штаб-квартирой в Миннеаполисе, штат Миннесота (США). Образована в 1962 г. как дочерняя компания «Карлсон Хоспитэлити Груп». Управляет 170 предпри-