

Министерство образования Московской области
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Московской области
«Волоколамский аграрный техникум «Холмогорка»
(ГБПОУ МО «ВАТ «Холмогорка»)

**Комплект лекций по программе профессионального
обучения
по должности «25627 Портъе»**

ЛЕКЦИЯ № 1

НОРМАТИВНО-ПРАВОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

ПРАВОВЫЕ АСПЕКТЫ ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА

«Правовые аспекты гостиничного бизнеса»

Целью освоения учебной темы «Правовые аспекты гостиничного бизнеса» изучение слушателями курса, основных нормативно – правовых аспектов гостиничного бизнеса, а также подробное знакомство не только с Российскими нормативно – правовыми актами деятельности по оказанию гостиничных услуг, но и с международными нормативно – правовыми аспектами гостиничного сервиса.

Задачи:

- раскрыть нормативно – правовые акты деятельности по оказанию гостиничных услуг;
- рассмотреть основные законодательные акты правового регулирования гостиничного сервиса, гостиничной деятельности в РФ;
- рассмотреть систему международных нормативно – правовых аспектов гостиничного сервиса;
- проанализировать нормативно – правовой аспект управления качеством;

По окончании изучения, обучающиеся должны:

Знать:

- цель нормативно – правового обеспечения актов деятельности гостиничного сервиса;
- принципы формирования нормативно – правового регулирования гостиничной деятельности;
- специфику и принципы управления качеством гостиничных услуг в РФ;

Уметь:

- оперировать понятиями «аспект управления», «регулирование гостиничного бизнеса», «международные нормативно – правовые аспекты гостиничного бизнеса», «аспект управления качеством предоставляемых гостиничных услуг»;
- раскрыть сущность управления системой гостиничного бизнеса;
- ориентироваться в основных законодательных актах гостиничного бизнеса;

Владеть:

- способами формулирования правового статуса участников гостиничного процесса и сервиса в РФ;

Тема 1. Нормативно – правовой аспект управления качеством гостиничных услуг в РФ.

Содержание раздела

Говоря о правовом положении в гостиничном бизнесе, мы будем упоминать нормативные акты свойственные работе гостиниц, но при этом будем особо описывать ситуацию с малыми средствами размещения (мини-отели, гостевые дома и пр.). Для больших отелей и больших инвестиций возможно привлечение хороших юристов и правильная организация работы с самого начала строительства или реконструкции, и поэтому каких-либо существенных проблем здесь не возникает. А частное лицо обычно оказывается один на один с государственными «надзирающими» органами. Хотя, надо отметить, что надзирающие органы, обычно с пониманием относятся к такому бизнесу и проблемы возникают обычно для вымогательства денег.

Основным нормативно-правовым актом, регламентирующим отношения, возникающие в связи с оказанием гостиничных услуг, являются «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 25 апреля 1997 года N 490 с последними изменениями от 13.03.2013г. В свою очередь, данные Правила основываются на Законе Российской Федерации "О защите прав потребителей".

Правила определяют понятие гостиницы как имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для предоставления услуг. Это говорит о том, что здание или часть здания, именуемое гостиницей, является помещением для коммерческого использования (нежилой фонд). Соответственно, все очень популярные мини-отели, расположенные в переделанных жилых квартирах или частных дома с койко-местами, не могут называться гостиницами, и в своей деятельности не могут опираться на вышеупомянутые правила.

В ГОСТе Р 51185-2008 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.», утвержденного Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии, разъясняются понятия «средства размещения» и услуг средств размещения.

В указанном ГОСТе даны определения индивидуальных средств размещения до 500 кв.м. и коллективных средств размещения, которые должны иметь не менее 5 номеров. Таким образом, маленький «отель» на 4 номера будет считаться индивидуальным средством размещения. Здесь же описаны категории номеров (апартамент, люкс, сьют, джуниор сьют, одноместный, двухместный номер «Дабл», двухместный номер "твин", и.т.д) и даны общие требования к средствам размещения (гостиницы, апарт-отели, сьют-отели, мотели и пр.), а также определяется такое индивидуальное средство

размещения как «Гостевые комнаты» - комнаты в частных домах, в которых предоставляются услуги размещения, в большинстве случаев с завтраком.

Но необходимо учитывать, что для средств размещения, расположенных в объектах жилого фонда юридически неправильно предоставлять какие-либо услуги, в том числе и подачу завтрака. Это может быть расценено как незаконное предпринимательство, о чем мы упомянем далее.

Указанные выше документы позволяют классифицировать средство размещения, правильно его оборудовать и эксплуатировать. В России действует система добровольной классификации гостиниц на основании Приказа Министерства спорта, туризма и молодежной политики РФ от 25 января 2011 г. № 35 "Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи". Проводит процедуру оценки классификации гостиницы аккредитованная организация, которая определяет соответствие объекта туристской индустрии требованиям категории, установленным в соответствующей системе классификации, и по результатам оценки оформляет акты, протоколы и предписания. В системе классификации предусмотрена категория «мини-отель», но это скорее подходит для маленьких отелей, расположенных в объекте нежилого фонда.

Организация или индивидуальный предприниматель, занимающийся коммерческой деятельностью, должен заявить об этом в органы государственной статистики выбрав соответствующий код в Общероссийском классификаторе видов экономической деятельности (ОКВЭД). Для гостиничной деятельности это раздел 55.1, но для индивидуальных предпринимателей управляющих «мини-отелем» (гостевым домом), работающем в переделанной жилой квартире, подходит 55.23.3 «Сдача внаем для временного проживания меблированных комнат», поскольку данное средство размещения не является гостиницей и гостиничные услуги согласно Правилам оказывать нельзя. Это имеет значение в плане защиты от возможного обвинения в незаконной предпринимательской деятельности. Ответственность предусмотрена административная ч. 1 ст. 14.1 Кодекса РФ об административных правонарушениях. Возможный штраф составляет от 500 до 2000 руб. и уголовная ст. 171 Уголовного кодекса. Она наступает, если в результате проверки, проведенной милицией или прокуратурой, доказано либо причинение крупного ущерба гражданам, организациям или государству, либо получение доходов в крупном размере, то есть на сумму не менее 250 тыс. руб. (примечание к ст. 169 УК РФ).

Выявление нарушения производится путем контрольной закупки. При разовом поселении сумма, конечно, может быть небольшой, но потом следователи начнут изымать документы, и, если сочтут, что деятельность не соответствует заявленной, могут счесть все деньги, полученные гостиницей незаконными. Конечно, это мрачный сценарий и чаще будет применяться, если ваша организация или отель кому-нибудь помешал. Поэтому правильно

выбирайте ОКВЭД, и, если вы управляете объектом жилого фонда, выберете форму организации в виде Индивидуального Предпринимателя.

Отдельно хотелось бы упомянуть о соблюдении средством размещения правил пребывания иностранных граждан или лиц без гражданства в Российской Федерации. Нарушение данных правил наказывается статьей 18.9 КоАП РФ со штрафами от 25 до 500 тыс. рублей за каждое нарушение. Поэтому прежде чем открывать гостиницу или любое другое средство размещения, целесообразно продумать всю систему постановки иностранцев на учет в местное отделение Федеральной Миграционной Службы.

Строительство, перепланировка и реконструкция отеля проходит различные экспертизы и согласования, и особо говорить об этом нет смысла. Есть архитекторы, проектировщики, дизайнеры, которые смогут согласовать ваш проект в нужных местах. Если согласовать невозможно, но очень хочется, например, перепланировка квартиры и установка душевых кабин над жилыми помещениями нижнего этажа, надо понимать, что у «надзирающих» органов появляется реальный повод вас оштрафовать, обязать все демонтировать и закрыть ваш «отель».

Это конечно далеко не полный перечень правовых аспектов бизнеса, но для начала деятельности гостиницы, их как правило, хватит.

Задание для самоконтроля.

Задание 1.

Опишите основной нормативно – правовой акт гостиничных услуг. В чем его особенность?

Задание 2.

Каковы законодательные правила размещения иностранных граждан в гостинице?

Задание 3.

Каковы, правила выбора ОКВЭД, для гостиницы?

Задание 4.

Какой отель называется «маленький отель»? Почему? Какая юридическая сила у такого мини- отеля?

Тема 2. Правовое регулирование гостиничной деятельности в РФ.

Содержание раздела.

Оказание гостиничных услуг в России осуществляется в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, а также в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 9 октября 2015 г. № 1085 (далее- «Правила предоставления гостиничных услуг»). Деятельность гостиниц относится к предмету регулирования закона РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», в том числе в части определения порядка классификации объектов туристской индустрии.

На отношения гостиницы и постояльца распространяются также положения законодательства о защите прав потребителей.

Основным правовым актом, регулирующим деятельность гостиниц, являются Правила предоставления гостиничных услуг от 9 октября 2015 года. Долгое время в России действовали Правила предоставления гостиничных услуг, принятые еще в 1997 году, которые, конечно со временем перестали отвечать потребностям быстро растущего рынка гостиничных услуг.

1. Основные положения Правил предоставления гостиничных услуг, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 (далее- Правила) и вступивших в силу 21 октября 2015 года.

Правила предоставления гостиничных услуг определяют основные обязанности и права гостиницы и постояльца, основания и порядок предъявления претензий, ответственность за нарушения обязанностей и причинение вреда, другие условия.

Поскольку постоялец является слабой стороной во взаимоотношениях с гостиницей, Правила предоставления гостиничных услуг содержат ряд специальных норм, обеспечивающих, прежде всего, защиту интересов постояльца при заключении, изменении и прекращении договора об оказании гостиничных услуг.

Новыми Правилами уточнен предмет регулирования: в соответствии с п.2 Правил их действие распространяется на деятельность гостиниц и иных средств размещения.

Правила не применяются в отношении деятельности молодежных туристских лагерей и туристских баз, кемпингов, детских лагерей, ведомственных общежитий, сдачи внаем для временного проживания меблированных комнат, а также деятельности по предоставлению мест для временного проживания в железнодорожных спальнях вагонах и прочих транспортных средствах. Гражданам необходимо особенно внимательно отнестись к отношениям по

сдаче внаем для временного проживания меблированных комнат- так в Правилах сухим юридическим языком определяются комнаты и апартаменты, сдаваемые внаем в курортных местах. При оформлении отношений с хозяевами таких комнат и апартаментов необходимо учитывать, что к данным отношениям неприменимы Правила предоставления гостиничных услуг.

Новые Правила содержат более детально разработанный понятийный аппарат:

- введены понятия «гостиничные услуги»,
- «цена номера»,
- «малое средство размещения» (гостиница с номерным фондом не более 50 номеров),
- «бронирование»,
- «расчетный час» и др.

Появилось понятие **«гостиничные услуги»** - это комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостинице, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется исполнителем.

Уточнено понятие **«гостиница»** - теперь это «гостиница и иное средство размещения», под которой понимается имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для оказания гостиничных услуг.

Появилось понятие «иные средства размещения».

Введена фигура «заказчика» - это лицо, физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг (далее - договор) в пользу потребителя.

Судя по содержанию положений, относящихся к правам и обязанностям заказчика, появление заказчика в качестве стороны по договору с гостиницей призвано урегулировать отношения гостиниц с туроператорами, заключающими договоры с гостиницами в пользу своих клиентов, а также работодателями, организующими поездки своих работников (как в деловых целях- командировки, так и с целью организации коллективного отдыха работников). Последнее обстоятельство имеет для работодателей особое значение ввиду появления законодательной инициативы по предоставлению работодателям налоговых льгот при оплате отдыха работникам, организуемого на территории Российской Федерации (см. страницу законопроекта на официальном сайте Государственной Думы

В отношении заказчика Правилами установлен ряд обязанностей исполнителя (гостиницы) аналогично обязанностям в отношении потребителя: это

обязанность по доведению Правил до сведения потребителя (заказчика), обязанности при оформлении бронирования и другие.

В целом, новые Правила предоставляют гостиницам большую свободу в определении порядка взаимодействия с постояльцами, по сравнению с ранее действовавшими.

Так, установлено, что требования к гостиничным услугам, в том числе к их объему и качеству, определяются по соглашению сторон договора, если федеральными законами или иными нормативными правовыми актами РФ не предусмотрены другие требования. Таким образом, в Правилах получил закрепление принцип свободы договора, сформулированный в Гражданском Кодексе как основополагающий принцип гражданского оборота.

Кроме того, гостиницам предоставлено право самостоятельно устанавливать не противоречащие законодательству РФ правила проживания и пользования гостиничными услугами.

Как уже упоминалось, в новых Правилах впервые упоминается понятие «малое средство размещения», к которым относятся гостиницы и иные средства размещения с номерным фондом менее 50 номеров. Необходимость правового регулирования таких средств размещения очевидна- в курортных местах наблюдается бурный рост числа малых гостиниц, гостевых домов, управление и содержание которыми, как правило, осуществляется силами одной семьи.

Очевидно, что деятельность таких малых семейных предприятий нуждается в определенных мерах поддержки со стороны государства, в том числе правовых. Правилами предоставления гостиничных услуг в отношении малых средств размещения установлено пока одно специальное правило- изъятие из обязанности гостиницы обеспечить круглосуточное обслуживание постояльцев. Возможно, в скором будущем потребности малых средств размещения в мерах правовой поддержки и регулирования будут отражены в принятии поправок к Правилам. Стоит добавить, что, помимо Правил, в отношении гостиниц применяются правила о порядке классификации объектов туристской индустрии, что будет рассмотрено подробнее ниже.

Новые Правила более полно по сравнению с прежними определяют правила бронирования номеров в гостиницах- введены понятия «гарантированное» и «негарантированное» бронирование. Кроме того, Правила дают определение общего понятия «бронирование» - под ним понимается предварительный заказ мест и (или) номеров в гостинице заказчиком (потребителем).

Бронирование считается действительным (т.е., оформленным) с момента получения потребителем (заказчиком) уведомления, содержащего сведения о наименовании (фирменном наименовании) исполнителя, заказчике (потребителе), категории (виде) заказанного номера и о его цене, об условиях

бронирования, о сроках проживания в гостинице, а также иных сведений, определяемых исполнителем (администрацией гостиницы). Иными словами, бронирование представляет собой разновидность предварительного договора, в котором стороны достигают соглашения о существенных условиях договора о предоставлении гостиничных услуг.

При гарантированном бронировании гостиница ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется.

При негарантированном бронировании гостиница ожидает потребителя до определенного часа, установленного исполнителем, в день заезда, после чего бронирование аннулируется.

Потребитель вправе аннулировать заявку о бронировании. Необходимо отметить, что Правила отнесли на усмотрение исполнителя лишь определение порядка и формы отказа от бронирования. Правилами не установлены последствия для потребителя вследствие отказа от бронирования. По принятой международной практике зачастую бронирование осуществляется при условии предварительной оплаты стоимости проживания за короткий срок, как правило, за одни сутки, или даже в меньших размерах. При отказе от бронирования внесенный платеж не возвращается. Однако в России в некоторых особенно популярных туристических местах встречается практика бронирования при условии оплаты проживания более продолжительного периода; при отказе от бронирования уплаченная сумма не возвращается. Представляется, что такие ситуации нуждаются в дополнительной проработке в рамках Правил предоставления гостиничных услуг.

Согласно п.14 Правил предоставления гостиничных услуг бронирование может быть осуществлено в любой форме, в том числе путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование (далее - заявка) посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от потребителя или заказчика. Форма заявки устанавливается исполнителем (т.е. администрацией гостиницы).

Договор гостиницы и постояльца.

В соответствии с п. 1 ст. 426 ГК РФ договор на предоставление гостиничных услуг (гостиничное обслуживание) является публичным договором. Согласно п. 1 ст. 10 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее- Закон о защите прав потребителей) исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора; установлено,

что по отдельным видам товаров (работ, услуг) перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством Российской Федерации.

В соответствии с данной нормой Правила предоставления гостиничных услуг, как старые, так и новые, традиционно содержат условия о перечне и способах доведения до постояльцев информации об условиях предоставления гостиничных услуг.

К такой информации, согласно пункту 10 действующих Правил предоставления гостиничных услуг, относится:

- а) сведения об исполнителе, номер его контактного телефона, а также данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц либо факт внесения сведений об индивидуальном предпринимателе в Единый государственный реестр индивидуальных предпринимателей, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;
- б) сведения о вышестоящей организации (при наличии);
- в) сведения о присвоении гостинице категории, если такая категория присваивалась, с указанием присвоенной категории, наименования аккредитованной организации, проводившей классификацию, даты выдачи и номера свидетельства, срока его действия;
- г) сведения о сертификации услуг, если такая сертификация проводилась в порядке, предусмотренном системой сертификации услуг гостиниц;
- д) категории номеров гостиницы (в случае присвоения категории) и цену номеров (места в номере);
- е) перечень услуг, входящих в цену номера (места в номере);
- ж) сведения о форме и порядке оплаты гостиничных услуг;
- з) перечень и цену иных платных услуг, оказываемых исполнителем за отдельную плату, условия их приобретения и оплаты;
- и) сведения о форме, условиях и порядке бронирования, аннулирования бронирования;
- к) предельный срок проживания в гостинице, если он установлен исполнителем;
- л) перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании гостиничных услуг в соответствии с законами, иными нормативными правовыми актами;
- м) сведения об иных платных услугах, оказываемых в гостинице третьими лицами;

- н) сведения о времени заезда (выезда) из гостиницы;
- о) сведения о правилах проживания в гостинице.

Перечисленные выше сведения, в соответствии с пунктом 10 Правил предоставления гостиничных услуг, должны быть размещены в помещении, предназначенном для оформления временного проживания, в удобном для обозрения месте (как правило, это стойка администратора), а также на сайте гостиницы в сети Интернет.

Во избежание недоразумений в Правилах перечислены виды документа, удостоверяющего личность потребителя, который исполнитель (гостиница) вправе запросить для заключения договора о предоставлении гостиничных услуг (п.19 Правил).

К таким документам отнесены:

- а) паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- б) паспорт гражданина СССР, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- в) свидетельство о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- г) паспорт, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- д) паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признанный в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- е) документ, выданный иностранным государством и признанный в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- ж) разрешение на временное проживание лица без гражданства;
- з) вид на жительство лица без гражданства.

Регистрация в гостинице несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица (лиц), документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в гостинице и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. N 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации». Абзацем 3 пункта 20 данного постановления установлено, что по прибытии иностранного гражданина в гостиницу администрация гостиницы обязана в течение 1 рабочего дня, следующего за днем его прибытия, уведомить территориальный орган Федеральной миграционной службы о прибытии иностранного гражданина в место пребывания. Уведомление территориального органа Федеральной миграционной службы администрацией гостиницы о прибытии иностранного гражданина в место пребывания может осуществляться с использованием входящих в состав сети электросвязи средств связи.

Как уже упоминалось выше, пунктом 20 Правил предоставления гостиничных услуг определена форма договора об оказании гостиничных услуг- это должен быть документ, подписанный двумя сторонами.

В соответствии с п.20 Правил предоставления гостиничных услуг договор между гостиницей и постояльцем должен содержать следующие условия:

- наименование гостиницы (для индивидуальных предпринимателей - фамилию, имя, отчество, сведения о государственной регистрации);
- сведения о заказчике (заказчиком может быть не только постоялец, но и, например, работодатель при оформлении проживания командированного лица);
- сведения о предоставляемом номере (месте в номере);
- цену номера (места в номере);
- период проживания в гостинице
- другие необходимые данные по усмотрению исполнителя.

В соответствии с п. 2 ст. 426 ГК РФ цена услуг, связанных с гостиничным обслуживанием, должна быть одинаковой для всех потребителей, за исключением случаев, когда законом и иными правовыми актами допускается предоставление льгот для отдельных категорий потребителей.

В контексте соответствующих положений п. 4 ст. 426 ГК РФ и ст. ст. 1, 38 Закона о защите прав потребителей для исполнителя являются обязательными все требования Правил о предоставлении гостиничных услуг; следовательно, в договоре на оказание гостиничных услуг в числе других сведений, предусмотренных п. 10 Правил, в обязательном порядке должна присутствовать цена номера (места в номере).

По общему правилу, закрепленному в п. 1 ст. 424 ГК РФ, исполнение договора оплачивается по цене, установленной соглашением сторон.

Согласно п. 1 ст. 432 ГК РФ договор считается заключенным, если между сторонами в требуемой в подлежащих случаях форме достигнуто соглашение по всем существенным условиям договора. Пунктом 20 Правил предоставления гостиничных услуг установлена письменная форма договора между гостиницей и потребителем (документ, подписанный обеими сторонами).

Согласно ст. 37 Закона о защите прав потребителей потребитель обязан оплатить оказанные ему услуги в порядке и в сроки, которые установлены договором с исполнителем. То есть в силу этого гражданско-правового обязательства потребитель (как должник) в конечном итоге обязан совершить в пользу исполнителя гостиничных услуг (как кредитора) определенные действия, предполагающие уплату денежных средств (ст. 307 ГК РФ). При этом с учетом положений ст. 309 ГК РФ названное денежное обязательство должно быть исполнено потребителем надлежащим образом в соответствии с условиями обязательства и требованиями закона, иных правовых актов.

Несмотря на повторение Правилами закрепленного в ГК РФ принципа свободы договора абзацем 3 пункта 25 Правил предоставления гостиничных услуг установлен случай, когда допускается государственное регулирование цен на гостиничные услуги:

В случае если в соответствии с законодательством Российской Федерации вводится государственное регулирование стоимости гостиничных услуг (гостиничного обслуживания) в период проведения мероприятий (церемоний), стоимость гостиничных услуг не может превышать максимально установленной стоимости для данной категории гостиницы.

Очевидно, что данная норма призвана не допустить спекулятивного подъема цен в периоды повышенного спроса на гостиничные услуги, которые наступают во время проведения различных крупных массовых мероприятий, в том числе Олимпийских Игр, Чемпионатов Мира и пр.

При организации проведения Олимпийских Игр в г.Сочи государство не осуществляло регулирование ценообразования гостиничных услуг, ограничившись возложением на гостиницы обязанности обеспечить соответствие классификации объектов туристской индустрии.

При подготовке к чемпионату мира по футболу FIFA 2018 год и Кубка конфедераций FIFA 2017 года Федеральным законом от 07.06.2013 N 108-ФЗ «О подготовке и проведении в Российской Федерации чемпионата мира по футболу FIFA 2018 года, Кубка конфедераций FIFA 2017 года и внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»

предусмотрена возможность государственного регулирования цен на гостиничные услуги.

Пунктом 3 статьи 36 данного закона предусмотрено, что в период проведения спортивных соревнований, перечень которых устанавливается уполномоченным Правительством Российской Федерации федеральным органом исполнительной власти, Правительство Российской Федерации вправе осуществлять государственное регулирование стоимости гостиничного обслуживания в субъектах Российской Федерации. При этом устанавливаемая Правительством Российской Федерации стоимость гостиничного обслуживания определяется исходя из присвоенной гостинице или иному средству размещения категории.

Пунктом 27 Правил предоставления гостиничных услуг специально перечислены услуги, которые должны предоставляться постояльцу без взимания дополнительной платы (сверх цены места в гостинице):

- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной постояльцу, по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.

В соответствии с п.26 Правил предоставления гостиничных услуг исполнитель (**гостиница**) не вправе без согласия потребителя (**постояльца**) выполнять дополнительные, не входящие в цену номера, услуги за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких услуг, а если они оплачены, потребитель вправе потребовать от исполнителя возврата уплаченной суммы.

Потребитель (заказчик) обязан оплатить гостиничные услуги и иные платные услуги в полном объеме после их оказания потребителю.

С согласия потребителя (заказчика) оплата гостиничных услуг может быть произведена при заключении договора в полном объеме или частично.

При осуществлении расчетов с потребителем исполнитель выдает потребителю кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчетности.

Плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с расчетным часом.

В случае задержки выезда потребителя после установленного расчетного часа плата за проживание взимается с потребителя в порядке, установленном исполнителем.

При размещении потребителя с 0 часов 00 минут до установленного расчетного часа плата за проживание взимается в размере, не превышающем плату за половину суток.

Учитывая, что постоялец может прибыть в гостиницу в любое время суток, в интересах постояльца пунктом 22 Правил предоставления гостиничных услуг специально установлено, что исполнитель должен обеспечить круглосуточное оформление постояльцев, прибывающих в гостиницу и убывающих из нее. Исключение для этого правила по вполне понятным причинам установлено для гостиниц с номерным фондом не более 50 номеров («малые средства размещения»).

Также постоялец вправе в любое время суток требования от администратора оформить все необходимые документы при прекращении проживания в гостинице.

Правилами предоставления гостиничных услуг установлены особые гарантии защиты интересов постояльца при досрочном расторжении договора по инициативе постояльца.

В соответствии с п. 32 Правил предоставления гостиничных услуг при досрочном расторжении договора с гостиницей постоялец обязан оплатить гостинице фактически понесенные расходы. Как правило, к таким расходам относится стоимость проживания и расходы, понесенные гостиницей в целях исполнения договора с постояльцем, если они не входят в стоимость проживания (например, за оказание дополнительных услуг, не включенных в цену номера). Последствия отказа от исполнения договора о предоставлении гостиничных услуг по инициативе постояльца (заказчика), сформулированные в пункте 32 Правил предоставления гостиничных услуг, полностью соответствуют правилам об одностороннем отказе от исполнения договора возмездного оказания услуг, установленным в статье 782 Гражданского кодекса Российской Федерации.

Возможность установления каких-либо штрафных санкций со стороны гостиницы в данном случае законодательством не предусмотрена.

Для гостиницы как для субъекта предпринимательской деятельности установлены более строгие правила отказа от исполнения договора об оказании гостиничных услуг- гостиница имеет право на этот шаг лишь в случае нарушения постояльцем условий договора; при этом постоялец обязан лишь возместить гостинице фактически понесенные ей расходы; штрафные санкции в отношении постояльца не предусмотрены и в этом случае. Стоит отметить, что правила в отношении отказа исполнителя от исполнения

договора о предоставлении гостиничных услуг отличаются более строгими требованиями к исполнителю по сравнению с общими положениями об одностороннем отказе исполнителя от исполнения договора возмездного оказания услуг, сформулированными в пункте 2 статьи 782 Гражданского Кодекса Российской Федерации, в соответствии с которым право исполнителя на односторонний отказ не обусловлено нарушением договора со стороны заказчика (потребителя).

Отношения гостиницы и постояльца в связи с обеспечением сохранности вещей постояльца регулируются гражданским законодательством, а именно статьей 925 ГК РФ, которая так и озаглавлена «Хранение в гостинице». По сравнению с общими положениями о договоре хранения у отношений в связи с хранением в гостинице имеется особенность- отдельный договор хранения между гостиницей и постояльцем не заключается. Обязанность гостиницы по обеспечению сохранности вещей постояльца возникает автоматически с момента заселения постояльца, в силу самого факта проживания постояльца в гостинице. Внесенной вещью считается любая вещь, помещенная в стенах гостиницы - в номере, коридоре или столовой, где отведены места для оставления вещей, а также вещь, вверенная работникам гостиницы.

Объявления администрации гостиницы о том, что она не несет ответственности за несохранность вещей постояльцев, противоречат положениям статьи 925 Гражданского Кодекса Российской Федерации и не являются основанием для освобождения от такой ответственности.

В соответствии с пунктом 2 статьи 925 обязанность гостиницы обеспечить сохранность вещей постояльцев не распространяется на следующие виды вещей:

- деньги;
- валютные ценности;
- ценные бумаги;
- драгоценности;
- иные ценные вещи.

Гостиница отвечает за утрату вышеперечисленных вещей постояльца только при условии, что они были приняты гостиницей на хранение либо были помещены постояльцем в предоставленный ему гостиницей индивидуальный сейф независимо от того, находится этот сейф в его номере или в ином помещении гостиницы. Если же из этого сейфа вещи постояльца все же пропали, гостиница освобождается от ответственности за несохранность содержимого такого сейфа, если докажет, что по условиям хранения доступ к сейфу без ведома постояльца был невозможен либо стал возможным

вследствие непреодолимой силы. То есть, бремя доказывания в данном случае падает на гостиницу.

В соответствии с пунктом 3 статьи 925 на постояльца возложена обязанность незамедлительного оповещения администрации гостиницы о пропаже или повреждении своих вещей. В противном случае гостиница освобождается от ответственности за несохранность вещей.

Подводя итоги, можно перечислить следующие случаи освобождения гостиницы от ответственности за утрату или повреждение вещей постояльцев:

- постоялец, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, не заявил своевременно об этом администрации гостиницы;
- утраченная вещь была оставлена в не отведенных для этого местах - у входа в гостиницу, на стойке администратора (если вещь при этом не была передана непосредственно в руки работника гостиницы) и пр.;
- утраченная вещь относится к ценным вещам (деньги, драгоценности и пр.) и не была передана гостинице на хранение или помещена в специальный индивидуальный сейф;
- утраченная вещь находилась в индивидуальном сейфе, но по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома постояльца был невозможен либо стал возможным вследствие непреодолимой силы.

Формирование системы классификации туристических объектов

Система классификации объектов туристской индустрии сформирована в Российской Федерации из положений Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ (далее- Закон об основах туристской деятельности) и принятых в соответствии с ними подзаконных нормативных актов.

Статьей 5 Закона об основах туристской деятельности определен перечень объектов туристской индустрии, подлежащих классификации, а установлено, что классификация осуществляется не государственными органами, а аккредитованными организациями в порядке, установленном органом исполнительной власти; аккредитация таких организаций отнесена статьей 5 к компетенции органов государственной власти субъектов Российской Федерации и осуществляется в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

К объектам туристской индустрии, подлежащим классификации, относятся гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи.

Пунктом 5 Правил предоставления гостиничных услуг установлено, что предоставление гостиничных услуг допускается только при наличии свидетельства о присвоении гостинице категории по системе классификации

гостиниц, утвержденной Минкультуры России, в случае если в соответствии с законодательством такое требование вводится для отдельных субъектов РФ или на всей территории России.

По состоянию на декабрь 2015 года классификация гостиниц и иных средств размещения осуществляется добровольно, за исключением двух случаев обязательной классификации:

1) В случае, предусмотренном Федеральным законом от 1 декабря 2007 г. N 310-ФЗ «Об организации и проведении XXII Олимпийских зимних игр и XI Паралимпийских зимних игр 2014 года в городе Сочи, развитии города Сочи как горноклиматического курорта и внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации», в период с 1 июля 2011 года по 31 декабря 2016 года на территории муниципального образования город-курорт Сочи предоставление гостиничных услуг, услуг по временному размещению и (или) обеспечению временного проживания допускается при наличии свидетельства о присвоении гостинице или иному средству размещения категории, предусмотренной системой классификации гостиниц и иных средств размещения, в порядке, установленном в соответствии с Федеральным законом от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

2) В случае, предусмотренном Федеральным законом от 7 июня 2013 г. N 108-ФЗ «О подготовке и проведении в Российской Федерации чемпионата мира по футболу FIFA 2018 года, Кубка конфедераций FIFA 2017 года и внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации», в период с 1 июля 2015 года в субъектах Российской Федерации, в которых будут проводиться спортивные соревнования, перечень которых устанавливается уполномоченным Правительством Российской Федерации федеральным органом исполнительной власти, предоставление гостиничных услуг, услуг по временному размещению и (или) обеспечению временного проживания допускается при наличии свидетельства о присвоении гостинице или иному средству размещения категории, предусмотренной системой классификации гостиниц и иных средств размещения, в порядке, установленном в соответствии с Федеральным законом от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

В настоящее время завершено формирование системы классификации объектов туристской индустрии, в том числе гостиниц и иных средств размещения. Порядок классификации утвержден Приказом Минкультуры РФ № 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемая аккредитованными организациями» (зарегистрировано в Минюсте России № 35473). Согласно федеральному закону об основах туристской деятельности в Российской Федерации, аккредитация таких организаций проводится органами

государственной власти субъектов РФ в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти. Данный порядок утвержден Приказом Минкультуры N 1340 «Об утверждении порядка аккредитации организаций, осуществляющих классификацию объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи» (Зарегистрировано в Минюсте России N 39191).

Применительно к гостиницам и иным средствам размещения установлена балльная система оценки по более чем 10 критериям.

Оценке подлежат различные параметры гостиничного комплекса по следующим критериям:

1. состояние здания и прилегающей к нему территории;
2. техническое оборудование и оснащение (например, для 5-ти звездочных гостиниц предусмотрено наличие круглогодичного кондиционирования воздуха во всех помещениях);
3. различные характеристики номерного фонда (общее количество номеров, соотношение количества номеров различной степени комфортности, характеристики номеров каждой категории комфортности);
4. оснащение санитарных объектов общего пользования;
5. характеристики общественных помещений (в том числе площадь таких помещений, их оборудование, наличие бассейнов и пр.);
6. наличие и оснащение помещений для предоставления услуг питания;
7. наличие различных дополнительных услуг, оказываемых постояльцам (в том числе вручение корреспонденции, уборка, частота смены белья, туристские услуги и пр.);
8. характеристики услуг питания;
9. требования к персоналу и его подготовке;
10. соответствие требованиям, предъявляемым к гостиницам с количеством номеров более 50;
11. соответствие требованиям, предъявляемым к гостиницам с количеством номеров менее 50;
12. соответствие особым требованиям, предъявляемым к оценке курортных гостиниц (в том числе степень удаленности от пляжной линии и т.д.);
13. соответствие особым требованиям, предъявляемым к гостиницам, находящимся в зданиях, являющихся объектами культурного наследия.

Порядок аккредитации организаций, осуществляющих классификацию объектов туристской индустрии, Приказом Минкультуры России от N 1340 «Об утверждении порядка аккредитации организаций, осуществляющих классификацию объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи» (зарегистрировано в Минюсте России N 39191).

Оценка организаций, претендующих на получение аккредитации, будет осуществляться после изучения следующих сведений:

- о стоимости работ по классификации;
- о разработанной и внедренной системе качества проведения работ по классификации объектов туристической индустрии, а также системе учета и документирования выполнения таких работ, в том числе утвержденных организацией правил ведения делопроизводства, архива;
- о наличии в организации не менее трех специалистов, имеющих стаж практической работы в области классификации объектов туристической индустрии не менее трех лет, высшее образование по направлениям «Туризм» или «Гостиничное дело», либо непрофильное высшее образование и дополнительное образование по программе «Классификация объектов туристической индустрии», полученное в течение пяти предыдущих лет (как минимум один из них должен работать по трудовому договору).

Документы рассматриваются уполномоченным государственным органом в течение 10 дней. В случае успешной аккредитации организации выдается соответствующий аттестат, действующий три года.

Как уже упоминалось, в настоящее время классификация гостиниц и иных средств размещения осуществляется добровольном порядке. Однако в ближайшем будущем ожидается введение обязательности классификации, что послужит улучшению качества оказания гостиничных услуг и улучшению информированности потребителей о характеристиках гостиничных услуг, оказываемых той или иной гостиницей или иным средством размещения (пансионатом, домом отдыха, турбазой).

Министерством культуры разработан проект федерального закона, который делает классификацию гостиниц обязательной.

Законопроектом предлагается дополнить Закон о туристской деятельности правовыми нормами, в соответствии с которыми оказание гостиничных услуг допускается при наличии у отельера (понятие «отельер» также вводится данным законопроектом) свидетельства о присвоении средству размещения той или иной категории.

Обязательную классификацию гостиниц предлагается ввести с 1 сентября 2018 года.

С этого дня осуществление гостиницами своей деятельности будет возможно только при условии подтверждения соответствия квалификационным требованиям системы классификации гостиниц.

В настоящее время завершены публичные обсуждения законопроекта.

Далее законопроекту предстоит пройти процедуру антикоррупционной экспертизы и утверждение текста Правительством для последующего внесения на рассмотрение Государственной Думы. .

Правовое регулирование деятельности малых гостиниц, в том числе хостелов.

Разнообразные мини-гостиницы и хостелы, осуществляющие свою деятельность как в курортных местах, так и в крупных городах, исчисляются тысячами. Как правило, такие средства размещения располагаются в жилых квартирах на первых этажах жилых домов.

Такие мини-гостиницы и хостелы существуют в большинстве случаев незаконно в связи с рядом обстоятельств как правового, так и финансового характера. В соответствии с частью 3 статьи 288 ГК РФ использовать жилые помещения для размещения организаций запрещено.

Жилищный Кодекс разрешает использовать жилые помещения в предпринимательских целях только гражданам, проживающим в таких помещениях, и при условии, что такое использование не нарушает права и законные интересы других граждан (часть 2 статьи 17 ЖК РФ). Как правило, данной возможностью пользуются различного рода консультанты, осуществляющие свою трудовую деятельность в том же помещении, в котором проживают- адвокаты, психологи, репетиторы. К деятельности хостелов и мини-гостиниц данную норму не всегда можно применить, т.к. такие средства размещения могут занимать несколько соседних квартир, а не одну.

Законодательством предусмотрена возможность перевода жилых помещений в статус нежилых. Однако стоит отметить, что данная процедура дорогостоящая и занимает много времени. Зачастую для такого перевода недостаточно оснований- такой переход допускается при наличии отдельного входа в нежилое помещение, в отсутствие жилых помещений под нежилым и пр. Кроме того, перевод помещения в статус нежилого влечет серьезное, почти в два раза, возрастание налогового бремени и коммунальных расходов в связи с различными тарифами на коммунальные услуги для жилых и нежилых помещений. В связи с вышеуказанными обстоятельствами бизнес держателей мини-гостиниц и хостелов перестает быть рентабельным, т.к. основная причина привлекательности таких средств размещения- в низких ценах. По перечисленным выше причинам владельцы хостелов и мини-гостиниц в жилых домах стремятся уклониться от официального перевода принадлежащих им жилых помещений в статус нежилых.

Очевидно, что все эти сложности существования мини-гостиничного бизнеса нуждаются в правовом урегулировании, тем более учитывая задачи, поставленные перед туристической отраслью в Государственной программе развития культуры и туризма в Российской Федерации на 2013-2020 г.г.,

утвержденной Постановлением Правительства от 15 апреля 2014 года № 317. В рамках данной госпрограммы утверждена федеральная целевая программа «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации», одним из основных пунктов которой является создание условий для увеличения числа бюджетных средств размещения, в том числе малых средств размещения. Среди мер правовой поддержки реализации задач госпрограммы, перечисленных в Приложении № 4 к ФЦП «Развитие внутреннего и въездного туризма» прямо названо внесение поправок в Гражданский кодекс Российской Федерации, разрешающих использование жилых помещений для организации в них малых средств размещения. Создание правовых условий для развития бюджетного направления гостиничного бизнеса особенно важным предстает в свете резкого падения показателей выездного туризма (количество российских туристов, выехавших за границу в первом полугодии 2015 года, более чем на 30 % ниже аналогичного показателя за первое полугодие 2014 года). Российская туристская инфраструктура не успевает отвечать возросшему спросу на туристские услуги на внутреннем направлении.

С указанной целью Министерством культуры Российской Федерации разработан проект изменений статьи 288 ГК РФ, предусматривающих предоставление индивидуальным предпринимателям и организациям осуществлять деятельность по предоставлению услуг временного проживания в малых средствах размещения, расположенных в жилых помещениях. По состоянию на декабрь 2015 года данный проект проходит процедуру согласования в Правительстве РФ; проект прошел этап общественных слушаний, на следующих этапах осуществляется антикоррупционная экспертиза, оценка регулирующего воздействия и утверждение Правительством окончательной версии законопроекта; после чего последует внесение законопроекта Правительством на рассмотрение Государственной Думы. Информация о законопроекте доступна на федеральном портале проектов нормативных актов.

Однако судьба законопроекта неопределенна, в связи с внесением на рассмотрение Государственной Думы законопроекта с прямо противоположным содержанием. 7 сентября 2015 года группой депутатов Государственной Думы как субъектами законодательной инициативы был внесен законопроект, который устанавливает запрет на использование жилых помещений в целях оказания гостиничных услуг.

Предлагается дополнить часть 3 статьи 17 ЖК РФ, которая в действующей редакции запрещает использование жилых помещений для размещения производств, запретом на размещение в жилых помещениях гостиниц и иных средств размещения, оказание гостиничных услуг и иных услуг размещения.

В пояснительной записке к законопроекту указано, что внесение законопроекта обусловлено получением многочисленных жалоб жителей домов, проживающих в смежных с хостелами квартирах. Комитет Госдумы по

жилищной политике и жилищно-коммунальному хозяйству рекомендовал 20 октября принять законопроект в первом чтении. Однако, судя по информации о законопроекте на сайте Госдумы, рассмотрение перенесено на другой день. Время покажет, чья позиция получит поддержку большей части депутатов Государственной Думы.

Задание для самоконтроля

Задание 1.

Расскажите основные правила предоставления государственных услуг, Приказ от 09.10.2015 года

Задание 2.

Каковы особенности договора гостиницы и постояльца? Опишите.

Задание 3.

Как происходит формирование системы классификации туристических объектов? Расскажите.

Задание 4.

Расскажите об оценке организаций, претендующих на получение аккредитации.

Тема 3. Правовое регулирование гостиничного сервиса.

Содержание раздела.

Современное нормативно-правовое регулирование отношений по оказанию гостиничных услуг основано на положениях ч.1 ст.8 Конституции РФ, которое провозглашает, что «в РФ гарантируется единство экономического пространства, свободное перемещение товаров, услуг и финансовых средств...», а также закрепляет основные права и свободы человека и гражданина, важные для этой сферы, в том числе право свободно передвигаться, выбирать место пребывания и жительства, право на отдых.

В ГК РФ услуги выделены в самостоятельный объект, а регулированию договорных отношений по оказанию услуг посвящена гл.39 ГК РФ «Возмездное оказание услуг». Однако в перечне услуг нет указания на гостиничные услуги, (п.2 ст.779 ГК РФ), но это не значит, что правила гл.39 не применяются к данным отношениям.

- Следующий источник правового регулирования деятельности по оказанию гостиничных услуг: Федеральный закон от 24 ноября 1996 года №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ». Данный Закон декларирует, что одной из основных целей государственного регулирования туристской деятельности это-развитие гостиниц, а услуги по размещению являются составной частью туристского продукта. Отсюда следует, что государственное регулирование сферы туристской деятельности весьма существенно затрагивает деятельность по оказанию гостиничных услуг.

- Важную роль в регулировании деятельности по оказанию гостиничных услуг играет Закон РФ от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», который регламентирует взаимоотношения, возникающие между потребителем и исполнителем услуг, в том числе гостиничных, определяет права потребителей по приобретению услуг надлежащего качества, безопасных для их жизни и здоровья, на получение информации об услугах и их исполнителях, государственную и общественную защиту, а также механизм реализации этих прав.

- Закон РСФСР от 26 июля 1991 года №1488-1 «Об инвестиционной деятельности в РСФСР» «Федеральные законы от 9 июля 1999 года №160-ФЗ «Об иностранных инвестициях» и от 25 февраля 1999 года №39-ФЗ «Об инвестиционной деятельности в РФ, осуществляемой в форме капитальных вложений» определяют основные гарантии прав инвесторов на инвестиции и получаемые от них доходы и прибыль, условия предпринимательской деятельности на гостиничном рынке России.

- Федеральный закон от 27 декабря 2002 года №184-ФЗ «О техническом регулировании» играет значительную роль в оценке качества услуг, регламентирует отношения, возникающие при разработке, принятии, применении, и исполнении на добровольной основе требований к оказанию услуг.

- Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 51185-2008 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования» даёт определения таким понятиям, как «средство размещения», «гостиница», «номер», а также устанавливает виды средств размещения и номеров в средствах размещения. Указанный ГОСТ содержит также ряд общих требований, которые носят рекомендательный характер.

- Одним из основных источников правового регулирования отношений по оказанию гостиничных услуг являются «Правила предоставления гостиничных услуг», далее Правила предоставления гостиничных услуг, которые приняты постановлением Правительства РФ от 25 апреля 1997 года №490 и постановлением правительства РФ №693 от 15.09.2000 г. внесены уточнения, в соответствии с Законом о защите прав потребителей.

В Правилах предоставления гостиничных услуг содержится определения понятия «гостиница» и устанавливается, кто может являться стороной договора об оказании гостиничных услуг и определяют права, обязанности, ответственность сторон по такому договору. В данных Правилах потребителем считается гражданин, который имеет намерение заказать либо который заказывает и использует услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с предпринимательством. Отношения между потребителями и исполнителями регулирует Закон РФ № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее - Закон о защите прав потребителей). Понятно, что этот документ не распространяется на юридических лиц, а также предпринимателей, которые используют, приобретают, заказывают, либо имеют намерение приобрести или заказать услугу не для личных бытовых нужд, а для бизнеса.

- Также Государственный комитет Российской Федерации по строительству и жилищно-коммунальному комплексу рассмотрел запрос Московской ассоциации гостиниц и туристических организаций о разъяснении ряда статей «Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации № 490, дополнив правила Письмом № ВР-738/12 « О правилах предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», в котором подробно разъяснены пункты 4, 5 , 12 и 13 Правил.

Следует также обратить внимание, что не всегда потребитель и заказчик являются одним лицом. А согласно Правилам предоставления гостиничных

услуг, потребителем является лицо, которое и заказывает гостиничную услугу, и пользуется ею. То есть одного пользования гостиничной услугой недостаточно для того чтобы гражданин стал потребителем. Соответственно оказываются лишёнными правового регулирования отношения по оказанию гостиничных услуг, когда услуги заказываются юридическим лицом, а исполняются гражданином. К тому же, правовое регулирование не обходит стороной и ответственность гостиниц и других средств временного размещения граждан.

- Существует Постановление Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. № 713 «Об утверждении правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня должностных лиц, ответственных за регистрацию», п. 1, 3, 5, 8, 14, 29.

Предприятия, непосредственно занимающиеся предоставлением гостиничных услуг и услуг по временному размещению граждан осуществляют миграционный учет иностранных граждан, опираясь на Федеральный Закон Российской Федерации № 109 «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации», а также Постановление Правительства Российской Федерации № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации». В свете вышеизложенного, представляется необходимым ввести обязательную сертификацию гостиниц и других средств размещения на территории Российской Федерации. Для этого предлагается в Законе о техническом регулировании деятельность по оказанию гостиничных услуг отнести не к услугам, а к процессам и принять соответствующий Закон о техническом регулировании гостиничной деятельности, основу которого может составить переработанная и дополненная Система классификации. В дополнение ко всему, в каждой организации по предоставлению гостиничных услуг существуют внутренние правовые документы, такие как: должностные инструкции каждого подразделения, инструкции по делопроизводству, инструкции по пожарной безопасности и охране труда.

Суммируя выше сказанное, можно сделать следующие выводы:

1. Гостиничная деятельность является разновидностью экономической деятельности.

Экономической сущностью гостиничной деятельности является удовлетворение потребностей граждан во временном проживании в гостиничном помещении, оборудованном необходимым количеством мебели, а также в предоставлении сопутствующих проживанию услуг.

2. Отношения между гостиницей и потребителем должны строиться по модели договора возмездного оказания услуг.

3. В мировой практике для наиболее эффективного ведения гостиничного хозяйства сформировалось несколько моделей объединения гостиниц в единую сеть. Так, гостиничные цепи могут создаваться путем объединения гостиниц в ассоциации, холдинги; создания совместных предприятий; заключения договоров коммерческой концессии.

4. Каждая организация, предоставляющая гостиничные услуги и услуги по временному размещению следует Федеральным Законам и Постановлениям Российской Федерации, а также в обязательном порядке имеет свои внутренние правовые документы, регулирующие деятельность обслуживающего персонала.

Задание для самоконтроля.

Задание 1.

Какое Положение Конституции РФ описывает нормативно – правовое регулирование отношений по оказанию гостиничных услуг?

Задание 2.

Какое значение и роль в регулировании деятельности по оказанию гостиничных услуг играет Закон РФ № 2300-1?

Задание 3.

Опишите Национальный стандарт РФ ГОСТ 51185-2008?

Задание 4.

Какие общие выводы можно сделать по правовому регулированию гостиничного сервиса?

Тема 4. Международные нормативно – правовые аспекты гостиничного сервиса.

Содержание раздела

Гостиничная индустрия как вид экономической деятельности включает предоставление гостиничных услуг и организацию за вознаграждение краткосрочного проживания в гостиницах, кемпингах, мотелях, школьных и студенческих общежитиях, домах для приезжих и т.д.

В Международной практике принята «Стандартная классификация средств размещения туристов», разработанная экспертами ВТО.

Имеется две категории:

-коллективные средства размещения туристов, которые делятся на разряды - гостиницы и аналогичные средства размещения, специализированные заведения, прочие коллективные заведения;

-индивидуальные средства размещения.

Под **коллективным средством** размещения понимается «любой объект, который регулярно или иногда предоставляет туристам размещение для ночёвки в комнате или каком - либо ином помещении, однако число номеров, которое в нём имеется, превышает определённый минимум», определяемый каждой страной самостоятельно (например, в России-10 номеров, в Италии-7 номеров). Причём все номера в данном предприятии должны подчиняться единому руководству (даже если оно не ставит целью извлечение прибыли), быть сгруппированы в классы и категории в соответствии с предоставляемыми услугами и имеющимся оборудованием.

К коллективным средствам размещения туристов относятся: гостиницы и аналогичные средства размещения, специализированные заведения и прочие предприятия размещения.

Гостиницы обладают следующими признаками:

-состоят из номеров, число которых превышает определённый минимум, имеют единое руководство;

-предоставляют разнообразные гостиничные услуги, перечень которых не ограничивается ежедневной заправкой постелей, уборкой номера и санузла;

-сгруппированы в классы и категории в соответствии с предоставляемыми услугами, имеющимся оборудованием и стандартами страны;

- не входят в категорию специализированных заведений;
- ориентированы на свой сегмент путешественников;
- могут быть независимыми или входить в специализированные объединения (цепи).

Группа «Гостиницы и аналогичные предприятия» включает:

- гостиницы,
- гостиницы квартирного типа,
- мотели,
- придорожные и пляжные гостиницы,
- клубы с проживанием,
- пансионаты,
- меблированные комнаты,
- туристские общежития.

Группа «Специализированные предприятия» состоит из:

- санаториев,
- лагерей труда и отдыха,
- размещение в коллективных средствах транспорта (поездах, яхтах), а также конгресс - центрах.

Группа «Прочие коллективные средства размещения» включает:

- комплексы домов и бунгало, организованные в качестве жилищ, предназначенных для отдыха,
- огороженные площадки для палаток, автоприцепов, домов на колёсах,
- бухты для малых судов.

К индивидуальным средствам размещения относятся собственные жилища:

- квартиры,

-ВИЛЛЫ

-особняки,

-коттеджи, используемые посетителями - резидентами,

-комнаты, арендуемые у частных лиц или агентств,

-помещения, предоставляемые бесплатно родственниками и знакомыми.

Отнесение к тем или иным средствам размещения определяется законодательными актами и нормативными документами каждой страны. Например, в Италии «Основной закон по развитию и совершенствованию туризма» относит к гостиничному хозяйству предприятия по приёму туристов - гостиницы, мотели, сельские туркомплексы и пансионаты, базы и лагеря отдыха для молодёжи, туристские деревни, сельские дома, дома и меблированные квартиры, дома отдыха, дома молодёжи, альпийские приюты.

Классификация услуг проживания и терминология, представленные в нормативных документах России и Стандартной международной классификации видов деятельности в туризме (СИКТА), принятой Евростатом и ВТО, существенно отличаются.

В различных странах мира для обозначения категории гостиниц и других средств размещения применяются различные символы - от звёзд во Франции и России до корон в Англии. Попытки введения унифицированной международной классификации гостиниц до настоящего времени не увенчались успехом.

Однако в 1989 г. Секретариат ВТО разработал Рекомендации по межрегиональной гармонизации критериев гостиничной классификации на основе стандартов, принятыми региональными комиссиями. Рекомендации определяют минимальные требования к зданию и номерам, качеству гостиничного оборудования и мебели, энерго- и водоснабжения, отоплению, санитарии, безопасности и связи, гостиничным услугам и обслуживающему персоналу. Высшая категория гостиниц пять звёзд, низшая одна звезда. В большинстве стран предварительная классификация гостиницы является необходимым условием при получении лицензии на гостиничную деятельность. Многие гостиничные цепи устанавливают свои, как правило, более высокие, чем в национальных стандартах, требования.

Для защиты профессиональных интересов работников гостиничной индустрии в ряде стран образуют национальные гостиничные ассоциации (например, Российская гостиничная ассоциация - РГА), которые в свою очередь, образовали Международную гостиничную ассоциацию (МГА), являющуюся ведущей международной организацией гостиничной индустрии.

Важным вкладом МГА в развитие международного туризма явилось принятие в 1981 г. Международных гостиничных правил, определяющих принципы взаимоотношений клиента и гостиничной администрации и не потерявших своей актуальности до настоящего времени.

Целью Международных гостиничных правил является кодификация общепринятой международной торговой практики, регулирующей вопросы договора на размещение в гостинице. Они призваны проинформировать гостя и владельца гостиницы об их взаимных правах и обязанностях. Данные правила дополняют положения, предусмотренные в национальных законодательствах о договорных отношениях. Они применяются, когда такое законодательство не включает специфических моментов, касающихся договора на размещение в гостинице. Правила состоят из двух частей, первая часть - договорные отношения, вторая - другие обязательства.

Лицо, останавливающееся в гостинице, необязательно является стороной в договоре; договор на размещение в гостинице может быть заключен от его имени третьей стороной. В Правилах термин «клиент» означает физическое или юридическое лицо, заключившее договор на размещение в гостинице и несущее ответственность за оплату этого размещения. Термин «гость» означает физическое лицо, которое предполагает разместиться или размещается в гостинице.

В соответствии с договором на размещение владелец гостиницы обязан предоставить гостю размещение и дополнительное обслуживание. Предполагается, что предоставляемые услуги соответствуют обычным услугам в гостинице в зависимости от ее категории, включая использование номера и те удобства, которые обычно предоставляются для общих потребностей гостей. Клиент несет ответственность за оплату по договорной цене. Условия договора обуславливаются категорией гостиницы, национальным законодательством или инструкциями о деятельности гостиницы (если таковые имеются), Международными гостиничными правилами и правилами внутреннего распорядка гостиницы, которые должны быть показаны гостю.

Договор не имеет какой-либо особой формы. Он считается заключенным, когда одна сторона принимает условия, предложенные другой стороной. Срок действия договора может быть заключен на определенный или неопределенный период. Когда договор заключается на приблизительный срок, согласованным считается наиболее короткий период.

Договор на размещение заканчивается в 12.00 дня, следующего за днем прибытия клиента, если в договоре не оговорено и не согласовано размещение дольше, чем на один день.

В случае, если договор полностью или частично не исполнен, виновная сторона обязана полностью компенсировать другой стороне все ее потери. Пострадавшая сторона обязуется принять все необходимые меры с целью уменьшения возможных потерь. Если владелец гостиницы не может исполнить договор, он должен принять меры к поиску другого размещения, равного или более высокого стандарта, в той же местности. Все дополнительные затраты, возникшие в связи с этим, должны быть покрыты владельцем гостиницы. Если он не обеспечит этого, то будет подсуден для выплаты компенсации. Окончание договора согласуется сторонами на взаимной основе. Гостиница может запросить полную или частичную предварительную оплату. Если гостиница получает от клиента определенную сумму денег в виде аванса, это должно считаться предварительной оплатой за размещение и дополнительные услуги, которые будут предоставлены. Гостиница должна вернуть деньги, выплаченные вперед, в размере превышения предварительной оплаты над суммой, необходимой к выплате, если только заранее не было оговорено, что этот предварительный взнос является безвозвратным. Счет вступает в силу с момента его вручения.

Любое серьезное или повторяющееся нарушение договорных обязательств дает право пострадавшей стороне прекратить действие договора немедленно, без предварительного уведомления.

Во второй части Правил говорится об ответственности владельца гостиницы и гостя. Юридическая ответственность владельца гостиницы определяется национальным законодательством. При отсутствии в национальном законодательстве соответствующих положений должно приниматься положение Европейской конвенции от 17 декабря 1962 г. Ответственность за имущество гостя обычно ограничена, за исключением случаев, когда очевидна вина владельца гостиницы или его служащих. Обязанность гостиницы принимать на хранение ценности зависит от размера и категории гостиницы.

Гость (клиент) несет перед владельцем гостиницы юридическую ответственность за любой ущерб, нанесенный лицам, зданию, отделке или оборудованию, по его установленной вине. Гостиница в качестве гарантий оплаты любых положенных ей сумм имеет право задержать и в дальнейшем реализовать по коммерческой стоимости любое имущество, доставленное гостем в помещение гостиницы. Гость должен вести себя в соответствии с обычаями и правилами внутреннего распорядка, принятыми в гостинице. Серьезное или повторяющееся нарушение правил внутреннего распорядка дает гостинице право прекратить действие договора немедленно, без предварительного уведомления. Если гость хочет привезти с собой в гостиницу домашнее животное, он обязан предварительно убедиться, что это разрешено правилами внутреннего распорядка данной гостиницы.

Задание для самоконтроля.

Задание 1.

Что включает в себя гостиничная индустрия как вид экономической деятельности? Расскажите.

Задание 2.

Заполните таблицу.

Группы гостиниц по ВПО на международном уровне.	Краткое описание.

Задание 3.

Кем определяется юридическая ответственность владельца гостиницы?

Задание 4.

Проведите сравнительный анализ коллективного средства размещения гостей и индивидуального средства размещения гостей.

Тема 5. Российские нормативно-правовые акты деятельности по оказанию гостиничных услуг.

Содержание раздела

Современное нормативно-правовое регулирование отношений по оказанию гостиничных услуг основано на положениях ч.1 ст.8 Конституции РФ, которое провозглашает, что «в РФ гарантируется единство экономического пространства, свободное перемещение товаров, услуг и финансовых средств...», а также закрепляет основные права и свободы человека и гражданина, важные для этой сферы, в том числе право свободно передвигаться, выбирать место пребывания и жительства, право на отдых.

В ГК РФ услуги выделены в самостоятельный объект, а регулированию договорных отношений по оказанию услуг посвящена гл.39 ГК РФ «Возмездное оказание услуг». Однако в перечне услуг нет указания на гостиничные услуги, (п.2 ст.779 ГК РФ), но это не значит, что правила гл.39 не применяются к данным отношениям.

Одним из основных источников правового регулирования отношений по оказанию гостиничных услуг являются «Правила предоставления гостиничных услуг», далее Правила предоставления гостиничных услуг, которые приняты постановлением Правительства РФ от 25 апреля 1997 года №490 и постановлением правительства РФ №693 от 15.09.2000 г. внесены уточнения, в соответствии с Законом о защите прав потребителей.

В Правилах предоставления гостиничных услуг содержится определения понятия «гостиница» и устанавливается, кто может являться стороной договора об оказании гостиничных услуг и определяют права, обязанности, ответственность сторон по такому договору. В данных Правилах потребителем считается гражданин, который имеет намерение заказать либо который заказывает и использует услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с предпринимательством.

Отношения между потребителями и исполнителями регулирует Закон РФ от № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее - Закон о защите прав потребителей). Понятно, что этот документ не распространяется на юридических лиц, а также предпринимателей, которые используют, приобретают, заказывают, либо имеют намерение приобрести или заказать услугу не для личных бытовых нужд, а для бизнеса.

- Также Государственный комитет Российской Федерации по строительству и жилищно-коммунальному комплексу рассмотрел запрос Московской

ассоциации гостиниц и туристических организаций о разъяснении ряда статей «Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 25 апреля 1997 г. № 490, дополнив правила Письмом от 16 февраля 2001 г. № ВР-738/12 «О правилах предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», в котором подробно разъяснены пункты 4, 5, 12 и 13 Правил.

Следует также обратить внимание, что не всегда потребитель и заказчик являются одним лицом. А согласно Правилам предоставления гостиничных услуг, потребителем является лицо, которое и заказывает гостиничную услугу, и пользуется ею. То есть одного пользования гостиничной услугой недостаточно для того чтобы гражданин стал потребителем. Соответственно оказываются лишёнными правового регулирования отношения по оказанию гостиничных услуг, когда услуги заказываются юридическим лицом, а исполняются гражданином.

К тому же, правовое регулирование не обходит стороной и ответственность гостиниц и других средств временного размещения граждан.

- Существует Постановление Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. № 713 «Об утверждении правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня должностных лиц, ответственных за регистрацию», п. 1, 3, 5, 8, 14, 29.

Предприятия, непосредственно занимающиеся предоставлением гостиничных услуг и услуг по временному размещению граждан осуществляют миграционный учет иностранных граждан, опираясь на Федеральный Закон Российской Федерации от 18 июля 2006 г. № 109 «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации», а также Постановление Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

В свете вышеизложенного, представляется необходимым ввести обязательную сертификацию гостиниц и других средств размещения на территории Российской Федерации. Для этого предлагается в Законе о техническом регулировании деятельность по оказанию гостиничных услуг отнести не к услугам, а к процессам и принять соответствующий Закон о техническом регулировании гостиничной деятельности, основу которого может составить переработанная и дополненная Система классификации.

В дополнение ко всему, в каждой организации по предоставлению гостиничных услуг существуют внутренние правовые документы, такие как:

- должностные инструкции каждого подразделения,
- инструкции по делопроизводству,
- инструкции по пожарной безопасности и охране труда.

Говоря о правовом положении в гостиничном бизнесе, мы будем упоминать нормативные акты свойственные работе гостиниц, но при этом будем особо описывать ситуацию с малыми средствами размещения (мини-отели, гостевые дома и пр.). Для больших отелей и больших инвестиций возможно привлечение хороших юристов и правильная организация работы с самого начала строительства или реконструкции, и поэтому каких-либо существенных проблем здесь не возникает. А частное лицо обычно оказывается один на один с государственными «надзирающими» органами. Хотя, надо отметить, что на местах обычно с пониманием относятся к такому бизнесу и проблемы возникают обычно для вымогательства денег.

Основным нормативно-правовым актом, регламентирующим отношения, возникающие в связи с оказанием гостиничных услуг, являются «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 25 апреля 1997 года N 490 с последними изменениями от 13.03.2013г. В свою очередь, данные Правила основываются на Законе Российской Федерации "О защите прав потребителей".

Правила определяют понятие гостиницы как имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для предоставления услуг. Это означает, что здание или часть здания, именуемое гостиницей, является помещением для коммерческого использования (нежилой фонд). Соответственно, все очень популярные мини-отели, расположенные в переделанных жилых квартирах или частные дома с койко-местами, не могут называться гостиницами, и в своей деятельности не могут опираться на вышеупомянутые правила.

В ГОСТе Р 51185-2008 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.», утвержденного Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 18 декабря 2008 г. разъясняются понятия «средства размещения» и услуг средств размещения.

В указанном ГОСТе даны определения индивидуальных средств размещения до 500 кв.м. и коллективных средств размещения, которые должны иметь не менее 5 номеров. Таким образом, маленький «отель» на 4 номера будет считаться индивидуальным средством размещения. «Гостевые комнаты» - комнаты в частных домах, в которых предоставляются услуги размещения, в

большинстве случаев с завтраком. Но необходимо учитывать, что для средств размещения, расположенных в объектах жилого фонда юридически неправильно предоставлять какие-либо услуги, в том числе и подачу завтрака. Это может быть расценено как незаконное предпринимательство, о чем мы упомянем далее.

Указанные выше документы позволяют классифицировать средство размещения и правильно его оборудовать, и эксплуатировать. В России действует система добровольной классификации гостиниц на основании Приказа Министерства спорта, туризма и молодежной политики РФ от 25 января 2011 г. № 35 "Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи". Проводит процедуру оценки классификации гостиницы аккредитованная организация, которая определяет соответствие объекта туристской индустрии требованиям категории, установленным в соответствующей системе классификации, и по результатам оценки оформляет акты, протоколы и предписания.

В системе классификации предусмотрена категория «мини-отель», но это скорее подходит для маленьких отелей, расположенных в объекте нежилого фонда.

Организация или индивидуальный предприниматель, занимающийся коммерческой деятельностью, должен заявить об этом в органы государственной статистики выбрав соответствующий код в Общероссийском классификаторе видов экономической деятельности (ОКВЭД). Для гостиничной деятельности это раздел 55.1, но для индивидуальных предпринимателей управляющих «мини-отелем» (гостевым домом), работающем в переделанной жилой квартире, подходит 55.23.3 «Сдача внаем для временного проживания меблированных комнат», поскольку данное средство размещения не является гостиницей и гостиничные услуги согласно

Правилам отказывать нельзя.

Это имеет значение в плане защиты от возможного обвинения в незаконной предпринимательской деятельности. Отдельно хотелось бы упомянуть о соблюдении средством размещения правил пребывания иностранных граждан или лиц без гражданства в Российской Федерации. Нарушение данных правил наказывается статьей 18.9 КоАП РФ со штрафами от 25 до 500 тыс. рублей за каждое нарушение. Поэтому, прежде чем открывать гостиницу или любое другое средство размещения, целесообразно продумать всю систему постановки иностранцев на учет в местное отделение Федеральной Миграционной Службы.

Современное нормативно-правовое регулирование отношений по оказанию гостиничных услуг основано на положениях ч.1 ст.8 Конституции РФ, которое провозглашает, что «в РФ гарантируется единство экономического пространства, свободное перемещение товаров, услуг и финансовых средств...», а также закрепляет основные права и свободы человека и гражданина, важные для этой сферы, в том числе право свободно передвигаться, выбирать место пребывания и жительства, право на отдых. В ГК РФ услуги выделены в самостоятельный объект, а регулированию договорных отношений по оказанию услуг посвящена гл.39 ГК РФ «Возмездное оказание услуг».

Однако в перечне услуг нет указания на гостиничные услуги, (п.2 ст.779 ГК РФ), но это не значит, что правила гл.39 не применяются к данным отношениям.

- Следующий источник правового регулирования деятельности по оказанию гостиничных услуг: Федеральный закон от 24 ноября 1996 года №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ». Данный Закон декларирует, что одной из основных целей государственного регулирования туристской деятельности это-развитие гостиниц, а услуги по размещению являются составной частью туристского продукта. Отсюда следует, что государственное регулирование сферы туристской деятельности весьма существенно затрагивает деятельность по оказанию гостиничных услуг.

- Важную роль в регулировании деятельности по оказанию гостиничных услуг играет Закон РФ от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», который регламентирует взаимоотношения, возникающие между потребителем и исполнителем услуг, в том числе гостиничных, определяет права потребителей по приобретению услуг надлежащего качества, безопасных для их жизни и здоровья, на получение информации об услугах и их исполнителях, государственную и общественную защиту, а также механизм реализации этих прав.

- Закон РСФСР от 26 июля 1991 года №1488-1 «Об инвестиционной деятельности в РСФСР» «Федеральные законы от 9 июля 1999 года №160-ФЗ «Об иностранных инвестициях» и от 25 февраля 1999 года №39-ФЗ «Об инвестиционной деятельности в РФ, осуществляемой в форме капитальных вложений» определяют основные гарантии прав инвесторов на инвестиции и получаемые от них доходы и прибыль, условия предпринимательской деятельности на гостиничном рынке России.

В Правилах предоставления гостиничных услуг содержится определения понятия «гостиница» и устанавливается, кто может являться стороной договора об оказании гостиничных услуг и определяют права, обязанности, ответственность сторон по такому договору. В данных Правилах потребителем считается гражданин, который имеет намерение заказать либо который заказывает и использует услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с предпринимательством.

Отношения между потребителями и исполнителями регулирует Закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей). Понятно, что этот документ не распространяется на юридических лиц, а также предпринимателей, которые используют, приобретают, заказывают, либо имеют намерение приобрести или заказать услугу не для личных бытовых нужд, а для бизнеса.

Примером таких отношений может служить формирование туроператором туристического продукта с последующей его реализацией. В данном случае гостиничные услуги приобретаются туроператором и включаются в комплексную туристическую услугу, которая реализуется туристу. При этом турист не вступает непосредственно в договорные отношения с исполнителем, оказывающим гостиничные услуги. Таким образом, отношения по оказанию гостиничных услуг лицам, не являющимся потребителями по смыслу Правил предоставления гостиничных услуг, не попадают под их правовое регулирование.

Следует также обратить внимание, что не всегда потребитель и заказчик являются одним лицом. А согласно Правилам предоставления гостиничных услуг, потребителем является лицо, которое и заказывает гостиничную услугу, и пользуется ею. То есть одного пользования гостиничной услугой недостаточно для того чтобы гражданин стал потребителем. Соответственно оказываются лишёнными правового регулирования отношения по оказанию гостиничных услуг, когда услуги заказываются юридическим лицом, а исполняются гражданином.

Правилами предусмотрены:

1. Возможность для потребителя при обнаружении недостатков оказанной услуги потребовать безвозмездного устранения недостатков либо соответствующего уменьшения цены за оказанную услугу, или расторгнуть договор на предоставление услуг и потребовать полного возмещения убытков, если исполнитель в установленный срок не устранил эти недостатки;
2. Порядок доведения до потребителей информации об исполнителе, о предоставляемых услугах, сведений о сертификации услуг, подлежащих обязательной сертификации, информации о порядке оформления проживания в гостинице и оплаты услуг, о порядке заключения договоров на бронирование мест в гостинице и последствиях при опоздании потребителя, о случаях, когда исполнитель обязан заключить с потребителем договор на предоставление услуг, о реквизитах квитанции или иного документа, выдаваемого потребителю при оформлении проживания в гостинице и др.;
3. Порядок предоставления услуг, перечень видов услуг, предоставляемых исполнителем без дополнительной оплаты, ответственность исполнителя за сохранность вещей потребителя;

4. Возможность для потребителя отказаться от исполнения договора на предоставление услуг при условии оплаты исполнителю фактически понесённых им расходов;
5. Возмещением потребителем ущерба в случае утраты или повреждения им имущества гостиницы, а также ответственность потребителя за иные нарушения в соответствии с законодательством Российской Федерации;
6. Ответственность исполнителя за вред, причинённый жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие недостатков при оказании услуг, а также компенсация морального вреда, причинённого потребителю нарушением его прав в соответствии с законодательством Российской Федерации;
7. Иные права и обязанности исполнителя и потребителя.

Задание для самоконтроля.

Задание 1.

Расскажите о правилах предоставления государственных услуг. Кто может являться стороной договора по оказанию государственных услуг?

Задание 2.

Какой закон регулирует отношения между потребителями и исполнителями? Опишите.

Задание 3.

Раскройте ГОСТ 51185-2008. Какое значение он имеет к гостиничному управлению?

**Министерство образования Московской области
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Московской области
«Волоколамский аграрный техникум «Холмогорка»
(ГБПОУ МО «ВАТ «Холмогорка»)**

**Комплект лекций по программе профессионального
обучения
по должности «25627 Портъё»**

ЛЕКЦИЯ № 2

СИСТЕМА ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ ОТЕЛЯ

«Система дополнительных услуг отеля»

Целью освоения учебной темы «Система дополнительных услуг отеля»: знакомство с системой дополнительных услуг гостиницы и получение необходимых знаний для работы с ними.

Задачи:

- Познакомиться с гостиничными анимационными услугами и программами.
- Научиться организовывать питание гостей.
- Научиться организовывать экскурсии для гостей.
- Научиться определять виды и функции анимации в формировании санитарно – курортных услуг.
- Научиться бронировать билеты при отеле.
- Познакомиться с трансфером.

По окончании изучения обучающиеся должны:

Знать:

- Гостиничные анимационные услуги и программы.
- Организацию питания и экскурсий туристов.
- Типологию, виды и функции анимации в формировании санитарно – курортных услуг.
- Услуги бронирования при отеле.
- Что такое трансфер

Уметь:

- Разбираться в гостиничных анимационных услугах и программах.
- Организовывать питание и экскурсии для клиентов отеля.
- Осуществлять услуги бронирования при отеле.
- Разбираться в типологии, видах и функциях анимации в формировании санитарно – курортных услуг.

Владеть:

- Системой дополнительных услуг отеля.

Тема 1. Гостиничные анимационные услуги и программы

Содержание раздела

Программное анимационное воздействие на человека во время его отдыха в той или иной мере способствует сохранению и восстановлению его здоровья:

- соматического,
- физического,
- психического,
- нравственного.

Эти компоненты здоровья и определяют соответствующую условную типологию направлений и программ туристской анимации:

Первый тип - спортивные, спортивно-оздоровительные, спортивно-развлекательные программы.

Второй тип - зрелищно-развлекательные, приключенческо-игровые программы.

Третий тип - познавательные, спортивно-познавательные, культурно-познавательные, экскурсионные, обучающие, любительские и творческо-трудовые программы. Для каждого из этих направлений можно выделить характерные формы анимационной деятельности.

Четвертый тип - комплексные программы, комбинированные из однородных программ.

Спортивные анимационные программы предназначены для туристов, увлекающихся тем или иным видом спорта и приехавших в спортивно-туристский комплекс для занятий спортом по определенной системе тренировок в сочетании с отдыхом.

Спортивно-оздоровительные программы отличаются от спортивных тем, что они рассчитаны на туристов, любителей спорта и активного отдыха, для которых туркомплекс - это единственное место и возможность восстановления сил и здоровья через активные физические нагрузки, в условиях чистой природы и чистого воздуха.

Спортивно-развлекательные программы ориентированы на туристов любого возраста.

Они строятся на вовлечении туристов в активное движение через заманчивые, увлекательные, веселые конкурсы и безобидные состязания.

Спортивно-познавательные программы строятся на приобщении туристов к духовно-нравственным ценностям в процессе активного отдыха (походы, пешеходные экскурсии).

Экскурсионные программы состояются из различных видов экскурсий, а обучающие программы помогают туристам приобрести различные умения и навыки (в плавании и других различных видах спортивных занятий, ремесел).

Культурно-познавательные анимационные программы туркомплекса строятся на приобщении туриста к культурно-историческим и духовным ценностям нации, страны, местного населения и включают: посещение музеев, театров, кинотеатров, художественных галерей, парков, выставок, национальных фольклорных мероприятий, концертов, вечеров поэзии, встреч с известными деятелями культуры. Некоторые из этих программ зависимы от платежеспособности туристов, уровня их интеллектуального развития.

Приключенческо-игровые анимационные программы строятся на соприкосновении туриста с интересным, волнующим, необычным (например, участие в ролевых играх и конкурсах, посещении пещер, пиратской вылазке, вечере народных преданий и легенд, ночном походе, ночном спуске на горнолыжном курорте, в тематическом пикнике).

Эти программы имеют спрос независимо от возраста, пола, национальности, образования отдыхающих.

Любительские (творческо-трудовые) анимационные программы строятся на привлечении туристов к творчеству, сотворчеству, состязанию в изготовлении местных поделок, что вызывает у них интерес к национальным особенностям местного населения.

После участия в такой программе гость отмечает, что он научился общению на местном национальном языке, познакомился с национальными музыкальными инструментами, танцами, кухней и т. д. Формы проведения этих программ могут быть самыми разнообразными: аукцион поделок из природных материалов, конкурс любительской фотографии, фестиваль авторских стихов и песен, концерт вокальных и инструментальных исполнителей, выставка детского рисунка, песочной скульптуры и т. д.

Зрелищно-развлекательные анимационные программы включают: праздничные мероприятия, конкурсы, фестивали, карнавалы, тематические

дни, ярмарки, дискотеки, танцевальные вечера, концерты художественной самодеятельности и т. д.

Анимационные программы типа «общение по интересам» являются по сути дела комбинациями из упомянутых программ, однако здесь необходимо уделить больше внимания той непринужденной, ненавязчивой, комфортной обстановке, которая располагала бы к общению соответственно интересам, желаниям, темпераментам, национальностям и т. д.

Для этого необходим хороший аниматор - «затравщик», катализатор такого общения.

При разработке этих программ ставятся, в частности, следующие цели:

- удовлетворение потребности самовыражения;
- поощрение туристов (гостей, отдыхающих) в развитии своих умений;
- направление развлечений и навыков в созидательное русло;
- избавление от ежедневных проблем и стрессов;
- изменение имиджа и расслабление напряжения;
- приобретение дополнительных знаний в области культуры.

Для того чтобы удовлетворить потребности гостей разных национальностей, возрастов, достатков и возможностей (физических, интеллектуальных и т. д.), программы анимации должны меняться на протяжении всего сезона по содержанию, интенсивности, времени проведения и по другим параметрам.

Анимационные программы в значительной мере зависят от размера отеля, его месторасположения, функциональной ориентации, имеющихся возможностей (в том числе по спектру оказываемых дополнительных услуг), а также от профессионализма и степени универсальности тураниматоров, от их таланта,

Качество и объем выполняемых анимационных программ в туркомплексах, отелях определяются в существенной степени наличием требуемого персонала и в целом - эффективностью анимационного менеджмента.

В небольшом отеле анимационными программами может заниматься один человек - менеджер туранимации, в туркомплексе среднего размера - отдел (служба) туранимации, а в крупных курортных и клубных туркомплексах - специализированные анимационные центры (центры досуга).

Задание для самоконтроля.

Задание 1.

Расскажите об этапах (типах) программ туристической анимации в гостинице.

Задание 2.

Опишите цели, которые учитываются при разработке анимационных программ.

Задание 3.

Проведите сравнительный анализ 2-3 анимационных программ на выбор. Опишите их значимость, роль, цели, сходство и различия и т.д.

Тема 2. Организация питания туристов гостиницах

Содержание раздела

Ресторан – предприятие питания, предоставляющее гостям широкий ассортимент блюд, напитков, кондитерских изделий, в том числе фирменных и сложного приготовления.

Высокий уровень обслуживания в ресторанах обеспечивается квалифицированными поварами, официантами, метрдотелями и сочетается с организацией отдыха и развлечений.

В структуре гостиничных комплексов может быть несколько ресторанов или ни одного. В больших гостиницах, входящих в известные гостиничные цепи, обычно два ресторана – фешенебельный фирменный и небольшой с невысоким уровнем цен на блюда и напитки.

В большинстве ресторанов предусматривается музыкальная программа проведение концертов.

Виды ресторанов:

- городской ресторан;
- рестораны быстрого обслуживания – fast food;
- рестораны на вокзалах и аэропортах;
- вагоны – рестораны;
- на борту самолета;
- выездные рестораны;

Кафе – предприятие питания, предоставляющее гостям ограниченный ассортимент блюд и напитков, мучных кондитерских изделий, кисломолочных продуктов в сочетании с отдыхом и развлечениями. Большинство гостиничных комплексов в своей структуре наряду с ресторанами предпочитают иметь небольшое кафе.

Бар – специализированное предприятие питания, предоставляющее гостям различные напитки, десерты, сладкие блюда и закуски. В баре предусматривается возможность отдохнуть в уютной обстановке, послушать музыку, развлечься.

Бары можно классифицировать в зависимости от их расположения в гостиничном здании:

Вестибюльный бар – служит удобным местом для встреч и бесед;

Ресторанный бар – традиционно является самым притягательным элементом интерьера ресторана;

Вспомогательный бар – представляет собой торговую точку, расположенную в глубине гостиничного здания, на этаже. В больших отелях их может быть несколько. Здесь сосредотачиваются запасы вин, пива и др. напитков для обслуживания гостей непосредственно в номерах;

Банкетный бар – расположен в банкетном зале. Используется исключительно для обслуживания банкетов и конференций. Банкетный бар имеет большой запас дорогих и популярных вин, напитков, пива;

Бар при бассейне - любой высокорядный отель имеет бассейн и бар при этом;

Мини – бары – маленькие бары с холодильником в гостевых комнатах. Предназначены для снабжения гостей напитками в любое время суток. Запасы напитков в мини-барах пополняются ежедневно, а стоимость выпитого дополнительно включается в общий сет.

Буфет – производит продажу с потреблением на месте ограниченного ассортимента холодных закусок, бутербродов, напитков, булочных и кондитерских изделий, сладких блюд несложного приготовления. В гостиницах работают буфеты, оборудованные электроплитами, холодильниками, охлажденными прилавками, кофеваркой и другим современным оборудованием.

Закусочная – изготавливает, реализует и организует потребление на месте различных блюд и закусок несложного приготовления, бульонов, холодных и горячих напитков, мучных кондитерских изделий.

Столовая – как предприятие питания часто встречается в структуре курортных гостиниц. Предназначена для изготовления, реализации и организации потребления на месте различными слоями населения завтраков, ужинов, отпуска их на дом.

По контингенту обслуживаемых гостей предприятия питания подразделяются на:

- общедоступные;
- связанные с обслуживанием определенного контингента потребителей.

Рестораны, кафе, бары в составе гостиничных комплексов предназначены первоочередного обслуживания гостей, в большинстве случаев они являются общедоступными. Предприятия питания в составе отелей-клубов, пансионатов обслуживают только своих гостей.

По применяемым формам обслуживания предприятия питания делятся на:

- предприятия самообслуживания;
- с частичным обслуживанием официантами;
- с полным обслуживанием официантами;
- с обслуживанием буфетчиками;

По уровню обслуживания – предприятия питания подразделяются на следующие классы:

Люкс;

Высший;

Первый;

Класс - отличительный признак питания, характеризующий уровень качества обслуживания.

При организации завтраков, обедов, ужинов используются различные методы обслуживания:

- «а ля карт»;
- «а парт»;
- «табльдот»;
- шведский стол;
- буфетное обслуживание.

A la carte – гости из карты меню блюд и напитков выбирают то, что им больше всего нравится.

Заказ передается на кухню, и сразу же начинается приготовление и сервировка заказанных блюд и напитков. При таком обслуживании гость имеет возможность получить от официанта совет, а официант со своей стороны активно участвует в выборе блюд и напитков.

В данном случае уместно говорить о суггестивном методе (внушение).

Несмотря на то, что метод «а ля карт» считается самым трудоемким, в настоящее время он является и самым распространенным методом обслуживания в ресторанах, так как больше всего соответствует желаниям посетителей.

A Part – при данном методе обслуживании гости, предварительно сделав заказ, обслуживаются в установленный промежуток времени.

Очень часто встречается в домах отдыха и курортных гостиницах.

Tabled' Hot – отличается от «а парт» тем, что все гости обслуживаются в одно и то же время и по одному и тому же меню.

Обслуживание начинается тогда, когда все гости соберутся за столом.

Шведский стол. Представляет широкий выбор блюд со свободными доступом и выбором.

Это может быть и довольно узкий набор и по - настоящему обильный стол с многочисленными блюдами. Все зависит как от категории отеля, так и от страны.

Данный метод имеет ряд преимуществ:

- увеличивает пропускную способность ресторанный зала;
- ускоряет процесс обслуживания;
- требует меньшей численности квалифицированного персонала.

Буфетное обслуживание. Буфеты предлагают самообслуживание гостей. Обслуживающий персонал пополняет ассортимент блюд и закусок, приносит дополнительные порции, дает гостям советы при выборе еды, открывает бутылки с напитками, готовит чай или кофе, убирает использованную посуду и приборы.

Ассортимент буфетной продукции зависит от условий ее приготовления и отпуска и может быть самым разнообразным: напитки, кондитерские изделия, фрукты, бутерброды и т.д.

В зависимости от контингента обслуживаемых гостей, класса и оснащения предприятий питания используются различные виды сервиса.

Наиболее распространенными считаются сервисы:

- французский;
- английский;
- американский;
- русский;

Французский сервис – этот вид сервиса обычен для ресторанов высокой кухни, где он подчеркивает элегантность обслуживания.

Этот сервис считается самым впечатляющим и дорогостоящим в мире. Большое блюдо с разложенной на нем пищей демонстрируется гостям.

Для данного сервиса необходима целая бригада обслуживающего персонала, в составе которой должны быть:

1. менеджер ресторана – maitre d'hotel;
2. старший официант - ответственный за 4 столика. Он встречает гостей, дает пояснения по поводу меню и принимает заказ, следит за оперативностью обслуживания и лично раскладывает пищу по тарелкам гостей, нарезает мясо и т.д.;
3. помощник старшего официанта – принимает заказы на напитки, подает блюда;
4. официант, подающий воду – также передает заказы на кухню, привозит оттуда тележки с едой, убирает со стола;
5. официант по винам (sommelier)

«+» сервиса:

- постоянный контакт с гостями;
- гость определяет сам желаемый объем еды;

«-» сервиса:

- высокая трудоемкость;

Английский сервис: (обслуживание с приставного столика).

При этом методе официант накладывает пищу на тарелку гостя на приставном столике, затем подает ее с правой стороны. Если требуется добавка, официант использует чистую тарелку. При этом меняется также столовый прибор. Этот вид сервиса является трудоемким, поэтому он рекомендуется только для обслуживания отдельных столиков.

Продукты накладываются на сервировочное блюдо, которое ставится на столик. С колесиками. Столик подвозится к столу, к гостю. Гость выбирает порцию, и официант начинает оформлять блюдо у него на глазах.

«+» сервиса:

- идеальный контакт с гостями;
- свобода движений для обслуживающего персонала;

«-» сервиса:

- большие затраты времени.

Американский сервис. Пища готовится и раскладывается по тарелкам непосредственно на кухне.

Официанты разносят и расставляют тарелки гостям. Этот вид пользуется популярностью благодаря простоте и оперативности.

«+» сервиса:

- низкая трудоемкость;
- требуется мало персонала;

«-» сервиса:

- слабый контакт с гостем;
- установленный объем порций;

Русский сервис. Еда приносится на сервировочном блюде. Официант на глазах у гостей разделяет ее на порции, далее гости сами перекладывают эти порции в тарелки.

«+» сервиса:

- гость сам определяет желаемый объем пищи;

«-» сервиса:

- высокая трудоемкость;
- при перекладывании еды неопытными гостями нарушается вид блюда.

Особенности организации питания в гостиницах.

Питание является одной из основных услуг в технологии тур обслуживания. Большинство ресторанов «встроено» в гостиницу и являются их частью, реже данные предприятия работают в автономном режиме.

По режиму питания туристов предприятия питания предоставляют услуги в виде завтрака, полного пансиона, полупансион, спецпитания, питания для детей и т.д.

По ассортименту питания туристов данная услуга подразделяется на комплексное питание, питание по выбору, питание по предварительному заказу, банкеты, торжества.

Требования к туристским предприятиям питания.

Территория должна быть тщательно убрана, снабжена необходимым асфальтовым или декоративным покрытием.

Все помещения должны быть оборудованы указателями, помогающими потребителями ориентироваться в туристско - гостиничном комплексе.

В вестибюле на видном месте должны быть вывешена копия сертификата данного предприятия питания, свидетельствующая о присвоении ему определенного класса.

Среди дополнительных требований можно выделить следующее:

- при обслуживании организованных туристских групп по безналичному расчету рекомендуются на завтрак, обед или ужин предлагать скомплектованные рационы питания, составленные с учетом возраста групп, национального состава и т.д.
- предварительная сервировка столов приборами, столовой посудой с хлебом, холодными закусками и специями может быть использована во всех типах и классах предприятий только при обслуживании организованных групп по безналичному расчету;
- продукты, используемые для приготовления блюд, должны иметь сертификат, подтверждающий отсутствие вредных веществ, загрязнении и т.д.
- регулярно, не реже чем один раз в пять лет, проводится аттестация производственного, обслуживающего, административно - управленческого и технического персонала с целью подтверждения или повышения квалификационного разряда. Не реже чем через три года должна проводиться профессиональная переподготовка работников туристских предприятий питания на курсах повышения квалификации по специальной программе
- метрдотель, сомелье, официанты и бармены должны знать не менее одного из европейских языков. В бригаду включаются официанты, владеющие разными иностранными языками
- работники обслуживающего персонала должны быть вежливыми, внимательными и предупредительными в отношениях с потребителями,

по возможности выполнять просьбы потребителей, если это не отвлекает их от выполнения прямых обязанностей. В случае возникновения конфликтной ситуации работник должен немедленно пригласить дежурного администратора, метрдотеля или директора предприятия.

В гостиницах с количеством мест 200 и более проектируется еще столовая для питания сотрудников гостиницы.

Количество мест в залах блока питания должно соответствовать количеству мест в гостинице.

Ресторан - это предприятие общественного питания повышенного типа по уровню обслуживания с разнообразным, широким ассортиментом блюд, закусок, кондитерских, винно-водочных изделий, фруктов и других покупных товаров.

В вечернее время обслуживание потребителей в ресторане сочетается с организацией эстрадных выступлений, танцев. Рестораны работают с 11.30 – 23.30 ч. при наличии нескольких залов целесообразно работу залов начинать в разное время. В дневное время ресторан высшего класса может работать по типу столовой. Для быстрого обслуживания потребителей в дневное время практикуется комплексное питание.

В тех случаях, когда при гостинице имеется кафе или закусочная, их работу удобнее начинать с 7-8 ч. до 22ч.

Буфеты, расположенные на этажах гостиниц, должны работать с 7 до 22 ч., чтобы обеспечить проживающих завтраками и ужинами.

При организации обслуживания в ресторанах (кафе) гостиничных комплексов обычно предлагаются следующие условия питания:

Особые условия питания создаются в отелях, работающих в системе клубного отдыха (кроме 3-х разового питания, в течении всего дня предлагается большой выбор бесплатных закусок, алкогольных и иных напитков) – All Inclusive (все включено в стоимость).

Полный пансион, то есть трехразовое питание (завтрак, обед и ужин) – Full Board (FB);

Полупансион, то есть двухразовое питание (завтрак плюс обед или ужин) – Half – Board (HB);

Только завтрак, то есть одноразовое питание – Bed & Breakfast (BB).

С завтрака начинается день гостей, и от его организации во многом зависит, будет ли начало дня для гостей хорошим или плохим. В отличие от обеда и ужина. На завтрак приходят практически все гости, проживающие в гостинице.

В этой связи необходимо учитывать следующие условия:

- помещение, в котором организуется завтрак, должно быть чистым и хорошо проветренным;
- несмотря на раннее время, сотрудники должны быть бодрыми и проявлять активность;
- должен быть обеспечен бесперебойный процесс обслуживания.

Структура управления.

Служба питания гостиницы, или пищевой комплекс отеля - это отдельное структурное подразделение, которое возглавляет директор, подотчетный управляющему отелем (директору гостиницы).

Директор пищевого комплекса контролирует следующие виды работ:

- работу кухни;
- работу буфетов;
- банкетную деятельность;
- организацию обслуживания в ресторане;
- обслуживание в номерах;
- снабжение мини-баров;
- обслуживание в комнатах или зонах отдыха;
- обслуживание гостей в барах;
- работу уборщиков и мойщиков посуды.

Шеф – повар – ответственный за организацию работы кухни, руководство группой заместителей, кол-во и качество приготавливаемой пищи. Он выполняет административные функции и составляет финансовую смету.

Зав. секцией уборки и мойки посуды подчиняется Директору пищевого комплекса и отвечает за следующие виды работ:

- уборка внутренних помещений отеля;
- мойка и чистка посуды;
- ведение учета посуды и утвари, проверка запаса их;
- проверка посудомоечных машин;
- инвентаризация запаса чистящих и моющих средств;
- санобработку помещений;
- дезинфекция.

Обычно уборка проводится в ночное время, промежуточная между обедом и ужином.

Обязанности ресторанный менеджера:

- поддерживать высокое качество обслуживания;
- нанимать, обучать персонал;
- организация обслуживания в номерах, мини-барах;
- проводить маркетингов исследования;
- предоставлять директору расчет бюджета и бизнес- прогноза на следующую неделю, месяц, год.

Директор пищеблока должен ставить бары под жесткий контроль и строго взыскивать за отступления от установленных правил.

Важной частью работы ресторанных менеджеров (метрдотель) является организация подготовки торгового зала ресторана к обслуживанию:

- уборка помещений;
- расстановка мебели;
- получение и подготовка столового белья, посуды, приборов и т.д.

Обязанности банкетный менеджера:

- руководить обслуживанием всех массовых мероприятий;
- следить за уборкой помещения;
- составлять график работы официантов;
- согласовать меню с шеф-поваром;
- проверить список уточнений;
- предоставление счетов сразу же после банкета;
- строго следовать противопожарной безопасности.

Так, банкетный менеджер является самым крупным специалистом по ресторанному обслуживанию. Он должен разбираться во всех типах банкета и способах подачи закусок, блюд и напитков.

Организация любого банкета включает: прием заказа, подготовку к проведению банкета, обслуживание.

Секция обслуживание номеров.

Термин «обслуживание номеров» ранее употреблялся по отношению к обслуживанию жилых номеров отеля.

В данном подразделе он используется в более узком смысле - подача еды и напитков в номера.

Для повышения качества работы данной секции пищевого комплекса гостиницы необходимо работать в двух следующих направлениях:

- во-первых, наладить своевременное выполнение заказов, особенно завтраков, т.к. эта услуга наиболее популярна среди гостей;
- во –вторых, неуклонно добиваться снижения цен за услуги секции.

Работа менеджера по планированию действий секции может выглядеть следующим образом.

Заказать необходимое количество оборудования, например, сервировочные тележки, подносы, посуду с крышками и специальными колпаками для сохранения температуры подачи, столовые принадлежности.

Составить график работы служащих, чтобы избежать крайностей, зачастую наблюдаемых в гостиницах, когда люди или сбиваются с ног, или слоняются без дела. Составляя график, менеджер выделяет соответствующее число обслуживающего персонала, исходя из планируемого объема работ.

Особая предусмотрительность требуется при планировании меню. Заготовленная впрок пища должна и выглядеть аппетитно, и не терять своей доброкачественности. Меню обслуживания номеров, как правило, ориентировано на вкусы среднего постояльца. Даже в 5* отелях нельзя изымать из меню гамбургеры, т.к. их любят дети. Большинство блюд, рекомендуемых для заказа в номер, берется из ресторанного меню, чтобы избежать лишних забот, связанных с их приготовлением.

При назначении цен на отдельные блюда необходим реалистичный подход, учитывающий, что даже справедливые цены могут показаться слишком высокими и гости просто откажутся от ваших услуг.

Оперативная и точная передача информации – залог качественного обслуживания номеров. На одном конце канала связи – получение заказа, на другом – довольный клиент. Между этими событиями – обмен информацией между клиентом, регистратором заказов, поваром и официантом.

Наиболее распространенной системой обслуживания в номерах гостиницы является обслуживание через вспомогательные поэтажные буфеты – бары. Помещение буфета-бара должно быть связано с раздачей кухни ресторана служебным лифтом, лестницей и телефоном. Необходима световая или иная сигнализация из номеров гостиницы в коридор и буфет данного этажа для вызова официанта в номер. В зависимости от числа номеров, контингента проживающих в гостинице и других факторов вспомогательные поэтажные

буфеты могут быть на каждом жилом этаже гостиницы или один буфет может обеспечивать несколько этажей. При невозможности организации подсобных поэтажных буфетов питание в номерах будет организовываться непосредственно из ресторана. При этом желательно, чтобы посуда, приборы, которые используются для обслуживания номеров, имели отличительную форму, окраску – словом, существенно отличались от одноименных предметов, используемых в ресторане данной гостиницы.

Работу поручают по обслуживанию номеров двум официантам:

- один занимается подготовкой заказов, следит за своевременной подачей каждого из них, делает подборку посуды, приборов и белья, специй, хлеба, укладывает их на тележки или подносы, готовит закуски и напитки, подает их в номер, принимает новые заказы;
- второй официант в основном доставляет продукты из ресторана в подсобный буфет, а в свободное время помогает первому официанту.

При одновременной доставке заказов в несколько номеров на одном подносе или тележке официант доставляет продукты, посуду, приборы все необходимое последовательно из номера в номер, оставляя в каждом то, что заказано. При подаче одного заказа тележку закатывают в номер, где ее оставляют как подсобный столик, а при определенной конструкции – и как столик обеденный.

Войдя в номер с заказом на подносе, официант ставит его на тумбочку. Затем стелит на стол небольшую скатерть или по одной салфетке на человека. На них перекладывают предмет сервировки и принесенные по заказу продукты, соблюдая при этом основные правила сервировки стола и расстановки на нем закусок, блюд и напитков.

Использованную и освободившуюся посуду убирают из номера спустя некоторое время после подачи заказа. При уборке посуды в присутствии проживающих в номере следует попросить на это разрешение: возможно, что у гостей возникнет желание оставить что-то из посуды или продуктов.

В каждом номере гостиницы должен быть номер телефона диспетчера секции обслуживания номеров, у которого можно получить нужную справку и сделать заказ на обслуживание номера.

Прием заказов и их выполнение производится в следующем порядке. Проживающий в гостинице по телефону связывается с дежурным диспетчером заказывает в номер завтрак, обед, ужин или какие-нибудь напитки. Диспетчер, принимая заказ, записывает (на спец бланке): номер комнаты, в которую следует подать заказ, число гостей, подробное наименование и число порций

заказанного, время приема заказа и время подачи его в номер. Приняв заказ, диспетчер передает его по телефону, для исполнения.

Характеристика и виды меню

Слово «**меню**» французского происхождения. Важнейшим элементом управления процессами обслуживания гостей на предприятиях питания является меню.

Меню – это перечень расположенных в определенной последовательности закусок, блюд и напитков, которые имеются на предприятии в течении всего времени работы залов.

При составлении меню должна учитываться следующая последовательность предложения блюд:

- фирменные блюда;
- закуски (холодные и горячие);
- супы: прозрачные, заправочные, пюре образные;
- основные блюда (отдельно рыбные, отварные, жареные, запеченные мясные, натуральные, затем в соусе, из птицы, дичи, блюда из овощей);
- сладкие блюда (подаются вначале горячие, затем холодные);
- напитки (безалкогольные, горячие, алкогольные).

При большом выборе напитков рекомендуется составить их отдельное меню. Предложение напитков оказывает решающее значение на успех работы большинства предприятий питания. Поэтому очень важно привести в меню правильный выбор напитков, при этом максимально учесть желания гостей.

Напитки обычно делят на две большие группы:

-алкогольные

-безалкогольные.

Алкогольные напитки в свою очередь подразделяются на три подгруппы: вина, пиво, спиртные напитки.

Перечень напитков в меню осуществляется в определенной последовательности.

В последние года минеральная вода стала составной частью хорошей еды.

Предлагая в меню минеральную воду следует представить:

- местную природную минводу;
- наци-ую природную минводу;
- минводу международного значения;
- минводу без газа;
- родниковую воду;
- столовую воду (Бонаква).

В меню напитки могут быть также разделены:

- по форме предложения (разлива) - с использованием бокалов, фужеров, рюмок; в закрытом графине; в бутылках;
- по возрасту – сначала указываются «молодые» вина (ординарные), затем выдержанные;
- по размерам цен – сначала указываются дешевые вина, затем дорогие.

При составлении меню следует различать ширину и глубину предложения блюд и напитков.

Под шириной предложения понимается большой выбор самых разнообразных блюд и напитков: мясных блюд из дичи, птицы, свинины, телятины, рыбных блюд, горячих, алкогольных, безалкогольных напитков. Глубиной ассортимента предпологает наличие вариантов блюд из определенного продукта. Глубокий ассортимент предлагают специализированные предприятия – рыбные, молочные, вегетарианские рестораны, пиццерия, пельменные.

В зависимости от контингента обслуживаемых гостей, типа и мощности предприятия питания, применяемых форм и методов обслуживания и других факторов предусматривают различные виды меню:

- **меню «а ля карте»** - указывает порционные блюда индивидуальной ценой на каждое.

Этот вид чаще всего используется в дорогих ресторанах, расположенных в высококатегорийных гостиницах, где концепция обслуживания гостиницы и ресторана позволяет создать наиболее дорогие и комфортные условия.

- **Меню «табльдот»** - предлагает выбор одного или более вариантов каждого блюда по фиксированным ценам.

Этот вид меню широко используется на предприятиях питания при гостиницах, так как гости считают его экономичным;

- **Меню «дю жур»** - меню дежурных (дневных) блюд;

- **Туристское меню** – строится так, чтобы привлечь внимание туристов, акцентируя дешевизну и питательные качества блюд, являющиеся существенной информацией для туриста.
- **Калифорнийское меню** – в некоторых калифорнийских ресторанах можно заказать любое блюдо в любое время суток.

Ежедневно в меню должны быть включены холодные блюда и закуски, горячие закуски, первые, вторые и сладкие блюда, горячие и холодные напитки, булочные и кондитерские изделия, фрукты, винно-водочные и табачные изделия согласно ассортименту минимуму блюд.

В ресторане в обеденное время количество наименований блюд может быть сокращено на 50%.

В меню кафе должен быть ежедневно большой выбор горячих напитков, молочные и молочнокислые продукты, булочные, мучные и кондитерские изделия, горячие и холодные закуски, бутерброды, сладкие блюда и холодные напитки, первые и вторые блюда несложного приготовления. В закусочной предусматривается обычный ассортимент блюд для данного типа предприятий.

Банкетные залы обычно работают с 18 до 23 ч. меню составляется отдельно по предварительному заказу.

Порядок составления меню.

При составлении меню требуется большой практический опыт и учет разнообразных факторов, к которым, прежде всего, относятся:

- предпочтения потребителей;
- численность и квалификация персонала;
- наличие разнообразного кухонного оборудования и его мощность;
- наличие и свежесть необходимых ингредиентов.

Предпочтения потребителей- меню должно соответствовать профилю и концепции ресторана.

Численность и квалификация персонала - учет данного фактора позволяет решить следующие вопросы:

- достаточна ли численность персонала для того, чтобы справиться с потоком заказов в часы пик;
- соответствует ли профессиональное мастерство персонала ожиданиям гостей.

Наличие разнообразного кухонного оборудования - проблема учета мощностей обусловлена широким разнообразием блюд и меню, приготовление которых требует сложной технологии и соответствующего оборудования.

Меню должно быть составлено так, чтобы равномерно задействовать имеющиеся мощности.

Меню является основным документом предприятия питания и выполняет оценочную, аналитическую и стимулирующую функции.

Меню разрабатывают, исходя из ассортимента минимума – минимального количества блюд, которые должны быть в реализации. Чрезмерно обширное меню усложняет обслуживание потребителей, требует большего количества сырья, полуфабрикатов, больших площадей и различного оборудования для приготовления пищи.

При расчете меню ориентируются на вместимость зала и количество потребителей.

Расчетное меню включает: наименование и количество блюд, выход готовых блюд, ссылку на Сборник рецептур блюд и кулинарных изделий, сроки приготовления блюд:

Расчетное меню ресторана:

Номер блюда по документу	Наименование блюда	Выход, г	Количество меню	Сроки приготовления блюда
1	2	3	4	5

Оформление меню

Меню ресторана и других предприятий общественного питания – это не просто перечисление блюд. Это визитная карточка предприятия, одно из средств рекламы. Поэтому внешний вид меню должен производить самое благоприятное впечатление на гостей.

Оформление меню определяется типом, классом и тематической направленностью предприятия общественного питания. В верхней части меню заказных блюд рекомендуется дать краткую информацию о режиме работы предприятия. Информацию о блюдах и напитках можно дополнить рисунками или фотографиями. Количество экземпляров меню на каждый день работы определяется числом столов в ресторане. Для удобства обслуживания

иностранных туристов меню должны быть подготовлены на английском, французском и немецком языках.

Карта вин.

При составлении карты вин учитывают следующие правила:

- разливные вина из бочек записывают перед винами в бутылках;
- отечественные вина должны располагаться перед иностранными;
- белые вина указывают перед розовыми;
- розовые вина помещают перед красными;
- марочные и коллекционные вина должны располагаться перед молодыми и дешевыми;
- тихие вина перечисляют перед игристыми.

Карта вин должна легко читаться и быть оригинально оформленной. Она призвана показать посетителям, что качественное вино всегда является гармоничным добавлением к изысканным блюдам. Разумеется, необходимо, чтобы предложенные вина находились в полном соответствии с обозначенными в меню блюдами.

Возникающие трудности с характеристиками вина и соответственно с личным выбором посетителя должны разрешаться с помощью специалиста по винам – сомелье.

Карта пива.

При составлении карты пива учитывают сложившуюся последовательность и указывают следующие характеристики:

- безалкогольные виды пива ставят в меню перед пивом, содержащим алкоголь, и крепкими сортами пива;
- отечественные сорта пива размещают перед иностранными;
- разливное пиво указывают перед пивом в бутылках;
- специальные сорта пива размещают в конце карты;
- кроме названия пива необходимо указывать страну – производитель и содержание в пиве алкоголя.

Карта бара.

Естественным и популярным является размещение стойки бара в ресторанном зале. Примерное содержание карты бара:

- аперитивы (шерри, портвейны, вермут, анисовые напитки, горькие настойки типа «Кампари»);

- предобеденные коктейли – аперитивы (безалкогольные коктейли на основе фруктовых сосков, коктейли из сладкого) или сухого шампанского, классические коктейли типа «Мартины драй»);
- послеобеденные коктейли-диджестивы (безалкогольные и алкогольные коктейли на основе цитрусовых соков типа «сауэр»);
- десертные коктейли;
- десертные вина;
- виски в ассортименте (шотландский, ирландский, канадский и др);
- коньяки, бренди, фруктовое бренди;
- гроги, пунши;
- водка, джин, текила;
- ром белый и темный;
- ликеры;
- безалкогольные напитки и минеральная вода.

Спецкарта чая.

С ее помощью посетителей информируют о наличии сортов чая, подаваемого к столу. Такие карты удобны во время презентаций новых сортов чая, при проведении дегустации чая, а также необходимы заведениям, специализирующимся на подаче этого напитка. При составлении карты чая необходимо указать наименование продукта и число порций (чашек, стаканов) в чайнике.

Составление карты чая ведется в следующей последовательности.

Листовой чай:

- ферментированный листовой чай (черный чай);
- полу ферментированный листовой чай (оолонг чай);
- не ферментированный листовой чай (зеленый чай);

Гранулированный чай:

- ферментированный брокен тиз;
- ферментированный фаннингс тиз;

Чайная смесь (восточная смесь, английская смесь);

Ароматизированные чаи (с бергамотом, апельсиновый и т.д.);

Фруктовые и лекарственные чаи (ромашка, шиповник);

Чайные напитки горячие (гrog, пунш);

Чайные напитки холодные (чай со льдом).

Спецкарта кофе.

При составлении карты кофе рекомендуется не забывать указывать название сорта кофе.

В начале карты следует размещать горячие кофейные напитки без содержания алкоголя:

- малый кофе мокко, большой кофе мокко;
- малый черный кофе, большой черный кофе;
- кофе черный со взбитыми сливками;
- кофе капучино;
- кофе по-восточному;

Затем указывают горячие кофейные напитки с добавлением алкоголя, например, кофе по-парижски, кофе по-ирландски, после чего следуют холодные кофейные напитки без содержания алкоголя, например, кофе-гляссе по-венски, кофе – гляссе по-американски и т.д.

Завершают кофейную карту холодные кофейные напитки, содержащие алкоголь.

Задание для самоконтроля.

Задание 1.

Ответьте на вопросы:

1. Какие виды ресторанов существуют?
2. Охарактеризуйте те виды ресторанов, которые встречаются в гостинице.
3. Каковы особенности организации питания в гостинице?

Задание 2.

Заполните таблицу

Виды ресторанного сервиса	Краткое описание

Задание 3.

Что такое спец – карты? Какие спец –карты вы знаете? Расскажите.

Задание 4.

Расскажите о правилах расчета меню и его оформлении. Каковы особенности?

Тема 3. Организация экскурсий

Содержание раздела

Экскурсионное бюро устанавливает номенклатуру предоставляемых услуг, связи с:

- транспортными организациями,
- театрами,
- концертными залами,
- кинотеатрами,
- стадионами,
- цирками,
- музеями,
- картинными галереями,
- выставками,
- заповедниками,
- договаривается об их посещении экскурсантами индивидуально или группами.

Законодательство РФ предусматривает обязательное заключение письменного соглашения – договора на предоставление туристских услуг между заказчиком и исполнителем.

Эти договоры определяют обязательства сторон и условия оказания предоставляемых услуг, а именно:

- их виды – экскурсионное сопровождение, обзорная экскурсия, экскурсии по объекту показа, специальной программе и др.;
- наименование и место нахождения экскурсионного бюро;
- фамилия, имя, отчество экскурсовода;
- количество экскурсантов в группе; порядок оплаты услуг экскурсионного бюро;
- сроки проведения экскурсии;
- меры по обеспечению безопасности экскурсантов на маршруте;
- язык, на котором проводится экскурсия, и др.

Кроме организаторской, экскурсионное бюро ведет методическую работу, осуществляет контроль за качеством экскурсий, рекламную деятельность.

Экскурсионным бюро руководит его менеджер, в состав персонала входят методисты-экскурсоводы, экскурсоводы, гиды-переводчики, разработчики экскурсий, руководители туристских групп.

Заявки фиксируются в специальном журнале. Запись ведется по датам проведения экскурсий.

Туристская путевка – документ, подтверждающий факт передачи туристского продукта.

Организация, оказывающая экскурсионные услуги, согласно ГОСТ 50690–2000 должна иметь инструкции, включающие правила действий сопровождающих и экскурсоводов по обеспечению безопасности при проведении экскурсий, журнал проведения инструктажей. Организация автобусной экскурсии предполагает наличие инструкции водителю по обеспечению безопасности, правил поведения экскурсантов при нахождении в автобусе, договора с транспортным предприятием или индивидуальным предпринимателем на оказание транспортных услуг.

Экскурсии делятся:

1.Обзорная экскурсия - в них используется исторический и современный материал.

Строятся такие экскурсии на показе самых различных объектов: памятники истории и культуры, зданий и сооружений, природных объектов, мест знаменательных событий, элементов благоустройства города, промышленных и сельскохозяйственных предприятий и т.д. В обзорных экскурсиях дается общее представление о городе, республике, государстве в целом. В этой экскурсии рассказывается о истории города, краткая характеристика промышленности, науки, культуры, образования. Что помогает глубоко раскрыть содержание экскурсии, делает ее более убедительной и запоминающей.

2.Тематическая экскурсия - они посвящены раскрытию одной темы.

Если это историческая экскурсия, то в ее основу положено одно или несколько событий, объединенных одной темой. Если это историческая экскурсия, то предметом изучения могут стать наиболее интересные произведения зодчества, расположенные на улицах и площадях города, в большом городе - старинные архитектурные ансамбли. Четкость определения темы, правильно

намеченные хронологические рамки помогают лучше определить материал, избежать перезагрузки рассказа излишними примерами и фактами.

В свою очередь тематические экскурсии подразделяются на:

- исторические,
- производственные,
- искусствоведческие,
- литературные,
- природоведческие (экологические),
- архитектурно-градостроительные.

Исторические экскурсии подразделяются на следующие подгруппы:

- историко-краеведческие;
- археологические;
- этнографические, рассказывающие о нравах и обычаях различных наций и народностей;
- военно-исторические, которые проводятся по местам боевой славы;
- историко-биографические (по местам жизни и деятельности известных людей);
- экскурсии в исторические музеи.

Производственные экскурсии также делятся на следующие:

- производственно-исторические;
- производственно-экономические;
- производственно-технические;
- профессионально-ориентационные для учащихся.

Искусствоведческие экскурсии бывают:

- историко-театральные;

- историко-музыкальные;
- по народным художественным промыслам;
- по местам жизни и деятельности деятелей культуры;
- в картинные галереи и выставочные залы, музеи, в мастерские художников и скульпторов.

Литературные экскурсии подразделяются:

- литературно-биографические; проводятся по местам, которые хранят память о жизни и творчестве писателя, поэта, драматурга;
- историко-литературные, раскрывающие определенные периоды развития русской и национальной литературы;
- литературно-художественные - это поэтико-текстовые экскурсии или экскурсии по местам, которые нашли отражения в произведениях того или иного писателя;
- литературные музеи.

Природоведческие или экологические:

- ботанические;
- зоологические;
- геологические;
- гидрологические;
- экскурсии к уникальным памятникам природы: пещеры, отдельные скалы, ущелья, вулканы, гейзеры, памятники не живой природы, а также экскурсии к памятникам живой природы - ими являются реликтовые растения, растительные и животные комплексы, отдельные растения и комбинированные памятники природы, водоемы с органическим миром;
- экскурсии в государственные заповедники, заказники, национальные природные парки.

Архитектурно - градостроительные экскурсии следующие:

- с показом архитектурных построек данного города;

- с показом памятников архитектуры определенного исторического периода;
- дающие представление о творчестве одного архитектора;
- знакомящие с планировкой и застройкой городов по генеральным планам;
- с демонстрацией образцов современной архитектуры;

Каждая экскурсия может выполнять одновременно несколько функций. Это зависит, прежде всего, от того, с какой группой экскурсантов проводят экскурсию.

Например, для иностранных туристов экскурсии выступает в информационной функции.

Функции экскурсий:

Информационная функция - в любой экскурсии экскурсовод доводит до сознания экскурсантов информацию о чем-либо: по этнографии, об истории основания города, Великой Отечественной войне, археология и т.д.

Каждая экскурсия должна содержать достаточно полную, научно обоснованную и выверенную информацию.

Функция организации культурного досуга, так как она проводится в свободное время.

Но в тоже время, экскурсия - это умственный труд, требующий от экскурсовода большого напряжения. К такому выводу пришли теоретики - экскурсионники еще в 1920-е годы.

Функция расширения культурно-технического кругозора.

Экскурсия способствует расширению кругозора человека в определенной области искусства, архитектуры, литературы, экономики. Во многих случаях экскурсия дополняет, конкретизирует знания экскурсантов по определенной теме, помогает им увидеть в подлинном виде то, о чем они уже знали по письменным источникам, из школьных и вузовских программ и лекций.

Функция формирования интересов человека.

Эта функция проявляется в том, что появляется интерес к какой - либо области, им хочется узнать об этом больше, что-либо дополнительно прочитать. Например, в Москве проводится экскурсия «Высоцкий в Москве». Побывав на литературной экскурсии, некоторые ее участники могут проявить

интерес к конкретному писателю, поэту, будут читать специальную литературу, побывают на лекциях, других экскурсиях, ознакомятся с экспозициями музеев и выставок.

Экскурсия имеет 7 признаков:

- 1.Протяженность по времени проведения - от одного академического часа (45 минут) до одних суток.
- 2.Наличие экскурсантов - группы или индивидуалов.
- 3.Участие квалифицированного специалиста в определенной отрасли знаний, обязанности которого выполняет экскурсовод, то есть наличие экскурсовода.
- 4.Первичность зрительного ряда, то есть показ зрительных объектов с обязательным выходом из автобуса, для непосредственного наблюдения объектов (памятников истории и культуры). Другими словами, это наглядность, зрительное восприятие, показ экскурсионных объектов на месте их расположения.
- 5.Передвижение участников экскурсии по заранее составленному маршруту.
- 6.Целенаправленность показа или осмотра, наличие четко определенной темы, диктующей организатором экскурсии порядок и последовательность показа объектов. Об объекте следует говорить только то, что связано с темой, так как объекты могут быть многоплановыми и использоваться в разных экскурсиях по-разному.
- 7.Активная деятельность участников (наблюдения, изучения, исследования объектов).

Подводя итог, можно сказать, что существует несколько видов экскурсий. Внедряя в гостиницу экскурсионное обслуживание, перед гостиницей стоит задача, что бы эта услуга имела спрос.

Задание для самоконтроля.

Задание 1.

В связи с чем экскурсионное бюро гостиницы устанавливает номенклатуру предоставляемых услуг?

Задание 2.

На какие виды делится экскурсия? Опишите.

Задание 3.

Заполните таблицу.

Функции экскурсии	Краткое описание

Тема 4. Типология, виды и функции анимации в формировании санитарно – курортных услуг

Содержание раздела

К курортам предъявляются следующие основные требования:

- Наличие изученных природных лечебных факторов, обеспечивающих нормальное функционирование курорта и его развитие;
- Необходимые технические устройства для рационального применения курортных факторов (ванные здания, бассейны, грязелечебница, аэросолярии, пляжи и др.);
- Специально приспособленные помещения для лечения и жилья (санатории, дома отдыха);
- Наличие лечебно-профилактических учреждений, обеспечивающих медицинское обслуживание больных;
- Наличие оздоровительных учреждений, спортивных сооружений и площадок;
- Наличие учреждений общественного пользования, предприятий общественного питания, торговли и бытового обслуживания, культурно-просветительских учреждений;
- Благоустройство, отвечающее всем требованиям санитарно-гигиенических норм (водопровод, канализация, поддержание чистоты территории);
- Удобные пути и средства сообщения;
- Необходимость соблюдения общекурортного режима.

Тип курорта определяет характер его застройки и развития, эксплуатацию природно-лечебных средств, организацию обслуживания больных и отдыхающих. На территории курортов обычно выделяют несколько функциональных зон. Например, выделяются курортная, коммунально-складская, зеленая зоны и др.

Все курорты можно разделить на 6 типов (по сочетанию природно-лечебных факторов):

Бальнеогрязевой курорт – тип курорта, где в качестве основных лечебных факторов используются минеральные воды и лечебные грязи. Есть курорты, одновременно располагающие всеми курортными факторами.

Примеры курортов этого типа в России:

- Бакирово,
- Большой Тараскуль,
- Гай,
- Ессентуки,
- Железноводск,
- Горячий ключ,
- Карачи,
- Кашин,
- Красноусольск,
- Липецк,
- Марциальные воды,
- Нальчик,
- Пятигорск,
- Старая Русса,
- Усолье,
- Шира и др.

Бальнеоклиматический курорт – тип курорта, где в качестве основных лечебных факторов выступают климат и природные минеральные воды.

Примеры курортов:

- Аршан,
- Борисовский,

- Дарасун,
- Дорохово,
- Кисловодск,
- Сочи,
- Тишково,
- Ямаровка и др.

Бальнеологический курорт – тип курорта, где в качестве основного лечебного фактора используются природные минеральные воды.

Примеры курортов:

- Дарасун,
- Ессентуки,
- Железноводск,
- Пятигорск,
- Шиванда,
- Шмаковка (углекислые воды);
- Ангара,
- Бакирово,
- Горячий Ключ,
- Ейск,
- Сергиевские Минеральные Воды,
- Сочи,
- Усть-Качка,
- Хилово (сероводородные воды);
- Белокуриха,

-Красноусольск,
-Пятигорск,
-Увильды,
-Усть-Кут (радоновые воды);
-Горячинск,
-Кульдур,
-Паратунка,
-Талая (азотные кремнистые термальные воды);
-Ейск,
-Нальчик,
-Усть-Качка,
-Хадыженск (йодо-бромные воды);
-Гай,
-Кука,
-Курьи,
-Марциальные Воды,
-Медвежье,
-Шиванда,
-Ямаровка (железистые воды);
-Ангара,
-Большой Тараскуль,
-Зеленый Городок,
-Кашин,
-Ленинградская курортная зона,

- Нальчик,
- Серегово,
- Солониha,
- Старая Русса,
- Усолъе,
- Хилово и др. (хлоридные, натриевые, сульфатные, гидрокарбонатно-сульфатные).

Особую группу бальнеологических курортов составляют курорты с минеральными водами для внутреннего (питьевого) применения.

Сюда входят курорты:

- Борисовский,
- Вешенский,
- Горячий Ключ,
- Дарасун,
- Дорохово,
- Ессентуки,
- Железноводск,
- Карачи,
- Кашин,
- Кисегач,
- Кисловодск и другие.

Грязевой курорт – тип курорта, где в качестве основного природного фактора используются лечебные грязи.

Примеры курортов:

- Бакирово,

- Большой Тараскуль,
- Ейск,
- Зеленый Городок,
- Калининградская группа курортов,
- Ленинградская курортная зона, Липецк,
- Марциальные Воды,
- Медвежье и другие.

Климатокумысолечебный курорт – тип курорта, где в качестве основных природных лечебных факторов используются степной и лесостепной климат и кумыс. Основные курорты размещены в Башкирии, Оренбургской области, на Алтае.

Примеры курортов:

- Аксаково,
- Аксеново,
- Лебяжье,
- Шафраново,
- Юматово и другие.

Климатический курорт – тип курорта, где в качестве основного лечебно-профилактического фактора используется климат.

На климатических курортах используется также ландшафтотерапия и спелеотерапия. Следует отметить, что в особую группу выделяются приморские климатические курорты.

Примеры:

- Выборгский курортный район,
- Ленинградская курортная зона,
- Калининградская курортная зона,
- Анапа,

- Геленджикская группа курортов,
- Туапсинская и Сочинская группа курортов,
- Ейск и другие.

В отдельный тип также выделяются и **горноклиматические курорты**.

К основным лечебным особенностям горноклиматических курортов относятся: повышенная чистота, ионизация воздуха, солнечная радиация, сниженное парциальное давление кислорода и др. Горных курортов в России немного. Можно назвать лишь курорты Большого Кавказа (Нальчик, Теберда, Домбай, Архыз), Прибайкалья и Забайкалья (Аршан, Ямаровка, Олентуй и др.)

Обширность территории России определяет разнообразие природно-климатических условий. Принятая систематизация климатических курортов учитывает ландшафтно-климатическую зону и особые условия расположения курорта – характер рельефа, наличие моря и др.

Соответственно выделяются: курорты лесной зоны, курорты лесостепной и степной зон, курорты полупустынь и пустынь, курорты средиземноморского пояса, курорты влажных субтропиков, курорты муссонного типа климата, горноклиматические курорты.

Но следует отметить, что особенности климата, зависящие от местных условий расположения курорта, могут иметь большее терапевтическое значение, чем климатические отличия данной зоны. Поэтому наиболее важна микроклиматическая оценка курортной терапии. Для горноклиматических курортов особую роль играет высотность их расположения, в связи с чем их подразделяют на низкогорные (400-1000 м), среднегорные (1000-2000 м) и высокогорные (выше 2000 м).

В соответствии с приведенной классификацией характеристика курорта должна выглядеть определенным образом. К примеру Анапа – равнинный климатический и грязевой приморский курорт федерального значения зоны со средиземноморским типом климата. Курорт им. Чапаева – равнинный бальнеогрязевой курорт регионального значения зоны с умеренно-континентальным климатом степи.

Санаторно-курортные учреждения делятся на: санатории, пансионаты с лечением, пансионаты отдыха, дома отдыха, базы отдыха и др. Учреждения лечебного отдыха – санатории, санатории-профилактории и пансионаты с лечением располагают самой мощной материальной базой. Это обусловлено тем, что отдых рекреантов в них сочетается с лечением, которое требует серьезного медицинского оснащения.

Санатории: Первый санаторий в России «Марциальные Воды» был организован Петром I в 1719 году. Всего же было создано более 14 тысяч учреждений лечебно-оздоровительного отдыха. Учреждения лечебного отдыха располагают самой мощной материально-технической базой. Медицинское оснащение санаториев зависит от двух основных факторов: основных природных лечебных факторов, которые используются на курорте, и от его профиля.

Санатории имеют самую развитую материальную базу и, как правило, небольшую территорию.

Территория санатория делится на три основные функциональные зоны:

- лечебную,
- хозяйственную
- селитебную.

Самая обширная зона – лечебная, в которой размещаются спальные и лечебные корпуса, зимний и летний спорткомплексы, столовая, досуговый центр, климатосооружения и обширный санаторный парк. Спальные корпуса представляют собой гостиничный комплекс со всем необходимым оснащением. Столовая отличается от ресторана обязательным предоставлением отдыхающим соответствующего диетического питания. Помимо нее, как правило, есть безалкагольные бары и фито-бары.

Лечебный корпус состоит из нескольких отделений: (функциональной диагностики, физиотерапии, тепло- и светолечения, ингалятория, психотерапии, лечебной физкультуры, механотерапии и т.д.) и кабинетов (массажа, иглоукалывания, мануальной терапии, галотерапии, «горный воздух», стоматологического и др.), а также водолечебницы с ваннами, душевыми кабинами и бассейнами, питьевым бюветом и грязелечебницей.

Многие санатории по медицинскому оснащению приближаются, а иногда и превосходят медицинские клиники.

Досуговый центр обычно включает библиотеку, игротеку, бильярдную, киноконцертный и танцевальный залы. На территории лечебной зоны располагаются климатосооружения (климатопавильон с аэросолярием, лечебный пляж, терренкуры).

Хозяйственная и селитебная зоны должны быть удалены от лечебной на значительное расстояние и отделены от нее густой полосой зеленых насаждений. В хозяйственной зоне находится котельная, подстанции, гаражи,

мастерские, прачечные и складские помещения. Селитебная зона предназначена для проживания обслуживающего персонала.

Санатории являются основными лечебными учреждениями на курортах, где в лечебно-профилактических целях применяют природные лечебные факторы в сочетании с диетотерапией, ЛФК, физиотерапией и другими методами лечения. Большое значение играют также местные (расположенные вне курортов) санатории, особенно для больных, которым рекомендовано пребывание в привычных климатических условиях или противопоказаны дальние поездки.

Санатории для взрослых и для детей могут быть либо однопрофильными – для лечения однородных заболеваний, либо многопрофильными, состоящими из нескольких специализированных отделений. Основная специализация, проведенная с учетом требований медицинской науки и потребностей населения в санаторно-курортном лечении, предусматривает санатории для больных с заболеваниями органов кровообращения; пищеварения, дыхания (нетуберкулезного характера); движения и опоры; нервной системы; обмена веществ; мочевыводящих путей; почек; гинекологическими и кожно-венерологическими заболеваниями и др. Имеются санатории и отделения более узкого профиля, где лечатся больные по специально разработанным медицинским показаниям. Имеются также специализированные санатории для лечения больных с профессиональными заболеваниями органов дыхания, бронхиальной астмой, диабетом и др.

Сроки лечения больных в санаториях дифференцированы в зависимости от характера и тяжести заболевания и типа курорта и варьируют, как правило, от 20 до 45 дней. Так, на климатических курортах и в пригородных санаториях, где проводят лечение больных с заболеваниями органов дыхания и функциональными расстройствами нервной системы, срок лечения 24 дня; в санаториях для лечения больных с профессиональными болезнями легких – 30 дней, для больных с последствиями травм и заболеваний спинного мозга – 45 дней. Сроки пребывания больных в санаториях туберкулезного профиля сугубо индивидуальные, нередко длительные.

В санатории самое большое количество обслуживающего персонала по отношению к учреждениям рекреационной сети:

- врачи-курортологи различных специальностей,
- медсестры,
- специалисты по диетическому питанию,
- горничные,

- аниматоры, занимающиеся организацией досуга отдыхающих,
- гидрогеологи, следящие за работой скважин с минеральной водой,
- работники бухгалтерии, санаторного транспорта, мастерских и прочих бытовых служб.

В формировании санаторной сети и ее размещении по территории России сыграли роль два фактора:

- тяготение этих учреждений к районам, обладающим разнообразными природными лечебными ресурсами и длительным комфортным периодом,
- приближенность их к местам наибольшего спроса на лечебный отдых (то есть к местам с высокой плотностью населения).

В соответствии с этим географическое размещение санаторных учреждений отличается неравномерностью: наибольшая концентрация их в московском регионе и на Черноморском побережье Кавказа. Уникален северокавказский район, где удельный вес санаторных учреждений превышает 80%.

В России, помимо санаторно-курортных учреждений, сложилась еще сеть внекурортных лечебно-оздоровительных учреждений, к которым относятся санатории-профилактории. Санатории-профилактории организовывались при предприятиях и были ориентированы на оздоровление сотрудников в утреннее и вечернее нерабочее время. Следовательно, их отличительной особенностью является приближенность к предприятиям: они не могут быть удалены от производства более чем на одночасовую доступность.

Как правило, для их размещения выбирались озелененные территории в ближайшей окрестности. Территория санаториев-профилакториев и их емкость существенно меньше, чем санаториев. На территории России санатории-профилактории сконцентрированы в основном вокруг крупных промышленных центров. Их материальная база приближается к санаторной, а иногда не уступает последней. В них направляют больных с целью предупреждения дальнейшего развития заболевания, его обострения и осложнений.

Пансионаты с лечением имеют несколько меньшую лечебную базу по сравнению с санаториями, но если они находятся в крупных курортных зонах, располагающих курортными поликлиниками, то могут обогащать курс лечения отдыхающих прикреплением к этим поликлиникам.

Дома отдыха появились в 20-х годах XX века, сразу после революции. Пансионаты получили развитие после Великой Отечественной войны.

Эти учреждения ориентированы на оздоровительный отдых населения. Первоначально в них отдыхали только взрослые, но постепенно они перепрофилировались на семейный отдых с детьми. Продолжительность отдыха в пансионатах составляла 12 или 24 дня. В настоящее время срок пребывания отдыхающих в них неограничен. Многие пользуются услугами этих учреждений для отдыха в выходные дни. Как и санатории, дома отдыха и пансионаты имеют достаточно развитую материально-техническую базу, состоящую из спальных корпусов, столовой, киноконцертного и танцевального залов, игротеки, библиотеки, спорткомплекса и нескольких врачебных кабинетов. Многие дома отдыха и пансионаты располагают бассейнами, саунами, теннисными кортами, лодочными станциями, пунктами проката спортивного инвентаря.

Услуги, предоставляемые в этих учреждениях, варьируются в широких пределах, в зависимости от класса и принадлежности этих предприятий:

- высоким уровнем услуг отличаются пансионаты администрации Президента,
- дома творчества деятелей культуры и пансионаты некоторых ведомств, например, Газпрома.

Количество обслуживающего персонала в этих учреждениях меньше, чем в санаториях.

География размещения домов отдыха и пансионатов сходна с географией санаторной сети, однако значительная их концентрация наряду с приморскими территориями отмечается в наиболее густо заселенной центральной европейской части России.

Базы отдыха – материально наименее оснащенные учреждения отдыха, как правило, принадлежащие различным предприятиям и предназначенные в основном для семейного отдыха.

Чаще всего они функционируют в летний период. Большая часть баз отдыха принимает отдыхающих на выходные дни или на срок от 1 недели до 12 дней. Правда, в настоящее время срок проживания на базах отдыха неограничен. Значительное число таких баз размещено на сравнительно небольшом удалении от мест спроса. Вместе с тем выделяется побережье Азовского моря, где эта группа учреждений преобладает. Многие предприятия, расположенные в центральных и даже северных регионах страны, организовали там базы отдыха.

Ранее базы отдыха отличались низкой комфортностью: легкие сборные летние домики без отопления с примитивными удобствами и общей кухней, где отдыхающие сами могли приготовить пищу, или достаточно упрощенной

столовой. Постепенно происходила замена мелких баз отдыха на более комфортабельные, в том числе круглогодичного действия. Количество обслуживающего персонала здесь существенно меньше, чем в других учреждениях отдыха.

В России существует также дифференциация курортов по возрастному признаку:

- детские,
- подростковые,
- для людей молодого и среднего возраста,
- для людей престарелых, больных.

Задание для самоконтроля.

Задание 1.

Перечислите требования, предъявляемые к курортам. Опишите эти требования.

Задание 2.

Заполните таблицу.

Типы курортов	Краткое описание

Задание 3.

Проведите сравнительный анализ 2 типов курорта на выбор. В чем Вы заметили сходство, в чем различия?

Задание 4.

Расскажите подробно о санаториях. Какова их роль и функции?

Тема 5. Услуги по бронированию билетов при отеле

Содержание раздела

Бронирование – предварительное закрепление за определенным туристом или пассажиром мест в отелях или на транспортных средствах, билетов в культурно-зрелищные учреждения на определенную дату.

Бронирование считается завершенным лишь после получения гостем от гостиницы письменного подтверждения бронирования с номером бронирования и детальным описанием вида, срока, объема, стоимости и других условий предоставления забронированной услуги.

К услугам бронирования в гостинице относятся:

- прием заявок на бронирование номеров,
- их обработка,
- составление необходимой документации (графика заезда на каждый день, на неделю, на месяц, на квартал, на год).

На основании полученных данных служба составляет картотеку гостей, ведет статистический учет и предоставляет данные отделу маркетинга для дальнейшего анализа.

Информация о возможности бронирования номеров (мест) может поступать из различных источников. Источники бронирования могут быть постоянными и эпизодическими.

Постоянные источники заявок на бронирование поступают от туристических агентов по продаже, компаний, фирм, организующих выставки, конференции, семинары, а также от промышленных и других компаний, близких в расположении к гостинице, что обуславливает необходимость размещения сотрудников, партнеров по бизнесу. К постоянным источникам бронирования также принадлежит централизованное бронирование (GDS).

Редкие, эпизодические заявки на бронирование, поступающие от физических лиц или компаний, у которых возникла необходимость в одноразовом размещении в гостинице.

Прием заявок может осуществляться в устной форме, по телефону, по телеграфу, по телексу, по почте, по электронной системе бронирования.

Каждая заявка должна содержать следующие реквизиты:

- дата, день и время заезда;
- дата, день и примерное время отъезда;
- категория номера (одноместный, двухместный, люкс), количество человек;
- услуги в номере (наличие ванны, душа, телевизора, холодильника и т.д.);
- услуги по питанию (только завтрак, полупансион, полный пансион);
- цена (при указании цены следует точно определить, за что платит клиент: имеется ли в виду цена за номер, за один день пребывания, за каждого проживающего и т.д.);
- кто будет оплачивать (фамилия);
- вид оплаты (наличный или безналичный, расчет через фирму, кредитной картой);
- особые пожелания (заранее забронировать стол в ресторане, трансферт, животное в номере и т.д.).

После получения заявки заполняется специальный бланк, после чего клиенту направляется получение заявки или отказ. При этом на заявку, полученную в устной форме или по телефону, направляется подтверждение в письменной форме в течение одного дня. На заявку, полученную по телексу или по телеграфу, ответ дается в течение нескольких часов, соответственно по телексу или по телеграфу.

На заявку, присланную по почте, ответ дается в письменном виде, и она отсылается по почте в течение одного – двух дней. После подтверждения каждая заявка вносится в электронную систему бронирования. Если в бронировании произошли какие-либо изменения, или заявка была аннулирована, то это фиксируется работниками службы, для чего также используются специальные бланки. Для удобства и более четкой работы бланки используются разного цвета (например: заявка на бронирование – белого цвета, изменения в бронировании – розового, аннуляция – зеленого или разного размера).

В своей деятельности гостиничные предприятия очень часто используют гарантированное бронирование услуг размещения, которое предполагает ответственность гостиницы за сохранение свободного номера для гостя до определенного времени после предполагаемой даты его прибытия.

При гарантированном бронировании гостем вносится обязательная предварительная оплата или гарантия оплаты услуги, полная либо частичная (не менее 100% стоимости первых суток проживания в гостинице) с последующей оплатой остальной части суммы при заезде. В свою очередь гость берет на себя обязательство оплаты зарезервированного номера даже в случае его неиспользования, если не была осуществлена процедура отмены брони. Таким образом, если гость бронирует номер, но не приезжает и не отменяет бронирования вообще или до установленного срока, то на него налагаются штрафные санкции. Существует несколько способов гарантирования бронирования.

Присоединенная сеть бронирования - это система бронирования гостиничной цепи, в которую включены все гостиницы цепи.

Гостиницы цепи объединяют свои базы данных для оптимизации процесса бронирования и уменьшения общих системных расходов. Большим плюсом присоединенной сети является тот факт, что бронирование номера может быть сделано из любой гостиницы в других гостиницах, расположенных в других городах и странах. Это особенно важно для крупных гостиничных цепей, гостиницы которых находятся по всему миру.

Бронирования часто переходят из одной гостиницы в другую через автоматизированную сеть бронирования. Если одна гостиница полностью забронирована, то после уведомления заказчика это бронирование может быть переведено в другую гостиницу этой же цепочки, находящуюся в этой же географической местности.

Очень популярными услугами при отеле пользуются также услуги:

- бронирование билета на самолет
- бронирование билета на поезд
- бронирование билета на автобус дальнего следствия.

Задание для самоконтроля.

Задание 1.

Расскажите, что такое бронирование? Что относится к услуге бронирования?
Какие услуги бронирования при отеле самые популярные?

Задание 3.

Какие реквизиты должна содержать заявка?

Задание 2.

Сделайте памятку п услугам бронирования при отеле.

Тема 6. Трансфер

Содержание раздела

Планируя свой отдых в другом городе или стране, хочется договориться обо всём заранее, чтобы потом не нервничать. Многие гостиницы и отели мира предлагают своим гостям дополнительную услугу - трансфер, часто входящую в пакетный тур, но что это значит и какие именно услуги получают, многие туристы не знают.

Трансфер - это заранее заказанная поездка по маршруту заказчика.

Чаще всего заказывают трансфер, чтобы быстро и безопасно приехать из аэропорта в гостиницу и обратно. В зависимости от вида трансфера для предоставления услуг используется автотранспорт от легковых автомобилей до автобусов.

Заказав услугу трансфера, можете больше не беспокоиться о транспортировке себя и своего багажа с вокзала или из аэропорта до гостиницы.

Услуги, входящие в стоимость трансфера:

- организованная встреча в аэропорту или вокзале;
- подача автотранспорта с личным водителем;
- ожидание прилета самолета или прибытия поезда (неограниченно по времени);
- ожидание выхода туриста (1 час) после посадки самолета или прибытия поезда;
- оплачивание платных стоянок;
- гарантированная доставка туриста до пункта назначения и помощь в размещении;
- провоз багажа (ограничений по объему нет).

Преимущества трансфера:

- платите только за него, а все остальные расходы оплачивает фирма;
- отсутствие временных границ выполнения при условии предварительного предупреждения (продолжение отпуска, перенос вылета);
- экономия времени (не надо искать такси);
- безопасность;
- не дороже, а то и дешевле такси.

Основные виды трансфера:

- индивидуальный;
- групповой.

Индивидуальный трансфер

Вы хотите осмотреть достопримечательности, пройтись по магазинам или посетить различные мероприятия? Тогда необходим индивидуальный трансфер, который будет вас возить по разработанному маршруту. Персональный водитель будет вас везде сопровождать, ожидать необходимое время и даже расскажет о других интересных местах по пути следования. Обычно водителя подбирают со знанием вашего языка, чтобы было удобно общаться, и вы могли получить ответы на возникающие вопросы.

Такой вид трансфера является самой востребованной услугой среди туристов, так как личная безопасность и гарантии выполнения – это самое важное в успешной поездке в другую страну.

Групповой трансфер

Такой вид трансфера означает, что встреча и перевозка от аэропорта до гостиницы будет совершаться группой туристов на автобусе или микроавтобусе.

Когда нужно заказывать групповой трансфер:

- для проведения экскурсий;
- в деловых поездках;
- для доставки группы деловых партнеров в желаемое место назначения;
- для проведения торжественных мероприятий (свадьбы, дней рождения);
- при организации конференций или конгрессов.

Помимо этих двух основных видов трансфера, транспортные компании еще предоставляют следующие:

- **общий трансфер:** имеется в виду перевозка с другими людьми, которые едут в том же направлении или в то же место назначения, что и вы.
- **бизнес-трансфер или VIP-трансфер:** перевозка с повышенным уровнем комфорта (автомобиль высокого класса, лимузины, напитки во время передвижения, дополнительные услуги);
- **паромный трансфер:** перевозка к месту назначения (в Венеции или на островах).

Воспользовавшись хоть раз услугой трансфера для организации своих поездок во время отдыха, гость города понимает, что это гораздо удобнее, надежнее и несколько не дороже, а в некоторых случаях даже дешевле, чем пользоваться

местным такси или общественным транспортом. Особенно рекомендуется использовать данную услугу в большом и совсем не знакомом городе.

Воспользоваться услугой трансфера гораздо удобнее, чем ловить такси на вокзале или в аэропорту. Трансфер - это намного удобнее, надёжней и, в некоторых случаях, даже дешевле. И уж точно, добираться до гостиницы на заранее заказанном автомобиле с профессиональным, отлично знающим город водителем, гораздо удобнее, чем на общественном транспорте.

У потребителей гостиничных услуг можно выделить ещё одну потребность - потребность в знакомстве с достопримечательностями.

В очень многих гостиницах она признаётся существенной и в той или иной мере удовлетворяется. Гость довольно часто хочет узнать то место и ту местность, в которой он находится. В этом ему могут помочь местные экскурсионные бюро, особенно если гостиница предлагает хорошие условия для реализации таких программ и расположена в городе, где есть достопримечательности и места, объекты, интересные для обозрения.

Экскурсия - это методически продуманный показ достопримечательных мест, памятников истории и культуры, показ, в основе которого лежит анализ находящихся перед глазами экскурсантов объектов, а также событий, с ними связанных.

Экскурсионное обслуживание позволяет донести до потребителя, комплекс знаний по истории, культуре, географии. При участии в таких экскурсионных мероприятиях, как осмотр музейных и выставочных экспозиций исторических, культурных, природных и других достопримечательностей, происходит удовлетворение потребности личности в познании окружающей действительности.

Избирательность человека в выборе экскурсионных услуг носит подсознательный характер. Турист выбирает те экскурсионные услуги, которые удовлетворяют одновременно несколько потребностей. Так, посещая загородную экскурсию, её участники не только удовлетворяют потребность в познании, но и в сочетании с эмоциональными и интеллектуальными нагрузками ликвидируют дефицит движения, повышают эффективность обмена информацией в процессе общения друг с другом. Таким образом, экскурсионное обслуживание можно рассматривать не только как часть комплексной туристской услуги, а также, как и самостоятельный вид услуг, целью которого является удовлетворение запросов и потребностей экскурсантов в познании окружающей действительности.

В распоряжении клиентов всегда:

-автомобили,

-минивэны,

-автобусы

-микроавтобусы.

Минивэн - небольшой фургон - легковой автомобиль, обычно - с тремя рядами сидений.

Автобус - транспортное средство, предназначенное для перевозки 8-ми и более пассажиров.

Микроавтобус, автобус особо малого класса - автотранспортное средство длиной до 5 метров, предназначенное для перевозки пассажиров и имеющее более 8 мест для сидения, не считая места водителя.

Также есть возможность проведения экскурсионного обслуживания на водных видах транспорта.

К речным и морским транспортным средствам, доступным и для перемещения туристов, относятся:

1. лодки и суда маломерного флота с механическим приводом;
2. речные трамвайчики, теплоходы, суда на подводных крыльях или на воздушной подушке;
3. морские суда на подводных крыльях, теплоходы, лайнеры, паромы.

Популярен такой вид экскурсий как **круиз**, он может быть однодневным или рассчитан на больший срок.

Круиз обладает лечебным воздействием, а уровень предоставляемых услуг и их качество превосходят показатели других видов транспортных путешествий. В длительном путешествии судно для круизов является одновременно средством передвижения и местом проживания, питания и организованного отдыха (досуга).

Обширная экскурсионная программа предоставляется участникам круиза в портах стоянки судна. Круизы на сезонно работающем речном и озёрном транспорте по внутренним водным путям проводятся на реках, озёрах, крупных водохранилищах, включая переходы по каналам и шлюзам.

Экскурсии проводят только аккредитованные гиды-переводчики с большим опытом работы.

Нередко гость просит заказать для него такси, так как этот вид транспорта является для него привычным. Сделать это можно на службе приёма и размещения (Reception) или обратиться к консьержу.

Консьерж (фр. Concierge) - человек, в чьи обязанности входит обеспечение постояльцев в гостинице всем необходимым и создание для них комфортных условий.

Перевозка пассажиров автомобильным транспортом, в данном случае такси, реализуется на основании договоров, заключённых между гостиницей и автотранспортным предприятием (АТП). По договору перевозки пассажира автотранспортное предприятие или организация обязуется перевезти пассажира в пункт назначения, а в случае сдачи пассажиром багажа - также доставить багаж в пункт назначения и выдать его управомоченному на получение багажа лицу.

Пассажир обязан уплатить установленную плату за проезд, а при сдаче багажа - и за провоз багажа.

Гостиница предоставляет гостю возможность заказа такси двумя способами:

1. в городской службе такси;
2. представляя собственное такси гостиницы.

При заказе такси в городской службе администратор гостиницы (или консьерж), принявший заказ, выписывает карточку, содержащую следующие сведения:

1. название гостиницы;
2. номер комнаты;
3. номер машины;
4. время;
5. место назначения.

Карточку выписывает администратор, который работает на первом этаже гостиницы. Заполненная карточка передаётся водителю, так как гость может быть иностранцем.

Оплата такси производится самим гостем водителю такси - в зависимости от маршрута поездки.

При наличии в гостинице собственной службы такси заказ гостя передаётся администратором непосредственно в службу. При этом также выписывается карточка, которая передаётся водителю. Собственная служба такси организуется при гостинице в том случае, если у гостиницы имеются собственные стоянка и гараж транспортных средств.

Все машины имеют фирменный знак гостиницы (наименование, эмблема, телефон службы такси).

Заботясь о комфорте своих клиентов, некоторые включают в набор услуг и некоторые нестандартные. Это может быть всё что угодно - от перевозки мебели грузовое такси) до встречи важного гостя на вокзале, перевозка животных или перевозка детей без сопровождения родителей (авто-няня).

Также это курьерская перевозка ценных документов и важных грузов небольшого объёма, услуга «автопилот» либо «трезвый водитель», когда автовладелец не имеет возможности сесть за руль, а это крайне необходимо. Это может быть вызов такси на свадьбу, трансфер в аэропорт, либо встреча в аэропорту, междугороднее такси, услуга гид-переводчик, такси для корпоративных заказов. Как можно убедиться, спектр услуг очень широк и все они пользуются спросом. Службы такси заботятся о том, чтобы удовлетворить даже самые изысканные требования своих клиентов, завоёвывая доверие с их стороны и возможность упростить жизнь, что очень важно в нынешнее время, когда дорога каждая минута.

Автомобили могут быть любого класса - начиная, эконом, и заканчивая бизнес-авто или лимузином, если гостю необходимо блеснуть на каком-либо мероприятии и предстать во всей красе, соблюдая к тому же оговорённое время.

Если, путешествуя за рубежом, турист стремится увидеть и испытать больше, быть независимым и хотел бы посетить такие места, о которых другие туристы и не подозревают, то самый подходящий способ для этого - взять автомобиль напрокат.

Часто встречается, что гостиницы сотрудничают с фирмами по прокату автомобилей. Услуги по предоставлению автомобилей в аренду («Rent-a-car») являются во всём мире одним из доходных видов деятельности, сопровождающей туристский бизнес. Суть их состоит в том, что любой гражданин, достигший определённого возраста, может получить во временное пользование машину либо с водителем, либо (при наличии водительских прав / международного водительского удостоверения) без него. Арендовав

автомобиль в любой стране, перед путешественником открываются безграничные возможности. Он может посетить самые отдалённые уголки страны, увидеть быт местных жителей и прочувствовать эту жизнь изнутри. Испытать незабываемые впечатления и получить максимум удовольствия от своей поездки.

Международные прокатные компании предлагают три основных тарифа:

1. стандартный;
2. с неограниченным пробегом;
3. с лимитированным пробегом в сутки.

На стоимость проката транспортного средства влияют длительность его аренды, срок эксплуатации и класс автомобиля. С увеличением срока аренды суточная цена проката снижается.

Практически во всех компаниях существуют правила, ограничивающие возраст водителя, который хочет взять автомашину напрокат. Этот возраст в разных странах составляет от 21 до 25 лет при водительском стаже не менее одного года. Для того, чтобы оформить документы на аренду автомобиля, клиент должен предоставить паспорт, водительское удостоверение, а также денежный залог, величину которого каждая компания определяет самостоятельно в зависимости от класса машины.

Выводы:

1. гостиница любой категории должна иметь удобные подъездные пути с необходимыми дорожными знаками, благоустроенную и освещённую прилегающую территорию, площадку с твёрдым покрытием для кратковременной парковки и маневрирования автотранспорта;
2. повысить уровень конкурентоспособности гостиницы можно, развивая в ещё большей степени, уровень транспортного обеспечения;
3. повышение уровня и качества, предоставляемых транспортных и экскурсионных услуг гостиницы, позволяет привлечь ещё большее количество потенциальных клиентов сохраняя уже существующих.

В связи с кризисом отечественной автомобильной отрасли отдельной проблемой является использование современных туристских и экскурсионных автобусов.

Таким образом, можно сделать вывод о необходимости масштабной модернизации и реконструкция материально-технической базы авиастроения,

автомобилестроения, транспортной отрасли в целом, а решение проблем туристских перевозок - возможно лишь на основе существенного роста капиталовложений в данный сегмент индустрии туризма страны.

Задание для самоконтроля.

Задание 1.

Ответьте на вопросы.

1. Что такое трансфер?
2. Какие условия входят в стоимость трансфера?
3. Какие основные виды трансфера вы знаете?

Задание 2.

Проведите сравнительный анализ индивидуального и группового трансферов. В чем сходство, в чем различия и особенности?

Задание 3.

Сделайте картотеку трансфера. Опишите каждую машину, которая входит в данную услугу в гостинице: какая она, для чего, для кого количества человек и т.д.

Министерство образования Московской области
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Московской области
«Волоколамский аграрный техникум «Холмогорка»
(ГБПОУ МО «ВАТ «Холмогорка»)

**Комплект лекций по программе профессионального
обучения
по должности «25627 Портъе»**

ЛЕКЦИЯ № 3

**КЛАССИФИКАЦИЯ И СТРУКТУРА ГОСТИНИЧНЫХ
ПРЕДПРИЯТИЙ**

«Классификация и структура гостиничных предприятий»

Целью освоения учебной темы «Классификация и структура гостиничных предприятий» является получение знаний по классификации гостиниц, их разрядам, по уровню комфорта, а также изучение жизнеобеспечения гостиниц и функциональных требований.

Задачи:

- овладение знаниями по классификации гостиниц
- овладение знаниями по разрядам и категоричности гостиниц;
- формирование знаний по типу гостиниц и жизнеобеспечению гостиниц;
- овладение требованиями, предъявляемыми к гостиницам разного уровня;

По окончании изучения, обучающиеся должны:

Знать:

- основную классификацию гостиниц;
- основные разряды и типы гостиниц;
- требования, предъявляемые гостиницам разного уровня;
- функциональное назначение гостиниц;
- функциональные требования к гостиницам;

Уметь:

- различать классификацию гостиниц в различных странах;
- определять типы гостиниц;
- обеспечивать жизнедеятельность гостиниц;
- определять классификацию гостиниц по уровню комфорта;
- применять полученные знания в профессиональной деятельности;

Владеть:

- методами активизации профессиональной деятельности;
- приемами функциональных требований к гостиницам;

Тема 1. Классификация гостиниц по разрядам и их категорийность

Содержание раздела

Классификация гостиниц - определение по разрядам гостиниц в зависимости от размеров и видов жилых и служебных помещений, оборудования предприятия, уровня комфортности номеров и общественных помещений, предоставляемых услуг и других факторов.

Цель классификации гостиниц - определить соответствие конкретной гостиницы, а также номеров установленным порядкам или принятым стандартам на обслуживание.

Разрядность гостиницы является одной из важнейших ее характеристик.

В зависимости от разрядности гостиницы устанавливается оплата номеров и других услуг. Разрядность характеризует лицо, имидж гостиницы. Критерии, по которым оцениваются гостиницы и номера в них, согласовываются и утверждаются национальными и международными организациями, объединяющими туристские предприятия и фирмы.

Действующая в настоящее время отечественная КГ основана на Положении об отнесении гостиницы в России подразделяются на семь разрядов:

"Люкс",

"Высший А",

"Высший В",

1-й,

2-й,

3-й,

4-й категорий.

Мотели подразделяются на пять разрядов:

"Высший А",

"Высший В",

1-й,

2-й,

3-й разряды.

В зарубежных странах действуют различные системы КГ (всего до 30).

Их можно разделить на две группы:

-европейская система на основе французской национальной классификации, распространенная в большинстве стран (разряд устанавливается присвоением определенного количества звезд отелю - от 1 до 5)

-балльная, или индийская система, в основе которой лежит оценка гостиницы экспертной комиссией.

В соответствии с французской системой КГ оцениваются оборудование номеров, отдельные элементы комфорта и размер общих помещений. Размер гостиницы практически не влияет на ее классность, (минимальное количество номеров устанавливается от 7 до 10). Определенные требования предъявляются к персоналу, работающему в гостиницах.

Обязательное знание работниками контактных профессий (менеджерами, портье и др.) иностранных языков: в гостиницах более высоких категорий (3 - 5 звезд) - до четырех языков.

Практически во всех системах КГ оцениваются следующие основные параметры гостиницы:

-характеристики номерного фонда (площадь номеров, доля одноместных номеров, однокомнатных 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, телетайпной связи, лифта;

-характеристика общественных помещений и конференц-залов, холлов и помещений для деловых встреч, отдыха, спорта и т. п.;

-наличие и характеристика предприятий общественного питания (ресторана, столовой, гриль 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.

К гостиницам высокого разряда предъявляются также требования относительно минимального количества номеров (т. е. число номеров должно быть не менее 7 - 10), архитектуры здания, благоустройства территории и т. п.

Категории отелей

1. «3Звёздная» категория (1-5*)

ТРЕБОВАНИЯ	КОЛИЧЕСТВО ЗВЁЗД				
	1	2	3	4	5
Площадь однокомнатного двухместного номера	12	12	14	14-20	16-25
Телевизор	на этаже	на этаже	в номере	в номере	в номере
Холодильник	на этаже	на этаже	в номере	в номере	в номере
Кондиционер	-	-	+	+	+
Телефон в номере	-	+	+	+	+
Ежедневная уборка	+	+	+	+	+
Ванная комната	не менее 2-х на этаж	не менее 2-х на этаж	в номере	в номере	в номере
Туалет	1 на 5 комнат	1 на 5 комнат	в номере	в номере	в номере
Смена постельного белья	один раз в 5 дней	один раз в 3 дня	один раз в 3 дня	ежедневно	ежедневно
Смена полотенец	один раз в 3 дня	один раз в 3 дня	ежедневно	ежедневно	ежедневно
Фен	-	-	-	+	+
Шампунь, мыло	-	-	только мыло	+	+
Выбор разных типов питания (НВ, ВВ, FB)	-	для отелей с более чем 50 комнатами	для отелей с более чем 50 комнатами	+	+

Официальная система классификации американских гостиниц предполагает выделение следующих их категорий:

Superior Deluxe - эксклюзивная и дорогая шикарная гостиница, часто в виде дворца (palace), которая предлагает наивысший стандарт обслуживания, размещения и удобств, элегантные и изысканные общественные помещения, престижное место расположения. Гостиницы такой категории относятся к лучшим гостиницам в мире.

Deluxe - 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. Гостиницу такого класса можно спокойно рекомендовать даже очень требовательным к сервису клиентам.

Moderate Deluxe - гостиницы данного типа очень похожи на предыдущий класс, но с некоторыми недостатками. В некоторых случаях там не такое шикарное внешнее убранство как в Deluxe.

Superior First Class - гостиница выше среднего класса, которая может быть исключительно хорошо отреставрированным старым отелем, но чаще - это хороший современный отель, специально спроектированный для первого класса и имеющий некоторые хорошие качественные особенности. Комнаты и

общественные места обставлены со вкусом и очень комфортабельны. Гостиницу такого класса чаще всего рекомендуют клиентам высших слоев среднего класса; также, такая гостиница вполне может удовлетворить запросы весьма требовательных клиентов.

First Class - комфортабельная гостиница со стандартными номерами, развлечениями и общественными помещениями, которая может иметь целый уровень или крыло с люксами. Чаще всего гостиницы такого класса предлагают клиентам средних запросов. Также такие гостиницы являются удовлетворительными для лучших групповых туров.

Limited-Service First Class - гостиницы, предлагающие качество First Class, но с ограничениями в дополнительных удобствах, услугах (например, отсутствие круглосуточного румсервиса) и общественных мест. Часто проводят завтраки в маленьком, неформальном ресторанчике в гостинице, а вечерние коктейли - в холле отеля. Полноценное питание (обед и ужин) могут не предоставляться вообще. Такими гостиницами пользуются для индивидуальных командировок или при самоорганизованных индивидуальных поездках.

Moderate First Class - гостиницы первого класса (First Class), с комфортабельными, но простенькими номерами и общественными помещениями. Может не быть некоторых удобств (к примеру, ресторана). Наилучшим образом такие гостиницы подходят для клиентов, желающих сэкономить.

Superior Tourist Class - изначально это пансион, но в очень хорошем состоянии, номера очень функциональны. Все необходимые удобства, скромно и аккуратно обставлены, хотя некоторые могут отвечать стандартам первого класса. Общественные помещения могут быть очень маленькими или вообще не существовать, часто просто в виде прохода или коридора, но очень приятно оформленные. Обычно имеют много клиентов и могут удовлетворить запросы самостоятельно путешествующих туристов.

Tourist Class - заведения пансионного типа, которые рекомендуются для клиентов с очень скромными требованиями к комфорту и обслуживанию. Все минимальные удобства в номерах есть.

Moderate Tourist Class - малобюджетный пансион, часто достаточно старый и не в очень хорошем состоянии. Предоставляются клиентам только в случаях крайней необходимости, когда ничего другого нет. Клиенты обязательно должны быть предупреждены, чего можно ожидать и чего там не будет. Минимальные удобства (туалет, душ, умывальник) в номерах есть.

Задание для самоконтроля.

Задание 1.

Дайте определение классификации гостиниц. Какова цель КГ? Какие разряды гостиниц Вы знаете?

Задание 2.

Какие категории содержит официальная система классификации американских гостиниц? Опишите.

Задание 3.

Опишите категории отелей.

Тема 2. Классификация гостиниц в различных странах мира

Содержание раздела

Единой классификации в мире не существует. Однако, в 1989г. ВТО (ЮНВТО) выпустило документ «Межрегиональная гармонизация критериев гостиничной классификации», которая носит основополагающий характер и может рассматриваться как международный стандарт. Введению единой классификации в мире препятствует ряд факторов, связанных с культурно-историческим развитием государств, осуществляющих туристскую деятельность, их национальными особенностями, различиями в критериях оценки качества обслуживания.

Самыми распространенными классификациями являются:

- система звезд, применяемая во Франции, в Австрии, Венгрии, Египте, Китае, России и ряде других стран, участвующих в международном туристском обмене;
- система букв, используемая в Греции;
- система «корон» или «ключей», характерная для Великобритании;
- система разрядов и др.

Наиболее распространенной является классификация, в соответствии с которой все гостиницы в зависимости от комфортабельности делятся на категории, условно обозначаемые звездами.

Однозвездочный отель

- - Расположение на окраине, или рядом с центром, но в неприглядном месте.
- - маленький отель, на 6-10 номеров, который обслуживает одна семья.
- - Питания нет
- - вход после часа ночи запрещен
- - номер: две кровати, тумбочка и стул.

Двухзвездочный отель

- - номер - кровать, стол, стул, возможно, раковина,

- - телевизор за доп. плату.
- - вход – 24 часа
- - завтрак есть

Трехзвездочный отель – самая распространенная во всем мире разновидность отелей.

- - номера одноместные и двухместные как с одной большой кроватью, так и с раздельными. Возможна дополнительная кровать.
- - оснащение: телефон, телевизор, возможно, мини-бар.
- - завтрак предоставляется
- - наличие дополнительных услуг (по выбору отеля)
- - вход 24 часа

Четырехзвездочный отель – отели с высоким уровнем сервиса, рассчитанные на людей, чьи заработки по европейским стандартам средние и выше среднего.

- - повышенный уровень комфортности и удачное месторасположение
- - обязательно наличие охраняемой автостоянки.
- - наличие множества дополнительных бесплатных услуг, возможность пользоваться тренажерными залами, кортами и бассейнами, и различными отельными шоу, например, дискотеками.
- - номер меблирован как обычная жилая комната, со стандартной бытовой техникой. Цветной телевизор с дистанционным управлением, холодильник, мини-бар, кондиционер, охранная система, мини-сейф, обязательно телефон с выходом на межгород.
- - есть номера улучшенных категорий
- - завтрак предоставляется.
- - есть ресторан, где можно пообедать и поужинать.

Пятизвездочный отель

- обязательно наличие нескольких ресторанов (с европейской и национальной кухней), баров, ночного клуба и магазинов.

- - наличие парикмахерской и прачечной, фитнес и бизнес - центров, бассейна и косметических кабинетов,
- - номера: от одноместных с одной кроватью до многокомнатных апартаментов,
- - номер предоставляет полный набор необходимых косметических средств в ванной, тапочки перед кроватью, мини-бар, телефон, цветной телевизор, кондиционер и другие предметы роскоши, облегчающие быт.

ГРЕЦИЯ.

В Греции пользуется популярностью буквенная система классификации, хотя на фасадах отелей можно увидеть и привычные звезды. Все греческие гостиницы делятся на четыре категории: А, В, С, D. Гостиницы категории А соответствуют четырехзвездному уровню, В - трехзвездному, С - двухзвездному. Гостиницам высшей категории в Греции нередко присуждается категория «de Luxe». Однако, несмотря на приведенную классификацию, средства размещения Греции, имеющих одинаковые категории, могут существенно различаться между собой. В отелях категории «С» (2 *) предлагают минимальный набор услуг и расположение не на побережье моря. Гостиницы категории «В» (3 *), если находятся в курортной зоне, то почти всегда - на морском побережье. Гостиницы категории «А» (4 *) характеризуются уровнем обслуживания.

Классификация английских гостиниц достаточно сложна. Как правило, на фасаде отелей изображены не звезды, а короны. Чтобы перевести категорию гостиницы с «языка корон» «на звездный», необходимо от общего числа корон отнять одну.

Но наиболее правильной считается классификация, предложенная Ассоциацией британских турагентств- British Travel Authority (BTA):

- бюджетные гостиницы (1 звезда) Расположены в центральной части города и имеют минимум удобств;
- гостиницы туристского класса (2 звезды). Располагают баром и рестораном;
- гостиницы среднего класса (3 звезды). Уровень обслуживания достаточно высок;
- гостиницы первого класса (4 звезды). Очень высокое качество проживания и отличный уровень обслуживания;

- гостиницы высшей категории (5 звезд). Уровень обслуживания и проживания экстракласса.

Обязательная классификация включает пять категорий «звезд» черного и красного цветов. Каждое предприятие инспектируется ежегодно. Этим занимается Автомобильная Ассоциация Великобритании. Классификация проводится по специальным критериям. Эту работу выполняют хорошо подготовленные инспекторы, которые регулярно и очень тщательно обследуют здания гостиниц. Отели проверяются анонимно. Поселившись на одну сутки под видом обычного клиента и получив утром счет, инспектор называет себя руководству и после этого проводит детальную проверку всего предприятия. При получении положительной оценки и присвоении заслуженной количества звезд отель инспектируется так ежегодно.

При смене собственника гостиницы автоматически теряют свою квалификационную оценку и должны аттестоваться под руководством нового владельца. Оплата за работу с аттестации отеля зависит от размеров, обеспеченности оборудованием. Кроме того, оплачивается регистрация присвоенной категории.

Сначала, как правило, отели присваиваются «звезды» от 1 до 5 черного цвета. Они характеризуют соответствие заведений гостеприимства единственным принятым в стране стандартам. Кроме черных звезд, гостиницам присваиваются дополнительные оценки в процентах. Проценты отражают качественную разницу обслуживания в гостиницах с одинаковым количеством звезд. Эту оценку в процентах ставит инспектор, руководствуясь своими личными впечатлениями от обслуживания.

Гостиницам, которые обеспечивают прекрасный уровень гостеприимства и комфорта, присваивают от 1 до 5 «звезд» красного цвета. Такая оценка присваивается ежегодно определенной группе отелей, признанных лучшими в своей категории. В этом случае процентная оценка за качество не обязательно.

ГЕРМАНИЯ.

Согласно немецкой классификации, гостиничные предприятия делятся на 5 классов. С целью гармонизации с Европейской системой здесь сразу предполагается соответствие каждого класса определенному количеству звезд:

- Туристский класс - 1 *;
- стандартный класс - 2 *;
- комфортный класс - C *;

- первый класс - 4 *;
- люкс-5 *.

Немецкая классификация устанавливает требования по 22 обязательным и независимыми от класса предприятий критериям:

1. работа службы приема (reception)
2. сервис завтраков;
3. сервис напитков;
4. сервис питания;
5. наличие телефона в номере;
6. работа телефона
7. Минимальная площадь для 75% номеров, включая площадь санузла;
8. санитарный комфорт (в% к общему оснащению санузлов)
9. оснащение санузлов;
10. наличие «suite» -НОМерів (номеров-апартаментов)
11. меблировка и оснащение номеров;
12. наличие радио и ТВ-приемников в номере;
13. наличие подарков для гостей;
14. услуги стирки и глажки;
15. наличие сейфов;
16. количество и состояние холлов;
17. возможность безналичного расчета;
18. наличие телефакса;
19. количество и режим работы гостиничных баров;
20. количество и режим работы ресторанов;

- 21. возможность проведения конференций и банкетов;
- 22. количество дополнительных (факультативных) услуг.

Относительно последнего требования установлена такое количество дополнительных услуг:

- Для гостиниц туристического класса - 0;
- Стандартного - 25;
- Комфортного - 70;
- Первого класса - 120;
- Класа «люкс» - 270.

ИТАЛИЯ

Классификация итальянских гостиниц достаточно запутанная, официальной «звездной» шкалы в стране нет. Гостиничная база Италии представлена 40 тыс. гостиниц, разбросанных по всей стране. Согласно принятым в Италии нормам, гостиницы дифференцируются по трем категориям. Первую категорию можно условно отнести к четырехзвездочной; вторую категорию - к трехзвездочной, третью категорию - к двухзвездочной. К наиболее отличительным особенностям итальянских гостиниц следует отнести их небольшие размеры.

В Италии также существует градация средств размещения по категориям:

- гостиницы - пяти категорий от 1 до 5 звезд;
- дома гостиничного типа, бунгало, апартаменты и др. - от 1 до 4 звезд;
- постоялые дворы - от 1 до 3 звезд;
- пансионаты - трех категорий.

Кроме того, в Италии существуют государственные предприятия приема туристов, находящиеся в подчинении у Государственного министерства по туризму. К ним относятся старые крепости, замки, дворцы, которые оборудованы как отели «люкс».

СКАНДИНАВИЯ

Ассоциация гостиниц Скандинавии (Дания, Швеция, Норвегия) имеют свою межнациональную классификацию. Она построена по французскому или

европейскому типу, только класс отелей обозначается не «звездами», а «солнцами». Знак имеет вид половинки солнца, которое восходит на фоне неба. Класс отеля определяют эксперты Ассоциации. В скандинавских странах приняты единые обозначения услуг в виде пиктограмм, которые широко используются во всех каталогах Ассоциации. Благодаря этому клиент сразу получает полную информацию о том, какое обслуживание ожидает него в гостинице.

ЕГИПЕТ

При классификации гостиниц в Египте также используются звезды, но по сравнению с европейской системой они несколько завышены (примерно на 1-2 звезды).

ИЗРАИЛЬ

Израиль – высококлассный курортно-гостиничный комплекс на берегах Средиземного и Красного морей. Количество гостиниц ежегодно растет, а звездная классификация, существовала там еще 10 лет назад, аннулирована. Вместо нее используется дифференциация гостиниц по трем категориям. Все же, работники туристических фирм для удобства продолжают оценивать отели Израиля по звездной шкале. В трехзвездочных гостиницах Израиля клиенты могут получить минимально необходимый для полноценного отдыха набор услуг. Четырехзвездочные отели отличаются от предыдущих не только большим комфортом, но и лучшим местоположением и выше уровнем обслуживания. Отели высшей категории характеризуются особым шармом и аристократизмом, отвечают всем установленным требованиям.

КИТАЙ.

В Китае, кроме пятизвездочной системы, используется своя специфическая шкала, согласно которой в простейших средствах размещения относятся «гостевые дома» (zhaodaisuo) - Постоялые дворы или хостелы, напоминающие студенческие общежития. Более комфортными считаются дома для гостей (bin-guan) - это гостиницы двух-трехзвездочного уровня. В престижных средствах размещения, которые соответствуют требованиям к гостиницам 3-4 *-й категории, относятся туристические гостиницы, а к гостиницам 4-5 *-й категории - «винные дома» (Jindian). При этом китайские стандарты отнюдь не уступают европейским.

ИНДИЯ

Индийская система классификации отелей также имеет пять категорий: «1 звезда», «2 звезды», «3 звезды», «4 звезды» и «5 звезд», присваивает специальная комиссия на основе балльной оценки. При этом каждому пункту

присваивается возможна максимальная оценка, а комиссия может по своему усмотрению дать в 15 баллов за любые, не предусмотренные квалификационными требованиями, дополнительные услуги. Для получения той или иной категории необходимо набрать установленную для каждого класса минимальную сумму баллов, причем их количество по каждому пункту должна составлять не менее 50% от максимальной оценки: «1 звезда» - 100 баллов; «2 звезды» - 150 баллов; «3 звезды» - 210 баллов, «4 звезды» - 260 баллов, «5 звезд» - 290 баллов.

Таким образом, для каждой страны характерна своя классификация гостиниц и гостиницы, относящиеся к одной категории, но расположенные в разных странах, имеют существенные различия.

Собственный подход к классификации гостиниц имеют гостиничные цепи. Преимущественно в них выделяются не категории, а марки, распространяющиеся на все отели конкретного цепи. В каждой марке может учитываться не только уровень комфорта, но и назначения, местоположение и некоторые другие критерии.

Например, большой европейский гостиничный цепь Ассор (Франция) предлагает несколько марок предприятий, характеризующиеся разнообразной палитрой услуг и цен:

- Sofitel-5 *,
- Novotel-4 *,
- Mercury - 3 *, которая по уровню комфорта и ценам делится "еще на 3 группы: Relais / Inn - предлагает стандартные номера, качественное обслуживание по умеренным ценам; Hotell / Mercury - услуги высокого уровня, индивидуальное обслуживание, комфортабельное размещение; Grand Hotell - прекрасное расположение отеля, изысканный комфорт и высокий уровень обслуживания круглосуточно.
- Ibis -2 *;
- Etap -1 *;
- Formule 1 - без звезды.

Одним из основных направлений туристской деятельности является решение вопросов, связанных с обеспечением туристов средствами размещения.

Сегодня мировая сеть средств размещения такова, что может удовлетворить любой вкус.

Например, в столице Нидерландов это комфортабельный пятиэтажный «корабль» — самый высокий в мире плавучий отель.

В государстве Бахрейн — подводная лодка, расположенная на дне Персидского залива.

Во Флориде — гостиница, рассчитанная всего на 6 человек, и, потому считающаяся самой маленькой в мире.

Огромный гостиничный комплекс «Измайлово» в г. Москве, способный вместить 9,5 тыс. гостей одновременно.

Самый высокий отель «Фэрмонт» в Сан-Франциско, с самым дорогим номером «Люкс» (6 тыс. дол. В сутки).

Унифицированный международный стандарт классификации гостиниц по признаку качества оказываемых услуг до настоящего времени не создан. Это объясняется различиями культурных традиций и обычаев отдельных стран, разнообразными национальными представлениями о комфорте, уюте и гостеприимстве, климатическими особенностями разных стран и другими причинами.

Согласно «Межрегиональная гармонизация критериев гостиничной классификации на основе классификационных стандартов, одобренных региональными комиссиями», гостиница любой категории должна отвечать требованиям безопасности и гигиены, обеспечивать круглосуточный сервис, неотложную медицинскую помощь, сохранность ценностей, стирку, почтовые услуги.

К наиболее дешевым средствам размещения относятся “youth hotels”, которых в Австрии не меньше 100 (для сравнения: в России - меньше 10). В этих недорогих молодежных общежитиях желающие могут купить ночлег, хотя какие-либо особые удобства здесь вряд ли будут гарантированы. Отели Австрии оцениваются по пятизвёздочной системе, но в сельской местности нередко встречаются так называемые «внекатегорийные гостиницы», — набольшие одно-, двух-, трехэтажные дома, зачастую обслуживаемые фермерской семьей. Австрийские отели трех-пятизвездочной категории, на первый взгляд, мало отличаются друг от друга. Большинство гостиниц этого класса располагают бассейном, сауной, ресторанами, буфетами и соляриями. Сходство усугубляется распространенным в Австрии «романтическим стилем», в котором выдержаны интерьеры многих гостиниц. Он подразумевает присутствие старых предметов быта, гармонично сочетающихся с современной техникой.

Иногда оборудование в трехзвездочной гостинице может оказаться лучше (благодаря, например, бассейну), чем в четырехзвездочной. В целом, отели двух высших категорий оправдывают свою звездность благодаря более просторным номерам и большому набору предоставляемых услуг. Пятизвездочные гостиницы отличаются от четырехзвездочных дополнительными «мелочами» и более высоким уровнем обслуживания.

В отличие от других стран в США нет официальной, утвержденной правительством классификации гостиниц. По комфортабельности они обычно делятся на пять категорий. В Америке высший статус присуждается двумя учреждениями: American Automobile Association (AAA) называет свой приз «Пять бриллиантов», а Mobile Travel Guide - «Пять звезд». Из более чем 21000 отелей высшей категории пятизвездочного статуса удостоено только 35 (менее 2%). AAA занимается инспекцией отелей с 1977 г. Из 19500 отелей США, Канады и Мексики менее 2% удостоено высшего приза «Пять бриллиантов». В 1995 г. этого статуса удостоено 45 отелей США. 25 отелей получили обе высшие награды – «Пять бриллиантов» и «Пять звезд». В России в 2001 году гранд-отель «Европа» г. Санкт-Петербург был удостоен высшего американского приза «Пять бриллиантов».

Отели можно также классифицировать по местоположению, по ценам и типам услуг, которые они предлагают. По ценам на номера отели делятся на бюджетные (\$25-\$35), экономичные, (\$35 - \$55), средние (\$55 - \$95), первоклассные (\$95 - \$195), апартаментные (\$65 - \$125), фешенебельные (\$125-\$425).

В зависимости от своего местоположения отели могут называться центральными (расположены в центре города), курортными (в курортной местности), казино (в одном из центров игорного бизнеса), аэровокзальными (в районе аэропорта), автострадными (на автостраде). Есть и другие критерии классификации, например, условия пользования: таймшер, кондоминиум, для длительного проживания, для проведения конференций и т. д.

Таким образом, для каждой страны характерна своя классификация гостиниц, и даже гостиницы, относящиеся к одной категории, но расположенные в разных государствах, имеют существенные различия.

СИСТЕМА КЛАССИФИКАЦИИ ГОСТИНИЦ В РФ.

В России существует классификация средств размещения в соответствии с ГОСТ Р 51185-98, введенная в действие 01.01.1999г.

п. 4.1.1.1. Гостиницы и аналогичные средства размещения:

- Гостиницы (в том числе квартирнотипа);

- Мотели;
- Клубы с проживанием;
- Пансионаты;
- Меблированные комнаты;
- Общежития.

п.4.1.1.1. Специализированные средства размещения:

- санатории;
- профилактории;
- лагеря труда и отдыха;
- дома отдыха;
- туристские приюты, стоянки, базы отдыха;
- дома охотника (рыбака);
- конгресс-центры;
- кемпинги;
- общественные средства транспорта (поезда, круизные суда, яхты);
- наземный и водный транспорт, переоборудованный под средства размещения для ночлега.

Согласно действующим в Российской Федерации нормативным документам по туризму и гостеприимству, классификация гостиниц (мотелей) вместимостью не менее десяти номеров осуществляется по категориям. Категории соответствуют звездам, количество которых увеличивается с повышением уровня обслуживания.

Гостиницы классифицируют по пяти категориям, мотели — по четырем.

Пять звезд соответствуют высшей категории (* * * * *), одна звезда - низшей (*), в мотелях (* * * *) звезды - высшая категория, (*) звезда - низшая.

При аттестации гостиницы для присвоения ей определенной категории учитывают требования, предъявляемые:

- к зданию и прилегающей к нему территории;
- номерному фонду;
- техническому оборудованию;
- оснащению мебелью;
- предметам санитарно-гигиенического оснащения номера;
- общественным помещениям;

- помещения для предоставления услуг питания;
- услугам, предлагаемым предприятиями размещения;
 - персоналу и его подготовке и др.

При условии соответствия

- материально-технического обеспечения гостиницы;
- номенклатуры и качества предоставляемых услуг;
- уровня обслуживания

требования стандарта, предъявляемым к гостинице определённой категории (от * до * * * * * звёзд), гостиница сможет рассчитывать на лицензирование. Лицензирование деятельности гостиниц на федеральном уровне не предусмотрено, однако предусмотрено лицензирование деятельности гостиниц местными органами управления.

Требования к гостиницам соответствующих категорий (от * до * * * * * звёзд) определены государственным стандартом РФ (ГОСТ Р 50645-94) «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц»

Для нового гостиничного хозяйства России характерно преобладание дорогостоящих отелей высокого класса (4-5 звёзд), при этом почти полностью отсутствуют современные отели 2-3 звезды, которые в зарубежной практике работают как малые гостиничные предприятия.

Все старые гостиницы Москвы, которые имеют минимальный набор предоставляемых услуг, имеют категорию (* * *) звезды.

В их услуги обычно входят лишь: ресторан, бар, парикмахерская, обмен валюты.

Это гостиницы «Будапешт», «Арт-отель», «Салют», «Советская», «Украина».

Большинство гостиниц категории (****) звезды — это новые или реставрированные здания.

В Москве это:

- «Спорт Арт-отель»,
- «Космос»,
- «Президент-отель»,

- «Аэростар»,
- «Тверская»,
- «Парк-отель»,
- «Лагуна»,
- «Клуб Качалова,27» (один из отелей Москвы, занесённый в каталог лучших отелей мира)
- «Международная»,
- «Интурист»,
- гостиничный комплекс «Даниловский».

В Санкт-Петербурге это «Англетер».

Гостиниц (* * * * *) звёзд, к сожалению, не так много в Москве. Это «Метрополь», «Националь», «Балчуг Кемпински Москва».

В Санкт-Петербурге это «Астория», гранд-отель «Европа».

Задание для самоконтроля.

Задание 1.

Какие классификации гостиниц являются самыми распространенными в мире? Перечислите.

Задание 2.

Сделайте сравнительный анализ классификаций гостиниц, например, Греции и Германии, или любых других на Ваш выбор. Что общего, в чем различия и особенности?

Задание 3.

Какова классификация гостиниц в РФ? Дайте характеристику.

Тема 3. Классификация гостиниц по уровню комфорта

Содержание раздела

Классификация гостиничных предприятий по уровню комфорта играет огромную роль в решении вопросов управления качеством гостиничных услуг.

Уровень комфорта — это комплексный критерий, слагаемыми которого являются:

- ◆ состояние номерного фонда: площадь номеров (м²), доля одноместных (однокомнатных), многокомнатных номеров, номеров-апартаментов, наличие коммунальных удобств и т.д.;
- ◆ состояние мебели, инвентаря, предметов санитарно-гигиенического назначения и т.п.;
- ◆ наличие и состояние предприятий питания: ресторанов, кафе, баров и т.п.;
- ◆ состояние здания, подъездных путей, обустройство прилегающей к гостинице территории;
- ◆ информационное обеспечение и техническое оснащение, в том числе наличие телефонной, спутниковой связи, телевизоров, холодильников, мини-баров, мини-сейфов и т.д.;
- ◆ обеспечение возможности предоставления ряда дополнительных услуг. Указанные параметры оцениваются практически во всех имеющихся сегодня системах классификации гостиниц. Кроме того, ряд требований предъявляется к персоналу и его подготовке: образованию, квалификации, возрасту, состоянию здоровья, знанию языков, внешнему виду и поведению.

Установление уровня комфорта в настоящее время лежит в основе более тридцати систем классификации, наиболее распространенными среди которых являются следующие:

- ◆ европейская, или, как часто ее называют, система "звезд", базирующаяся на Французской национальной системе классификации, в основе которой лежит деление гостиниц на категории от одной до пяти звезд. Такая система применяется во Франции, Австрии, Венгрии, Египте, Китае, России и ряде других стран;
- ◆ система букв (А, В, С, D), используемая в Греции;

- ♦ система "корон", применяемая в Великобритании;
- ♦ система разрядов (люкс, высший А, высший Б, первый, второй, третий, четвертый), используемая на территории бывшего СССР. В каждом отдельном государстве к пониманию уровня комфорта как критерия классификации подходят по-разному.

Именно это обстоятельство, а также ряд факторов, обусловленных культурно-историческими и национальными традициями государств, препятствуют введению в мире единой классификации гостиниц. В этом направлении остается сегодня безрезультатной деятельность Всемирной туристской организации (ВТО), Комитета гостиничной и ресторанной индустрии ЕС, Международной гостиничной ассоциации (МГА). ВТО предложена только стандартная классификация средств размещения, в которой гостиницы и аналогичные предприятия представляют одну из четырех больших групп.

Наименование стран	Принятая система классификации и её краткое описание
Франция, Австрия, Венгрия, Египет, Китай, Турция и др.	<p>Система «звёзд». Определяет для туристских гостиниц и отелей 6 категорий: 5 с присвоением соответствующего числа звезд и одна «беззвёздная».</p> <p>Понятно, что уровень комфорта только возрастает пропорционально количеству «звёзд».</p> <p>Многие из наших соотечественников уже имеют опыт проживания в учреждениях с тем или иным количеством звёзд, поэтому позволим себе здесь не останавливаться подробнее на описании этой популярной концепции классификации, которая к тому же может иметь свои особенности в каждой отдельно-взятой стране.</p>
Греция	Буквенная система, подразделяющая отели и гостиницы, относящиеся к туристическому бизнесу на категории: А, В, С, D.
Великобритания	Говоря о Великобритании, чаще всего вспоминают о так называемой системе "корон".

	<p>Дело в том, что схема классификации предусматривает для гостиниц, малых (как правило, придорожных) заведений и фермерских домов 5 уровней: от 1-й Q - до 5-ти Q (от «Quality» - качество). При этом уровень гостиничного предприятия чаще всего принято отображать соответствующим количеством "короны". Хотя иногда встречаются и символы "звёзд".</p> <p>Интересно отметить, что количество корон/звёзд не связано столь уж напрямую с качеством и комфортом, а скорее указывает на разный тип гостиниц и уровень обеспечения её постояльцев услугами и удобствами. Дополнительно же, для каждой категории определяется также показатель качества в процентах (к определенному эталону)</p> <p>Данный показатель колеблется от 50% (менее 50% - это весьма низкая категория) до 80%. Более 80% позволяет гостинице получить знак высшей категории - "красные звезды" – и признание как лучшие гостиницы в своем классе.</p> <p>Как правило, при этом туристические гостиницы в Великобритании подразделяются на следующие классы (согласно Ассоциации британских турагентств):</p> <ul style="list-style-type: none"> • бюджетные (одна корона/звезда) - располагаются в центре города и предлагают ограниченный сервис; • гостиницы туристского типа (две короны/звезды) - обязаны иметь ресторан и/или бар и предоставлять услуг питания при гостинице; • гостиницы среднего класса (три короны/звезды) - обеспечивают достаточно высокий уровень сервиса;
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> • гостиницы первого класса ("четыре звезды") - высокое качество проживания и комфорта; • высшая категория (пять корон/звёзд) – особо высокий (а в случае «красных звёзд» можно даже сказать роскошный) уровень сервиса и комфорта проживания. <p>Однако, следует понимать, что Англия не имеет официальной, государственной системы классификации подобных учреждений. Присвоение той или иной категории производится, здесь так сказать, на добровольной основе специальными профильными организациями. Например, Автомобильной ассоциацией (AA Automobile Association Development Limited (AA ADL), Ассоциацией британских турагентств (British Travel Authority (BTA)). Сотрудники данных ассоциаций ежегодно проводят обследования и инспекцию отелей. А результаты их классификации публикуются в ежегодном сборнике.</p>
Германия	<p>Собственные стандарты, которые предусматривают 5 категорий (классов) гостиниц, перечисленных ниже в порядке возрастания комфортности и уровня сервиса для постояльцев:</p> <ul style="list-style-type: none"> • туристский класс; • стандартный класс; • комфортный класс; • первый класс; • люкс. <p>Считается, что приблизительно туристский класс может считаться соответствующим одной «звезде» в европейской системе классификации, а люкс – 5-ти.</p> <p>Однако, при этом многие специалисты указывают на то, что в Германии</p>

	<p>установлены более жёсткие критерии по целым 22-м пунктам, в числе которых, например, сервис питания и напитков, стирка и глажение одежды, присутствие в гостинице и её номерах сейфов для хранения ценностей, оснащение комнат и, даже, подарки для постояльцев.</p>
Испания	<p>Здесь принято выделять два основных вида гостиниц:</p> <ul style="list-style-type: none"> • отели* - учреждения, предоставляющие размещение как с обслуживанием, так и без него (в зависимости от класса и категории отеля); • пансионы (от франц. Pension или лат. pensio — платеж, взнос) – небольшие, как правило, частные гостиницы, предоставляющая постояльцам комнаты со столом (3-4-х разовое питание) и полным довольствием (туалетные принадлежности, средства личной гигиены и т.п.). <p>*Пожалуй, несколько особо здесь также выделяются так называемые отели-апартаменты – гостеприимные учреждения, оснащённые специальными средствами для самостоятельного хранения, переработки и потребления продуктов питания.</p> <p>Кроме того, в Испании присутствует сеть государственных учреждений размещения туристов (paradores), находящихся в подчинении Государственного министерства по туризму.</p> <p>При этом всем гостиницам официально <u>присваиваются группы и категории</u>, которые в обязательном порядке указываются на специальной вывеске у входа в гостиницу (а также в рекламе и, даже, в счетах и квитанциях).</p>

	<p><u>Категорию</u> гостиницы обозначают на общеевропейский манер – звёздами (1,2,3,4 или 5 звезд). Причём на вывеске звёзды принято изображать золоченными в случае гостиниц и отелей-апартаментов, а серебряными – в случае мини-отелей и пансионатов.</p> <p><u>Группы</u> присваиваются на основе строительно-технических характеристик, а также по результатам качества оснащения и обслуживания в гостинице. В Испании разделяют:</p> <ul style="list-style-type: none"> • группа 1 - отели категории 5, 4, 3, 2, 1; • группа 2 - мини-отели и пансионы 3, 2, 1 категории; • группа 3 - гостевые дома, без категории; • группа 4 - гостиницы - апартаменты 4, 3, 2, 1 категории.
США	<p>Единая, официально утвержденная на государственном и правительственном уровне классификация гостиниц отсутствует.</p> <p>Однако, отели и прочие гостеприимные предприятия в США принято классифицировать по ряду различных признаков:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Цена за услуги проживания</u>: бюджетные, экономичные, средние, первоклассные, апартаментные и фешенебельные; • <u>Местоположение</u>: центральные (центры городов и населённых пунктов), курортные, казино (в одном из игровых центров), аэровокзальные (при аэропортах или в близлежащих районах), автострадные; • <u>Условия использования/оплаты</u>: таймшер (англ. timeshare, «разделение времени», проживание и использование

	<p>собственности одним из совладельцев в отведённое для него время), кондоминиум, отели/комнаты для длительного проживания или для проведения разовых мероприятий (конференций, съездов) и т.д.</p> <p>Если же говорить о классификация гостиниц по уровню комфорта, то в США обычно различают несколько основных категорий гостиниц. Мы приведём их здесь в порядке убывания комфортабельности и цены за проживания, соответственно – от самой эксклюзивной и роскошной, до самой дешёвой, с минимальными удобствами, селиться в которую Вы вряд ли захотите, имея средства на более комфортное проживание:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Superior Deluxe; • Deluxe; • Moderate Deluxe; • Superior First Class; • First Class; • Limited-Service First Class; • Moderate First Class; • Superior Tourist Class; • Tourist Class; • Moderate Tourist Class. <p>Кроме того, на данный момент в США есть два наиболее известных (частных) учреждения, присуждающие высший статус/рейтинг отелю или гостинице. Это American Automobile association (AAA), которая инспектирует отели, начиная с 1977 г., и награждает лучшие по её мнению гостиницы призом «Пять бриллиантов». А также Mobile Travel Guid, приз которой носит имя «Пять звезд».</p>
--	---

Задание для самоконтроля.

Задание 1.

Что такое «уровень комфорта»? Из каких критериев он состоит? Расскажите.

Задание 2.

На какие системы классификации опирается установление уровня комфорта в настоящее время? Объясните.

Задание 3.

Что означает аббревиатура ВТО? В чем роль и значение ВТО? Расскажите.

Тема 4. Типы гостиниц

Содержание раздела

Все гостиничные предприятия разделяются на следующие типы:

1.ОТЕЛЬ-ЛЮКС.

Малое или среднее по вместимости гостиничное предприятие, обычно расположенное в центре города. Хорошо обученный персонал обеспечивает высокий сервис самым требовательным клиентам — участникам конференций, деловых встреч, бизнесменам, высокооплачиваемым специалистам. Характерна высокая цена номера, включающая все возможные виды обслуживания. Номера имеют несколько комнат, непременно гостиную и изолированную спальню. В некоторых номерах люкс есть кухня с холодильником и встроенным мини-баром.

2.Бутик – отель.

Гостиничное предприятие, которое иногда называют дизайнерский отель. Обычно располагаются в исторических зданиях и имеют небольшое количество номеров. В подобных отелях останавливаются не потому, что там максимально удобно или комфортно, а прежде всего, потому что там модно и престижно. Номера высочайшего класса, эксклюзивный интерьер и индивидуальное обслуживание – это то, что отличает бутик-отели от других гостиниц. Эти отели ориентированы на людей с высоким уровнем дохода.

3.ОТЕЛЬ.

Традиционный тип гостиничного предприятия, располагающийся, как правило, в крупном городе, имеющий большой штат обслуживающего персонала, предоставляющий широкий набор дополнительных услуг и высокий уровень комфорта.

4.Гостиница среднего класса.

Предприятие по вместимости больше отеля-люкс (400—2000 мест), располагающееся в центре города или городской черте. Предлагает достаточно широкий набор услуг, и уровень цен на них такой же, как в регионе расположения, или несколько выше. Рассчитано на прием бизнесменов, индивидуальных туристов, участников конгрессов, конференций.

5.Гостиница эконом-класса.

Предприятие малой или средней вместимости (150 мест и больше). Располагается вблизи автомагистралей. Характерно простое и быстрое обслуживание, ограниченный набор услуг, а значит, невысокий процент надбавки за обслуживание. Потребителями являются бизнесмены и индивидуальные туристы, не нуждающиеся в полном пансионе и стремящиеся к фактической оплате потребляемых ими услуг.

6.Апарт-отель.

Предприятие по вместимости малых или средних размеров (до 400 мест), часто встречается в крупных городах с непостоянным населением. Предоставляет номера квартирного типа, используемые в качестве временного жилья, чаще всего на базе самообслуживания. Цена обычно варьируется в зависимости от сроков размещения. Обслуживает семейных туристов и бизнесменов, коммерсантов, останавливающихся на длительный срок. Как правило, в оплату не входит питание.

7.Мини – гостиница (мини – отель).

Гостиничное предприятие, вместимостью от 6 до 15-20 номеров со всеми удобствами в номере. В таких гостиницах минимизировано количество обслуживающего персонала: администратор и горничная. Иногда встречаются гостиницы с очень маленькой площадью номеров. Удобное местоположение, домашний уют, адекватные цены все это привело к большой популярности таких гостиниц. В результате быстрого развития мини отелей уже появляются сети мини гостиниц.

8.Отель-клуб.

Гостиница, располагающаяся за городом. Обычно закрытого типа, высокого класса.

9.Отель-курорт.

Предприятие со значительными различиями по вместимости, предлагающее полный набор услуг гостеприимства и, кроме того, комплекс специального медицинского обслуживания и диетического питания. Располагается в курортной местности.

10.Санаторий.

Лечебно-профилактическое гостиничное предприятие, которое предоставляет медицинское лечение и оказывает санаторно-курортное лечение (СКЛ). Санатории могут быть для взрослых, детей и подростков, а также для родителей с детьми. Делятся на два профиля: для лечения однородных заболеваний и с двумя или более специализированными отделениями. Имеют:

собственное медицинское оборудование и квалифицированный медицинский персонал. Акцент на лечение, а не на проживание.

11.SPA отель.

Гостиничное предприятие, предоставляющее комплекс оздоровительных и релаксирующих услуг высокого уровня. В отличие от санаториев в SPA отеле не лечат. Такие отели используют только одну составляющую санатория – оздоровительные водные процедуры. В SPA отеле ведется строгий надзор за гостями и выполнением предписанных программ. Благодаря использованию СПА программ, гости приводят в порядок свое физическое и душевное состояние.

12.Мотель.

Место размещения автотуристов, приспособленное для семейного размещения и обслуживания семьи, без необходимости оплаты всего комплекса услуг, как это предлагают отели. В основном это простые одноэтажные или двухэтажные сооружения, расположенные вне городской застройки — в пригороде у автомагистралей. Это малые или средние по вместимости предприятия (до 400 мест). Характерно среднее качество обслуживания при небольшой численности персонала. По сравнению с отелями предлагается ограниченный набор услуг по более низким ценам. Обычно в комплекс мотеля входят ресторан, бар, зал для просмотра кино, тренажерные и игровые помещения, бассейн и т.п. Клиентами являются разные категории туристов, но с акцентом на познавательном автотуризме. Количество работающего персонала невелико, уровень сервиса средний.

13.Кемпинг.

Лагерь для авто/мото/велотуристов, обычно расположенный в загородной местности, иногда недалеко от мотеля. Туристам предоставляются места для ночлега, часто в палатках или летних домиках, оборудованных кухнями для индивидуального приготовления пищи и некоторыми элементарными удобствами.

14.Частная гостиница типа "ночлег и завтрак" (bed & breakfast, B&B).

Тип гостиниц, получивший широкое распространение в США. Это гостиница малой, иногда средней вместимости, расположенная в пригороде или сельской местности. В обслуживание, как правило, входят завтрак и ранний легкий ужин в домашней обстановке. Клиенты — коммерсанты и маршрутные туристы, стремящиеся к домашнему уюту.

15.Отель-гарни.

Этот тип гостиниц предлагает своим посетителям только место для ночлега. Завтрак здесь предлагается крайне редко, только если поблизости есть ресторан.

16.Пансион.

Предприятие с простым стандартом и ограниченным спектром услуг. Здесь предоставляются завтраки, обеды и ужины (полный пансион), которые могут получить только постоянно проживающие здесь клиенты. Пансион широко распространен в мировой практике. Проживание в пансионе обходится гораздо дешевле, чем в обычных гостиницах. Он не подпадает под категорию звездности, так как не обязан соответствовать стандартам. Традиционный пансион отличается небольшим количеством комнат и обычно рассчитан на проживание 10—20 человек (иногда количество мест доходит до 50). Чаще всего он принадлежит одной семье, которая и обслуживает постояльцев.

17.Гостиный двор (гостевой дом).

Гостиничное предприятие, характерной особенностью которого является малая вместимость. Отличается упрощенным стандартом обслуживания. Общественные помещения для встреч и пребывания гостей обычно отсутствуют. В структуре гостиного двора обязательно наличие ресторана, бара, а в последнее время и столовой.

18.Ротель.

Передвижная гостиница, представляющая собой вагон с одно- или двухместными номерами (спальными отсеками), в которых расположены спальные кресла. Имеются отсек для переодевания, общая кухня, холодильник, общий туалет.

19.Флотель.

Крупная плавающая гостиница, большой отель на воде, специально оборудованное судно. Туристам предлагаются комфортабельные номера и ассортимент услуг для активного отдыха — бассейн, водные лыжи, снасти для рыбной ловли, оснащение для подводного плавания и подводной охоты, тренажерные залы, залы для конгрессов и конференций, библиотека, разнообразное информационное обеспечение (телефон, факс, компьютер и т.п.). В последнее время часто используется для организаций бизнес-туров, конгресс-туров, конгресс-круизов, обучающих туров.

20.Акватель.

Стационарный корабль, изъятый из эксплуатации как транспортное средство и используемый в качестве отеля.

21.Ботель.

Небольшая гостиница на воде, в качестве которой используется соответствующим образом оборудованное судно. Отличается от аквателя только тем, что используемое судно не плавает.

22.Флайтель.

Чрезвычайно дорогой и немногочисленный вид гостиниц, представляет собой «летающий отель». Оборудован посадочной площадкой и системой связи с метеослужбами.

23.Алькасар (alkazar).

Гостиничное предприятие, представляющее собой старинный средневековый замок, построенный в мавританском стиле (Испания) и используемый как высококлассный отель для очень именитых гостей: королевская знать, президенты государств и др.

24.Хостел (Hostel).

Гостиничное предприятие, популярное среди студентов и молодежи. Как правило, это спальное место в общем номере без дополнительных удобств и услуг. В номере могут жить несколько посторонних людей. Именно поэтому хостелы сравнивают с общежитиями. Так как этот тип отеля ориентируются на материально стесненную молодежь, они очень востребованы из-за дешевизны.

25.Бунгало.

Гостиничное предприятие, представляющее собой небольшой одноэтажный дом дачного типа. В туризме за бунгало принимают небольшие коттеджи, стоящие отдельно от основного здания отеля. Для дома в стиле бунгало характерно большое крыльцо и совместный задний двор. Это дом для всей семьи. Бунгало подходят для тех туристов, которые ценят простоту и экологичность.

26.Вилла (дача)

Очень популярный вид небольших домов в Испании, Италии, Франции, Финляндии. Полностью оборудованы и подходят для длительного пребывания. В стоимость не входит питание и личные принадлежности, такие как полотенца, постельное белье.

27.Гостиница – резиденция.

Гостиничное предприятие, предлагающее долгосрочное или постоянное проживание в пригородной зоне.

28.Аэропорт – отель.

Гостиничное предприятие, расположенное вблизи аэропорта или аэровокзала. Эти гостиницы отличаются от других по количеству номеров и уровню сервиса. Гостями этой категории гостиниц являются бизнесмены, пассажиры и персонал авиа – линий, вынужденные из-за разного рода причин оставаться в аэропорту. В большинстве случаев возможен трансфер гостей.

29.Туристическая база(сокращенно турбаза).

Комплекс сооружений для размещения, питания, культурно-бытового время проведения, развлечений и отдыха, обслуживания туристов. Создаются на трассах туристских маршрутов.

30.Экодеревня.

Состоит из небольших домиков, изготовленных из натуральной древесины. Поселение находится в живописном месте, вдали от загазованных мегаполисов. Это место, куда приезжают туристы, где можно дышать действительно свежим воздухом. Под экодеревней обычно понимается поселение разумных размеров, обладающее всеми чертами человеческой деятельности, которое безопасно интегрировало в природную среду обитания, где оно может существовать неопределенно долгий промежуток времени и поддерживать здоровое развитие человека.

31.Экзотические отели и гостиницы.

Определения как такого нет, нужно показывать на примерах. Как возможный пример – в Хельсинки есть гостиница, расположенная в здании бывшей тюрьмы.

Задание для самоконтроля.

Задание 1.

На какие типы разделяются все гостиничные предприятия? Перечислите и дайте краткую характеристику.

Задание 2.

Проведите сравнительный анализ 2-3 типов гостиниц на Ваш выбор. В чем особенности, сходство и различия?

Задание 3.

Охарактеризуйте тип отелей, относящихся к экзотическим.

Задание 4.

Разработайте красочную картотеку экзотических отелей, описанных в лекции. Подберите фото из интернета и дайте краткое описание.

Тема 5. Функциональное назначение гостиниц

Содержание раздела

Все гостиничные предприятия по функциональному назначению делятся на две большие группы: транзитные гостиницы и целевые гостиницы (рис. 1.).



Рис. 1. Классификация гостиниц по функциональному назначению

Транзитные гостиницы предназначены для обслуживания туристов в условиях кратковременной остановки. Они расположены вдоль магистралей с большим движением (железнодорожных, авиационных, автомобильных, водных). Проектируются, как правило, малой и средней вместимости с ограниченным уровнем комфорта, вне городской застройки. Имеют небольшой обслуживающий персонал, гаражи, автосервис, заправки. Наиболее популярны в этой категории мотели.

Первоначально мотель планировался как средство размещения, оказывающее ограниченный набор услуг, в то время как гостиница

предлагала полное обслуживание. Клиентами moteлей были различные категории туристов, путешествующих на автомобилях, в том числе и с высоким уровнем достатка.

В связи с их потребностями в moteлях постепенно расширялся спектр предлагаемых услуг, и они все меньше стали отличаться от отелей. Вскоре основным различием между moteлями и гостиницами было то, что moteли предлагали услуги парковки и технического обслуживания автомобилей.

К целевым гостиницам относятся гостиницы делового назначения и гостиницы для отдыха (курортные, туристские). Гостиницы делового назначения обслуживают лиц, пребывающих в деловых поездках и командировках. Предприятия этой группы наиболее известны как гостиницы для конгрессного обслуживания – симпозиумов, съездов, собраний, конференций и т. д. Эти гостиницы пользуются наибольшим спросом, так как, согласно исследованиям, 50% людей перемещаются с деловыми целями, 40% – с целью отдыха и лечения, 10% – с целями поиска работы, посещения родственников, друзей.

Важность деловых клиентов для отелей обусловлена рядом причин.

1. Деловые люди – участники конференций, симпозиумов, форумов, совещаний – имеют большой достаток, оплачивают проживание и активно пользуются дополнительными услугами. Бизнесмены часто размещаются в гостиницах с членами своих семей, которые не связаны с деловой программой, но активно участвуют в развлекательной.
2. Ориентация на обслуживание бизнесменов позволяет гостиницам проводить гарантированное бронирование и более точно планировать загрузку номерного фонда и материально-технической базы отеля.
3. Бизнесмены часто достаточно постоянны в своих предпочтениях. Поэтому предприятию размещения важно организовать прием таких клиентов на высшем уровне, чтобы впоследствии они приезжали сюда повторно. Бизнесмены также – прекрасный носитель рекламной информации, так как удовлетворенный обслуживанием клиент рекомендует данную гостиницу своим коллегам, друзьям, близким.
4. Ориентация на обслуживание деловых людей позволит в определенной мере преодолеть негативные последствия сезонности, так как основная масса деловых мероприятий проводится именно в низкий и межсезонный периоды.

Гостиницы делового назначения должны отвечать следующим условиям:

- месторасположение вблизи административных,
- культурных центров города;
- преобладание одноместных номеров;
- наличие в номере «рабочей зоны»;
- наличие номеров-апартаментов;
- наличие конференц-залов,
- центров коммуникационных технологий;
- наличие технического оборудования;
- наличие служб финансового обеспечения;
- наличие стоянок, гаражей.

Курортные гостиницы предусматривают предоставление услуг размещения, диетического питания и лечебно-оздоровительных программ, расположены на территориях, предоставляющих возможности для отдыха, оздоровления и лечения в естественных климатических и природных условиях. В структуре курортных гостиниц обязательно должны быть медицинские услуги, диетическое питание, условия для занятия спортом. Основная проблема таких отелей – это сезонность спроса.

Туристские гостиницы, как правило, располагаются на туристских маршрутах. Комплекс услуг формируется в соответствии с программой маршрута и заранее определяется путевкой. В СССР туристские гостиницы были развиты достаточно хорошо. В настоящее время многие туристские гостиницы, базы и кемпинги возрождаются, строятся современные туристские отели. Наиболее часто встречаются туристские гостиницы, ориентированные на прием туристов для занятий спортом, – туристско-спортивные гостиницы.

Задание для самоконтроля.

Задание 1.

На какие две группы делятся все гостиницы по функциональному назначению? Расскажите.

Задание 2.

Какие гостиницы относятся к целевым? Опишите.

Задание 3.

Чем отличаются гостиницы делового назначения от гостиниц курортного и туристического назначения? Расскажите.

Тема 6. Требования, предъявляемые к гостиницам разного уровня

Содержание раздела

Гостиницы категории 1 звезда

Гостиницы категории 1 звезда могут быть выполнены из недорогих строительных материалов, должны иметь оборудование и мебель, выпуск которых носит серийный характер. Площадь номеров (без учета площадей санузлов и балконов) предусматривается следующая: одноместные - 8 м², двухместные - 10 м², трехместные - 14 м², четырехместные - 16 м². Инвентарь номера категории 1 звезда следующий: кровать (односпальная - 80х190 сантиметров, двухспальная - 140х190), комплект постельного белья, тумбочка возле каждой кровати, вешалка для верхней одежды, шкаф, стулья (по одному на каждого гостя), письменный стол, плотные шторы, зеркало, стаканы (по одному на каждого гостя), пепельница. Ярлыки «Прошу не беспокоить» и «Прошу убрать» должны быть в номерах гостиниц всех категорий. Уборка номеров - ежедневная, смена белья - раз в три дня. На каждом этаже из расчета на 5 номеров предусматриваются туалеты и ванны/душевые. В гостиницах с более чем четырьмя этажами должен быть лифт или эскалатор (в случае невозможности установки лифта предусматривается бесплатная доставка багажа в номер). На каждом этаже - телефон с городской связью, а на ресепшн - с междугородной.

Гостиницы категории 2 звезды

Гостиницы категории 2 звезды предусматривают оборудование и материалы, которые могут быть недорогими, но функциональными. Оснащение санузлов должно иметь эстетический вид, стены и пол должны быть покрыты водонепроницаемым материалом и выполнены качественно, без видимых недостатков. Площадь одноместных номеров - не менее 9 м², двухместных - 12 м², трехместных - 16 м², четырехместных - 18 м². В номере должен быть умывальник с горячей и холодной водой. В 50% номеров - полный санузел. Общая ванная или душевая не менее чем на каждые 20 человек, а туалет - на каждые 10 номеров. Инвентарь номера соответствует категории 1 звезда.

Гостиницы категории 3 звезды

Гостиницы категории 3 звезды должны органически вписываться в архитектурный ансамбль улицы (площади), главный фасад дома должен отвечать определенному архитектурному стилю. Если дом построен по неудачному проекту и имеет невыразительный фасад, необходимо применить широкий спектр современных строительных технологий и материалов,

которые предоставляют возможность создать приемлемый внешний вид здания. Номера и общественные помещения должны быть украшены декоративными элементами, картинами и художественными произведениями. Санузлы - оборудованы качественной техникой средней стоимости, стены и пол покрыты соответствующим водонепроницаемым материалом, выполнены без недостатков. Наличие лифта в гостинице этой категории с количеством этажей более трех обязательно, как и наличие автостоянки с количеством мест не менее 20% от общего количества номеров. 100% номеров должны иметь прямую телефонную связь с городской сетью. В номере предусматривается: санузел, телефон, цветной телевизор, холодильник. Площадь номеров одноместных однокомнатных - не менее 10 м², двухместных однокомнатных - 14 м². Оснащение номера инвентарем соответствует категориям 1-2 звезды с изменением размеров кровати (односпальная - 90х200 сантиметров, двухспальная - 149х190 сантиметров). В гостиницах категории три звезды предусматриваются следующие услуги: ресторан или кафе-бар. Смена постельного белья и полотенец - ежедневно. Предоставляется уют и гладильная доска, услуги химчистки, туристические услуги: экскурсии, сервисы гидов и переводчиков. Начиная с категории 3 звезды, гостиницы должны быть оснащены резервной системой горячего водоснабжения на случай аварии или профилактических работ.

Гостиницы категории 4 звезды

Гостиницы категории 4 звезды также должны вписываться в архитектурный ансамбль улицы (площади), дополнительно все фасады здания должны отвечать определенному, четко выраженному архитектурному стилю; в случае реконструкции дома, который является памятником истории/архитектуры, должен быть сохранен оригинальный облик первоначального вида фасадов, фресок, витражей, лепнины, балясин и прочее. Интерьеры здания должны быть выполнены в соответствии с единым стилем дизайн-проекта, украшены художественными произведениями, гармонирующими с интерьером. Строительные материалы, мебель и оборудование помещений и номеров выполняются с использованием дорогих материалов. Санузлы имеют дорогое оборудование, находящееся в отличном состоянии, стены и пол покрыты качественным водонепроницаемым материалом не менее, нежели на две трети поверхности. Площадь одноместных номеров составляет 16 м², двухместных - 20 м².

Гостиницы категории 5 звезд

Гостиницы категории 5 звезд должны иметь исключительный дизайн интерьера. Номера, холлы, вестибюли украшены авторскими работами, картинами, декоративными украшениями, керамикой, гобеленами. Предметы интерьера и оформления должны формировать респектабельную атмосферу гостиницы. Оборудование комнат и общественных помещений, в том числе и

санузлов, должно быть выполнено из самых дорогих материалов, иметь исключительный характер, неповторимые особенности и пребывать в безупречном состоянии. Площадь одноместного номера составляет 18 м², двухместного - 25 м². Площадь санузла - не менее 4-5 м². В каждом номере должен быть полный санузел (ванна, душ, умывальник, унитаз), телефон, кондиционер, телевизор с дистанционным управлением и основными телеканалами мира, холодильник или мини-бар, сейф. Также предусматривается охранная сигнализация или электронные средства контроля за безопасностью номера, дверной замок повышенной секретности; звукоизоляция номеров повышенная, обеспечивающая уровень шума менее 35 дБ; выключатель дистанционного управления всех источников света у изголовья кровати; в системах отопления предусматривается термостат для индивидуальной регулировки температуры в номере и подогрев пола в ванной комнате. В комплекте мебели номера предусматривается, кроме указанной аналогичной для всех категорий гостиниц: кровать (односпальная 90х200 см, двухспальная 160х200 см), стулья - по одному на комнату, кресла - по одному на гостя, журнальный столик, письменный стол с рабочим креслом, подставка под телевизор, зеркало в полный рост, набор посуды для мини-бара, а также информационные и рекламные материалы на разных иностранных языках в папке с эмблемой гостиницы. В комплект санитарно-гигиенического оснащения категории 4-5 звезд входят: средства гигиены, фен для сушки и укладки волос, 4 банных полотенца на каждого гостя, банный халат и тапочки (только для гостиниц категории 5 звезд).

Кроме того, гостиницы категории 4 и 5 звезд должны включать: бизнес-центр (конференц-зал), оборудованный средствами связи, копировальной техникой, компьютерами и телефаксами; плавательный бассейн с сауной; медицинский кабинет; парикмахерскую-салон, магазины и торговые киоски, кафе, ресторан с несколькими залами, барами и ночной клуб.

Услуги, предоставляемые четырех- и пятизвездочными гостиницами должны быть следующими:

-уборка номера и его контроль в течение дня, вечерняя подготовка номера (только для категории 5 звезд);

- смена белья и полотенца - ежедневно;

-стирка со сроком исполнения не более 12 часов, глажение со сроком исполнения до одного часа, химчистка в течение 12 часов, а также чистка обуви; услуги секретаря, переводчика;

-обмен валюты - круглосуточно, прокат автомобилей;

-парковка (персоналом гостиницы) и подача автомобиля гостя (только для категории 5 звезд);

-швейцар;

-организация встреч и отъезда клиентов (в аэропорт, на вокзал); бронирование билетов на различные виды транспорта;

-туристические услуги; услуги питания: возможность выбора любого из вариантов питания, бронирование мест в ресторане (меню должно быть в каждом номере, а обслуживание - круглосуточным).

Обслуживающий персонал обязан свободно владеть одним из иностранных языков и работать в форменной одежде, дифференцированной по службам гостиницы.

Задание для самоконтроля.

Задание 1.

Перечислите категории гостиниц. Сколько существует таких категорий?

Задание 2.

Чем отличаются гостиницы категорий 1 звезда и 3 звезды? Расскажите.

Задание 3.

В чем схожесть гостиниц категорий 4 и 5 звезд? Расскажите.

Задание 4.

Создайте красочную памятку, с кратким описанием категорий гостиниц по звездности.

Тема 7. Жизнеобеспечение гостиниц

Содержание раздела

Гостиница оснащается разнообразным инженерным оборудованием. Поддержание его в рабочем состоянии обеспечивается соответствующими технологиями. Должны соблюдаться требования техники безопасности и охраны труда. Различные шумы, вибрации, недостаточное или избыточное освещение, тепло, влагоотделение, присутствие в здании вредных веществ наносят ущерб здоровью персонала и проживающих.

Водопроводная сеть обеспечивает здание гостиницы водой для питьевых и хозяйственно-бытовых нужд. Загрязненная вода попадает в систему канализации и удаляется из гостиницы. Наряду с обеспечением гостиниц холодной водой действуют системы горячего и пожарного водоснабжения.

Качество и температура воды, поступающей в гостиницы, должны соответствовать требованиям стандарта страны.

Расход воды учитывается отдельно для систем холодного и горячего водоснабжения. На одного проживающего может приходиться до 300 л воды в сутки. Фактическое потребление воды также характеризуется расходом воды по местам водозабора (в номерном фонде, по отдельным помещениям - прачечная, сауна, бассейн и др., на кондиционирование и т. д.). Рассчитывается удельный расход воды в расчете на единицу пропускной способности гостиницы.

Для отопления гостиниц применяются различные системы водяного, парового или воздушного отопления. Для жилой части гостиницы обычно имеются отдельные системы отопления. Расход теплоты на отопление зависит от объема и конфигурации здания, величины потерь тепла в отапливаемых помещениях (через внешние ограждения, двери и т. п.), температуры наружного воздуха, особенностей конструкции здания.

Общее потребление теплоты включает потребление на отопление, вентиляцию и горячее водоснабжение. На единицу пропускной способности гостиницы рассчитывается удельный расход теплоты.

Посредством естественной и механической вентиляции происходит удаление загрязнённого воздуха из помещений гостиницы и приток свежего воздуха. Системы вентиляции различаются по способам организации воздухообмена и перемещения воздуха, по назначению (приточные, вытяжные).

В гостиницах предусматриваются технологии очистки воздуха от аллергенов и загрязнений, кондиционирования (регулирование внутреннего климата).

В системе электроснабжения предусмотрены две изолированные схемы - от основного источника (схема имеет основную и дежурную разведку) и резервную (аварийную).

Для обслуживания силовых нужд, на освещение, нагревательные цели потребляется электрическая энергия. В состав силового оборудования гостиницы входят: электродвигатели, машины для уборки помещений, лифты, холодильники, насосы, компрессоры, станки и пр. Использование оборудования характеризуется временем работы; мощностью, обслуживающей производственные процессы; общей и удельной выработкой электроэнергии.

Поддержание инженерного оборудования в рабочем состоянии достигается осуществлением контроля за:

- использованием оборудования;
- соблюдением нормативных условий эксплуатации;
- своевременным проведением осмотров, эксплуатационного и капитального ремонтов оборудования.

В настоящее время ЭВМ может обеспечить регулирование, управление и ведение функций измерения сигнализации, переключения, учёта процессов жизнедеятельности в гостинице.

Сложным представляется слаботочное хозяйство гостиницы, включающее средства связи, пожарной и охранной сигнализации, радиофикации, телевидения, автоматизации инженерного оборудования и пр. В последние годы слаботочное хозяйство гостиниц подверглось коренной модернизации.

Затраты на систему пожарной сигнализации составляют около 1 % стоимости ночёвки. Причины возникновения пожаров в гостинице разнообразны: курильщики (22,5 %), неисправность электрооборудования (19,7 %) и техники (18 %), пожары на кухне (16,3 % случаев пожара).

Система пожарной сигнализации представляет собой модульную адресно-аналоговую пожарную станцию. Разнообразные пожарные информаторы позволяют выбрать для каждого помещения гостиницы наиболее подходящий физический принцип обнаружения возгорания: оптический, ионизационный, тепловой. На путях эвакуации устанавливаются адресные ручные

информаторы. Система призвана с высокой степенью вероятности обнаруживать пожар на ранней стадии возгорания, обеспечивать локализацию очага возгорания, резко реагировать на появления "черного" дыма. Система интегрируется с ЭВМ и существующими цифровыми сетями передачи данных. Систему охранной сигнализации гостиницы рекомендуется создавать как полуавтономную. На пульт централизованной охраны поступает информация о подсистеме сигнализации, установленной в помещениях временного хранения наличных денег, в кассах, в обменных пунктах. Для всех остальных помещений действует автономная система сигнализации.

Система оповещения гостиницы представляет собой аудиосистему многоцелевого назначения. В функции системы входит: оповещение персонала о возникновении чрезвычайной ситуации; передача информации с микрофонов или заранее записанной; трансляция сообщений и радиопрограмм; фоновое музыкальное сопровождение.

Система контроля доступа призвана предотвратить проникновение нежелательных лиц в здание или в отдельные помещения гостиницы. Применяются автономные системы, состоящие из дверных замков со считывателем; терминалов для изучения информации с замков; программаторов карт; управляющего компьютера. Используются системы с однонаправленной передачей информации, а также системы с управляющими воздействиями.

Телевизионные системы гостиниц в зависимости от назначения классифицируются на систему наблюдения, охранную, информационную, гостевую, предприятий питания, конференц-залов. Телевизионная система наблюдения обеспечивает контроль производственных процессов, служб гостиницы. Телевизионные камеры, установленные у стоек регистрации клиентов, на эскалаторах, помогают наблюдать за техническим обеспечением гостиницы, оперативно реагировать на изменения потока клиентов, проводить анализ и экспертизу чрезвычайных ситуаций, облегчают работу персонала.

Локальная вычислительная сеть гостиницы состоит из вычислительной сети поддержки бизнес-центра и отдельных служб (особенно службы размещения). Вычислительная сеть гостиницы должна иметь возможности выхода на сети гостиниц для резервирования номеров и бронирования билетов. Она представляет собой современную форму телекоммуникаций для внутренней работы гостиницы и взаимодействия с внешней средой.

Задание для самоконтроля.

Задание 1.

Что понимается под жизнеобеспечением гостиниц? Расскажите.

Задание 2.

Охарактеризуйте 2-3 системы жизнеобеспечения гостиниц на Ваш выбор.

Задание 3.

В чем особенности телевизионных и локальных систем гостиниц? Расскажите.

Тема 8. Функциональные требования к гостиницам

Содержание раздела

Потребности клиентов в гостиничных услугах различны. Существенное значение имеют техническое оснащение гостиницы; размеры и распределение помещений (жилых и нежилых); вертикальная коммуникация (лестницы, лифты); инфраструктура (отопление, водопровод, канализация, вентиляция, кондиционирование, теле- и радиосвязь, телевизионная, информационная сети); наличие производственных и сервисных предприятий (ресторан, кафе, конференц-зал, кухня, прачечная, бассейн, сауна, тренажерный зал) и др.

Особенности гостиницы должны соответствовать требованиям целевого сегмента рынка потребителей гостиничных услуг.

Различают:

- городские гостиницы различных классов,
- курортные и рекреационные,
- транзитные (в аэропортах, на железнодорожных вокзалах), для активного отдыха и др.

Городские гостиницы высокого и среднего класса рассчитаны на людей, осуществляющих деловые поездки.

Номера в них в основном одноместные, значительна доля номеров высоких категорий. В гостиницах предусматривают помещения для проведения переговоров, совещаний. Они, как правило, находятся в центральной части города вблизи общественных, административных, торговых центров и предусматривают хорошую транспортную связь с различными районами города.

На деловых людей рассчитаны и ведомственные гостиницы, где проживают приезжающие в командировки в определенную организацию, учреждение или предприятие. Они размещаются вблизи предприятий или в местах, удобно связанных с ними общественным транспортом.

Для проведения конгрессов, съездов, конференций, совещаний, деловых встреч строят специальные конгресс-отели. Обычно они имеют высокий уровень комфорта и большой набор помещений общественного назначения.

Гостиницы приключенческого и спортивного туризма, в том числе городские, предназначены для людей, занимающихся активными видами туризма.

Уровень комфорта в таких гостиницах может быть очень разный. Их строят как в единой системе жилищно-коммунального хозяйства населенных пунктов, так и автономно. Размещение тяготеет к объектам туристского показа, трассе маршрута. Состав помещений общественного назначения в таких гостиницах в основном предназначен для проведения отдыха. Присутствуют предприятия общественного питания, рассчитанные на ускоренное обслуживание (столовые, закусочные) с системой полного или частичного самообслуживания.

Особенность таких гостиниц -- наличие туристско-методических и инструкторских (для методической работы инструкторов с туристскими группами) кабинетов. В туристско-спортивных гостиницах предусматривают пункты проката туристского и спортивного снаряжения (лыж, коньков, саней, лодок), а также магазины для продажи таких товаров.

Курортные гостиницы предназначаются для относительно длительного пребывания туристов на отдыхе в одном месте.

Их строят в местах с наиболее благоприятными природно-климатическими условиями: на морских побережьях, возле озер, вблизи целебных Источников, в горной местности. При курортных гостиницах часто предусматривают помещения лечебно-оздоровительного назначения в соответствии с профилем курорта, организуют диетическое питание. Курортные гостиницы имеют различные помещения для отдыха (залы многофункционального назначения, холлы, бильярдные, детские игровые комнаты) и спортивных занятий. Номера здесь в основном одно- и двухместные, предусматривается возможность размещения третьего спального места (для ребенка). В двухкомнатных номерах, как правило, одна комната -- Спальная родителей, другая -- детская.

Размеры земельных участков рекреационных и курортных гостиниц должен быть значительно большим, чем всех других (75 м² на место при вместимости до 1000 мест и 65 м² на место при вместимости до 2 000 мест). Зеленые насаждения при этом должны составлять. Не менее половины площади участка. Для защиты от шума жилые Корпуса строят не ближе 50 м от проезжей части улиц и дорог, предусматривая зеленый экран из трех-четырех рядов деревьев и кустарников. На особо охраняемых природных территориях (ООПТ) средства размещения разрешены только в национальных и природных парках, для строительства выделяется специальная территория.

Курортные гостиницы для отдыха в горной местности обычно имеют среднюю вместимость, ограниченную этажность, живописное объемно-

пространственное решение. Они имеют помещения для хранения и проката спортивного снаряжения. На морском побережье или других водоемах курортные гостиницы имеют на своей территории пляж, причал. Гостиницы для автотуристов и мотели строят вблизи шоссе и дорог. Гостиницы предоставляют возможность парковки, предполагают наличие станции технического обслуживания автотранспортных средств и автозаправочной станции.

Гостиницы для транзитных пассажиров служат для их кратковременного пребывания, вызванного пересадками с одного вида транспорта на другой, а также для отдыха персонала.

Они располагаются при аэропортах, авто-, железнодорожных, морских и речных вокзалах. Такие гостиницы имеют ряд особенностей: звукоизоляцию номеров от шума поездов, самолетов, меньший размер площади номера на человека, упрощенный состав объектов питания, специально оборудованные комнаты отдыха, где пассажир, не занимая номера, может отдохнуть в течение нескольких часов и др.

Гостиницы для спортсменов размещают при спортивных комплексах или в местах, которые по природным условиям подходят для занятия определенным видом спорта.

Помещения, обязательные для разных типов гостиниц

Курортные гостиницы	Гостиницы для семейного стационарного отдыха	Туристские гостиницы	Гостиницы для экскурсионного туризма
Лечебно-медицинского назначения для проведения профилактического лечения	Для игр детей	Турагентства	До трех дней пребывания:
Оздоровительного назначения (террасы, аэрации и пр.)	Для пребывания детей под присмотром	«Номеров-дубль» (изменяющих свою вместимость)	«номеров-дубль»;
Для отдыха, игр, развлечений, досуга	Для приготовления детского питания	Предприятий развлекательного питания	развлекательного питания; для отдыха, игр, развлечений; туристского обслуживания
	Для игр, отдыха, развлечений, досуга	Для отдыха, игр, развлечений, досуга	Свыше трех дней: Расширенная номенклатура помещений для

	Для спортивно-оздоровительных занятий Система объединения жилых номеров	Спортивно-оздоровительного назначения (при спортивно-оздоровительном туризме)	отдыха, игр и развлечений
--	--	---	---------------------------

Функциональные требования, предъявляемые к структуре всех типов гостиниц для отдыха, в том числе туристских, в отличие от гостиниц делового назначения, являются принципиально иными, а именно:

- “ размещение среди озелененных массивов, максимально удаленных от шумных городских центров;
- “ наличие озелененной территории для отдыха и занятий спортом. Размеры указанной территории могут быть в ряде случаев значительными (в мировой практике они составляют от 150 до 250 кв. м на одно спальное место);
- “ в номерном фонде туристских гостиниц ввиду тенденции к семейному проведению отдыха резко возрастает число двухместных номеров — до 80—90% от общего номерного фонда;
- “ внутренняя организация номера определяется конкретной формой отдыха, которой соответствует данный тип гостиницы (например, для курортных гостиниц характерна организация спального места или зоны отдыха не только в номере, но и в увеличенных размеров лоджии или 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 туристских гостиниц формируются и в качестве места дневного общения, приема гостей);
- “ организация номерного фонда с изменяемой по сезонам вместимостью, что связано с особой неравномерностью в их сезонной загрузке;

Конкретный состав и решение общественных помещений зависят от формы отдыха, которую призван обеспечить данный тип гостиницы.

На расширение номенклатуры помещений общественного назначения в любом из типов гостиниц влияют принятый уровень обслуживания и категория гостиницы.

Задание для самоконтроля.

Задание 1.

Какие классы гостиниц Вы знаете? Дайте полную характеристику курортным гостиницам.

Задание 2.

Перечислите помещения, обязательные для разных типов гостиниц.

Задание 3.

Опишите функциональные требования, предъявляемые к структуре всех типов гостиниц.