

И. Ю. ЛЯПИНА

ОРГАНИЗАЦИЯ И ТЕХНОЛОГИЯ ГОСТИНИЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Учебник

Под редакцией канд. пед. наук **А. Ю. Лапина**

Допущено

*Экспертным советом по начальному профессиональному образованию
Минобразования России в качестве учебника для учреждений начального
профессионального образования*

8-е издание, стереотипное



Москва

Издательский центр «Академия»

2011

УДК 351.758+64.024.1

ББК 34.1.2я722

Л97

Рецензент —

преподаватель Московского колледжа работников гостиниц и ресторанов,
специалистов малого бизнеса «Царицыно» *Т. А. Сафонова*

Ляпина И. Ю.

Л97 Организация и технология гостиничного обслуживания : учебник для нач. проф. образования / И. Ю. Ляпина ; под ред. А. Ю. Лапина. — 8-е изд., стер. — М. : Издательский центр «Академия», 2011. — 208 с.

ISBN 978-5-7695-8272-1

Приведены сведения о развитии гостиничной индустрии на современном этапе, рассмотрена технология приема и обслуживания гостей. Освещены вопросы культуры поведения персонала гостиниц, этики делового общения в сфере гостиничного сервиса.

В 6-е издание внесены изменения, касающиеся классификации гостиниц и других средств размещения и требований к ним в соответствии с положениями Системы классификации гостиниц и других средств размещения, утвержденной приказом Ростуризма от 21.07.2005 № 86, а также правил предоставления услуг иностранным гражданам по проживанию в средствах размещения в соответствии с Федеральным законом от 18.07.2006 № 109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

Для учащихся образовательных учреждений начального профессионального образования.

УДК 351.758+64.024.1

Учебное издание

ББК 34.1.2я722

Ляпина Ирина Юрьевна

Организация и технология гостиничного обслуживания

Учебник

8-е издание, стереотипное

Редактор *Т. П. Топчий*. Технический редактор *Е. Ф. Коржуева*.

Компьютерная верстка: *И. В. Земскова*. Корректор *А. П. Сизова*

Изд. № 108102444. Подписано в печать 20.05.2011. Формат 60×90/16. Бумага офс. № 1.

Печать офсетная. Гарнитура «Таймс». Усл. печ. л. 13,0. Тираж 1 000 экз. Заказ №

ООО «Издательский центр «Академия». www.academia-moscow.ru

125252, Москва, ул. Зорге, д. 15, корп. 1, пом. 26 б.

Адрес для корреспонденции: 129085, Москва, пр-т Мира, 101В, стр. 1, а/я 48.

Тел./факс: (495) 648-0507, 616-00-29.

Санитарно-эпидемиологическое заключение № РОСС RU. АЕ51. Н 14963 от 21.12.2010.

Отпечатано в ОАО «Тверской ордена Трудового Красного Знамени полиграфкомбинат детской литературы им. 50-летия СССР».

170040, г. Тверь, проспект 50 лет Октября, 46.



*Оригинал-макет данного издания является собственностью
Издательского центра «Академия», и его воспроизведение любым способом
без согласия правообладателя запрещается*

© Ляпина И. Ю., 2001

© Ляпина И. Ю., 2008, с изменениями

© Образовательно-издательский центр «Академия», 2008

© Оформление. Издательский центр «Академия», 2008

ISBN 978-5-7695-8272-1

Предисловие

Значение и роль туризма в наше время для развития экономики государств, удовлетворения запросов личности, взаимообогащения социальных связей между странами переоценить невозможно.

Индустрия туризма занимает важное место в экономике большинства стран. На его долю приходится до 10 % мирового валового национального продукта, 11 % мировых потребительских расходов. Число туристских поездок во всем мире приближается к 600 млн и по прогнозам Всемирной туристской организации (ВТО) к 2010 г. достигнет 937 млн. При этом следует учитывать, что все население планеты составляет более 6 млрд человек.

Индустрия туризма входит в число трех крупнейших экспортных отраслей, уступая лишь нефтедобывающей и автомобилестроительной отраслям промышленности.

Развитие индустрии туризма представляет обширный рынок рабочих мест. В настоящее время каждый пятнадцатый человек на планете трудится в сфере гостиничного и туристского бизнеса. Например, в Европе почти 10 % работающих заняты в сфере туризма. При этом по темпам роста число занятых в сфере туристского обслуживания опережает другие отрасли.

В XXI в. туризм превратился в одно из наиболее значимых социальных явлений. Расходы населения на туристские услуги в ряде стран занимают третье место после затрат на питание и жилье.

В экономике современной России туризм также занимает важное место. Одной из приоритетных задач Федеральной целевой программы «Развитие туризма в Российской Федерации» является становление в России современного высокоэффективного и конкурентоспособного туристского комплекса.

Реализация Программы предполагает: создание нормативно-правовой базы, формирование современного отечественного туристского рынка, углубление специализации и кооперации в работе туристских предприятий, обеспечение условий для развития различных видов внутреннего и въездного туризма, интеграцию России в систему мирового туристского рынка, развитие международного сотрудничества в области туризма, а также решение целого комплекса задач в области подготовки кадров для отрасли.

В связи с повышением деловой активности и ростом числа офисов одной из приоритетных задач до 2009 г. является строительство новых гостиниц. В Москве планируется построить 75 гостиниц в основном категории «три звезды».

В сфере въездного и внутреннего туризма гостиничный сервис включает в себя целый комплекс услуг для туристов и является ключевым фактором, определяющим перспективы развития туризма в России, конкурентоспособного в мировой системе туристского бизнеса. Туристские услуги, в том числе и в рамках гостиничного обслуживания, отнесены к социально-культурным услугам. Они строятся на принципах современного гостеприимства, что повышает их роль в развитии отечественного туризма, а также ставит определенные задачи в системе подготовки кадров для туристско-гостиничного сервиса.

Для успешного решения всего многообразия задач по обслуживанию гостей персоналу гостиниц и туристских комплексов необходимо овладеть профессиональными знаниями и постоянно их совершенствовать.

Учебный процесс подготовки специалистов в сфере туризма связан с определенными трудностями, к числу которых относится недостаточное количество научных обобщений систематизированных учебников по вопросам организации обслуживания в гостиницах и туристских комплексах, использования систем автоматизации обработки данных в гостиницах и др.

В данном учебнике даны сведения о развитии гостиничной индустрии на современном этапе, приведены классификации средств размещения гостиничного типа и структура управления ими, охарактеризованы функции основных гостиничных служб.

Рассмотрены технология приема и обслуживания гостей, виды и порядок оформления документации, перечислены требования к подготовке номеров, последовательность выполнения различных видов уборочных работ и правила предоставления дополнительных услуг.

Особо рассматриваются вопросы обслуживания гостей питанием, основные правила и техника подачи блюд и напитков.

В учебнике уделяется большое внимание вопросам культуры поведения персонала гостиниц, этике делового общения в сфере гостиничного сервиса.

При подготовке учебника автор опирался на действующие нормативные документы и профессиональные стандарты, разработанные для индустрии туризма и представленные в приложениях, а также на современные статистические данные, опубликованные до 10 мая 2007 г. в специализированных и других средствах массовой информации.

Данное издание предназначено для обучения по профессиям «Администратор» и «Организация обслуживания в гостиницах и туркомплексах» в образовательных учреждениях начального и среднего профессионального образования. Может представлять интерес для практических работников гостиниц и других средств размещения.

ГЛАВА 1

ГОСТИНИЧНОЕ ХОЗЯЙСТВО

1.1. История развития гостиничного хозяйства

Понятие «гостеприимство» старо, как сама человеческая цивилизация.

Английское слово «hospitality» (гостеприимство) происходит от старофранцузского «хоспис», что означает «странноприемный дом». Появление первых прообразов гостиниц, как и самой профессии по обслуживанию людей, останавливающихся на ночлег, уходит своими корнями в далекое прошлое.

Гостиные дома располагались в городах и на дорогах, ведущих из одних стран в другие. Помимо путешественников услугами этих гостиных домов пользовались гонимые, курьеры, правительственные служащие. В гостиных домах людям предоставляли ночлег, убежище, пищу, там же кормили и меняли лошадей.

В средние века в Европе постоялые дворы начинали создаваться при монастырях. Церковь обязывала организовывать «госпиции» для путешественников, паломников, священников, путешествующих по святым местам. Со временем из бесплатного приюта они становятся предприятиями, рассчитанными на получение дохода.

Прообразы гостиниц имелись и на Ближнем Востоке, и в Средней Азии, и в Закавказье. Купцы с караванами товаров путешествовали по пустыням и предгорьям. Ночевали они обычно в шатрах, но иногда останавливались в караван-сараях — своеобразных гостиничных комплексах, включавших в себя загон для верблюдов и помещения для ночлега людей, окруженные крепостной стеной.

Развитие торговых связей привело к значительному росту гостиничного хозяйства в Европе. Например, в Милане в XIV в. насчитывалось уже 150 гостиниц. Однако гостиничное хозяйство того периода было крайне примитивным: в гостиницах отсутствовали удобства, их санитарный уровень был чрезвычайно низок.

В XVIII — XIX вв. с ростом экономических и политических связей между государствами начинается бурное развитие гостиничного хозяйства, особенно в городах Европы. Гостиничное дело превращается в важную отрасль, приносящую большую прибыль.

Развитие предприятий гостеприимства XIX в. связано с развитием туризма. На морских побережьях, возле источников с минеральной водой, в живописных местах разворачивается строитель-

ство крупных и мелких гостиниц. Постепенно совершенствуется их техническое оборудование, создаются комфортабельные условия для гостей, меняются формы и методы обслуживания.

В этой области экономики возникают компании, акционерные общества, корпорации и синдикаты. Такие крупные объединения стали руководить гостиничным хозяйством своих стран, а также строить гостиницы в других государствах. В Лондоне создается синдикат гостиниц, во Франции — «Союз хозяев гостиниц». Эти организации частных владельцев устанавливали цены на номера, готовили кадры гостиничных работников, способствовали развитию туризма. В 1906 г. был создан «Международный союз владельцев гостиниц», объединивший владельцев 1 700 гостиниц в различных странах мира.

В крупных европейских городах гостиницы начинают использовать и для других целей. В них устраивают казино, проводят пресс-конференции, приемы.

Бурное развитие гостиничного хозяйства продолжалось в XX в. Этому способствовало резкое качественное и количественное увеличение автомобильного, авиационного и железнодорожного транспорта, оживление торговых, культурных, научно-технических и спортивных контактов между государствами.

Туризм и возрастающая с каждым годом гостиничная база превратились в «индустрию услуг», которая в сочетании с «индустрией развлечений» стала источником крупных доходов, получения прибыли. Современная «индустрия гостеприимства» включает в себя отели, рестораны, бары, курорты, игорные дома, казино, оздоровительные комплексы.

На Руси постоялые двory, предшественники первых гостиниц, появляются в XII—XIII вв. В них гонцы отдыхали и меняли лошадей. Эти постоялые двory — «ямы», как их называли, располагались один от другого на расстоянии конного перехода.

В XV в. создаются многочисленные почтовые станции. Ими ведал Ямской приказ. По велению Ямского приказа открывались новые станции, ему же подчинялись и ямщики. В это же время строятся многочисленные гостиницы и постоялые двory. В гостиницах дворах не только торговали, в них жили и совершали коммерческие операции.

В связи с ростом промышленного производства и расширением торговых связей в XVIII—XIX вв. растет население городов, открываются новые гостиницы. В 1818 г. в Москве функционирует 7 гостиниц. В Петербурге в 1900 г. насчитывалось уже 325 гостиниц.

В 1910 г. в России было 4 685 гостиниц, не считая постоялых дворов и трактиров с номерами. Все они принадлежали частным лицам и были чисто коммерческими предприятиями.

После Октябрьской революции декретом Советского правительства все гостиницы были национализированы, гостиничное хозяйство подверглось коренной перестройке.

К 1940 г. гостиницы были построены в 669 городах. В годы Великой Отечественной войны был нанесен огромный ущерб всему народному хозяйству, в том числе и гостиничному.

В послевоенные годы развернулись большие работы по восстановлению, реконструкции и строительству новых гостиниц. Уже к 1960 г. в 1 364 городах Советского Союза гостей обслуживали в 1 476 гостиницах. Дальнейший рост материальной и технической гостиничной базы в стране определили следующие факторы: развитие существующих городов и появление новых; рост промышленности, науки, культуры и искусства; увеличение материального благосостояния людей. Это создало предпосылки для развития внутреннего туризма, обмена делегациями, увеличения числа командированных и отпускников.

В 1980 г., в канун проведения московской Олимпиады, гостиничное хозяйство СССР насчитывало 7 000 гостиниц общей вместимостью 700 тыс. мест. Было построено много крупных, комфортабельных гостиниц.

Одной из самых больших гостиниц России является гостиничный комплекс «Измайлово», рассчитанный на 10 тыс. мест.

К сожалению, в 1990-е гг. из-за экономической и политической ситуации в стране произошел значительный спад спроса на гостиничные услуги. В конце 1990-х гг., согласно данным Государственного комитета Российской Федерации по статистике, Россия имела 5 043 предприятия гостиничного типа с общим числом мест 390 931. В целом по России в городской местности находилось более 60 % гостиниц и в сельской местности около 40 %.

Наиболее крупные по размерам номерного фонда гостиницы располагаются в Москве и Санкт-Петербурге. По данным обзора гостиничного рынка Москвы в I квартале 2007 г., проведенного компанией Vesar Commercial Property Moscow, в Москве насчитывается 212 гостиниц совокупным номерным фондом 34 687, а по данным Комитета по инвестициям и стратегическим проектам Санкт-Петербурга в городе расположено 334 гостиницы насчитывающие в общей сложности 18 тыс. номеров.

Приоритетным направлением государственной поддержки является развитие внутреннего и въездного туризма.

1.2. Основные понятия и определения в области гостиничного хозяйства. Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного хозяйства

Гостиничная индустрия как вид экономической деятельности включает предоставление услуг и организацию краткосрочного проживания в гостиницах, отелях, кемпингах, пансионатах и в других средствах размещения за вознаграждение.

В соответствии с Системой классификации гостиниц и других средств размещения, утвержденной приказом Ростуризма от 21 июля 2005 г. № 86, под *средством размещения* понимают «помещения, имеющие не менее 5 номеров и используемые организациями различных организационно-правовых форм и индивидуальными предпринимателями для временного проживания туристов» (приложение 1).

Согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденным Постановлением Правительства РФ от 25.04.1997 г. № 490 (приложение 2), и Постановлению Правительства РФ от 15.09.2000 г. № 693 «О внесении изменений и дополнений в Правила предоставления гостиничных услуг в РФ» *«гостиница* — это имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для предоставления услуг».

Гостиницы характеризуются следующими признаками:

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

предоставляют разнообразные гостиничные услуги;

сгруппированы в категории и классы в соответствии с предоставляемыми услугами, имеющимся оборудованием и стандартом страны.

Гостиничные предприятия различаются по вместимости, числу мест для проживания и числу номеров.

Номер — помещение, состоящее из одного или нескольких мест, оборудованное в соответствии с требованиями, предъявляемыми к гостинице данной категории.

Койко-место — площадь с кроватью, предназначенная для пользования одним человеком.

В международной практике принята стандартная классификация средств размещения, разработанная экспертами Всемирной туристской организации (ВТО). В соответствии с ней все средства размещения подразделяются на *коллективные* и *индивидуальные*.

Коллективные средства размещения подразделяются на *предприятия гостиничного типа* и *специализированные*.

В соответствии с ГОСТ Р 51185—98 к коллективным средствам размещения гостиничного типа относят:

гостиницы;

мотели;

клубы с проживанием;

пансионаты;

меблированные комнаты;

общежития.

К специализированным средствам размещения относятся:

санатории;

профилактории;

дома отдыха;

туристские приюты, стоянки и др.;

*туристские, спортивные базы, базы отдыха;
дома охотника (рыбака);
конгресс-центры;
кемпинги;
ботели;
флотели;
ротели.*

К индивидуальным средствам размещения относятся: *квартиры; комнаты в квартирах; дома; коттеджи, сдаваемые в наем.*

1.3. Классификация средств размещения гостиничного типа

Гостиничные предприятия классифицируются в зависимости от расположения, набора предоставляемых услуг и уровня предлагаемого обслуживания. В соответствии с классификацией ВТО:

по месту расположения гостиницы подразделяются:

*на гостиницы в центре города;
придорожные, как правило малой этажности с открытыми авто-
стоянками;*

гостиницы в окрестностях городов и в аэропортах;

плавучие отели — это плавсредства, оборудованные под гостиницы, для размещения туристов у берега моря, реки или озера;

по уровню, ассортименту и стоимости услуг гостиничные предприятия делятся на несколько типов:

дешевые отели или отели с ограниченным сервисом, которые предлагают минимум услуг. При этом предприятия питания при них могут быть, а могут и отсутствовать;

отели «люкс» — обладают фешенебельным декором, оснащены высококачественной мебелью, хорошо оборудованными общественными помещениями и должны быть обеспечены большим количеством персонала по отношению к числу номеров.

ВТО в зависимости от потребителя гостиничных услуг на гостиничном рынке рекомендует выделять следующие типы отелей:

Отель «люкс» на 100—400 номеров, располагается, как правило, в центре города и предоставляет элитарные условия проживания руководителям самого высокого уровня за очень высокую цену.

Отель высокого класса имеет от 400 до 2000 номеров, располагается в пределах города и предлагает широкий набор услуг, предоставляемых обученным персоналом, бизнесменам, участникам конференций, индивидуальным туристам; он оснащен дорогой мебелью и оборудованием. Цена проживания — выше средней.

Отель среднего уровня ориентирован на широкий круг потребителя, может иметь различное число номеров. Стремится использовать современную технологию, снижая эксплуатационные расходы и придерживаясь среднего уровня цен.

Апарт-отель имеет обычно от 100 до 400 номеров с условиями, аналогичными меблированным комнатам. Цены варьируются в зависимости от сезона и условий размещения. Ориентирован на бизнесменов или туристов, останавливающихся на длительный срок.

Отель экономического класса может быть небольшим, с числом номеров от 10 до 150. Располагается в черте города, имеет небольшой штат персонала, хорошо оборудованный номерной фонд, но не предоставляет услуг питания. Потребителями являются, как правило, бизнесмены, индивидуальные туристы.

Мотель — предназначен для туристов, путешествующих на автотранспорте. Может иметь от 150 до 400 номеров, располагается вблизи автотрасс, имеет небольшой штат персонала и предполагает невысокие цены при современных хорошо оборудованных номерах. Без услуг питания.

Курортная гостиница может иметь от 100 до 500 номеров, обычно отдалена от города и располагается вблизи водоемов, в живописных местах; предлагает полный набор услуг, имеет много спортивных сооружений, детских площадок; цены — выше средних, ориентированы на различные категории туристов.

Таймшер — от 50 до 250 номеров, возможны отдельные строения. Имеет номера квартирного типа и условия, аналогичные курортным гостиницам. Отдельные квартиры проданы индивидуальным владельцам, однако полная собственность контролируется компанией управления.

Цена таймшера зависит от особенностей сезона, а также времени пребывания. Проживание в менее привлекательные периоды времени стоит существенно меньше, чем в сезон наибольшего спроса.

Владелец номера имеет возможность пользоваться недвижимостью на протяжении определенного времени, пропорционально внесенному денежному взносу.

Обычно «собственность» приобретается на срок от 10 лет до бессрочного пользования.

Время пользования измеряется в неделях. Владелец может отдыхать в приобретенных апартаментах в «свои» недели либо обменять место отдыха на аналогичное в рамках «приобретенного сезона».

1.4. Типы гостиничных предприятий в зависимости от назначения

В отличие от классификации ВТО в Российской Федерации в зависимости от назначения принята следующая классификация средств размещения гостиничного типа (рис. 1.1).

Гостиницы для постоянного проживания в России на данный момент практически отсутствуют.

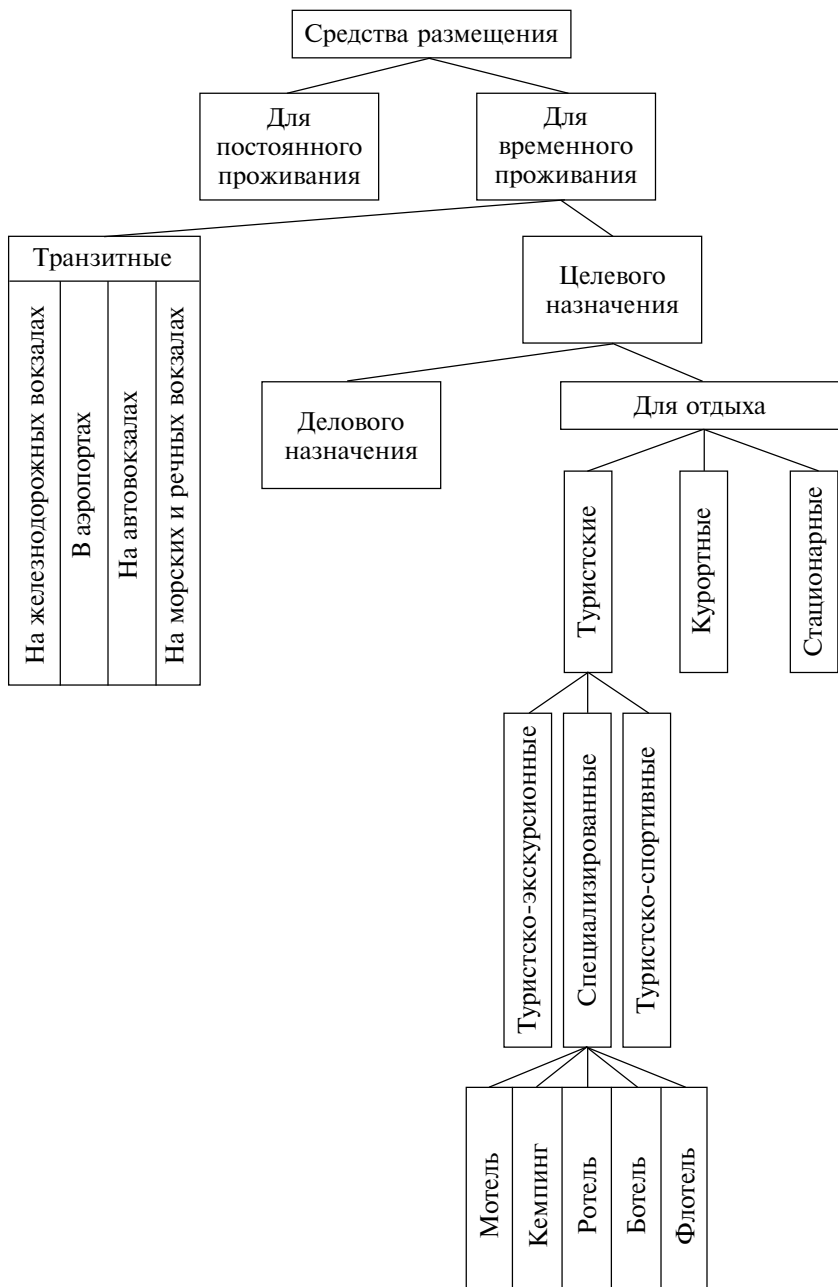


Рис. 1.1. Классификация средств размещения по назначению

Транзитные гостиницы обслуживают любой контингент в условиях кратковременной остановки. Расположены они, как правило, на территориях крупных транспортных узлов, железнодорожных вокзалов, аэропортов, морских и речных вокзалов, автовокзалов. Уровень обслуживания и ассортимент услуг минимален, питание обычно не предоставляется, так как предприятия питания находятся на вокзалах.

Гостиницы делового назначения обслуживают лиц, пребывающих в деловых поездках и командировках.

Требования, предъявляемые к гостиницам делового назначения

1. Местоположение вблизи административных, общественных и прочих центров городов без обязательного наличия озелененной территории для отдыха и спортивной деятельности.

2. Преобладание в номерном фонде одноместных номеров.

3. Обязательная организация в номере рабочей зоны. Под рабочей зоной понимается письменный стол, рабочее кресло, настольное освещение, письменные принадлежности и средства оргтехники.

4. Максимальная изоляция номеров от внешней среды в целях обеспечения условий для сосредоточенной работы.

5. Наличие помещений для проведения совещаний, переговоров, семинаров и др.

6. Бизнес-центр.

7. Службы финансового обеспечения.

Требования, предъявляемые к гостиницам для отдыха

1. Размещение среди озелененных массивов, максимально удаленных от городских центров.

2. Обязательное наличие озелененной территории, оборудованной для отдыха и занятий спортом.

3. Преобладание в номерном фонде двухместных номеров.

4. Наличие детских площадок, помещений для игр и развлечений.

При этом каждая гостиница для отдыха имеет свои собственные характерные особенности.

Курортные гостиницы должны иметь помещения лечебно-медицинского, оздоровительного назначения, а также предусматривать диетическое питание.

Стационарные гостиницы предназначены в основном для семейного отдыха, поэтому они должны иметь помещения для игр детей, в том числе и под присмотром персонала, для спортивно-оздоровительных занятий, для развлечений. В номерном фонде должна быть предусмотрена система объединения жилых номеров.

Туристско-экскурсионные гостиницы в своем штате имеют должности экскурсоводов, групповодов, спортивных инструкторов, а гостиницы для спортивного туризма должны иметь помещения для туристско-спортивного обслуживания (туркабинеты, прокат спортивного инвентаря, бассейны) и находиться вблизи оборудованных туристских трасс в соответствии с требованиями маршрута.

Специализированные гостиницы

Среди перечисленных гостиниц особое место занимают следующие:

кемпинг — лагерь для автотуристов, расположенный в загородной местности, оснащенный летними домиками или палатками;

ротель — передвижная гостиница, представляющая собой вагон с одно-, двухместными номерами. В дневное время туристы знакомятся с различными городами и их достопримечательностями, а ночуют в поезде;

ботель — небольшая гостиница на воде (неплавающая), в качестве которой может использоваться соответствующим образом оборудованное судно;

флотель — плавающая гостиница, представляющая собой специально оборудованное судно (рис. 1.2); туристам предоставляются комфортабельные номера-каюты, услуги активного отдыха, залы для переговоров, конференций, конгрессов, средства связи, многочисленные бары и рестораны.

Флотели используются для организации круизного отдыха, бурный рост которого наблюдается в последнее десятилетие. Так, например, в 2005 г. среди портовых городов Балтийского моря по числу судозаходов и, соответственно, числу круизных туристов Санкт-Петербург уступил только Копенгагену, обойдя Таллин, Хельсинки, Стокгольм. В 2006 г. по круизному направлению ожидается увеличение потока туристов на 10—15 %.

Вместе с увеличением мест назначения и расширением сегмента рынка для круизов развивается и более совершенный вид отдыха — круиз и перелет на самолете, в котором сочетается скорость воздушного транспорта с романтикой морского путешествия. Средство размещения для такого отдыха называется *флайтелем*, но из-за высокой стоимости оно представлено на рынке гостиничных услуг ограниченно.

Особое внимание хотелось бы уделить новому виду специализированного туризма — *деревенскому туризму (rural tourism)*. В настоящее время деревенский туризм рассматривается как весьма доходный вид деятельности и имеет немалые объемы. Разумеется, соперничать с объемами туристских потоков на морские курорты он не может, но тем не менее по значимости становится важным направлением туристского бизнеса, достойным внимания и изучения.



Рис. 1.2. Круизное судно «Федор Достоевский»

Применительно к условиям России — это неплохая ниша для деятельности, так как она довольно слабо освоена.

Сегодня основными мотивами для выбора такого вида отдыха являются следующие:

отсутствие средств для отдыха на дорогих морских курортах;

устоявшийся образ жизни в сельской местности у определенной категории людей независимо от достатка, например, в силу семейных или иных традиций;

близость к естественной природе и возможность больше времени проводить на свежем воздухе в лесу, на озере и др.;

возможность питаться экологически чистыми и дешевыми продуктами;

возможность приобщения к другой культуре и обычаям, участие в местных праздниках и развлечениях.

Существует *два основных вида организации такого отдыха* горожан своего региона и жителей других местностей или иностранных туристов: сдача в наем небольших домиков или номеров в небольших сельских гостиницах или коттеджей, расположенных в живописных местностях; организация проживания отдыхающих на ферме в сельском доме непосредственно в семье.

Пока же наиболее стремительно растет сектор мини-отелей, часто называемых «гостевыми домами». Скачок в их развитии произошел три-четыре года назад с введением в действие новых законодательных актов устанавливающих, что для открытия гостевого дома не требуется никаких согласований. Гостевой дом по своей сути является небольшой гостиницей, предлагающей кроме проживания дополнительные услуги — от аренды мангала до организации выезда на рыбалку или охоту. Основными потребителями такого отдыха являются люди в возрасте от 30 до 50 лет. Средний по вместимости гостевой дом может принять одновременно от 10 до 30 человек. За год один гостевой дом может пропустить через себя до 1,5 тыс. посетителей. Так, например, за счет этого поток туристов, посетивших



Рис. 1.3. Коттедж (Финляндия)

Ленинградскую область, в период с 2002 г. по 2006 г. вырос более чем в 2 раза (с 750 тыс. в 2002 г. до 1,7 млн. чел. в 2006 г.).

В Финляндии, Северной Карелии, где так много лесных озер, распространен отдых в небольших коттеджах на одну семью от 2 до 8 человек (рис. 1.3). Домики отлично оборудованы всем необходимым адекватно стоимости. Обычно они состоят из гостиной (рис. 1.4) и нескольких спален. В коттеджах есть горячее и холодное водоснабжение, небольшая кухня, оснащенная электроплиткой, холодильником, микроволновой печью, кофеваркой. Большинство коттеджей имеют камины, сауны. Туристам предоставляются напрокат лодки, рыболовные снасти, лыжное снаряжение. Все это позволяет в достаточно комфортных условиях провести довольно уединенно, но при этом активно отдых на берегу чистого озера, в лесу.

Это направление туризма представляет собой хорошо организованную индустрию и предлагает свои услуги как финнам, так и иностранным туристам, в том числе российским.



Рис. 1.4. Гостиная в коттедже (Северная Карелия, Финляндия)

1.5. Международная классификация гостиниц

Кроме перечисленных выше классификаций гостиниц в разных странах используют и другие системы их классификаций. На сегодняшний день их существует более тридцати.

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, Австрии, Венгрии, Египте, 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.

Гостиницы высших категорий — четырех- и пятизвездочные — имеют более просторные номера, высококачественную мебель и оборудование, а также больший набор предоставляемых услуг, чем в гостиницах двух- и трехзвездочных категорий.

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».

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.

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 условно можно отнести к четырехзвездной; *вторую категорию* — к трехзвездной, *третью категорию* — к двухзвездной.

К наиболее отличительным особенностям итальянских гостиниц следует отнести их небольшие размеры (50—80 номеров).

В Испании также существует градация средств размещения по категориям:

гостиницы — пяти категорий от 1 до 5 звезд;

дома гостиничного типа, бунгалo, апартаменты и др. — от 1 до 4 звезд;

постоялые дворы — от 1 до 3 звезд;

пансионы — трех категорий.

Кроме того, в Испании 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».

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

1.6. Классификация гостиниц в Российской Федерации

Система классификации гостиниц и других средств размещения», утвержденная приказом Ростуризма от 21 июля 2005 г. № 86, устанавливает цели, организационную структуру и порядок проведения работ по классификации гостиниц и других средств размещения на категории: «пять звезд», «четыре звезды», три звезды», «две звезды», «одна звезда». Графический знак категории представляет собой совокупность от одной до пяти пятиконечных звезд.

Система классификации базируется на комплексе требований к средствам размещения (приложение 1, табл. П.1), и критериях их балльной оценки (приложение 1, табл. П.2).

Оценка соответствия средств размещения требованиям той или иной категории проводится органами по классификации гостиниц и других средств размещения в три этапа:

этап 1 — предварительная экспертная оценка соответствия установленным требованиям;

этап 2 — балльная оценка по критериям, соответствующим установленным требованиям, с учетом следующего суммарного ко-

личества баллов для гостиниц, moteлей и других средств размещения с количеством номеров более 50: «пять звезд» — 120 баллов, «четыре звезды» — 100 баллов, «три звезды» — 80 баллов, «две звезды» — 50 баллов, «одна звезда» — 20 баллов;

этап 3 — окончательная экспертная оценка соответствия определенной категории.

При сертификации гостиницы для присвоения ей определенной категории учитывают требования, предъявляемые: к зданию и прилегающей к нему территории; техническому оборудованию; номерному фонду; оснащению мебелью; предметам санитарно-технического оснащения номера; общественным помещениям; помещениям для предоставления услуг питания, номенклатуре и качеству предоставляемых услуг; персоналу и его подготовке; уровню обслуживания.

По формам собственности и организации управления гостиничные предприятия Российской Федерации подразделяют: на муниципальные предприятия, являющиеся собственностью города; акционерные; совместные; ведомственные; мини-отели (частные); гостиницы, принадлежащие общественным организациям.

Если во Франции на один гостиничный номер приходится 100 иностранных гостей, то в России — 50. В среднем в течение года российские средства размещения заполнены едва на 40 %. По имеющимся оценкам, объем российского рынка гостиничных услуг в 2004 г. составил около \$12 млрд, из которых около \$3,2 млрд пришлось на Москву. В С.-Петербурге в 2006 г. количество иностранных туристов впервые за последние 3 года увеличилось на 10 % и составило 2,18 млн человек (в 2005 г. было 1,89 млн человек), а к 2011 г. при благоприятном развитии событий поток туристов может вырасти до 5 млн человек ежегодно.

К причинам, препятствующим развитию въездного туризма, относятся: рост цен на основные услуги, входящие в турпакет для иностранных туристов (назвали 90 % респондентов); недостаточность рекламы за рубежом (85 % респондентов); проблема безопасности иностранных туристов (70 % респондентов); отсутствие культурно-спортивных мероприятий, информационных поводов для продвижения России (56 % респондентов); высокая цена за визу и сложности с ее оформлением (40 % респондентов); дефицит современных гостиниц туркласса (20 % респондентов).

Недостаток средств размещения и постоянный рост цен на услуги отелей, которые сегодня принимают туристов, привели в последние годы к снижению потока иностранных туристов, наблюдавшемуся с конца 1990-х гг.

Обычно в летний сезон гостиницы загружены на 100 %, а в 2005 г. поток иностранцев снизился на 20—30 %. Цены на обычные одноместные номера в отелях колеблются от 100 евро в сутки в небольшой частной гостинице до 500 евро в отеле, которым управляет

западный оператор. Для сравнения: гостиница туристического класса в Берлине обойдется всего в 35 евро на человека в сутки.

Анализ роста цен показывает, что рынки с высоким, но устойчивым спросом (Париж, Лондон, Нью-Йорк) демонстрируют плавную динамику в пределах от 5—15%. Там же, где спрос изменяется скачкообразно, соответственно ведут себя и цены на размещение: например, выход гостиниц верхнего сегмента Москвы из постигнутого их экономического кризиса характеризовался существенным ростом загрузки отелей этой группы. Увеличение спроса стимулировало рост цен в сопоставимых темпах (до 36%), за счет чего по итогам 2005 г., как сообщило ВТІ, Москва стала самым дорогим городом для деловых путешественников (табл. 1.1). По сравнению с 2006 г. в I квартале 2007 г. стоимость номера в сутки выросла на 18—25%. При этом наибольший рост цен был зафиксирован в сегменте гостиниц категории «четыре звезды», в котором увеличение стоимости в некоторых отелях достигло 30%.

Всемирный совет по туризму и путешествию (WTTC) представил результаты масштабного исследования по влиянию туризма и путешествий на рынок труда и экономику разных стран.

В докладе указывалось, что в 2006 г. путешествия и туризм обеспечат России 4,5 млн рабочих мест. Однако, чтобы реализовать потенциал страны, Правительство РФ и представители российского бизнеса должны принять ряд мер для развития и финансирования туристической сферы. По словам вице-президента WTTC Ричарда Миллера, основные плюсы России на мировом туристском рынке — это гостеприимство и доброжелательность россиян, природные достопримечательности страны, ее история, богатство культурного и этнического разнообразия.

Таблица 1.1

Максимальные цены самых дорогих городов на размещение в гостиницах (источник: ВТІ, 2006 г.)

Город	Средняя цена за 1 место, долл. США		Рост (уменьшение), %
	в 2005 г.	в 2004 г.	
Москва	174,81	128,62	36
Нью-Йорк	161,03	141,56	25
Бангалор (Индия)	155,1	107,55	44
Рим	153,64	140,67	9
Париж	146,82	146,62	0
Милан	140,62	141,37	-1
Лондон	137,24	131,72	4
Женева	136,08	122,15	11
Дубай	133,42	102,66	30
Цюрих	131,34	121,87	8

Эксперты считают, что Санкт-Петербург входит в десятку крупнейших туристских городов и имеет все шансы стать через 5 лет пятым по популярности городом Европы.

Соотношение гостиниц разной категории на петербургском и московском рынках гостиничных услуг по данным за I квартал 2007 г. Комитета по инвестициям и стратегическим проектам Санкт-Петербурга и Guide to property можно представить в следующем виде

<i>Тип объекта</i>	<i>Совокупный номерной фонд</i>	
	<i>Санкт-Петербург</i>	<i>Москва</i>
Мини-отели до 40 номеров (официально зарегистрированные)	2 180	1 731
Отели:		
экономкласса, ведомственные гостиницы, пансионаты и др.	4 990	9 854
3 звезды	1 489	15 087
4 звезды	3 532	5 570
5 звезд	1 195	2 445

Сложилось мнение, что основной поток приезжающих в Россию туристов направляется главным образом в Москву и Санкт-Петербург. Но в последние годы ситуация начала меняться: одной из причин явилось сокращение туристической инфраструктуры. Так, Москва в последние года, как известно, лишилась нескольких крупных гостиниц — «Интуриста», «Минска», «России». Другой причиной можно назвать непомерный рост цен на туристические услуги, что очень проявилось в канун празднования 300-летия С.-Петербурга.

В итоге начался стабильный рост въездного туристического потока в регионы. В среднем, по оценкам региональных специалистов, его годовой прирост составляет 5—7% (Вологодская, Костромская, Самарская, Смоленская области, г. Нижний Новгород), а в хорошо «раскрученных» в туристическом отношении областях, как например, Владимирская — 20—25%. Рост турпотока идет параллельно с наращиванием туристической инфраструктуры, в первую очередь гостиничной. Там, где еще пять лет назад проблема размещения иностранных групп стояла остро, например, в Самаре, сегодня она фактически снята. И это наращивание происходит не только в областных центрах.

1.7. Международные гостиничные сети. Основные модели организации гостиничного дела

Экономический подъем в различных отраслях и рост уровня жизни в развитых странах привели к частым передвижениям деловых людей и туристов в различные регионы мира.

В гостиничную индустрию были направлены значительные инвестиции на обновление гостиничной базы, новое строительство, внедрение современных технологий, форм обслуживания.

Важное значение в развитии индустрии гостеприимства имеют *гостиничные сети*. Они позволяют продвигать на мировой туристский рынок высокие стандарты обслуживания, а также способствуют поддержке гостиничного обслуживания туристов. На рис. 1.5 показана гостиница «Невский палас — Коринтия (Corinthia)», входящая в гостиничную сеть «Шератон».

Гостиничные сети способствуют распространению и значительному повышению уровня организации производства и обслуживания туристов, созданию определенного образа гостиничного обслуживания, встретив который в другой стране, турист чувствует себя почти как дома, в знакомой и комфортной обстановке.

С 1950-х гг. в организационной структуре управления гостиницами в мировой гостиничной индустрии утвердились различные модели организации гостиничного дела.

Первая модель — модель Ритца, связана с именем швейцарского предпринимателя Цезаря Ритца. Многие престижные отели мира носят его имя. Например, отель «Ритц» в Париже.



Рис. 1.5. Невский палас — Коринтия (Corinthia), Санкт-Петербург

Основная ставка в этих гостиницах делалась на европейские традиции изысканности и аристократизма. В настоящее время эта модель переживает кризис.

Вторая модель связана с именем американского предпринимателя Кеманси Уильсона (гостиничная сеть «Холлидей инн»). Модель отличается большей гибкостью в удовлетворении потребностей клиента в сочетании с поддержанием достаточно высоких стандартов обслуживания.

Основные требования в гостиничных сетях, организованных по этой модели, сводятся к следующему:

- единство стиля (архитектура, интерьер);
- единство обозначений и внешней информации;
- просторный и функциональный холл;
- быстрота регистрации клиентов;
- номера, предусмотренные для постоянных клиентов;
- завтрак «шведский стол»;
- наличие конференц-зала;
- гибкая система тарифов;
- единое управление, маркетинг и служба коммуникации.

Под контролем гостиничных сетей, построенных по второй модели, находится более 50% гостиничных номеров в мире.

Третья модель — «независимые» гостиничные сети (например, «Best Western»). В этом случае под единой торговой маркой объединяют гостиницы по каким-либо однородным признакам, выдерживающие определенные стандарты и наборы услуг, независимо от страны расположения.

Гостиницы — члены сети — платят взносы в единый фонд, который расходуется на совместную рекламную и маркетинговую деятельность, продвижение продукта. При этом полностью сохраняется их финансово-экономическая и управленческая самостоятельность.

Возможно и сочетание второй модели с третьей. Пример — сеть гостиниц «Аккор». Это крупнейшая гостиничная сеть в Европе. Она предлагает отели различных классов и выступает на рынке под разными марками. Марки «Пульман», «Софитель», «Новотель» — это отели высшего класса. Марки «Алтеа/Меркур» — среднего класса.

При вступлении в сеть гостиница совсем необязательно должна стать ее собственностью. В этом случае, согласно договору, заключенному крупными гостиничными сетями (франшизодателями) и вступающими в сеть независимыми гостиницами, последним предоставляется право использовать в коммерческих целях фирменный знак сети, техническую и коммерческую информацию, информационные системы бронирования, техническую помощь, право на обучение персонала и др. Франшизное предприятие выплачивает за это обусловленную в договоре компенсацию.

Крупнейшие международные гостиничные сети

Год		Сеть	Страна	Численность			
2004	2003			отелей		номеров	
				2004	2003	2004	2003
1	2	Intercontinental Hotel Group	Велико-британия	3520	3325	536 318	515 525
2	1	Cendant	США	6399	6513	518 435	536 097
3	3	Marriot Int.	»	2655	2493	479 882	453 851
4	4	Accor	Франция	3894	3829	453 403	440 807
5	5	Choice	США	4810	4664	388 618	373 722
6	6	Hilton Corp.	»	2142	2078	344 618	336 493
7	7	Best Western	»	4110	4064	310 245	308 911
8	8	Starwood	»	774	748	237 934	226 970
9	9	Carlson Hospitality Worldwide	»	879	847	147 478	141 923
10	10	Hilton Int.	Велико-британия	409	399	102 302	99 945

В табл. 1.2 приведена основная десятка гостиничных сетей мировой гостиничной индустрии.

Также надо принимать во внимание, что часто в зарубежной прессе, когда говорят о крупных сетях, употребляется словосочетание Hotel Group, при этом возникает некая «путаница» в понятиях. Лучше употреблять название «группы отелей», имея в виду крупные сети отелей. В качестве примера в табл. 1.3 приведены 10 крупнейших международных групп, или брендов.

Таблица 1.3

Крупнейшие международные гостиничные группы (бренды)

Год		Группа	Бренд	Численность			
2004	2003			отелей		номеров	
				2004	2003	2004	2003
1	2	3	4	5	6	7	8
1	1	Best Western	Best Western	4110	4064	310 245	308 911
2	2	Holiday Inn	InterContinental HG	1529	1567	287 769	293 346

1	2	3	4	5	6	7	8
3	3	Comfort Inn & Suites	Choice	2366	2268	177 444	169 750
4	4	Marriot Hotels & Resorts	Marriot International	472	450	173 974	165 200
5	5	Days Inn of America	Cendant	1892	1902	157 995	158 824
6	6	Sheraton Hotels & Resorts	Starwood	394	396	134 648	133 519
7	8	Hampton Inn	Hilton Corp.	1255	1222	127 543	124 653
8	7	Super 8 Motels	Cendant	2086	2083	126 421	126 862
9	10	Express by Holiday Inn	InterContinental HG	1455	1352	120 298	109 205
10	9	Ramanda Franchise Systems	Cendant	905	971	104 636	116 098

В табл. 1.4 приведены гостиничные операторы, работающие на российском рынке.

Таблица 1.4

Гостиничные операторы, работающие на российском рынке

Компания	Количество номеров в РФ/в мире	Присутствие в России (города)	Объемы присутствия в IPO, млрд долл. в 2004 г.
Accor	472/23 000	Москва, Санкт-Петербург, Новороссийск, Екатеринбург	4,5
Marriot	475/32 000	Москва, Санкт-Петербург, Самара	6
Kempinski	232/12 160	Москва, Санкт-Петербург	2,2
Sofitel	—/6450	Сочи	1,8
Starwood	214/6870	Москва	1,6
SAS Rezidor	214/3870	Москва, Сочи	1,2
Hyatt	210/3415	Москва	1,4
TUI	150/2340	Москва	2,8

Компания SAS Rezidor Hotel Group к 2012 г. планирует открыть 30 новых гостиниц. Уже известно о планах компании построить пять отелей класса Radisson: три из них — в Москве к 2009 г., две в Ростове-на-Дону в 2007 г. и 2010 г. В 2008 г. в Рязани должен быть открыт отель класса Park Inn; аналогичный отель откроется в Калининграде к 2010 г.

1.8. Профессиональные стандарты (квалификационные требования) к основным должностям работников туристской индустрии

В последние годы развитию туризма уделяется большое внимание. Туризм становится интенсивно развивающейся и эффективной отраслью.

Индустрия туризма дала множество рабочих мест, причем не только собственно в туристских фирмах, но и на предприятиях туристской индустрии. Для отрасли стали готовить кадры специальные образовательные учреждения. Не случайно поэтому первые профессиональные стандарты были разработаны именно для работников сферы туризма.

Профессиональные стандарты (квалификационные требования) утверждены постановлением Министерства труда и социального развития Российской Федерации № 8 от 17 мая 1999 г. Они предназначены для решения вопросов, связанных с обеспечением эффективной системы управления персоналом и качеством труда, регулированием трудовых отношений в организациях независимо от форм собственности. Профессиональные стандарты позволяют работодателю уточнять и расширять перечень должностных обязанностей, осуществлять подбор и расстановку кадров с учетом особенностей конкретной гостиницы.

Квалификационные требования являются нормативными документами, предназначенными для определения должностных обязанностей работников, планирования их профессионального роста, организации профессиональной подготовки и повышения квалификации соответственно развитию требований к качеству и продуктивности услуг, подбору, расстановке и использованию кадров, а также обоснованию принимаемых решений.

Квалификационные требования разработаны для двух секторов туристской индустрии: «Туристская деятельность» и «Гостиницы».

В секторе «гостиницы» выделены несколько подсекторов:

- служба приема и размещения;
- обслуживание гостиничного фонда;
- служба организации питания.

Должности работников, включенные в квалификационные требования, сгруппированы по трем квалификационным уровням в зависимости от направления деятельности работников, сложности и объемов выполняемых должностных обязанностей, степени самостоятельности и ответственности в принятии и реализации решений.

Так, в службе приема и размещения:

первому квалификационному уровню соответствуют должности: телефонистка, швейцар, носильщик;

второму квалификационному уровню соответствуют должности: менеджер службы приема и размещения, менеджер по обслуживанию гостей, администратор, портье.

Основными направлениями деятельности данных работников являются встреча и регистрация гостей, расселение, расчет за проживание и оказываемые услуги, а также выполнение других обязанностей, связанных с деятельностью службы приема и размещения.

При этом уровень образования может быть разным. Это и начальное, и среднее, а для менеджеров — высшее профессиональное образование.

К третьему квалификационному уровню относятся должности: начальник службы приема и размещения, старший администратор и др.

Деятельность этих работников связана с руководством службой приема и размещения гостиницы, контролем за выполнением обязанностей работниками данной службы.

Уровень образования работников третьего уровня в основном должен соответствовать высшему профессиональному образованию.

В подсекторе «Обслуживание гостиничного фонда»:

к первому квалификационному уровню относятся должности: горничная, уборщик служебных и общих помещений, кастаньяша, работники прачечной и химчистки;

ко второму квалификационному уровню относятся должности: старшая горничная, портной и др.;

к третьему квалификационному уровню относятся должности: начальник (менеджер) службы гостиничного фонда, дежурный по этажу, руководители бельевой и химчистки.

Все эти работники заняты в обслуживании гостиничного фонда гостиницы и имеют различный уровень образования.

В профессиональных стандартах приведен перечень должностных обязанностей для работников каждого квалификационного уровня, а также перечень основных навыков и знаний, необходимых для их выполнения (приложение 4).

1.9. Организационная структура управления гостиничным предприятием. Службы гостиницы и их характеристика

Организационная структура гостиничного предприятия определяется назначением гостиницы, ее категорией, размером номерного фонда, местоположением, спецификой гостей и другими факторами.

Она является отражением полномочий и обязанностей, возложенных на каждого ее работника.

При этом можно выделить *основные службы*, имеющиеся в любой гостинице:

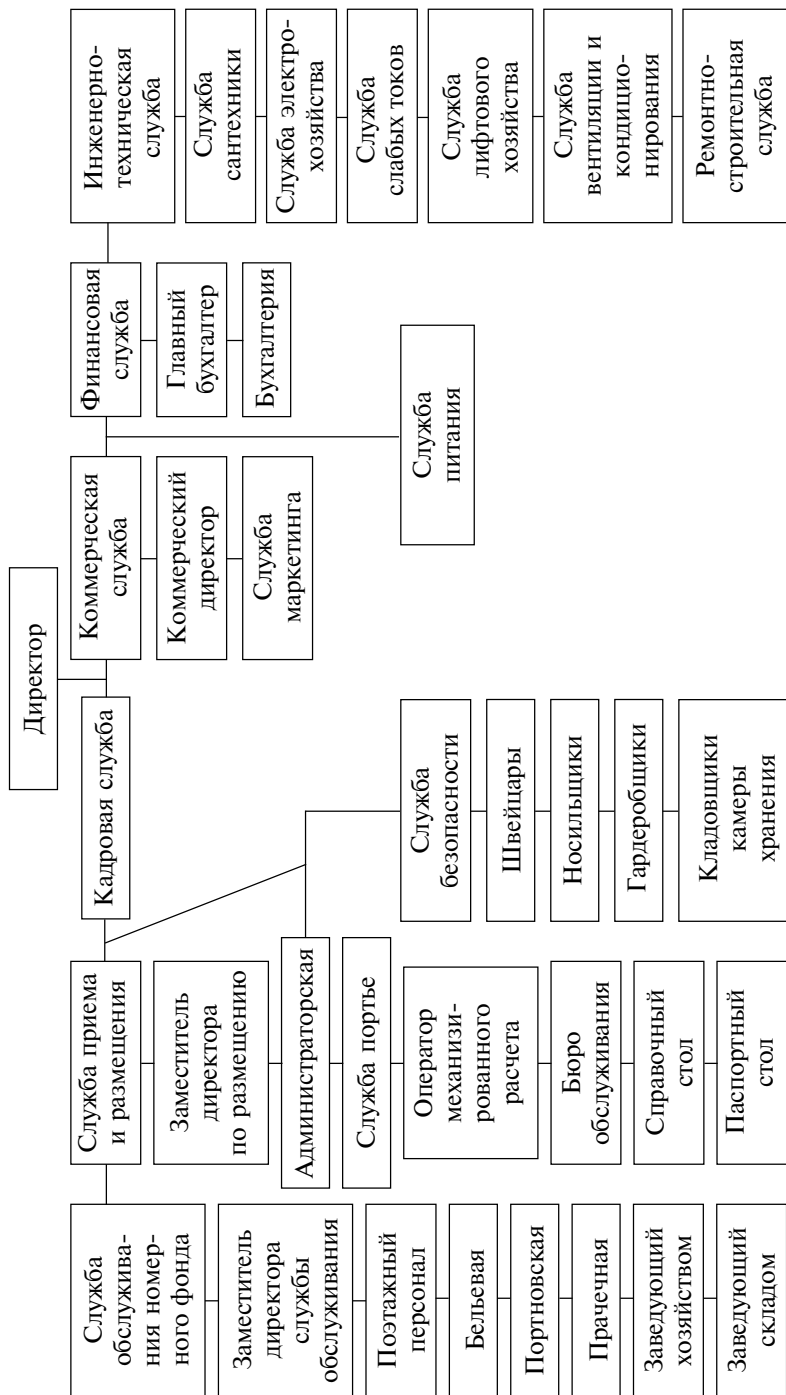


Рис. 1.6. Примерная схема управления гостиницей

административно-управленческая служба;
служба приема и размещения;
служба обслуживания номерного фонда;
служба общественного питания;
коммерческая служба;
инженерно-техническая служба;
вспомогательные и дополнительные службы.

Организационную структуру управления гостиницей можно представить в виде схемы (рис. 1.6).

Административная служба отвечает за организацию управления всеми службами гостиничного комплекса, решает финансовые вопросы, вопросы кадрового обеспечения, занимается созданием и поддержанием необходимых условий труда для персонала гостиницы, контролирует соблюдение установленных норм и правил по охране труда, технике безопасности, противопожарной и экологической безопасности.

Состав службы: секретариат, кадровая служба, финансовая служба, инспекторы по противопожарной безопасности и технике безопасности.

Служба приема и размещения занимается решением вопросов, связанных с бронированием номеров, приемом гостей, прибывающих в гостиницу, их регистрацией и размещением по номерам, оказанием различных услуг, а также отправкой домой.

Состав службы: заместитель директора (менеджер) по размещению, служба администраторов, портье, операторы механизированного расчета, работники паспортного и справочного столов, швейцары, носильщики, служба безопасности и др.

Служба обслуживания номерного фонда обеспечивает обслуживание туристов в номерах, поддерживает необходимое санитарное состояние номеров и уровень комфорта, занимается оказанием бытовых услуг.

Состав службы: заместитель директора (менеджер) по эксплуатации, поэтажный персонал, старшая горничная, горничные, уборщицы, дежурные по этажу, кастелянши, работники прачечной и др.

Служба общественного питания обеспечивает обслуживание гостей в ресторанах, кафе или барах гостиницы, решает вопросы по организации и обслуживанию банкетов, презентаций и т. д.

Состав службы: менеджеры, повара, работники кухни, администраторы зала и официанты зала и службы банкетинга.

Коммерческая служба занимается вопросами оперативного и стратегического планирования, оптимизацией предоставляемых услуг, анализирует состояние гостиничного рынка и изучает потребности клиентов.

Состав службы: коммерческий директор, служба маркетинга и рекламы.

Финансовая служба анализирует результаты хозяйственной и финансовой деятельности предприятия.

Инженерно-техническая служба создает условия для функционирования санитарно-технического оборудования, электротехнических устройств, служб ремонта и строительства, систем слабых токов (телевидение и связь), систем кондиционирования и теплоснабжения.

Вспомогательные службы обеспечивают процесс работы гостиничного комплекса, предлагая услуги прачечной, портновской, химчистки и др.

Дополнительные службы оказывают платные услуги.

В их состав входят: бизнес-центр, спортивно-оздоровительный центр, парикмахерская и косметический кабинет, торговые киоски и др.

Не существует идеальной и единой модели управления гостиницей. Но все решения обусловлены необходимостью удовлетворения потребностей клиентов и опираются на общие закономерности и элементы.

В современных условиях система управления, чтобы быть конкурентоспособной, должна быть простой и гибкой и соответствовать следующим характеристикам:

небольшое число уровней управления;

небольшие подразделения, укомплектованные квалифицированными специалистами;

производство услуг и организация работы, ориентированных на потребителей (гостей предприятия).

Контрольные вопросы и задания

1. Дайте определение понятиям «средства размещения», «гостиница».
2. Какие признаки классификации предприятий размещения вам известны? Охарактеризуйте их.
3. Назовите основные типы коллективных средств размещения.
4. Назовите нормативные документы, определяющие в России услуги размещения.
5. Перечислите основные типы гостиниц в зависимости от назначения.
6. Какие требования предъявляются к гостиницам делового назначения?
7. Каким требованиям должны удовлетворять гостиницы для отдыха? В чем различия между гостиницами для отдыха различных типов?
8. Перечислите виды специализированных гостиниц, кратко охарактеризуйте каждый из них.
9. От каких факторов зависит категория гостиницы в России? Какие виды категорий вы знаете?
10. Какие системы классификации гостиниц вы знаете? В каких странах они используются?

11. Каково значение гостиничных цепей для развития индустрии гостеприимства? Перечислите международные гостиничные цепи, имеющие гостиницы в России.

12. Охарактеризуйте основные модели организации гостиничного дела в мире.

13. Какие службы гостиницы вам известны? Охарактеризуйте каждую из них.

14. Каково назначение профессионального стандарта, разработанного для индустрии туризма? Какова структура стандарта?

15. Перечислите основные должностные обязанности, предъявляемые к работникам службы приема и размещения, в соответствии с Профессиональными стандартами для индустрии туризма?

16. Перечислите основные должностные обязанности, предъявляемые к работникам, обслуживающим номерной фонд.