

Н. Ю. АРБУЗОВА

ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

Рекомендовано

*Учебно-методическим объединением по образованию в области
сервиса и туризма в качестве учебного пособия для студентов высших учебных
заведений, обучающихся по специальности «Социально-культурный сервис
и туризм» и направлению подготовки «Туризм»*

2-е издание, исправленное



Москва
Издательский центр «Академия»
2011

УДК 379.832(075.8)

ББК 65.432я73

A795

Рецензенты:

доцент, кандидат социологических наук, заведующий кафедрой организации и технологии в гостиничном бизнесе Института туризма и гостеприимства

С. В. Дусенко;

заслуженный деятель науки РФ, профессор, доктор экономических наук, заведующий кафедрой недвижимости, инвестиций, консалтинга и анализа Нижегородского государственного архитектурно-строительного университета

О. П. Коробейников

Арбузова Н. Ю.

A795 Технология и организация гостиничных услуг : учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / Н. Ю. Арбузова. — 2-е изд., испр. — М. : Издательский центр «Академия», 2011. — 224 с. ISBN 978-5-7695-7777-2

Рассмотрены гостиничные предприятия как часть сферы услуг, классификация гостиниц, их организационная структура, материально-техническая база, система управления гостиничным предприятием, организация работы основных, функциональных и вспомогательных служб гостиницы. Освещены вопросы предоставления гостиницами экскурсионных, транспортных, торговых и спортивно-оздоровительных услуг, услуг питания и отдыха, бизнес-услуг. Приведены технологии обслуживания гостиничного фонда, направления по совершенствованию содержания и форм гостиничного обслуживания.

Для студентов высших учебных заведений. Может быть полезным практическим работникам гостиничных предприятий.

УДК 379.832(075.8)

ББК 65.432я73

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

© Арбузова Н. Ю., 2009

© Арбузова Н. Ю., 2011, с изменениями

© Образовательно-издательский центр «Академия», 2011

ISBN 978-5-7695-7777-2

© Оформление. Издательский центр «Академия», 2011

ПРЕДИСЛОВИЕ

Гостиницы и другие средства размещения — основной компонент туристской инфраструктуры. Они применяют в своей работе различные технологии и схемы организации деятельности. В функцию менеджмента входит распределение задач между отдельными подразделениями предприятия или работниками и установление взаимодействия между ними.

Технология — это совокупность процессов по созданию определенного вида потребительной стоимости. Составляющие технологии: предметы и средства труда, сам труд человека. Техника является средством труда. Научно-технический прогресс определяет развитие современного общества, обеспечивает несколько видов эффектов: социальный (создание новых рабочих мест, увеличение поступлений налоговых отчислений в бюджеты всех уровней), экономический (рост прибыли, рентабельности, производительности труда, снижение трудоемкости, материалоемкости, себестоимости продукции), ресурсный (высвобождение материальных, трудовых, финансовых ресурсов предприятия).

Гостиницы предоставляют свои услуги туристам, местному населению. Вариативность обслуживания различных сегментов потребительского рынка — одно из условий успеха предприятия в рыночной экономике, в том числе и в оказании услуг гостиничным предприятием. По специальности 100104.00 «Туризм» в высшем профессиональном образовании предусмотрена дисциплина «Технология и организация гостиничных услуг».

В учебном пособии представлены современные тенденции развития бизнес-процессов гостиниц и других средств размещения туристов. Изложенный материал можно условно разделить на пять блоков.

Первый включает главы 1 и 2, где дается характеристика гостиниц и гостиничной деятельности, материально-технической базы.

Второй блок включает главы 3—5, в которых освещены общетеоретические вопросы организации производства, труда и управления в гостиницах.

Третий блок включает главы 6 и 7, посвященные вопросам организации работы служб, предоставляющих основные услуги.

Четвертый блок включает главы 8—10, где рассматривается деятельность служб, предоставляющих дополнительные услуги.

Пятый блок (глава 11) содержит вопросы, касающиеся совершенствования содержания и форм гостиничного обслуживания.

Гостиничное предприятие не рассматривают с точки зрения отдельных сервисных подразделений. Нерентабельное сервисное подразделение может существенно влиять на рентабельность гостиницы в целом. Исходя из этого, изложение материала предполагает изучение вопросов комплексного предоставления услуг в границах конкретных подразделений и служб.

Особое внимание в учебном пособии уделено формированию профессиональной культуры будущих специалистов туризма, предполагающую глубокие знания и выполнение требований нормативных документов, способность умело решать профессиональные задачи.

ГОСТИНИЧНЫЕ ПРЕДПРИЯТИЯ КАК ЧАСТЬ СФЕРЫ УСЛУГ

1.1. Особенности сферы услуг

Структура занятости населения свидетельствует, что в социально-экономическом развитии стран, территорий существенно изменились роль и значимость сферы услуг. Например, в странах Западной Европы в сфере услуг задействовано более 66 % общего числа занятого населения, в США — 73 %, а в приросте новых рабочих мест на этот сектор приходится 80—90 % новых рабочих мест.

Сфера услуг — это совокупность видов экономической деятельности, удовлетворяющая культурные, интеллектуальные, духовные и физические потребности населения. В зависимости от способа производства различают материальные и нематериальные услуги — основные, дополнительные, сопутствующие. Специалисты выделяют ряд характерных особенностей сферы услуг:

клиент является участником процесса обслуживания; оказание услуг требует активного взаимодействия как сотрудника предприятия, так и потребителя; качество услуги в значительной степени определяется уровнем среды коммуникаций;

процессы производства и потребления совпадают во времени; гостиницы имеют короткий производственный цикл, что приводит к возможности получения высоких доходов;

объемы обслуживания непостоянны во времени, подвержены сезонным колебаниям спроса;

места размещения предприятий сферы услуг определяются потребительским спросом;

высока доля трудовых затрат, успех деятельности предприятий во многом зависит от уровня квалификации персонала и его профессиональной культуры;

услугу нельзя измерить, оценить до того, как она предоставлена; производство услуг зафиксировано во времени и пространстве; их невозможно накапливать, «складировать», так как они рассчитаны на удовлетворение реальных потребностей, в конкретный момент.

Гостиничные предприятия находятся в постоянном взаимодействии с микро- и макросредой. Изменения внешних факторов (эко-

номической активности, государственной политики, культуры, международных отношений, конкуренции, социальных отношений) влияют на их деятельность и обуславливают необходимость их учета при разработке стратегии развития предприятия.

Туристская индустрия — это совокупность гостиниц и иных средств размещения, средств транспорта, объектов общественного питания, объектов познавательного, делового, лечебно-оздоровительного, физкультурно-спортивного и иного назначения, организаций, осуществляющих туроператорскую и турагентскую деятельность и предоставляющих услуги экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков и инструкторов-проводников.

Государственное регулирование сферой туризма осуществляется на разных уровнях. На федеральном уровне сферу туризма регулирует Федеральное агентство по туризму в составе Министерства спорта, туризма и молодежной политики РФ; на региональном — разные министерства, комитеты, департаменты. Некоторые регионы России образовали областные комитеты, отделы и управления туризма, которые входят в состав органов, регулирующих экономическое развитие региона, или в состав местных министерств, департаментов, управлений поддержки и развития малого предпринимательства, потребительского рынка и услуг.

Согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ, гостиница — это имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для предоставления услуг.

Гостиничную деятельность могут осуществлять юридические лица и индивидуальные предприниматели, обладающие или наделенные в установленном порядке имущественными правами на какое-либо коллективное средство размещения по непосредственному распоряжению и управлению им для предоставления услуг по временному размещению и обслуживанию граждан.

Гостиница имеет свои особенности в организации хозяйственной деятельности, бухгалтерского учета и налогообложения в соответствии с требованиями законодательства о защите прав потребителей.

При образовании нового предприятия налоговая инспекция в соответствии с представленными документами включает гостиницу в состав Единого государственного регистра предприятий и организаций всех форм собственности и хозяйствования (ЕГРПО) и присваивает коды Общероссийского классификатора предприятий и организаций (ОКПО) по соответствующим классификаторам: принадлежность органу управления (Общероссийский классификатор органов государственной власти и управления — ОКОГУ), место нахождения (Общероссийский классификатор объектов административно-территориального деления — ОКАТО); вид деятельности (Общероссийский классификатор видов эконо-

мической деятельности — ОКВЭД), форма собственности (Общероссийский классификатор форм собственности — ОКФС); организационно-правовая форма (Общероссийский классификатор организационно-правовых форм — ОКОПФ).

Согласно ОКВЭД, услуги гостиниц относят к разделу Н — «Гостиницы и рестораны», подразделу 55 — «Деятельность гостиниц и ресторанов».

1.2. Гостиничные услуги: основные, дополнительные и сопутствующие

Гостиничные услуги предполагают временный найм объектов размещения и оказание связанных с этим услуг.

В качестве критерия, отличающего гостиничную услугу от других услуг, принимают факт предоставления услуги через гостиничное предприятие. Услуги гостиницы можно подразделить на основные, дополнительные и сопутствующие. *Основные* связаны с проживанием, а именно: информирование, бронирование мест (номеров), встреча и проводы, размещение, уборка, обслуживание гостей во время пребывания. *Дополнительные* услуги оказываются по желанию и за дополнительную плату. В разделе II «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ» указано: «Исполнитель не вправе без согласия потребителя предоставлять дополнительные услуги, оказываемые за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты услуг, не предусмотренных договором».

Под *сопутствующими* понимаются услуги, необходимые потребителям при пользовании основными услугами. Ассортимент сопутствующих услуг влияет на решение потребителя проживать в гостинице. Это может быть телефонная связь в номерах, различные торговые и индивидуальные услуги.

Гостиничные объединения (сети) бывают национальными или международными. Предприятие, управляющее гостиничной сетью, может быть ее владельцем или совладельцем, управлять ею либо осуществлять надзор за ее деятельностью на основе договоров. Гостиницы объединяются в сети на основе договоров франшизы, аренды, контрактов на управление. Встречается также определение «группа гостиниц». В состав группы входит несколько гостиничных сетей.

Федеральная служба государственной статистики определяет статистические показатели, характеризующие гостиничное предприятие:

- наименование, содержащее указание на организационно-правовую форму;
- место нахождения;
- специализация;

категория предприятия и категории номеров;
дата ввода в эксплуатацию;
ассортимент предлагаемых услуг;
распределение лиц, размещенных в гостинице, по целям поездок, продолжительности пребывания, странам;
инвестиции в развитие гостиничного предприятия;
среднесписочная численность работников;
среднемесячная номинальная начисленная заработная плата.

Основными показателями гостиничных предприятий являются: производственная мощность (единовременная вместимость, определяемая количеством наличных мест); количество предоставленных ночевок за год; коэффициент использования гостиничного фонда (за год равен числу ночевок за год, деленному на произведение единовременной вместимости и числа дней в году). Финансовые результаты деятельности: доходы от эксплуатации; расходы на эксплуатацию; финансовый результат (прибыль, убыток).

1.3. Факторы спроса на гостиничное размещение

«Великим переселением народов XX века» называют миграцию населения из сельской местности в город, так как это перемещение охватило миллионы людей во всех странах мира. Миграция связана с урбанизацией. Это в свою очередь вызывает сезонный отток городского населения на отдых в курортные зоны и сельскую местность, чему способствует автомобилизация населения, усовершенствование транспортных средств.

Для развития туризма появились не только экономические, но и социальные предпосылки:

повышение уровня жизни и доходов на душу населения, увеличение продолжительности отпусков, свободного времени;
рост познавательных и эстетических потребностей населения;
глобализация, сопровождаемая экономическим и культурным взаимодействием, либерализацией таможенного и паспортного режимов.

Все это привело к повышению спроса на гостиничные места. При этом спрос определяется географическим положением того или иного населенного пункта, его величиной, административным статусом, положением по отношению к транспортным путям, количеством и значимостью торговых, промышленных, выставочных объектов, развитием туристской инфраструктуры. Политическая обстановка в стране, регионе, мире также влияет на спрос.

К факторам влияния на спрос можно отнести и меры государственного регулирования туристской деятельности. К ним относятся:

- определение приоритетных направлений развития туризма;
- создание нормативных правовых актов, направленных на совершенствование отношений в сфере туризма;
- содействие в продвижении туристского продукта на внутреннем и мировом туристских рынках;
- защита прав и интересов туристов, обеспечение их безопасности;
- стандартизация и классификация в туристской индустрии;
- формирование и ведение единого (федерального) реестра туроператоров;
- прямые бюджетные ассигнования на разработку и реализацию федеральных, отраслевых целевых и региональных программ развития туризма;
- создание благоприятных условий для развития туристской индустрии;
- налоговое и таможенное регулирование;
- предоставление льготных кредитов, установленных налоговых и таможенных льгот;
- содействие подготовке кадров для туристского бизнеса;
- развитие научных исследований в сфере туризма и др.

1.4. Нормативные правовые акты Российской Федерации и нормативные документы федеральных органов исполнительной власти

Содержащиеся в законах правовые нормы призваны регламентировать и/или регулировать и/или контролировать наиболее важные общественные отношения (правовые, экономические, трудовые и др.). Все правовые акты и органы управления, контролирующие их выполнение, созданы для обеспечения правопорядка. Нормативно-правовая база гостиничной деятельности в Российской Федерации представлена различными документами, основная роль которых заключается в регламентировании, регулировании экономических отношений между субъектами туристского рынка. Они создают баланс интересов, прав и обязанностей между исполнителем и потребителем в соответствии с социальным, экономическим и политическим порядком, в котором функционирует правовая система.

Нормативные акты в зависимости от их юридической силы подразделяются на законы и подзаконные нормативные акты (рис. 1.1). Когда различные нормативные акты по-разному решают один и тот же вопрос, применяется нормативный акт, имеющий большую юридическую силу. Конституция РФ обладает высшей юридической силой. Являясь основным законом нашей страны, Конституция закрепляет основы общественного и экономического строя, форму правления и государственного устройства, право-



Рис. 1.1. Виды нормативных актов Российской Федерации

вое положение личности, порядок организации и компетенцию органов власти и управления в центре и на местах, организацию и основные принципы правосудия, избирательной системы.

Законы Российской Федерации, как нормативные акты высших органов государственной власти, обладают большей юридической силой по отношению к подзаконным нормативным актам. Конституция РФ разграничивает федеральные конституционные законы и федеральные законы. Федеральные конституционные законы обладают большей юридической силой по сравнению с федеральными законами.

Указы Президента РФ обладают (после законов РФ) высшей юридической силой по отношению к актам других государственных органов.

Постановление Правительства РФ — акт управления общенормативного содержания, издаваемый Правительством РФ в пределах его компетенции на основе и во исполнение Конституции РФ, федеральных конституционных законов и указов Президента РФ. Подписывается председателем Правительства РФ.

Распоряжение — акт государственного управления, издаваемый в установленном законном порядке для решения конкретных вопросов распорядительного характера.

Распоряжения могут издаваться Президентом РФ, Правительством РФ, руководителями местных администраций на основе и во исполнение законов и указов Президента РФ, а также постановлений Правительства РФ.

Распоряжения адресуются определенным лицам или органам. В отличие от постановлений распоряжения, как правило, не носят нормативного характера и не применяются при решении крупных вопросов государственного значения.

Инструкция — 1) нормативный акт, издаваемый министерствами, руководителями других центральных и местных органов государственного управления в пределах их компетенции на основании и во исполнение законов, указов, постановлений и распоряжений Правительства РФ и актов вышестоящих органов государственного управления; 2) собрание правил, регламентирующих производственно-техническую деятельность.

Приказ — акт управления, издаваемый руководителями министерств, ведомств, местных администраций, а также руководителями предприятий, учреждений и организаций. Приказы вступают в силу с момента их подписания, если не установлены другие сроки введения их в действие.

Приказы, инструкции, уставы, положения министерств, ведомств, государственных комитетов принимаются на основе и в соответствии с законами РФ, указами Президента РФ, постановлениями Правительства РФ, регулируют общественные отношения, находящиеся, как правило, в пределах компетенции данной исполнительной структуры.

Однако есть среди них и такие, которые имеют общее значение, выходят за рамки конкретного министерства и ведомства, распространяются на широкий круг субъектов. Например, акты Министерства финансов, Министерства внутренних дел, Центрального банка, Федеральной службы безопасности и др.

Решения и постановления местных органов государственной власти (например, областных представительных, законодательных структур), решения, распоряжения и постановления местных органов государственного управления (например, областного правительства) действуют на территории соответствующих регионов.

Нормативные акты муниципальных (негосударственных) органов принимаются в пределах их компетенции и действуют на территории соответствующих городов, районов, сел, поселков, микрорайонов.

Локальные нормативные акты — нормативные предписания, принятые на уровне конкретного предприятия, учреждения и организации и регулирующие их внутреннюю жизнь (например, правила внутреннего трудового распорядка).

Основными правовыми нормативными документами в сфере гостиничной деятельности являются:

Федеральный закон от 24.11.1996 г. № 132 «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 05.02.2007 г. № 12 «О внесении изменений в Федеральный закон “Об основах туристской деятельности в РФ”»;

Постановление Правительства РФ от 25.04.1997 г. № 490 «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» (с учетом изменений от 15.09.2000 г. и 01.02.2005 г.);

Распоряжение Правительства РФ от 15.07.2005 г. № 1004-р «О системе классификации гостиниц и других средств размещения»;

Приказ Федерального агентства по туризму РФ от 21.07.2005 г. № 86 «Об утверждении Системы классификации гостиниц и других средств размещения».

Постановление Госстандарта РФ от 27.06.2003 г. № 63 устанавливает «признать национальными стандартами действующие государственные и межгосударственные стандарты, введенные в действие до 1 июля 2003 г. для применения в Российской Федерации». Называем такие стандарты, касающиеся сферы туризма:

ГОСТ 30335—95. Услуги населению. Термины и определения;

ГОСТ 28681.1—95. Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг;

ГОСТ 28681.3—95. Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов;

ГОСТ Р 50762—2007. Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания;

ГОСТ 30523—97. Услуги общественного питания. Общие требования;

ГОСТ 30524—97. Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу;

ГОСТ Р 51185—98. Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования;

ГОСТ Р 50690—2000. Туристские услуги. Общие требования;

ГОСТ Р 52113—2003. Услуги населению. Номенклатура показателей качества;

ГОСТ Р 52024—2003. Услуги физкультурно-оздоровительные и спортивные. Общие требования.

В гостиничной деятельности руководствуются также следующими документами: строительными нормами и правилами, санитарными правилами и нормами, правилами пожарной безопасности, ведомственными инструкциями, распоряжениями, приказами.

Согласно нормативным документам, по договору на гостиничное обслуживание одна сторона (гостиница) обязуется по заданию другой стороны (постояльца) предоставить услуги по временному проживанию в специально оборудованном жилом помещении (номере), выполнить или организовать выполнение иных

определенных договором на гостиничное обслуживание услуг, связанных с временным проживанием, а постоялец обязуется уплатить за эти услуги установленную плату. Договор на гостиничное обслуживание заключается как путем составления документа, подписанного двумя сторонами, так и путем принятия гостиницей заявки на бронирование посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от потребителя.

Договор на гостиничное обслуживание считается заключенным с момента получения постояльцем подтверждения гостиницы о принятии заказа с указанием возможности начала предоставления гостиничного обслуживания с определенного времени.

При заключении договора на гостиничное обслуживание между гостиницей и постояльцем должно быть достигнуто соглашение:

о видах услуг, входящих в гостиничное обслуживание, их стоимости;

качестве предоставляемого помещения для временного проживания постояльца (номере, месте в номере);

о порядке и сроках оплаты гостиничного обслуживания;

о сроке проживания в гостинице;

об иных условиях в зависимости от индивидуальных особенностей постояльцев.

1.5. Средства размещения туристов

Средства размещения подразделяют на коллективные и индивидуальные. К *коллективным* относят: 1) гостиницы (в том числе квартирного типа), мотели, клубы с проживанием, пансионаты, меблированные комнаты, общежития; 2) специализированные средства размещения — санатории, профилактории, лагеря труда и отдыха, дома отдыха, туристские приюты, стоянки, базы отдыха, спортивные базы, дома охотника (рыбака), конгресс-центры, общественные средства транспорта (поезда, круизные суда, яхты), наземный и водный транспорт переоборудованный под средства размещения для ночлега, кемпинги.

К *индивидуальным* средствам размещения относят квартиры, комнаты в квартирах, дома, коттеджи, сдаваемые внаем.

Приводим выдержку из ГОСТ Р 51185—98, излагающую общие требования к средствам размещения, требования безопасности и др.:

«5. Общие требования к средствам размещения.

5.1. Средства размещения туристов должны соответствовать требованиям настоящего стандарта, СНиП 2.08.02 и ВСН 62 (при проектировании) и СНиП 2.07.01 (при планировке и застройке).

5.2. Общие требования к гостиницам должны соответствовать Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.

5. Правила устройства оборудования и содержания общежитий изложены в СанПиН 42-121-4719.

5.3. Общие средства транспорта (поезда, круизные суда, яхты), наземный и водный транспорт, переоборудованный под средства размещения для ночлега, должны соответствовать требованиям, установленным соответствующими отраслевыми (ведомственными) нормами и правилами.

5.4. Средства размещения должны иметь удобные подъезды с необходимыми дорожными знаками, вымощенные пешеходные дорожки.

5.5. Прилегающая к средствам размещения территория должна быть благоустроена, хорошо освещена в вечернее время, должна иметь площадки с твердым покрытием для кратковременной парковки автотранспорта и необходимые справочно-информационные указатели. Информация об исполнителе услуг средств размещения, режиме его работы и оказываемых услугах должна соответствовать требованиям ст. 8 и 9 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей».

5.6. Средства размещения должны иметь:

освещение в жилых и общественных помещениях — естественное и искусственное, в коридорах — круглосуточно естественное или искусственное (СНиП 23-054);

холодное и горячее водоснабжение и канализацию (СНиП 2.04.01, СНиП 3.05.04 и СНиП 3.05.01); в районах с перебоями в водоснабжении необходимо обеспечить минимальный запас воды не менее чем на сутки и подогрев воды;

отопление, поддерживающее температуру воздуха в жилых помещениях не ниже 18,5 °С;

вентиляцию (естественную или принудительную), обеспечивающую циркуляцию воздуха и исключаящую проникновение посторонних запахов в жилые помещения (СНиП 2.04.05);

телефонную связь;

при необходимости пассажирский лифт (СНиП 2.08.02).

5.7. Минимальная площадь жилой комнаты — не менее 9 м² (СНиП 2.08.02).

Минимальная площадь жилой комнаты на одного проживающего в зданиях:

круглогодичного функционирования — не менее 6 м²;

сезонного (летнего) функционирования — не менее 4,5 м².

5.8. В жилой комнате должны быть:

мебель (кровать, тумбочка, стол, стул, шкаф), инвентарь (прикроватный столик, зеркало и т.д.) и постельные принадлежности по количеству проживающих;

плотные занавеси или жалюзи, обеспечивающие затемнение помещения;

сеть радиовещания (подводку во все жилые комнаты);

потолочные (настенные) и прикроватные светильники, электророзетки с указанием напряжения;

замки в дверях с внутренним предохранителем.

5.10. Санузел в номере должен быть оборудован умывальником, унитазом, ванной или душем. При отсутствии санузла в номере должны быть санитарные объекты общего пользования (из расчета один унитаз, один умывальник и один душ не более чем на 10 человек, отдельные для мужчин и женщин).

5.11. В коллективных средствах размещения туристов должны быть предусмотрены:

комната бытового самообслуживания, место для стирки и сушки одежды с необходимым оборудованием и инвентарем;

помещение для предоставления услуг питания (ГОСТ Р 50762—95) и/или кухня для самостоятельного приготовления пищи;

помещение или часть помещения для просмотра телепередач и других культурно-массовых мероприятий;

камера хранения;

устройства для инвалидов; наклонные пандусы входных дверей для проезда инвалидной коляски, лифты, специально оборудованные номера и туалеты и др. (СНиП 2.08.02 и ВСН 62 с учетом местных условий).

5.12. Обслуживающий персонал, оказывающий услуги средств размещения, должен обладать квалификацией, соответствующей выполняемой работе.

Персонал должен создавать атмосферу гостеприимства, комфорта, проявлять доброжелательность и вежливость.

6. Требования к услугам средств размещения

6.1. Туристам, проживающим в коллективных средствах размещения, должен быть предоставлен минимальный ассортимент услуг:

круглосуточный прием;

услуги общественного питания (ГОСТ Р 50764—95) или условия для самостоятельного приготовления пищи (п. 5.11);

ежедневная уборка жилой комнаты (включая заправку постелей) и санузла (кроме общежитий, лагерей труда и отдыха, туристских приютов, стоянок кемпинга);

смена постельного белья — не менее одного раза в неделю, смена полотенец — не менее одного раза в три дня;

отправка, получение и доставка писем и телеграмм;

хранение ценностей, багажа;

медицинская помощь (вызов скорой помощи, пользование аптечкой);

туристская информация.

6.2. Услуги гостиниц должны соответствовать требованиям ГОСТ Р 50645—94.

6.3. Туристам, проживающим в индивидуальных средствах размещения, должны быть оказаны услуги:

уборка жилой комнаты (включая заправку постелей) к каждому заезду туристов;

смена постельного белья — не менее одного раза в неделю, смена полотенец — не менее одного раза в три дня (или предоставление сменного комплекта постельного белья и полотенец);

пользование электро (газовой) плитой и холодильником.

6.4. В зависимости от вида средств размещения ассортимент услуг может дополняться.

6.5. Специализированные средства размещения, помимо оказания услуг размещения, оказывают услуги оздоровительно-лечебного характера, санаторно-курортного обслуживания, туристские, спортивные и др. в соответствии со своей специализацией.

7. Требования безопасности.

7.1. В средствах размещения туристов любого вида должны быть обеспечены безопасность сохранности жизни и здоровья туристов, сохранность их имущества.

7.2. Требования безопасности туристских услуг должны соответствовать ГОСТ Р 50644—94.

7.3. Средства размещения должны располагаться в благоприятных экологических условиях.

7.4. Средства размещения должны соответствовать требованиям пожарной безопасности (ППБ 01) и иметь сертификат пожарной безопасности.

7.5. В здании должны быть предусмотрены аварийные выходы, лестницы, хорошо заметные информационные указатели для обеспечения свободной ориентации как в обычной, так и в чрезвычайных ситуациях (СНиП 2.08.02).

7.6. В средствах размещения должны быть вывешены в доступном для обозрения месте планы действий персонала и туристов в чрезвычайных ситуациях (стихийные бедствия, пожары и др.), включающие взаимодействие с местными органами управления, участвующими в спасательных работах.

7.7. Средства размещения должны быть оборудованы системами противопожарной защиты, оповещения и/или средствами защиты от пожара в соответствии с ППБ-01.

7.8. Все санитарно-техническое, технологическое и другое оборудование, приборы, мебель и инвентарь должны соответствовать требованиям нормативных документов и эксплуатироваться с их соблюдением.

7.9. В средствах размещения должны соблюдаться санитарно-гигиенические противоэпидемиологические правила и нормы в части:

содержания санитарно-технического оборудования и инвентаря, удаления отходов и защиты от насекомых и грызунов; состояния территории, мест общего пользования, помещений здания, пляжей и различных сооружений для туристов; обработки (стирки, глажения, хранения и т.д.) белья.

7.10. При эксплуатации электрического, газового оборудования должны соблюдаться требования ППБ-01, ГОСТ 12.1.004—91 и правила эксплуатации, установленные заводом-изготовителем в нормативной документации на конкретное оборудование.

7.11. Допустимый уровень звукового давления и уровень звука в помещениях должны соответствовать требованиям ГОСТ 12.1.035—81.

7.12. Организации и индивидуальные предприниматели, оказывающие в средствах размещения услуги питания, химической чистки, парикмахерские и другие по Перечню работ и услуг, подлежащих обязательной сертификации, должны иметь сертификаты соответствия Системы сертификации ГОСТ Р.

7.13. Питьевая вода должна быть безопасна в эпидемиологическом отношении, безвредна по химическому составу и соответствовать ГОСТ Р 51232—98. При отсутствии гарантии хорошего качества питьевой воды должны быть оборудованы специальные установки по обработке воды.

7.14. Используемые препараты для дезинфекции, дезинсекции, дезодорации, моющие средства, вошедшие в перечень товаров, подлежащих обязательной сертификации, должны иметь сертификат соответствия и применяться в соответствии с нормативными требованиями.

7.15. Обслуживающий персонал средств размещения должен быть подготовлен к действиям в чрезвычайных обстоятельствах. Ответственность за подготовленность персонала несет руководитель средств размещения.

7.16. Обслуживающий персонал должен проходить медицинское освидетельствование в соответствии с требованиями санитарно-эпидемиологической службы».

1.6. Классификация гостиниц и номеров

Гостиницы классифицируются по вместимости, назначению, форме собственности, организационно-правовой форме предприятия, архитектурно-планировочному решению, уровню комфорта.

Вместимость гостиниц определяется количеством наличных мест. Различают гостиницы малой (до 100 мест), средней (101 — 500 мест), большой (более 500 мест) вместимости.

Назначение гостиницы определяется целями поездок основного контингента приезжающих: деловые, образовательные, религиозные и др. Цели поездок нередко переплетаются, однако при-

нятое деление помогает определить требуемый минимальный состав дополнительных услуг.

По *форме собственности* гостиницы подразделяются на государственные, муниципальные, общественных объединений (организаций), частные, находящиеся в смешанной российской (без иностранного участия), находящиеся в собственности иностранной и смешанной с совместным российским и иностранным участием.

По *организационно-правовой форме* гостиницы подразделяются на государственные унитарные, муниципальные унитарные предприятия, открытые (ОАО), закрытые (ЗАО) акционерные общества (АО), общества с ограниченной ответственностью (ООО) и другие. Организационно-правовые виды организаций (коммерческих и некоммерческих) приведены в табл. 1.1 и 1.2.

ОАО распределяет свои акции среди неопределенного круга лиц, и поэтому только оно вправе проводить открытую подписку на акции. Его участники свободно отчуждают принадлежащие им акции, а их число не может быть ограничено.

В ЗАО акции распространяются только между учредителями или среди заранее определенного круга лиц, поэтому здесь постоянный, а не переменный состав участников. Такое общество не вправе проводить открытую подписку на свои акции, а его участники приобретают преимущественное право их покупки.

АО предполагает наличие органов управления, компетентность которых отражена в Уставе. В нем фиксируются сведения о категориях выпускаемых акций, размере уставного капитала и др. Устав является единственным учредительным документом АО. Учредительный договор не заключается, так как это невозможно из-за большого числа акционеров.

Согласно Федеральному закону от 08.02.1998 г. № 14-ФЗ «Об обществах с ограниченной ответственностью» таким признается учрежденное одним или несколькими лицами хозяйственное общество, уставный капитал которого разделен на доли определенных учредительными документами размеров; участники общества не отвечают по его обязательствам и несут риск убытков, связанных с его деятельностью, в пределах стоимости внесенных ими вкладов. ООО несет ответственность по своим обязательствам всем принадлежащим ему имуществом, но не отвечает по обязательствам своих участников.

Согласно ст.12 упомянутого закона в учредительном договоре учредители общества обязуются создать ООО и определяют условия совместной деятельности, состав общества, размер уставного капитала и доли каждого из учредителей (участников), размер и состав вкладов, порядок и сроки их внесения, ответственность учредителей за нарушение обязанностей по внесению вкладов, условия и порядок распределения между учредителями (участниками) общества прибыли, порядок выхода участников из ООО.

Таблица 1.1

Организационно-правовые виды организаций

Виды организаций	Число учредителей (учредитель)	Органы управления	Уставный капитал (имущество)	Ответственность (обязательства)	Прибыль	Убыток
Полное товарищество	Больше одного	Непосредственное участие в деятельности его участников (полные товарищи)	Отсутствует норма минимального размера уставного капитала	Участники (полные товарищи) несут ответственность принадлежащим им имуществом	Имеет каждый участник товарищества	Несет каждый участник товарищества
Товарищество на вере (коммандитное)	Больше одного	Непосредственное участие в деятельности его участников (полные товарищи)	Отсутствует норма минимального размера уставного капитала	Участники (полные товарищи) несут ответственность принадлежащим им имуществом	Наряду с полными товарищами имеют вкладыши (коммандисты)	Наряду с полными товарищами несут вкладыши (коммандисты) в пределах сумм внесенных ими вкладов
Общество с ограниченной ответственностью	Один или несколько	Собрание его участников (высший орган ООО). Текущее управление осуществляется выборным исполнительным органом	Разделен на доли, размеры которых определены учредительным документом; уставный размер	Участники не отвечают по обязательствам общества	Имеет каждый участник	Участники несут убыток в пределах внесенных ими вкладов

Виды организаций	Число учредителей (учредитель)	Органы управления	Уставный капитал (имущество)	Ответственность (обязательства)	Прибыль	Убыток
Общество с дополнительной ответственностью	Один или несколько	Собрание его участников (высший орган). Текущее управление осуществляется выборным исполнительным органом	Разделен на доли, размеры которых определены учредительным документом	Участники солидарно несут субсидиарную ответственность своим имуществом в раз- мере, кратном их вкладам, опре- деляемым учредительными документами	Имеет каждый участник	Участники несут убыток в пределах внешних ими вкладов
Открытое акционерное общество	Юридические и физические лица	Общее собрание акционеров (высший орган). Текущее управление осуществляется избираемым исполнительным органом. В общест- ве с числом акционеров больше 50 обяза- тельно созда-	Разделен на определенное число акций; минимальный размер — 1 000 минимальных размеров оплаты труда	Акционеры не отвечают по обязательствам общества; общество обязано публиковать для всеобщего обозрения свой годовой отчет	Имеет каждый акционер	Акционеры несут убытки, связанные с деятельностью общества, в пре- делах стоимо- сти принадле- жащих им ак- ций

Закрытое акционерное общество	Юридические и физические лица	Общее наблюдательного совета (совета директоров)	Разделен на определенное число акций; минимальный размер — 100 минимальных размеров оплаты труда	Акционеры не отвечают по обязательствам общества	Имеет каждый акционер	Акционеры несут убытки, связанные с деятельностью общества, в пределах стоимости принадлежащих им акций
Производственный кооператив	Не менее 5 человек	Добровольное объединение граждан; член кооператива имеет один голос при принятии решений общим собранием	Имущество кооператива формируется на добровольной основе за счет взносов его членов, производимых в денежной и материальной формах; объединяются имущественные паевые взносы членов,	Каждый член кооператива несет ограниченную солидарную ответственность по долгам кооператива	Распределяется между членами в соответствии с их трудовым участием, если иной порядок не предусмотрен законом и уставом кооператива	Несет каждый член кооператива