 МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**(ДГТУ)**

**Факультета «Сервис и туризм»**

**Кафедра «Сервис, туризм и индустрия гостеприимства»**

**Зайнуллина Т.Г.**

**Системы классификации средств размещения**

Учебно-методическое пособие для обучающихся по направлению подготовки 43.04.03 «Гостиничное дело»

Профиль 43.04.03 «Гостиничный и ресторанный сервис»

Ростов-на-Дону

ДГТУ

2023

УДК 338.242.2

Зайнуллина Т.Г. Системы классификации средств размещения – Ростов-на-Дону: Донской гос. техн. ун-т, 2023. – 25 с.

В учебно-методическом пособии приводится краткое изложение основных тем лекций, глоссарий по дисциплине, контрольные вопросы для самостоятельного изучения магистрантами направления подготовки 43.04.03 «Гостиничное дело» профиль 43.04.03 «Гостиничный и ресторанный сервис», а также вопросы для проведения промежуточной аттестации.

**Содержание**

[Опорный конспект лекций по дисциплине «Системы классификации средств размещения» 4](#_Toc86215716)

[Глоссарий по курсу «Системы классификации средств размещения» 14](#_Toc86215717)

[Классификация отелей 19](#_Toc86215718)

[Классификация номеров 21](#_Toc86215719)

[Примерные вопросы к зачету по дисциплине «Системы классификации средств размещения» 22](#_Toc86215720)

[Список используемых источников 24](#_Toc86215721)

# **Опорный конспект лекций по дисциплине «****Системы классификации средств размещения»**

**Лекция 1**

**Сущность и необходимость классификации средств размещения**

1. Основные цели классификации средств размещения.
2. Основные требования к коллективным средствам размещения.
3. История возникновения системы классификации средств размещения.

Гостиничный продукт – это результат взаимодействия гостиного бизнеса и клиента, а также собственной деятельности исполнителя по предоставлению и удовлетворение потребностей потребителя, относительно товаров и услуг.

Гостиничные продукты определяются особенностями и технологиями обслуживания гостей, в состав которых входят:

* встречу гостя при входе в гостиницу;
* регистрация, оформление документов и размещение гостя;
* обслуживание в номере;
* обслуживание при предоставлении услуг питания;
* удовлетворение культурных запросов, спортивное, оздоровительное и фитнес-обслуживание;
* оформление выезда, проводы при отъезде.

Размещение - самый важный элемент туризма. Нет размещения (ночевки) - нет туризма. Это непреложное и жесткое требование экономики любого туристского региона или центра, жаждущего твердых и больших доходов от приема туристов и эксплуатации своих туристских ресурсов. (Отправка туристов в другие местности и страны приносит доход в виде налогов в местную казну.) Гостиничная индустрия - это система гостеприимства. Она исходит из древнейших традиций, присущих практически любой общественной формации в истории человечества - уважение, оказываемое гостю, его прием и обслуживание.

Основными целями классификации являются:

* обеспечение соблюдения современных стандартов обслуживания и стабильности качества, предоставляемых в гостиницах и других средствах размещения услуг;
* гармонизация критериев классификации гостиниц и других средств размещения в Российской Федерации с рекомендациями Всемирной туристской организации (ВТО) и существующей зарубежной практикой;
* дифференциация гостиниц и других средств размещения в зависимости от ассортимента и качества предоставляемых услуг;
* оказание помощи потребителю в компетентном выборе гостиницы и другого средства размещения;
* обеспечение потребителя достоверной информацией о том, что категория гостиницы и другого средства размещения подтверждена результатами классификации и соответствует критериям, установленным в нормативных документах, принятых в Системе;
* повышение конкурентоспособности гостиниц и других средств размещения;
* содействие увеличению туристского потока и доходов от въездного и внутреннего туризма за счет укрепления доверия российских и иностранных потребителей к объективности оценки предоставляемых гостиниц и других средств размещения.

Средства и системы размещения - основные средства - здания различных типов и видов (от шалаша или бунгало до супергигантского отеля), приспособленные специально для приема й организации ночевки временных посетителей с различным уровнем сервиса. Количество коек в гостиничной сфере - самый главный показатель, используемый для оценки потенциала туристского центра или региона для приема туристов.

Средствами размещения туристов являются любые объекты, которые предоставляют туристам эпизодически или регулярно место для ночевки (обычно в помещении). В качестве дополнительных условий принимается:

* общее число мест ночевки превышает некоторый минимум;
* объекты размещения имеют руководство;
* управление объектом строится на коммерческой основе.

В соответствии с рекомендациями Всемирной туристической организации (ВТО) все средства размещения можно представить двумя категориями: коллективными и индивидуальными.

Здания гостиниц различаются по многим признакам: типу конструкций, вместимости, этажности, назначению, режиму эксплуатации и пр.

**Лекция 2**

**Типы гостиничных предприятий**

1. Основные принципы типологии гостиниц.
2. Типология гостиниц.
3. Типология и специализация гостиничных предприятий на мировом туристском рынке.

Услуги размещения, питания и прочие услуги, предоставляемые гостиничным предприятием, дополняют друг друга, в большинстве случаев являются взаимозависимыми и воспринимаются гостем как единое целое. С учетом того, как они оформлены и скомбинированы в единый комплекс, складывается определенный тип предприятия.

Различают следующие типы гостиничных предприятий:

* отель – традиционный тип гостиничного предприятия, располагающийся, как правило, в крупном городе, имеющий большой штат обслуживающего персонала, предоставляющий широкий набор дополнительных услуг и высокий уровень комфорта;
* отель-люкс – малое или среднее по вместимости гостиничное предприятие, обычно расположенное в центре города. Хорошо обученный персонал обеспечивает высокий сервис самым требовательным клиентам — участникам конференций, деловых встреч, бизнесменам, высокооплачиваемым специалистам. Характерна высокая цена номера, включающая все возможные виды обслуживания. Номера имеют несколько комнат, непременно гостиную и изолированную спальню. В некоторых номерах люкс есть кухня с холодильником и встроенным мини-баром;
* гостиница (среднего класса) – предприятие по вместимости больше отеля-люкс (400-2000 мест), располагающееся в центре города или городской черте. Предлагает достаточно широкий набор услуг, и уровень цен на них такой же, как в регионе расположения, или несколько выше. Рассчитано на прием бизнесменов, индивидуальных туристов, участников конгрессов, конференций;
* гостиница-апартамент – предприятие по вместимости малых или средних размеров (до 400 мест), характерное для крупного города с непостоянным населением. Предоставляет номера квартирного типа, используемые в качестве временного жилья, чаще всего на базе самообслуживания. Цена обычно варьируется в зависимости от сроков размещения. Обслуживает семейных туристов и бизнесменов, коммерсантов, останавливающихся на длительный срок;
* гостиница экономического класса – предприятие малой или средней вместимости (150 мест и больше). Располагается вблизи автомагистралей. Характерно простое и быстрое обслуживание, ограниченный набор услуг, а значит, невысокий процент надбавки за обслуживание. Потребителями являются бизнесмены и индивидуальные туристы, не нуждающиеся в полном пансионе и стремящиеся к фактической оплате потребляемых ими услуг;
* отель-курорт – предприятие со значительными различиями по вместимости, предлагающее полный набор услуг гостеприимства и, кроме того, комплекс специального медицинского обслуживания и диетического питания. Располагается в курортной местности;
* мотель – средство размещения автотуристов, приспособленное для семейного размещения и обслуживания семьи, без необходимости оплаты всего комплекса услуг, как это предлагают отели. В основном это простые одноэтажные или двухэтажные сооружения, расположенные вне городской застройки – в пригороде у автомагистралей. Это малые или средние по вместимости предприятия (до 400 мест). Характерно среднее качество обслуживания при небольшой численности персонала. По сравнению с отелями предлагается ограниченный набор услуг по более низким ценам. Обычно в комплекс мотеля входят ресторан, бар, зал для просмотра кино, тренажерные и игровые помещения, бассейн и т.п. Клиентами являются разные категории туристов, но с акцентом на познавательном автотуризме;
* частная гостиница типа «ночлег и завтрак» - тип гостиниц, получивший широкое распространение в США. Это гостиница малой, иногда средней вместимости, расположенная в пригороде или сельской местности. В обслуживание, как правило, входят завтрак и ранний легкий ужин в домашней обстановке. Клиенты – коммерсанты и маршрутные туристы, стремящиеся к домашнему уюту;
* отель-гарни – предприятие, представляющее клиентам ограниченное количество услуг (размещение и континентальный завтрак);
* апарт-отель — гостиничное предприятие, состоящее из нескольких квартир, цена которых не зависит от числа проживающих в нем гостей. Рассчитан на самообслуживание, в том числе на самостоятельное приготовление гостями еды. В Европе получила развитие разновидность апарт-отеля – анонимный пансион, когда владельцы квартир заключают договор с агентством о сдаче своей жилплощади – одной из квартир жилого дома;
* пансион – предприятие с простым стандартом и ограниченным спектром услуг. В отличие от отелей-гарни здесь предоставляются завтраки, обеды и ужины (полный пансион), которые могут получить только постоянно проживающие здесь клиенты. Пансион широко распространен в мировой практике. Проживание в пансионе обходится гораздо дешевле, чем в обычных гостиницах. Он не подпадает под категорию звездности, так как не обязан соответствовать стандартам. Традиционный пансион отличается небольшим количеством комнат и обычно рассчитан на проживание 10-20 человек (иногда количество мест доходит до 50). Чаще всего он принадлежит одной семье, которая и обслуживает постояльцев. Для пансионата характерна атмосфера радушия и тепла, что наряду с низкими ценами привлекает клиентов;
* гостиный двор – предприятие, отличающееся от отелей упрощенным стандартом обслуживания, меньшей вместимостью, отсутствием ряда общественных помещений для встречи и пребывания гостей (холлов, вестибюлей, гостиных). В структуре гостиного двора обязательно наличие ресторана или бара.
* бунгало – небольшое строение из легких материалов, используемое для размещения туристов. Получил широкое распространение в международных молодежных туристических центрах;
* кемпинг – лагерь для авто-, мото-, велотуристов, обычно расположенный в загородной местности, иногда недалеко от мотеля. Туристам предоставляются места для ночлега, часто в палатках или летних домиках, оборудованных кухнями для индивидуального приготовления пищи и некоторыми элементарными удобствами;
* ротель – передвижная гостиница, представляющая собой вагон с .одно- или двухместными номерами (спальными отсеками), в которых расположены спальные кресла. Имеются отсек для переодевания, общая кухня, холодильник, общий туалет;
* флотелъ – крупная плавающая гостиница, большой отель на воде, специально оборудованное судно. Туристам предлагаются комфортабельные номера и ассортимент услуг для активного отдыха – бассейн, водные лыжи, снасти для рыбной ловли, оснащение для подводного плавания и подводной охоты, тренажерные залы, залы для конгрессов и конференций, библиотека, разнообразное информационное обеспечение (телефон, факс, компьютер и т.п.). В последнее время часто используется для организаций бизнес-туров, конгресс-туров, конгресс-круизов, обучающих туров;
* флайтель – чрезвычайно дорогой и немногочисленный вид гостиниц. Оборудован посадочной площадкой и системой связи с метеослужбами;
* ботель – небольшая гостиница на воде, в качестве которой используется соответствующим образом оборудованное судно;
* акватель – стационарный корабль, изъятый из эксплуатации как транспортное средство и используемый в качестве отеля.

**Лекция 3**

**Основные принципы классификации средств размещения**

1. Критерии классификации гостиниц.
2. Международные системы классификации гостиниц

Для отелей классификация — это способ представить необходимые потребителю сведения о качестве сервиса, инфраструктуре и других возможностях предприятия, помогая таким образом потенциальным клиентам и демонстрируя свою лояльность к ним.

Для потребителей классификация означает большую прозрачность, большую информированность и большую согласованность в оценке гостиниц.

Гостиничные предприятия классифицируют по различным критериям. Наиболее употребляемые среди них: уровень комфорта, вместимость номерного фонда, функциональное назначение, месторасположение, продолжительность работы, обеспечение питанием, продолжительность пребывания, уровень цен, форма собственности.

Классификация гостиничных предприятий по уровню комфорта играет огромную роль в решении вопросов управления качеством гостиничных услуг. Уровень комфорта - это комплексный критерий, слагаемыми которого являются:

* состояние номерного фонда — площадь номеров (кв. м), доля одноместных (однокомнатных), многокомнатных номеров, номеров-апартаментов, наличие коммунальных удобств и т.д.;
* состояние мебели, инвентаря, предметов санитарно-гигиенического назначения и т.п.;
* наличие и состояние предприятий питания — ресторанов, кафе, баров и т.п.;
* состояние здания, подъездных путей, обустройство прилегающей территории;
* информационное обеспечение и техническое оснащение, в том числе наличие телефонной, спутниковой связи, телевизоров, холодильников, мини-баров, мини-сейфов и т.д.;
* предоставление ряда дополнительных услуг.

Указанные параметры оцениваются практически во всех имеющихся сегодня системах классификации гостиниц. Кроме того, ряд требований предъявляется к персоналу и его подготовке, образованию, квалификации, возрасту, состоянию здоровья, знанию языков, внешнему виду и поведению.

Наиболее распространены следующие системы классификации:

* система звезд — европейская система классификации, базирующаяся на французской национальной системе классификации, в основе которой лежит деление гостиниц на категории от одной до пяти звезд. Такая система применяется во Франции, Австрии, Венгрии, Египте, Китае, России, Бразилии (с некоторым завышением звездности в независимых отелях) и ряде других стран.
* В Италии для наиболее качественных пятизвездочных отелей введена приставка «luxury» (роскошный). Более высокой звездности гостиницы соответствует более широкий набор услуг, который она может предложить своим клиентам. Так, гостям предлагаются услуги салонов красоты, массажного кабинета, автотранспортные услуги (доставка клиентов до аэропорта или железнодорожного вокзала), услуги общественного питания;
* система букв — система, используемая в Греции, согласно которой все гостиницы делятся на четыре категории, обозначаемые буквами А, В, С, D. Высшая категория качества гостиниц обозначается de luxe. Примерное соответствие категории качества пятизвездочной системе такое: de luxe соответствует пятизвездочному уровню, гостиница категории А — четырехзвездочному уровню, категории В — трехзвездочному, категории С — двухзвездочному, категории D — уровню гостиницы категории «одна звезда». В настоящее время наряду с буквами на фасадах гостиницы можно увидеть и привычные звезды;
* система корон или ключей распространена в Великобритании. Чтобы перейти к привычным звездам, нужно от общего числа корон отнять одну, т.е. в сравнении с общеевропейской звездой корона на одну единицу выше.
* балловая индийская система, в основе которой лежит оценка гостиницы экспертной комиссией.

Таким образом, для каждой страны характерна своя классификация предприятий гостиничной индустрии. Поэтому гостиницы, относящиеся к одной категории, но расположенные в разных странах, могут иметь достаточно существенные различия.

В настоящее время в мире насчитывается более 30 систем классификации гостиниц, причем в каждой стране приняты свои национальные стандарты. Введению единой мировой классификационной системы препятствуют факторы, связанные с культурными и национальными особенностями, историческим развитием различных государств и т.д.

**Лекция 4**

**Основные требования к классификации средств размещения**

1. Требования, предъявляемые к средствам размещения номеров.
2. Требования, предъявляемые к питанию в средствах размещения.
3. Требования, предъявляемые к прочим услугам средств размещения.

Классификация осуществляется в отношении следующих объектов:

* гостиниц и иных средств размещения, имеющих не менее 10 номеров и используемых заявителями для предоставления услуг временного проживания;
* номеров в средстве размещения, представляющих собой одну или несколько комнат различной площади с мебелью, оборудованием и инвентарем, необходимым для временного проживания туристов;
* малых средств размещения.

Для предоставления гостинице той или иной категории гостиницу оценивают по следующим параметрам:

1. характеристика номерного фонда (площадь номеров, количество одноместных, двухместных, многокомнатных номеров, наличие удобств в номере, комфортность номера);
2. оборудование и оформление интерьера;
3. информационное обеспечение (в.т.ч. современные средства связи);
4. наличие и характеристика лифтов;
5. характеристика общественных помещений, киноконцертных и конференц-залов, холлов, помещений для деловых встреч, отдыха, спорта, и.т.д.;
6. наличие и характеристика предприятий общественного питания;
7. обеспечение возможности предоставления услуг торговли, бытового обслуживания, дополнительных услуг;
8. характеристика здания, подъездных путей, развитие инфраструктуры;
9. обустройство прилегающей территории;

Классификация гостиничных предприятий по уровню комфорта играет огромную роль в решении вопросов управления качеством гостиничных услуг. Уровень комфорта – это комплексный критерий, слагаемыми которого являются:

* состояние номерного фонда – площадь номеров (кв. м), доля одноместных (однокомнатных), многокомнатных номеров, номеров-апартаментов, наличие коммунальных удобств и т.д.;
* состояние мебели, инвентаря, предметов санитарно-гигиенического назначения и т.п.;
* наличие и состояние предприятий питания – ресторанов, кафе, баров и т.п.;
* состояние здания, подъездных путей, обустройство прилегающей территории;
* информационное обеспечение и техническое оснащение, в том числе наличие телефонной, спутниковой связи, телевизоров, холодильников, мини-баров, мини-сейфов и т.д.;
* предоставление ряда дополнительных услуг.

**Лекция 5**

**Нормативная база для классификации средств размещения**

1. Постановление Правительства Российской Федерации от 18.11.2020 г. № 1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц»

Порядок классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи (далее - Порядок классификации), осуществляемой аккредитованными организациями, разработан в соответствии со статьей 5 Федерального закона от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 1996, N 49, ст. 5491; 2003, N 2, ст. 167; 2004, N 35, ст. 3607; 2007, N 7, ст. 833; 2009, N 1, ст. 17; N 26, ст. 3121; N 52, ст. 6441; 2010, N 32, ст. 4298; 2011, N 27, ст. 3880; 2012, N 19, ст. 2281), подпунктом 5.2.36(1) Положения о Министерстве культуры Российской Федерации, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 20 июля 2011 N 590 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, N 31, ст. 4758; N 44, ст. 6272; 2012, N 6, ст. 688; N 17, ст. 2018; N 26, ст. 3524; N 37, ст. 5001; N 39, ст. 5270; 2013, N 3, ст. 204; N 8, ст. 841; N 31, ст. 4239; N 33, ст. 4386; N 41, ст. 5182; N 45, ст. 5822; 2014, N 9, ст. 909) и законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. N 2300-I "О защите прав потребителей" (Собрание законодательства Российской Федерации, 1996, N 3, ст. 140; 1999, N 51, ст. 6287; 2002, N 1, ст. 2; 2004, N 35, ст. 3607; N 45, ст. 4377; N 52, ст. 5275; 2006, N 31, ст. 3439; N 43, ст. 4412; 2007, N 44, ст. 5282; 2008, N 30, ст. 3616; 2009, N 23, ст. 2776; N 48, ст. 5711; 2011, N 27, ст. 3873; N 30, ст. 4590; 2012, N 26, ст. 3446; N 31, ст. 4322; 2013, N 27, ст. 3477; N 51, ст. 6683; 2014, N 19, ст. 2317), и определяет цели, организационную структуру, правила проведения аккредитованными организациями классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи (далее - Объекты туристской индустрии).

Положение о классификации гостиниц устанавливает:

* порядок классификации гостиниц, в том числе порядок принятия решения об отказе в осуществлении классификации гостиницы, приостановления или прекращения действия свидетельства о присвоении гостинице определенной категории, виды гостиниц, категории гостиниц, требования к категориям гостиниц;
* форму свидетельства о присвоении гостинице определенной категории;
* требования о доведении до потребителей информации о присвоенной гостинице категории, включая требования к размещению, содержанию и форме информационного знака о присвоенной гостинице категории;
* порядок представления аккредитованной организацией в Федеральное агентство по туризму сведений о классифицированных гостиницах, содержащихся в сформированном перечне классифицированных ею гостиниц, и копий свидетельств о присвоении гостиницам определенных категорий.

Основными целями классификации гостиниц являются:

* предоставление потребителям необходимой и достоверной информации о соответствии гостиниц категориям, предусмотренным настоящим Положением;
* повышение конкурентоспособности гостиничных услуг и привлекательности гостиниц, направленное на увеличение туристского потока и развитие внутреннего и въездного туризма, за счет укрепления доверия потребителей к оценке соответствия гостиниц.

**Лекция 6**

**Организационная структура**

**Системы классификации гостиниц и функции ее участников**

1. Основные требования системы классификации гостиниц.
2. Организационная структура системы классификации гостиниц
3. Аккредитованные организации

Основными требованиями Системы классификации являются:

* требования к деятельности участников Системы;
* требования к гостиницам и иным средствам размещения «звёздных» категорий (начиная с категории «пять звёзд» и заканчивая категорией «без звёзд» );
* требования к номерам различных категорий в гостиницах и иных средствах размещения «звёздных» категорий;
* требования к гостиницам и иным средствам размещения категорий «премиум класс» и «эконом класс».

Органы по аккредитации создаются на базе организаций, определенных субъектами Российской Федерации. Требования к Органам по аккредитации определяются субъектами Российской Федерации.

Органы по аккредитации выполняют следующие функции:

* аккредитация организаций для проведения работ по классификации гостиниц и иных средств размещения в соответствии с Порядком аккредитации, утверждённым Приказом Федерального органа исполнительной власти в сфере культуры;
* пересылка копий выданных аттестатов аккредитации в Методический Совет для включения в Федеральный Перечень аккредитованных организаций;
* организация проверок (по программе «Тайный гость», разработанной Советом) классифицированных в их регионе гостиниц и иных средств размещения;
* лишение организаций аккредитации для проведения работ по классификации гостиниц и иных средств размещения по решению Комиссии по апелляциям на основании представления Совета в связи с их несоответствием действующему Порядку аккредитации организаций, осуществляющих классификацию гостиниц и иных средств размещения;
* ведение Перечня классифицированных гостиниц и иных средств размещения, расположенных в субъекте Федерации (далее Региональный Перечень), независимо от места нахождения Аккредитованных организаций, проводивших классификацию этих гостиниц и иных средств размещения.

**Лекция 7**

**Проведение классификации гостиниц и иных средств размещения**

1. Этапы классификации гостиниц
2. Экспертная оценка
3. Подача заявки на прохождение классификации.

Классификация гостиниц и иных средств размещения проводится в три этапа:

* первый этап - экспертная оценка соответствия гостиницы или иного средства размещения категории;
* второй этап – принятие решения о присвоении гостинице или иному средству размещения категории и согласование решения с Советом;
* третий этап – получение гостиницей или иным средством размещения Свидетельства о присвоенной категории.

Экспертная оценка соответствия гостиниц и иных средств размещения категории проводится в следующем порядке:

* получение от Заявителя заявки и сопутствующих документов на проведение классификации;
* проведение экспертной оценки гостиницы или иного средства размещения;
* составление протоколов обследования и акта оценки соответствия гостиницы или иного средства размещения требованиям Системы.

Заявка на проведение классификации направляется в Аккредитованную организацию. Заявка подписывается руководителем организации или его уполномоченным представителем). К заявке прилагается анкета, содержащая сведения о номерном фонде гостиницы или иного средства размещения и его структуре для определения объёмов работ и их стоимости.

Оценка соответствия гостиницы или иного средства размещения требованиям Системы может проводиться одним экспертом или комиссией из нескольких человек ( экспертной комиссией). К работе в экспертной комиссии по согласованию с Заявителем могут привлекаться специалисты в области туризма, представители общественных организаций, осуществляющих деятельность в сфере туризма, представители Органов по аккредитации, представители органов управления в сфере туризма субъектов Российской федерации, представители СМИ.

Аккредитованная организация проводит подготовительные работы: согласовывает с Заявителем сроки проведения экспертной оценки гостиницы или иного средства размещения, информирует о порядке проведения работ по классификации.

# **Глоссарий по курсу «Системы классификации средств размещения»**

**Агентский договор** – вид договорных отношений в предпринимательской деятельности, по которому одна сторона (агент) обязуется за вознаграждение совершить по поручению другой стороны (принципала) юридические и иные действия от своего имени и за счет принципала, либо от имени и за счет принципала.

**Агентские (конфиденциальные) тарифы** - цены на гостиничные услуги, предлагаемые для реализации турагенту и выражающиеся в виде процентных скидок от опубликованных тарифов.

**Американский план** - такой метод расчета оплат за номер в отеле, когда в цену включены услуга по предоставлению комнаты и 3-разовое питание (пансион) или 2-разовое: завтрак + обед или завтрак + ужин (полупансион).

**Аннуляцнонные сроки** - количество календарных дней до даты заезда, при соблюдении которых аннуляции считаются своевременными. При уменьшении установленных сроков аннуляции считаются поздними.

**Аннуляционный штраф** - сумма, выплачиваемая туроператором средству размещения в случае нарушения аннуляционных сроков (незаезда или поздней аннуляции).

**Апгрейд** - предоставление услуги размещения (номера), с повышением категории без взимания с туриста дополнительной платы.

**Беллмэн** - служащий отеля, подносящий багаж и выполняющий поручения гостей.

**Бермудский план** - метод предоставления гостиничных услуг, при котором цена включает завтрак и комнату.

**Бронирование гостиничных услуг на договорных условиях** - вид долговременного сотрудничества и партнерских отношений средства размещения с туроператорами, турагентами, корпоративными клиентами на основе заключения взаимовыгодных договоров, связанные с такими понятиями, как «продажа по запросу» и «свободная продажа».

**Время освобождения номера (chick out time)** - время (местное), не позднее которого турист должен освободить номер в день отъезда.

**Гарантированное бронирование** – общепринятый термин, под которым понимается полностью или частично оплаченное бронирование до заезда в отель.

**Групповые тарифы** - цены-нетто (net-rates) для размещения групп туристов с одинаковой программой пребывания. Цены-нетто формируются из официально опубликованной цены с групповой скидкой, как правило, без комиссии.

**Гостиничный каталог** - официальное информационно-справочное издание, как правило, туроператора, содержащее перечень и виды гостиниц-контрагентов, а также их формализованное описание, включая адрес, телефоны и системы бронирования, перечень услуг, предоставляемых гостиницей и др.

**Гостиничная компания (цепь)** – это группа предприятий, которая осуществляет коллективный бизнес и находится под непосредственным контролем руководства цепи.

**Гостиничный продукт** – совокупность материальных, технических, человеческих, информационных, временных и других факторов деятельности гостиницы по предоставлению клиентам благ, обладающих определенными потребительскими свойствами и способных удовлетворять их потребности.

**День заезда** - дата прибытия туриста в средство размещения.

**День отъезда** - дата выезда туриста из средства размещения.

**Европейский план** - метод определения (назначения) цены за комнату, включающей только стоимость занятия комнаты (стоимость проживания).

**Единовременная вместимость** - общее количество мест (койко-мест, постоянных кроватей) в гостиничном предприятии или специализированном средстве размещения.

**Имидж** - благоприятное или неблагоприятное восприятие потребителем определенной фирмы, а также ее товаров на рынке. Рассматривается как цель работы по маркетингу.

**Информационный чек** - алфавитный листок, где зарегистрированные гости записаны соответственно номерам комнат.

**Категория гостиницы** - классификационная группировка, характеризуемая определенным комплексом требований; классификация гостиниц по категориям, основанная на комплексе требований к зданиям, материально-техническому оборудованию гостиниц, номенклатуре и качеству предоставляемых услуг, уровню обслуживания. Категории обозначаются символами \* («звезда»). Количество звезд увеличивается в соответствии с повышением уровня качества обслуживания, комфортностью помещений и самого здания.

**Комнатный лист** - лист с фамилиями, используемый в отеле для предрегистрации групп, а также для организации вечеров отдыха.

**Комнатный сервис** - наличие в отеле услуг по доставке в номер еды, напитков, корреспонденции.

**Корпоративные тарифы** - цены на гостиничные услуги, предлагаемые коллективным заказчикам, не осуществляющим туроператорскую и турагентскую деятельность и выражающиеся численно в виде процентных скидок от опубликованных тарифов.

**Континентальный план** - метод расчета стоимости комнаты в отеле, когда цена включает в себя континентальный завтрак - сладкую булочку и кофе, а также стоимость самой комнаты.

**Коэффициент использования гостиничного фонда** - число предоставленных ночевок, деленное на произведение единовременной вместимости и числа дней в году.

**Мощность номерного фонда** - общее количество номеро-дней в году в гостиничном предприятии.

**Негибкая цена** - цена на комнаты в отеле без скидок (например, из соображений престижа), когда не принимается во внимание тот фактор, что все комнаты пустуют.

**Независимые гостиничные компании** – это цепи независимых гостиниц, объединенных с целью использования общей системы бронирования, маркетинга, рекламы и других дорогостоящих для отдельного предприятия услуг, а также с целью противостояния окружающим корпоративным компаниям.

**Незаезд** - фактическое неприбытие туриста в средство размещения в запланированный день заезда или аннуляция заказа, сделанная менее, чем за 24 ч до даты заезда, указанной в заказе.

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

**Опубликованные тарифы (rack-rate)** - официально опубликованные для клиентов «справочные» цены, цены розничной продажи гостиничных услуг, цены «у стойки», как правило, - это максимально высокие цены.

**Пансион** - полное содержание туриста в течение суток в гостинице (на маршруте).

**Паспорт средства размещения** - декларативный документ, содержащий точное описание местоположения, материально-технической базы и перечня услуг, предоставляемых клиенту в средстве размещения.

**Полупансион** - предоставляется комната, завтрак и на выбор - обед или ужин.

**Расчетный час** - это время, в которое гость должен освободить комнату или оплатить проживание в определенный день.

**Сервис-характеристика средства размещения** - стандартизированный перечень услуг и материально-технических средств для их оказания, который содержится в паспорте средства размещения и используется при его продвижении. Сервис-характеристика средства размещения публикуется в официальном туроператорском каталоге (каталоге маршрутов).

**Скидка** - уменьшение первоначальной продажной цены от опубликованной, справочной. Скидки бывают сезонные, групповые, выходного дня, для постоянных клиентов, детей и т.д.

**Стратегия** – это качественно определенная, обобщенная модель долгосрочных действий организации, которые ей необходимо осуществить для достижения поставленных целей посредством распределения и координации своих ресурсов.

**«Спина к спине»** - выгодная система заполнения отеля, при которой последовательность убытия и прибытия групп туристов организована туроператором таким образом, чтобы выделенные ему владельцем гостиницы номера не пустовали (интервал между заселениями только на уборку).

**Трансфер** - встреча или проводы в аэропорту (на вокзале).

**Туроператорские тарифы** - цены на гостиничные услуги, предлагаемые для реализации туроператору и выражающиеся численно в цене, установленной гостиницей, которая не включает торговую надбавку туроператора.

**Франчайзинг** — такая организация бизнеса, когда компания (франчайзер) осуществляет продажу бизнеса, предприниматель или компания (франчайзи) осуществляет покупку бизнеса, т.е. приобретает готовый бизнес (франшизу) в виде права на продажу и/или производство продукта и услуг франчайзера, а также соответствующей бизнес-системы.

**Франчайзер** — физическое или юридическое лицо, предлагающее на продажу соглашения на условиях франшизы и обеспечивающее со своей стороны выполнение условий такого соглашения.

**Франчайзи** — физическое или юридическое лицо, действующее в соответствии с приобретенной франшизой.

**Франшиза (от франц. Franchise — льгота)** — готовый бизнес в виде франчайзингового пакета, который франчайзер продает франчайзи. Иногда франшизой называют также предприятие, которое работает по системе франчайзинга.

**Франчайзинговый договор (договор коммерческой концессии)** — договор, по которому одна сторона (правообладатель) передает другой стороне (пользователю) за соответствующую плату и на определенный или неопределенный срок права на использование фирменного наименования, на коммерческую информацию, товарный знак, знак обслуживания и т.д. Сторонами по договору коммерческой концессии могут быть юридические и физические лица, зарегистрированные в качестве индивидуальных предпринимателей.

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

**Шатл-сервис** - обозначение транспорта (самолета, автобуса, поезда), который совершает очень частые рейсы, в основном на очень короткое расстояние.

**Шведский стол (Buffet)** — метод обслуживания на предприятиях общественного питания, при котором в залах ресторана весь ассортимент предлагаемых блюд выставляется на отдельный стол, гость вправе сам определять блюдо и размер порции.

# **Классификация отелей**

**1\* отель**

стандартный двухместный номер должен быть приблизительно 8-10 кв. м. В номере шкаф или вешалка, стулья, умывальник, зеркало, по два полотенца на каждого постояльца. Уборка, смена белья должна происходить каждые 7-8 дней, полотенец - каждые 3-4 дня. Не менее двух ванных на этаж и один туалет не более чем на пять комнат

**2\* отель**

всё то же самое, что в гостиницах 1\*, только смена белья производится каждые 6 дней. Туалет и ванная комната обычно находятся в номере. В гостинице также должны находиться ресторан или кафе, а также предлагаться варианты питания

**3\* отель**

начиная с категории 3\* и выше в каждом номере обязательно должны присутствовать туалет и ванная комната, туалетный столик, подставка для багажа, радио и т. д. Номера большей части трехзвездочных отелей, за исключением самых дешевых, имеют телевизор, кондиционер. Полы в них, как правило, выложены плиткой. Смена постельного белья происходит 2 раза в неделю. Полотенца меняют ежедневно. Из парфюмерных принадлежностей Вам предложат только мыло. В некоторых отелях можно взять напрокат утюг. На территории гостиницы может располагаться: охраняемая автостоянка, бассейн (в курортных отелях) ресторан, парикмахерская, бизнес-центр, обмен валют. Персонал гостиницы одет в форменную одежду, имеющую разделение по службам. Комнаты от 10- 12 кв.м

**4\* отель**

всё, что в гостиницах 3\*, плюс: как правило, мини-бар, индивидуальный кондиционер, телефон, сейф, фен, шампунь, гель для ванной в каждом номере (выдаются обычно в день заезда). Ежедневная смена постельного белья и полотенец. Предоставляются такие услуги как стирка, глажение, и чистка одежды (при этом минимальное время заказа - сутки). Прайс лист можно узнать на reception. В номер подается меню завтрака. На территории гостиницы находятся: салон красоты, спортивно-оздоровительный центр, аренда автомобилей, ТВ-салон, музыкальный салон, игровой и конференц-залы, ресторан, сауна, плавательный бассейн, и т.п. Площадь комнат, как правило, не менее 13 кв.м

**5\* отель**

то же, что и в гостиницах 4\*, но на более качественном уровне. А также иногда второй санузел в номере и телефонный аппарат в ванной комнате. Номера не менее 16 кв.м.

**Residental Hotel** отель, долгое время занимаемый гостями, которые могут сделать своей собственностью этот дом или резиденцию

**Rest House** небольшой отель

**Апарт-Отель** гостиница, номера в которой состоят из апартаментов

**Бизнес-Отель** гостиница, которая специализируется (главным образом) на обслуживании бизнесменов и деловых туристов

**Городской отель** отель, расположенный в курортном городе в удалении от берега моря (пляжа). Обычно туристы добираются до пляжа пешком или на автобусе

**Гостиница конгрессная** гостиница, приспособленная для проведения конференций, съездов, симпозиумов, собраний

**Мини-гостиница (мини-отель)** гостиница с номерным фондом до 40 номеров. Как правило, располагается в бизнес-центре или жилом доме. Уровень номеров соответствует 3-4 звездочным «большим» отелям. Большая часть мини-отелей располагается в центре и обеспечивает достойный номерной фонд

**Мотель** гостиница для автотуристов, расположенная на автостраде, как правило, оборудованная гаражом, станцией технического обслуживания, автозаправочной станцией и другими службами, необходимыми автотуристам

**Пансион** небольшая частная гостиница (на 5-10 номеров), в которой обслуживание гостей обеспечивается владельцем или семьей, которые обычно проживают в этом же здании

**Тourist Class** так называют экономический класс. В номере такого класса гость не имеет личной ванны

**Хостел** недорогая гостиница с небольшим набором услуг (без удобств в номере)

**Hotel Garni** отель без ресторана (даже без завтрака).

**Классификация размещения**

DBL – двухместный номер с одной большой двуспальной кроватью

TWIN – двухместный номер с двумя раздельными кроватями

SNGL – одноместный номер

ЕХВ (extra bed) – дополнительная кровать

Tripl – трехместный номер

Qdpl – четырехместный номер

5ad – пятиместный номер

ch – маленький ребенок, например 2-6 лет

CH – большой ребенок, как правило, до 12 лет, но в ряде отелей - до 15 лет

sc – маленький ребенок + 1 взрослый

SC – большой ребенок + 1 взрослый

dc – маленький ребенок + 2 взрослых

DC – большой ребенок + 2 взрослых

Inf (infant) – ребенок 0-2 лет

BO (bed only) – размещение без питания

# **Классификация номеров**

1 BDRM – апартаменты с одной спальней

2 BDRM – апартаменты с двумя спальнями

Apartment – тип номеров в гостиницах, приближенных к виду современных квартир, имеющих места для приготовления еды (стоимость питания обычно не включается в стоимость номера); двух и более комнатная квартира с кухней

Balcony Room – номер с балконом

BG (bungalo) – бунгало - отдельная постройка, используемая для размещения туристов, часто предлагается в тропических и южных странах

Cabana – постройка на пляже (или возле бассейна), наподобие бунгало, стоящая отдельно от основного здания и иногда оборудованная как спальня

De Luxe – номера повышенной комфортности

Duplex – двухэтажный номер

Executive floor – один или несколько этажей в отеле с более высоким уровнем обслуживания, а также с дополнительным набором услуг

Family Room – семейный номер размером больше стандартного (часто из двух комнат)

Honeymoon Room – номер для молодоженов

HV (Holiday Village) – отель, представляющий собой комплекс бунгало

Kingsize Bed – «королевская кровать» (шириной более 180 см)

King Suite - «королевский люкс»

MB (main building) – основное здание

NB (new building) – новый корпус

Sitting area – зона для отдыха - часть номера, где располагаются кресла, журнальный столик, иногда также диван

Standard – стандартная комната

Studio – однокомнатный номер больше стандартного, с небольшой низкой перегородкой или однокомнатная квартира с небольшой кухней, совмещенной с комнатой

Suite – номер повышенной комфортности, как правило - одна комната большой площади, имеет зону для отдыха

Suite Executive – как правило, сьют с двумя спальнями

Suite Junior – номер повышенной комфортности: обычно большая комфортабельная комната с отгороженным спальным местом, преобразуемым днем в гостиную

Suite Mini – номер улучшенной категории (лучше, чем Superior)

Suite Senior – номер повышенной комфортности, как правило, двухкомнатный: гостиная и спальня

Superior – комната большего размера, чем стандартная

Superior Chalet – шале повышенной комфортности

Connected Rooms – совмещенные номера, имеющие дверь-проход из одного в другой

# **Примерные вопросы к зачету по дисциплине «Системы классификации средств размещения»**

###### 1. Исторические основы развития индустрии гостеприимства

###### 2. Понятие, признаки и виды гостиничных услуг. Значение услуг размещения для развития индустрии туризма. Основной и дополнительный гостиничный продукт.

###### 3. Характерные черты рынка гостиничных услуг

###### 4. Понятие «средство размещения». Стандартная классификация средств размещения: коллективные и индивидуальные средства размещения.

###### 5. Классификация средств размещения по продолжительности работы и уровню цен.

###### 6. Классификация средств размещения по месторасположению

###### 7. Классификация средств размещения по сегменту рынка

###### 8. Общая характеристика гостиниц делового назначения

###### 9. Общая характеристика курортных и транзитных гостиниц

###### 10. Общая характеристика туристского назначения (флотеля, ботеля, дома охотника и рыбака, туристской базы и т.д.)

###### 11. Категоризация гостиниц как элемент управления качеством гостиничных предприятий. Тенденции и перспективы

###### 12. Деятельность международных организаций по созданию единой системы классификации гостиниц в мире

###### 13. Международные системы классификации гостиниц: сравнительная характеристика.

###### 14. Национальные системы классификации (Франция, Великобритания, США, Швейцария)

###### 15. Российская система классификации гостиниц. Система классификации гостиниц и других средств размещения в РФ

###### 16. Порядок и методика определения категории гостиницы по российской системе классификации

###### 17. Требования к гостиничным предприятиям различных категорий.

###### 18. Требования к средствам размещения, независимо от категории

###### 19. Международные гостиничные объединения. Преимущества гости¬ничных объединений.

###### 20. Основные модели организации гостиничных объединений

###### 21. Общая характеристика гостиничных цепей Hilton, Mariott, Accor и др. (2 на выбор)

###### 22. Функциональная организация помещений гостиничных предприятий

###### 23. Требования, предъявляемые к общественным помещениям: холлы, вестибюль, коридоры

###### 24. Номерной фонд, его роль в структуре гостиничного предложения. Классификация номерного фонда

###### 25. Требования, предъявляемые к жилым помещениям. Требования к номерам различных категорий.

###### 26. Функциональное назначение и требования к административным, бытовым помещениям гостиничного предприятия. Функциональное назначение и требования к помещениям для деловой и оздоровительной активности в гостиничном предприятии.

###### 27. Функциональное назначение и требования к предприятиям питания в гостинице.

###### 28. Технологическая схема обслуживания в гостиничном предприятии

###### 29. Организация работы службы приема и размещения.

###### 30. Типы и формы бронирования

###### 31. Характеристика работы службы организации питания в гостинице.

###### 32. Организация работы службы room-service, работа с мини-барами

###### 33. Организация работы административной и коммерческой службы гостиницы

###### 34. Организация работы инженерно-технической службы гостиницы

###### 35. Организационная структура гостиничного предприятия. Виды организационных структур, преимущества и недостатки

###### 36. Должностные характеристики для высшего управленческого звена гостиницы

###### 37. Должностные характеристики персонала службы приема и размещения.

###### 38. Должностные характеристики персонала хозяйственной службы

###### 39. Обеспечение безопасности гостиничного предприятия. Обеспечение контроля доступа в здание гостиницы

###### 40. Правила оказания гостиничных услуг. Обязанности исполнителя услуг (гостиницы) перед потребителем. Ответственность гостиничного предприятия за обеспечение безопасности жизни, здоровья и сохранности имущества клиентов.

###### 41. Проблемы качества гостиничных услуг. Способы повышения качества услуг.

###### 42. Общая характеристика гостиниц Ростова-на-Дону. Проблемы и перспективы рынка гостиничных услуг.

# **Список используемых источников**

**Основная литература**

1. Экономика гостиничного предприятия Иванилова, С.В. Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа 2014 <http://www.iprbookshop.ru/15710.html>

2. Технологии гостиничной деятельности Руденко, Л.Л., Овчаренко, Н.П. Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа 2017 <http://www.iprbookshop.ru/57230.html>

3. Организация туристской индустрии Феденева Ирина Николаевна, Нехорошков Владимир Петрович Москва: Издательство Юрайт 2020 <https://www.biblio-online.ru/bcode/455119>

4. Основы гостиничного дела Захарова, Н.А. Москва: Ай Пи Ар Медиа 2020 <http://www.iprbookshop.ru/93543.html>

**Дополнительная литература**

1. Управление гостеприимством. Вводный курс Джон, Р. Москва: ЮНИТИ-ДАНА 2015 <http://www.iprbookshop.ru/52581.html>

2. Гостиничное дело Шамраева, О.Г. Новосибирск: Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ» 2016 <http://www.iprbookshop.ru/80544.html>

3. Tourisme & hotellerie — Туризм и гостиничное дело Аксянова, З.И., Островая, Ю.С. Новосибирск: Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ» 2016 <http://www.iprbookshop.ru/87092.html>

**Методические указания**

1. Научно-исследовательская деятельность студентов в гуманитарном пространстве инновационного университета Фирсова, С.П. Йошкар-Ола: ПГТУ 2017 <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=461568>

**Электронные ресурсы**

1. Информационный портал индустрии гостеприимства и питания <http://www.horeca.ru/>

2. Портал «Про гостиничный бизнес» <http://prohotel.ru/>

3. Порядок классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи <https://base.garant.ru/198229/b89690251be5277812a78962f6302560/#block_10000>