Введение в индустрию туризма и гостеприимства

Вопросы лекции:

Особого внимания заслуживает термин «гостеприимство», а также сопутствующий ему сектор бизнеса – индустрия гостеприимства.

Индустрия гостеприимства является собирательным понятием для многочисленных и разнообразных форм предпринимательства, которые специализируются на рынке услуг, связанных с приемом и обслуживанием гостей.

Не существует перечня всех основных видов деятельности, которые она охватывает.
Но можно выделить следующие основные направления:

- общественное питание;
- размещение;
- перевозка;
- отдых (рекреация).

Вопросы лекции:

1 Классификация и виды средств размещения.

2 Системы классификации (категоризации) гостиниц в разных странах мира

Документ регламинтирующий классификацию гостиниц

Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1860 "Об утверждении Положения о классификации гостиниц" (с изменениями и дополнениями)

Процедура присвоения звезд в России

- **Звёздность отелей в России определяют аккредитованные экспертные организации.** Процедура оценки платная и проводится в соответствии с постановлением Правительства РФ.
- Для получения звёзд отель должен подходить под определённые требования. На оценку влияют размер номерного фонда, профессионализм персонала, оказание услуг, питание и другие факторы.
- **Процедура классификации включает следующие этапы:**
- Подача заявки и экспертная оценка, в которую входят проверка на соответствие отеля одной из категорий и балльная оценка (для получения пяти звёзд нужно набрать 76–104 балла).
- Составление акта оценки.
- Присвоение категории и выдача свидетельства.
- Оказывать гостиничные услуги без свидетельства о пройденной классификации запрещено, за это владельцу грозит штраф от 30 000 до 50 000 руб. Свидетельство действует три года, затем необходима повторная процедура.

1 Классификация и виды средств размещения

Средства размещения туристов – любой объект, предназначенный для проживания туристов (гостиница, отель, туристская база и т. п.)

Средства размещения туристов - любые объекты, предоставляющие туристам эпизодически или регулярно место для ночлега

Особенности средств размещения

- ✓ Строго ограниченное число мест для ночлега;
- ✓ Имеет руководство;
- ✓ Управление всегда строится на коммерческой основе и предполагает получение дохода

Согласно классификации Всемирной туристской организации (UNWTO) средства размещения туристов делятся на 2 категории

- Коллективные средства размещения

- Частные (индивидуальные) средства размещения

Средства размещения
Коллективные
Частные или индивидуальные
Отельного типа
Специализированные
Отели
Мотели
Пансионаты
Пляжные отели
Клубные номера
Гостевые дома
Другие виды
Отели при лечебных заведениях
Лагери труда и отдыха
Размещение в транспорте (поезд, теплоход)
Приюты
Жилье при конгресс-центрах
Другие виды
Частное жилье
Арендованные комнаты
Арендованные помещения
Размещение у знакомых
Другие виды
Другие
Туристские базы
Кемпинги
Хостелы
Бунгало

По физическим параметрам (площадь и количество номеров) средства размещения:

- коллективные средства размещения — это помещения, имеющие не менее 5 номеров и используемые организациями различных организационно-правовых форм и индивидуальными предпринимателями для предоставления услуг размещения.
- К ним относят: гостиницы, апартотели, сюит-отели, мотели, хостелы, курортные отели, кемпинги, базы отдыха, турбазы, рекреационные центры (центры отдыха), туристские деревни, прогулочные корабли, детские оздоровительные лагеря

- индивидуальные средства размещения — это средства размещения общей площадью спальных помещений не более 500 м2, используемые организациями различных организационно-правовых форм и индивидуальными предпринимателями для предоставления услуг размещения.
- К ним относят: гостевые комнаты, шале, бунгало, стационарные фургоны.

По специализации средств размещения:

- неспециализированные (классические) средства размещения;

- специализированные средства размещения, т.е. объекты туристской индустрии, оказывающие услуги размещения и дополнительные услуги в соответствии с назначением, специализацией, профилем работы и/или направлением деятельности, в том числе: туристские, оздоровительные, спортивные, трудовые, образовательные, физкультурно-оздоровительные, детские, юношеские и т.д.

Специализированные средства размещения классифицируют на пять основных подгрупп:

Санаторно-курортные: санатории, пансионаты, грязелечебницы, бальнеологические лечебницы

Для отдыха, труда и развлечений (досуга): спортивная база, дом отдыха, лагерь труда и отдыха, дом рыбвка, дом охотника

Туристские: приюты, стоянки, питчи (обозначенные места для стоянки автофургонов, автоприцепов, автодомов на территории кемпинга)

Транспортные: плавучий отель, акватель, ботель, флотель

Конгресс-отели

Отель или гостиница?

слова-синонимы

Гостиница – это средство размещения меблированными комнатами «номерами», предоставляющее путешественникам разнообразные услуги, но в первую очередь услуги проживания и питания.

Гостиница - коллективное средство размещения, состоящее из определенного количества номеров имеющее единое руководство предоставляющее набор услуг и сгруппированная в классы в соответствие с предоставляемыми услугами и оборудованию номеров.

По определению ВТО, гостиница – это коллективное средство размещения, состоящее из определенного количества номеров, имеющее единое руководство, предоставляющее набор услуг (минимум – заправку постелей, уборку номера и санузла) и сгруппированное в классы и категории в соответствии с предоставляемыми услугами и оборудованием номеров.

Гостиницы, признаки:

- ✓ состоят из номеров, число которых превышает определенный минимум, имеют единое руководство;
- ✓ предоставляют разнообразные гостиничные услуги, перечень которых не ограничивается ежедневной заправкой постелей, уборкой номера и санузла;
- ✓ сгруппированы в классы и категории в соответствии с предоставляемыми услугами, имеющимся оборудованием и стандартами страны;
- ✓ не входят в категорию специализированных заведений;
- ✓ • ориентированы на свой сегмент путешественников;
- ✓ • могут быть независимыми или входить в специализиров анные объединения (цепи)

По вместимости номерного фонда:

- ✓ мини-гостиница (мини-отель) — номерной фонд от 5 до 15 номеров;
- ✓ малая гостиница (малый отель) — номерной фонд от 16 до 50 номеров;
- ✓ средняя гостиница — номерной фонд от 51 до 300-400 номеров;
- ✓ большая гостиница — номерной фонд свыше 300-400 номеров.

По рекомендациям ЮНВТО по размеру выделяют следующие средства размещения:

- ✓ малые (до 150 номеров);
- ✓ средние (от 150 до 299 номеров);
- ✓ большие (от 300 до 600 номеров);
- ✓ мега-отели (более 600 номеров).

По продолжительности работы:

- работающие круглогодично;
- сезонные (работающие два сезона и односезонные).

По продолжительности пребывания гостей:

• гостиницы для длительного пребывания гостей;
• гостиницы для кратковременного пребывания.

По функциональному назначению:

• транзитные гостиницы — малой и средней вместимости с ограниченным уровнем комфорта, обслуживающие туристов в условиях кратковременной остановки и располагаются, на магистралях с большим движением вне городской застройки;

• целевые гостиницы — это гостиницы, предназначенные для удовлетворения определенных туристических целей постояльцев

По этажности гостиницы:

- малоэтажные (1-2 этажа);
- средней этажности (3-5 этажей);
- повышенной этажности (6-9 этажей);
- многоэтажные (1-й категории — 10-16 этажей; 2-й категории — 17-25 этажей; 3-й категории — 26-40 этажей);
- высотные здания (более 40 этажей).

J Hotel Shanghai Tower

165 номеров, расположенных на 86-98 этажах

Его самый высокий этаж расположен на 120-м этаже, на высоте более 556 м - это настоящий «отель в небе».

4 типа номеров, площадью от 61 до 380 квадратных метров.

Люксовый номер "J Suite" с площадью 195 квадратных метров, достигает 11300 долларов за ночь

Уровень цен номерного фонда гостиницы (данный критерий крайне индивидуален для каждой туристской дестинации):

• бюджетные гостиницы (Budget);

• экономичные гостиницы (эконом-класс) или гостиницы туристского типа (Economy);

• гостиницы средней ценовой категории или отели среднего класса (Mid-Price);

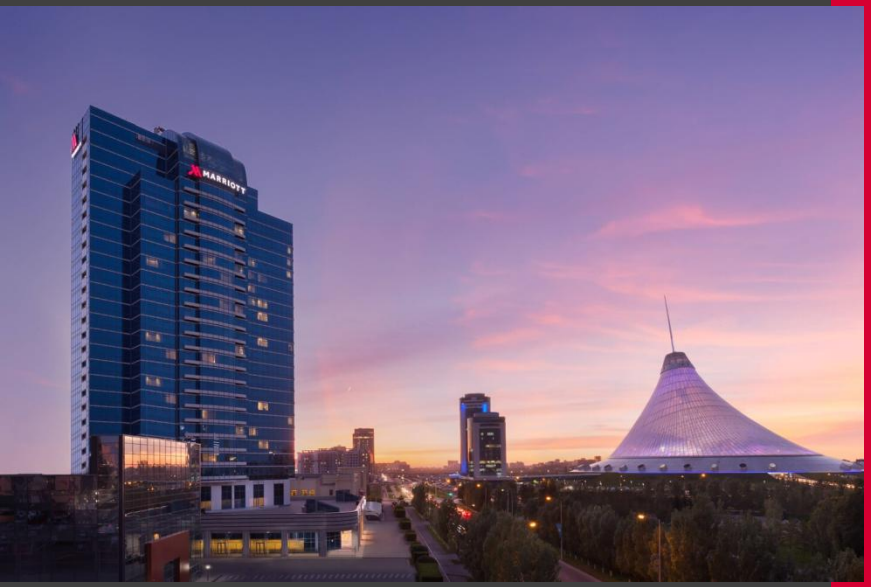
• первоклассные гостиницы (Upscale);

• фешенебельные гостиницы или отели высшей категории (Luxury).

Отель Palms Casino Resort в Лос-Анджелесе. Двухэтажные партаменты «Номер сострадания», площадь 2743 квадратных метра. $200 тысяч

По месторасположению гостиницы:

- городские гостиницы (отели городского типа), расположенные в черте города (в центре, на окраине). Делового назначения, отели-люкс, гостиницы среднего класса;
- загородные гостиницы — гостиницы, расположенные за городской чертой в пригородах крупных агломераций;
- курортные гостиницы — гостиницы, расположенные на морском побережье и горно-лыжных курортах.



Astana Marriott Hotel

По форме собственности гостиницы:

• государственные гостиницы;

• муниципальные гостиницы;

• ведомственные гостиницы;

• частные гостиницы;

• гостиницы смешанной формы собственности (частно-государственное партнерство).

По форме управления:

• независимые гостиницы — это гостиничное предприятие, которое управляется владельцем самостоятельно без привлечения существующих сторонних гостиничных компаний на рынке;

• зависимые гостиницы — это гостиничное предприятие, которое управляется либо по контракту, либо по договору франчайзинга или по договору аренды.

2 Системы классификации (категоризации) гостиниц в разных странах мира

В настоящее время в мире действует около 30 различных национальных систем категоризации средств размещения, и прежде всего гостиниц (система «звезд», система букв, система «корон» или «ключей», «лун», «яблок», «бриллиантов» и т.д.).

Их можно объединить в две основные группы: европейская, в основе которой лежит французская национальная система, и балльная оценка, в основу которой положена индийская национальная система (преобладает в странах Азии и Африки).

По данным Международной ассоциации гостиниц и ресторанов (МАГР), официальная система категоризации средств размещения принята только в 64 странах мира, в 11 из них она находится в стадии разработки.

Единой системы классификации в мире не существует

Системы классификаций гостиниц

Система звезд во Франции, в Австрии, Венгрии, Египте, Китае и ряде других стран.

2. Система букв в Греции.

Все греческие гостиницы делятся на четыре категории: A, B, C, D.

Гостиницы категории А соответствуют четырехзвездному уровню,

B — трехзвездному,

C — двухзвездному.

Гостиницам высшей категории в Греции нередко присуждается категория de Luxe

Система корон, характерная для Великобритании. Чтобы перевести категорию гостиницы с «языка корон» на «звездный», необходимо от общего числа корон отнять одну.

Классификация, предложенная Ассоциацией британских турагентств:

- ✓ 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) имеют достаточно высокий уровень обслуживания;
- ✓ гостиницы первого класса (4 звезды) предлагают очень высокое качество проживания и отличный уровень обслуживания;
- ✓ гостиницы высшей категории (5 звезд) имеют уровень обслуживания и проживания экстракласса.

Германия

Собственные стандарты при определении класса гостиниц.

20 основных критериев.

В этой классификации 5 классов:

- туристский класс — 1 звезда;
- стандартный класс — 2 звезды;
- комфортный класс — 3 звезды;
- первый класс — 4 звезды;
- люкс — 5 звезд.

Испания

Градация средств размещения по категориям:

- гостиницы — пяти категорий, от 1 до 5 звезд;
- дома гостиничного типа, бунгало, апартаменты и др. — от 1 до 4 звезд;
- постоялые дворы — от 1 до 3 звезд;
- пансионы — трех категорий.
- государственные предприятия приема туристов (старые крепости, замки, дворцы), находящиеся в подчинении у Государственного министерства по туризму. Оборудованы как отели «люкс».

Вообще не действуют системы классификации в Норвегии и Финляндии (кроме Аландских островов).

В Европе система классификации также может быть:

• добровольной: Австрия, Чешская Республика, Эстония, Франция, Германия, Россия, Исландия, Латвия, Швеция, Англия;

• обязательной: Бельгия, Дания, Греция, Венгрия, Италия, Литва, Мальта, Нидерланды, Португалия, Испания, Швейцария.

в США нет официальной, утвержденной правительством классификации гостиниц.

Высший статус присуждается двумя учреждениями: American Automobile Association (AAA) называет свой приз «Пять бриллиантов», а Mobile Travel Guide — «Пять звезд».

Из более чем 21 000 отелей высшей категории пятизвездного статуса удостоено только 35 (менее 2%).

- Количеству звезд в европейской гостинице соответствует определенный термин в американском варианте классификации

Европейская классификация	Американская классификация
5 звезд	*Super deluxe*
4 звезды	*Deluxe*
3 звезды	*Expensive*
2 звезды	*Moderate*
1 звезда	*Inexpensive*

Системы классификации средств размещения, принятые в разных странах мира

Страна	Принятая система классификации
Австралия	5-звездная классификация
Австрия	5-звездная европейская система. Кроме того, вне категорийные малые гостиницы в сельской местности и дешевые средства размещения *{youth hotels)*
Англия	Наиболее распространена система «корон» или «ключей» (в сравнении с общеевропейской звездой корона на одну единицу выше). Широко используется классификация *ВТЛ* (ассоциации британских турагентств) — также 5-звездочная, но с простой методикой назначения звезд
Андорра	5-звездная классификация
Аргентина	Национальная система классификации. Пять категорий, соответствующих следующим уровням системы пяти звезд: «Т» *{tourist class)* — 2 звезды; *«F» {first class)* — 3 звезды; *«FS» {first superior class)* — от 3 до 5 звезд; *«L» {luxe), «DL» {de luxe)* — 5 звезд и суперкомфортабельные
Бахрейн	5-звездная система с некоторыми местными особенностями
Бенилюкс	5-звездная система с некоторым завышением звездности (кроме отелей известных цепей)
Бразилия	5-звездная система с некоторым завышением звездности в независимых отелях
Венгрия	5-звездная система
Германия	Система классификации гостиниц государственная, по 5-звезд-ной системе. Средства размещения разделяются на гостиницы, курортные гостиницы (*Kurhotel*), постоялые дворы *{Gasthof),* отели-пансионы и отели-гарни
Греция	Четыре категории, обозначаемые буквами *{A. B, C, D).* Высшая категория качества гостиниц обозначается *«de luxe».* Примерное соответствие качества 5-звездной системе такое: *«de luxe»* — 5 звезд, *А* — *4* звезды, *В* — 3 звезды, С — 2 звезды, *D* — 1 звезда. К некатегорийным средствам размещения относятся апартаменты — квартиры в небольших домах
Египет	5-звездная классификация с завышенным уровнем качества (на 1—2 звезды)

Классификация гостиниц в цепи «Аккор»: Sofitel — 5 звезд; Novotel — 4 звезды; Mercury — 3 звезды; Ibis — 2 звезды; Etap — 1 звезда; Formula 1 — без звезд.

Внутренние классификации разрабатывают гостиничные сети, объединяя определенные категории под единой торговой маркой — подобная стандартизация позволяет туристам, постоянным клиентам данных цепей, ориентироваться при выборе отеля.

Holiday Inn предполагает следующие бренды, которые являются и классификационными параметрами:

- Garden Court — гостиницы экономического класса;
- Holiday Inn Express — гостиницы квартирного типа (апартотели);
- Holiday Inn San Spri Resorts — курортные гостиницы для лиц с высокими доходами;
- Holiday Inn Select — гостиницы для деловых людей

Вопросы для закрепления:

1. Дайте определение понятию гостиница.

 В чем отличия между коллективными и индивидуальными средствами размещения?

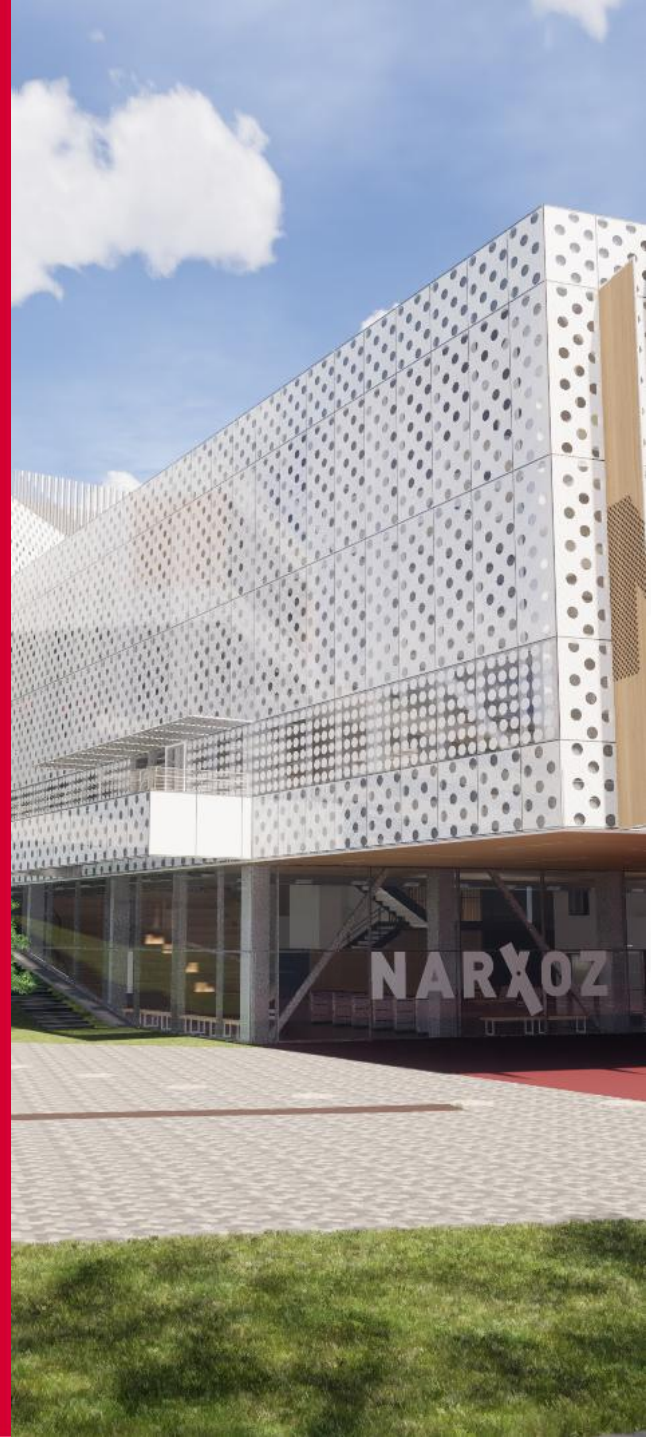
2. На какие пять основных групп классифицируются специализированные средства размещения?

3. По каким основным критериям классифицируются гостиницы как наиболее широко представленный сегмент рынка средств размещения?

4. В чем разница индийской и французской систем классификации гостиниц?

Литература:

- Пяткова С.Г. Основы туризма [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие/ Пяткова С.Г.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2019.— 151 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/83810.html.— ЭБС «IPRbooks»
- 3.Тимохина Т.Л. Организация гостиничного дела : учебник / Т. Л. Тимохина ; Российский государственный гуманитарный университет. - М. : Юрайт, 2019. - 331 с. - (Бакалавр. Прикладной курс)



Благодарю за внимание!