

Типы гостиниц и их классификация в России и за рубежом

ГОСТИНИЧНЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ

СОВРЕМЕННАЯ ПРОЦЕДУРА КЛАССИФИКАЦИИ СОСТОИТ ИЗ ТРЕХ ЭТАПОВ

- **Первый этап.** Оценивается, соответствует ли гостиница тем требованиям, которые закреплены в системе классификации для средства размещения в целом. Данная процедура нужна, чтобы присвоить номер категорий от «Без звезд» до «Пять звезд».
- Классификация основана на балловой системе оценки. В настоящий момент оценивается не просто количество технических и других средств номера, но и их качество. Для присвоения категории необходимо набрать определенное число баллов. Так, категория «Пять звезд» соответствует 120 набранным баллам, «Четыре звезды» – 100 баллам, «Три звезды» – 80 баллам, «Две звезды» – 50 баллам, «Одна звезда» – 20 баллам. Сумма баллов в конечном результате определяет, какую категорию необходимо присвоить гостинице.
- Для проведения оценки привлекается экспертная комиссия единого органа по классификации. В обязанности данного органа входит организация работы экспертов на территории всей страны по единой методике и составление протоколов и актов о проведенной работе.

- **Второй этап** – это прежде всего работа аттестационной комиссии, которая создается руководящим органом системы.
-
- В состав аттестационной комиссии входят:
-
- 1) председатель аттестационной комиссии, избираемый членами комиссии;
-
- 2) представители федерального органа исполнительной власти в сфере туризма;
-
- 3) представители центрального органа Системы классификации гостиниц и других средств размещения (ЦОС);
-
- 4) представители организаций туристической индустрии и других организаций, осуществляющих деятельность в сфере туризма (п. 6.4. Системы классификации гостиниц и других средств размещения, утвержденной приказом Федерального агентства по туризму от 21 июля 2005 г. № 86). Согласно положению названной Системы, в заседаниях аттестационной комиссии могут принимать участие представители органов по классификации и органов исполнительной власти в сфере туризма субъектов Российской Федерации.

- **Третий этап** – экспертный контроль классифицированных гостиниц и других средств размещения.
-
- Экспертный контроль классифицированных гостиниц и других средств размещения осуществляется в форме проверок и устанавливается на весь период действия сертификата категории. Организация проведения проверок осуществляется органами по классификации (п. 7.4. Системы).
-
- Проверки могут быть двух видов:
-
- 1) очередные;
-
- 2) внеочередные.
-
- Согласно названному выше пункту Системы процедура проведения очередных экспертных проверок определяется аттестационной комиссией при принятии решения об аттестации гостиницы и другого средства размещения. При проведении проверки эксперты проверяют устранение несоответствий, выявленных в ходе предыдущих проверок, но не повлиявших на решение о выдаче/подтверждении действия сертификата категории, а также фиксируют несоответствия, возникшие за истекший период. По результатам проверки орган по классификации составляет акт экспертной проверки и направляет его в ЦОС для представления в аттестационную комиссию, которая принимает решение о подтверждении сертификата категории. Решение передается в ЦОС для регистрации и направления заявителю с уведомлением о вручении.

ВНЕОЧЕРЕДНЫЕ ПРОВЕРКИ ОСУЩЕСТВЛЯЮТСЯ ПО ПРЕДПИСАНИЮ ЦОС В СЛЕДУЮЩИХ СЛУЧАЯХ:

- 1) при наличии информации о претензиях к гостинице и другому средству размещения, имеющему сертификат категории, поступившей в федеральный орган исполнительной власти в сфере туризма, в ЦОС или органы исполнительной власти в сфере туризма субъектов Российской Федерации;
-
- 2) при существенных изменениях в технологии оказания услуг, организационной структуре и кадровом составе гостиницы и другого средства размещения, которые могут повлиять на качество оказываемых услуг
- При отрицательных результатах инспекционной проверки аттестационная комиссия вправе принять решение о приостановлении или отмене действия сертификата категории. Решение передается в ЦОС для направления заявителю с уведомлением о вручении
-
- По окончании срока действия сертификата категории проводится повторная классификация

- Система классификации – это добровольная процедура. Но в настоящее время государственная система оценки зарекомендовала себя с положительной стороны, так как способствует повышению конкурентоспособности гостиничного предприятия и ведет к увеличению его загрузки и доходов.
-
- Получить желаемую информацию обо всех предприятиях, которые соответствуют требованиям государственной системы, можно на официальном сайте органа федеральной исполнительной власти в сфере туризма.
-
- Бесспорно, что ныне действующая система классификации гостиниц способствует улучшению качества обслуживания в российских гостиницах.
-
- Гостиницы классифицируют по разным признакам, например в зависимости от размера помещения или его вида, от уровня комфортности, количества предоставляемых услуг и других факторов.
-
- Классификация позволяет клиенту выбрать по своим потребностям гостиницу, которая бы соответствовала по качеству сервиса и инфраструктуре.

ГОСТИНИЦЫ РАЗЛИЧАЮТСЯ ПО ТАКИМ ОСНОВАНИЯМ, КАК:

- 1) форма собственности;
- 2) цена номера;
- 3) месторасположение;
- 4) комфортность;
- 5) вместимость;
- 6) продолжительность работы;
- 7) питание;
- 8) продолжительность пребывания;
- 9) функциональное назначение;
- 10) тип конструкции гостиничного сооружения;
- 11) средства размещения.

В ЗАВИСИМОСТИ ОТ ФОРМЫ СОБСТВЕННОСТИ ВЫДЕЛЯЮТ СЛЕДУЮЩИЕ ГОСТИНИЦЫ:

- 1) находящиеся в муниципальной собственности;
-
- 2) находящиеся в частной собственности;
-
- 3) ведомственные;
-
- 4) смешанной собственности;
-
- 5) принадлежащие общественным организациям;
-
- 6) созданные с привлечением иностранного капитала.

В ЗАВИСИМОСТИ ОТ ЦЕНЫ ЗА НОМЕР МОЖНО ВЫДЕЛИТЬ ГОСТИНИЦЫ:

- 1) бюджетные;
-
- 2) эконом-класса;
-
- 3) средние;
-
- 4) первоклассные;
-
- 5) апартаментные;
-
- 6) фешенебельные.
-

КЛАССИФИКАЦИЯ ГОСТИНИЦ ПО МЕСТОРАСПОЛОЖЕНИЮ:

- 1) находящиеся в пределах города;
-
- 2) находящиеся на побережье моря (удаленность от моря играет большую роль);
-
- 3) находящиеся в горах.

КЛАССИФИКАЦИЯ ГОСТИНИЧНЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ ПО УРОВНЮ КОМФОРТА:

- 1) общая характеристика всех имеющихся номеров (площадь номеров, количество одноместных, многокомнатных номеров);
-
- 2) техническое состояние мебели, инвентаря;
-
- 3) наличие и обстановка в ресторанах, кафе, барах;
-
- 4) архитектурное и техническое состояние зданий;
-
- 5) обустройство как гостиничной территории, так и прилегающей;
-
- 6) техническое оснащение номеров и всей гостиницы в целом;
-
- 7) дополнительные услуги.
-

В ЗАВИСИМОСТИ ОТ ВМЕСТИМОСТИ ВЫДЕЛЯЮТ ГОСТИНИЦЫ:

- 1) малых размеров (до 100 номеров);
-
- 2) средних размеров (от 100 до 300 номеров);
-
- 3) больших размеров (от 300 до 1000 номеров);
-
- 4) гигантских размеров (более 1000 номеров).

В ЗАВИСИМОСТИ ОТ ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТИ РАБОТЫ ГОСТИНИЦЫ БЫВАЮТ:

- 1) круглогодичные;
-
- 2) двухсезонные;
-
- 3) односезонные.

В зависимости от предоставляемого питания выделяют:

- 1) полный пансион (размещение и трехразовое питание);
- 2) размещение и только завтрак.

В зависимости от продолжительности пребывания гостей гостиницы бывают:

- 1) рассчитанные на длительное пребывание гостя;
- 2) рассчитанные на небольшую продолжительность пребывания гостя.

В зависимости от функционального назначения:

- 1) целевые гостиницы, которые включают:
 - а) гостиницы делового назначения;
 - б) гостиницы для отдыха;
- 2) транзитные гостиницы, предназначенные для кратковременных остановок;
- 3) гостиницы, предназначенные для постоянного проживания гостей.

В зависимости от типа конструкции и материала, используемого для постройки, можно выделить следующие гостиницы:

- 1) каркасные;
- 2) монолитные;
- 3) блочные.

Рассмотрим подробнее классификацию средств размещения.

Руководствуясь стандартной классификацией средств размещения, можно выделить:

1) коллективные средства размещения – предприятие, которое имеет единый аппарат управления и постоянно предоставляет посетителям услуги по размещению и проживанию в номерах (число номеров обязательно должно быть более десяти);

2) индивидуальные средства размещения, к которым относятся квартиры, комнаты в квартирах, дома, сдаваемые в аренду.

Коллективные средства размещения подразделяются на два больших подвида:

1) предприятия гостиничного типа – здания, в которых количество номеров превышает 100. У предприятий гостиничного типа имеются следующие существенные различия:

- а) размер (меньше 100 номеров, от 100 до 300 номеров, свыше 300 номеров);
- б) отели класса люкс, отели первого класса и отели эконом-класса в зависимости от уровня и качества обслуживания;
- в) тип управления;

2) специализированные предприятия – объекты, специализирующиеся не просто на размещении клиентов, а выполняющие еще какую-либо другую специализированную функцию.

Выделяют следующие специализированные средства размещения:

- 1) заведения, предназначенные для оздоровления своих постояльцев (санатории, профилактории);
- 2) дома отдыха, лагеря труда и отдыха, туристические, спортивные базы, базы отдыха;
- 3) туристические стоянки;
- 4) транспорт как наземного, так и водного типа, приспособленный под средства размещения для ночлега;
- 5) кемпинги.

РАССМОТРИМ БОЛЕЕ ПОДРОБНО ТИПОЛОГИЮ ГОСТИНИЦ. ТАК, В НАСТОЯЩЕЕ ВРЕМЯ ВО ВСЕМ МИРЕ ИСПОЛЬЗУЕТСЯ СЛЕДУЮЩАЯ ТИПОЛОГИЯ ГОСТИНИЦ.

- ОТЕЛЬ. Один из типов предприятия. Обычно располагается в большом городе. ОТЕЛЬ предлагает широкий круг услуг, предоставляемый большим штатом обслуживающего персонала
- ОТЕЛЬ-ЛЮКС. Предприятие, расположенное в центре города и имеющее небольшое число номеров. В основном располагается в центре крупного города с развитой экономикой. Характеризуется наличием хорошего персонала, который может удовлетворить потребности самого требовательного гостя. Цена номера, как правило, очень высока, так как гостиница предоставляет все возможные виды обслуживания.

Следующий тип гостиницы – это гостиница среднего класса, предприятие, располагающееся в центре города или городской черте, по вместимости больше отеля-люкс (400?2000 мест). Включает достаточно большой перечень услуг, от чего и цены не ниже отеля-люкс. Предназначена для размещения бизнесменов, индивидуальных туристов, участников конгрессов, конференций. Высококвалифицированный персонал выполняет все виды услуг.

Отель-курорт (курортная гостиница) располагается в курортной местности, вблизи озер, гор, океанов и т. п. Предлагает полный набор услуг, в том числе здесь даже можно получить комплекс специального медицинского обслуживания и диетического питания.

Частная гостиница. По вместимости она небольших размеров, располагается в пригородных и сельских местностях. Такие гостиницы еще называют «ночлег и завтрак», потому что в обслуживание, как правило, входит завтрак и ранний ужин в домашней обстановке. Услугами подобных гостиниц часто пользуются коммерсанты и маршрутные туристы, стремящиеся к домашнему уюту.

Гостиница-апартамент – от небольших до средних размеров, вместимостью до 400 мест. Располагается в больших городах с большим количеством приезжих граждан. Они похожи на гостиницы квартирного типа, используются как временное жилье. Предназначена для семейных туристов и бизнесменов, коммерсантов, останавливающихся на длительный срок. Цена зависит от времени проживания. Средний уровень обслуживания (самообслуживание).

Мотель. Гостиницы данного типа, как правило, располагаются вне города, у магистралей, это средние предприятия, вместимостью до 400 мест. Из-за небольшого количества персонала для таких гостиниц характерен средний уровень обслуживания. Численность персонала небольшая.

Гостиница экономического класса. Предприятие средней вместимости, примерно 150 мест. Располагается неподалеку от автомагистралей, в сельской или пригородной местности. Такой тип гостиницы обладает ограниченным набором услуг, для них характерно простое и быстрое обслуживание. Основной контингент – бизнесмены и индивидуальные туристы (путешественники), желающие сэкономить на проживании.

Флайтель – это аэрогостиница, или, как ее еще называют, «летающий отель». Крайне редкий, дорогостоящий и немногочисленный тип гостиниц. Оборудован взлетно-посадочной площадкой.

Флотель – большая плавающая гостиница, ее еще называют «курортом на воде», предоставляющая туристам первоклассный отдых. Гостиница предлагает комфортабельные номера, большое количество услуг, такие как оснащение для подводного плавания, бассейн, водные лыжи, библиотеки, тренажерные залы, подводное плавание и подводная охота. Номера комфортабельны, оснащены телефонами, факсами, телевизорами и т. п.

Апарт-отель состоит из нескольких квартир, цена которых не зависит от числа проживающих в них гостей. Основан на самообслуживании (гости сами готовят еду).

Гостиный двор имеет простое обслуживание. Обязательно есть ресторан или бар.

Бунгало – малое строение из легких материалов, предназначенное для размещения туристов.

Кемпинг – места для ночлега, часто в палатках или летних домиках. Клиенты – авто-, мото-, велотуристы.

Ротель – передвижная гостиница, состоящая из специализированных вагончиков, имеющих несколько отделенных друг от друга отсеков, оснащенных спальными креслами. В отсеках также имеются раздевалка, холодильник, туалет.

Ботель – небольшая гостиница, расположенная на воде. Представляет собой переоборудованное плавательное судно.

Акватель – неподвижный корабль, не пригодный для использования по прямому назначению и используемый в качестве отеля.

НАИБОЛЕЕ РАСПРОСТРАНЕННЫЕ КЛАССИФИКАЦИИ:

- 1) звездочная система. Гостиницы разделяются на категории от одной до пяти звезд. Чем больше звезд, тем больше услуг предоставляет гостиница;
-
- 2) буквенная система. Гостиницы делятся на четыре категории, обозначаемые буквами А, В, С, D;
-
- 3) система корон (или ключей);
-
- 4) балловая индийская система. Баллы даются экспертной комиссией.