



Туристские организации

Их виды, структура



Современная система туризма

- **Фирмы-производители туристских услуг** (лечебницы, санатории, здравницы, базы отдыха, деловые консультации и др.);
- **Фирмы-туроператоры**, то есть фирмы по разработке и реализации туристского продукта преимущественно на оптовой основе;
- **Фирмы-турагенты**, выступающие в качестве продавцов туристского продукта, сформированного туроператорами;
- **Специализированные фирмы, предоставляющие услуги по размещению** (пансионаты, дома отдыха, мотели, гостиницы, кемпинги и др.);
- **Специализированные предприятия питания** (рестораны, бары, кафе, столовые и др.);
- **Специализированные транспортные предприятия** (авиапредприятия, автопредприятия, железнодорожные ведомства, предприятия морского и речного транспорта);
- **Предприятия торговли и торговые фирмы**, специализирующие на товарах для туристов;
- **Предприятия сферы досуга в туризме** (киноконцертные залы, залы игровых автоматов и др.);
- **Государственные предприятия** (национальные, региональные, муниципальные предприятия унитарного или акционерного характера, занимающиеся туризмом на коммерческих началах).

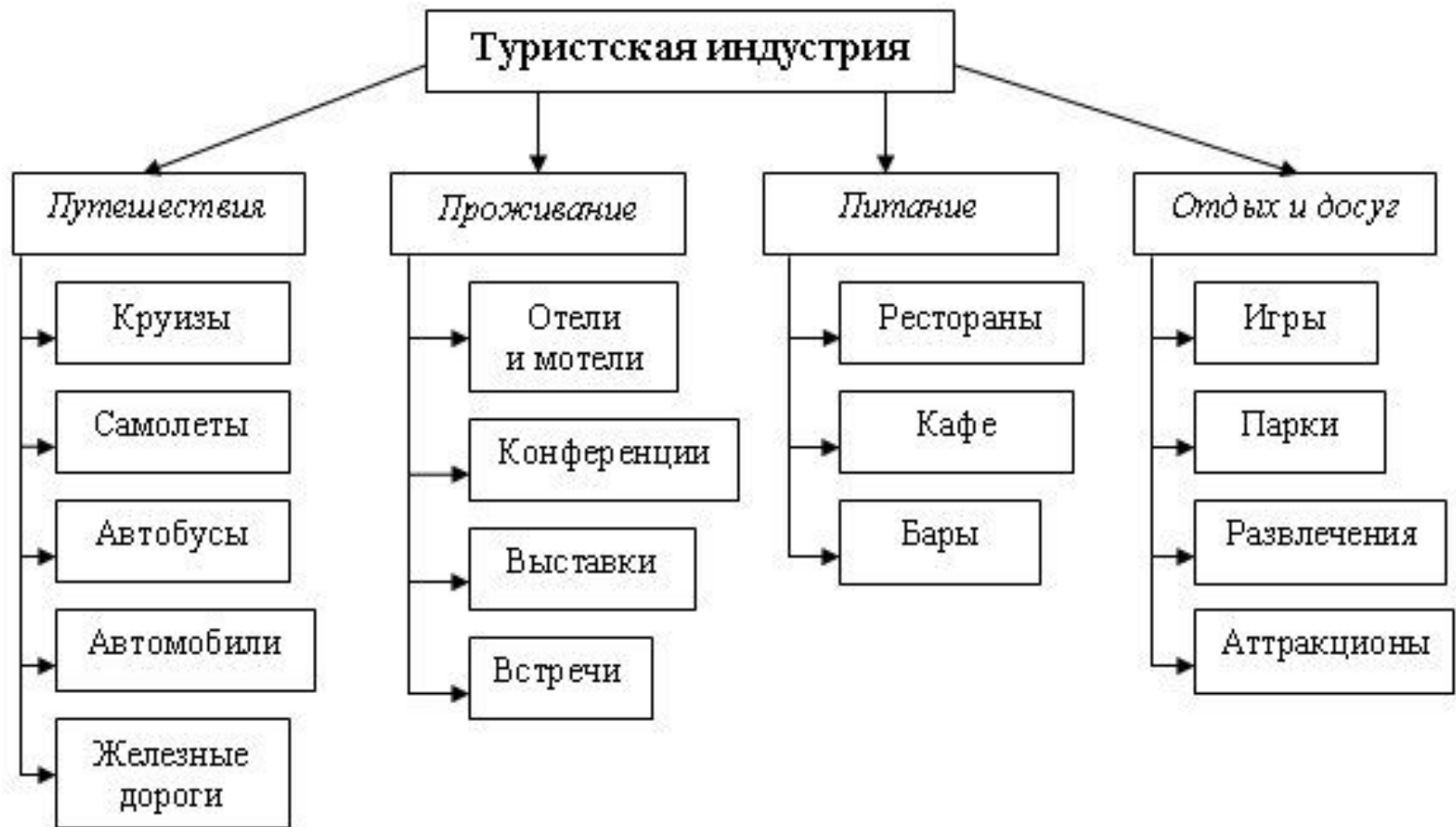
Структура туристской индустрии



Туристская индустрия – это:

- Совокупность гостиниц и иных средств размещения, средств транспорта, объектов санаторно-курортного лечения и отдыха, объектов общественного питания, объектов и средств развлечения, объектов познавательного, делового, лечебно-оздоровительного, физкультурно-спортивного и иного назначения, организаций, осуществляющих туроператорскую и турагентскую деятельность, операторов туристских информационных систем, а также организаций, предоставляющих услуги экскурсоводов, гидов-переводчиков и инструкторов-проводников.

Структура туристской индустрии по Дж. Уокеру



Особенности предприятий туротрасли

- Преимущественно непроизводственный характер деятельности
- Специфика потребителей, которые в большинстве своем туристы и путешественники, отсутствие которых существенно сократило бы (рестораны, кафе, сувенирные магазины) или сделало бы полностью невозможным существование определенных видов предприятий (гостиницы, билетные агентства, курорты) в данной местности.

Туристские предприятия

первичных услуг

туроператоры
и турпосредники

транспортные
предприятия
специального назначения

гостиничные
предприятия

прочие предприятия

вторичных услуг


предприятия питания

транспортные
предприятия
общего назначения

прочие предприятия

Структура индустрии туризма по В. Фрейеру

Индустрия туризма		
<i>Тури́ндустрия в собственном смысле</i>	<i>Дополнительная тури́ндустрия</i>	<i>Окра́инная тури́ндустрия</i>
Туроператоры	Экскурсионное обслуживание, гиды, организация развлечений	Предприятия общественного питания
Турагенты	Прокат туристического снаряжения	Парикмахерские
Фирмы, организующие проведение выставок и ярмарок	Учебные заведения по подготовке кадров для туризма	Тренерские услуги
Организации по проведению конгрессов и конференций	Дипломатическое представительство (оформление виз)	Горнолыжные лифты, фуникулеры
Союзы, ассоциации и государственные учреждения по планированию и развитию туризма	Институты маркетинговых исследований в области туризма	Культурно-просветительские учреждения
Предприятия размещения туристов	Кредитные институты (обмен денег, кредитные точки)	Медицинские услуги
Транспорт	Страховые компании	Производство спортивных товаров, одежды, фототоваров, косметических средств, лекарственных препаратов
	Журналисты	
	Носильщики багажа	
	Производство сувениров и товаров для отдыха	
	Машиностроение	
	Издание литературы по туризму	
	Производство лекарственных препаратов	



**Смотрим видео № 1 –
отличие туроператора от
турагента**

Туроператор

- **Туроператор** – туристская организация, имеющая собственные или арендованные средства туристского обслуживания и предлагающая своим клиентам комплекс услуг.
- Туроператор **комбинирует свои собственные и чужие услуги в новый – самостоятельный туристский продукт.**
- Этот новый продукт называется **паушальным (комплексным) туром.** Туроператор предлагает клиенту комплексный тур от своего имени, на свой риск и за свой счет.
- **Паушальный (комплексный) тур** – это пакет услуг из нескольких составляющих. Туроператор составляет этот пакет предварительно для ещё неизвестного ему потребителя и предлагает его за одну общую стоимость. Туроператор собирает в пакет дополняющие друг друга услуги, которые производятся чаще всего разными предприятиями (исполнителями услуг). Результат комбинирования – получение нового продукта. В этот продукт входят также услуги турпосредника по консультированию и сбыту.
- Слово паушальный указывает по крайней мере на два признака:
- 1) **комплексный тур**, представляющий собой пакет, который состоит из нескольких услуг и продается за общую стоимость;
- 2) **тур является серийным, готовым и самостоятельным продуктом.** При этом всем потребителям предлагаются одинаковые услуги.

Классификация туроператоров

- **По размерам** различаются крупные, средние и мелкие туроператоры.
- К крупным туроператорам относятся предприятия, услугами которых пользуются более 100 тыс. человек в год, а их оборот составляет около 35 млн. долларов.
- В группу средних туроператоров входят предприятия с клиентурой от 30 до 100 тыс. человек в год. Чаще всего они имеют узкую специализацию деятельности: заполняют только одну из рыночных ниш.
- Мелкие туроператоры - разнообразные типы предприятий: специализирующиеся на походном или молодежном туризме, занимающиеся организацией путешествий, автобусные предприятия, одно из направлений деятельности которых – перевозка туристских групп.
- **По региону** деятельности различаются международные, межрегиональные, региональные и местные туроператоры.
- Международных туроператоров мало. Лишь немногие крупные туроператоры предлагают свои продукты в нескольких странах.
- К группе межрегиональных туроператоров следует отнести предприятия, обслуживающие большую территорию (несколько регионов).
- Региональные туроператоры предлагают свои услуги только на определенной географической территории, но по обороту и количеству туристов их можно отнести к крупным туроператорам.
- Местные туроператоры работают в радиусе досягаемости местной рекламы.
- Туроператоры различаются также и **по экономическим целям**. Не все предприятия при организации туров стремятся получить в первую очередь максимальную прибыль. В данной группе выделяются коммерческие туроператоры, общепользные (некоммерческие) туроператоры и предприятия «чёрного туризма».
- Основная цель коммерческих туроператоров – получение постоянной и большой прибыли.
- Некоммерческие туроператоры хоть и стремятся к экономичности, но интересы увеличения прибыли не стоят для них на первом плане. Намного большее внимание они уделяют организационным и воспитательным целям, могут носить социально-политическую, идеологическую или иную направленность.
- В группу туроператоров «чёрного туризма» входят предприятия, которые занимаются туристской деятельностью не постоянно, а по обстоятельствам.



**Смотрим видео № 2 –
ТУРАГЕНТ**

Турпосредники (турагенты)

- Турпосредник – предприятия и учреждения, которые в своей основной и дополнительной деятельности выступают как посредники.
- Ни в одной другой отрасли посреднической деятельности не придаётся такое большое значение, как в туризме.
- Это объясняется большой территориальной удаленностью между производителями и пользователями услуг (например, между гостиницей и отдыхающим), отсутствием представлений о рынке (потребитель редко знаком с предложениями страны, в которой он ни разу не бывал), необходимостью предварительного бронирования при ограниченных мощностях производителя услуг.

Ассортимент турпосредников:

- 1) турагент = турбюро, предлагающее полный набор туристских услуг. Предприятие имеет лицензию международной ассоциации воздушного транспорта на продажу авиабилетов, часто также лицензию на продажу железнодорожных билетов, представляет интересы не только крупных, но и многих средних и мелких туроператоров;
- 2) бюро путешествий и экскурсий. Эти бюро специализируются на продаже паушальных туров, иногда продают авиа- и железнодорожные билеты;
- 3) специализированные турбюро. Занимаются сбытом определенного вида тура, обладая при этом высокой профессиональной компетенцией в своем направлении;
- 4) турбюро по продаже «горящих» путевок, дешевых билетов на самолет (не имеют лицензии на продажу авиабилетов);
- 5) турбюро-филиал. Филиал имеет узкую специализацию, иногда расположен за границей.

Турпосредники:

- В туристской отрасли главным образом работают предприятия мелких и средних размеров.
- Важнейшее различие турпосредников заключается в разнообразии предлагаемого ими ассортимента.
- Важнейшими типами туристских посредников являются турбюро, предлагающие полный набор туристских услуг, и бюро путешествий и экскурсий.
- Турпосредники имеют различные правовые и хозяйственные статусы и выполняют разный объём работ и услуг.

Транспортные предприятия

- Специализируются на перевозке туристов
- транспортные предприятия специального назначения

к этой группе относится как чартерная авиакомпания, так и предприятие, эксплуатирующее лифты и подъемники для горнолыжников.

К ней же принадлежат железные дороги, паромные переправы, экскурсионные и круизные корабли, канатные дороги.

Гостиничные предприятия

- Третья группа туристских предприятий первичных услуг – гостиницы.
- Гостиничные комплексы существуют исключительно за счёт прибыли, полученной от размещения туристов.
- К группе гостиничных предприятий относятся крупные гостиничные комплексы (гостиницы, пансионаты, дома отдыха) и мелкие хозяйства гостиничного типа (кемпинги, молодежные турбазы, квартиры).



**Смотрим видео № 3 –
Необычные отели мира**

Гостиничная индустрия

- Вид экономической деятельности, который включает **предоставление гостиничных услуг и организацию за вознаграждение краткосрочного проживания** в гостиницах, кемпингах, отелях, школьных и студенческих общежитиях, домах для приезжих и т. д.
- **Гостиничную деятельность** определим как деятельность юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, обладающих или наделенных в установленном порядке имущественными правами на какое-либо коллективное средство размещения по непосредственному распоряжению и управлению им, для предоставления услуг размещения и обслуживания граждан, а также иная деятельность по организации и оказанию гостиничных услуг, включая их реализацию.

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.



Гостиница "Украина"
- модное место встреч

Группа «Гостиницы и аналогичные предприятия»

- гостиницы, гостиницы квартирного типа, мотели, придорожные и пляжные гостиницы, клубы с проживанием, пансионаты, меблированные комнаты, туристские общежития

Группа «Специализированные предприятия»

- санатории, лагеря отдыха, размещения в коллективных средствах транспорта (поездах, морских и речных судах и яхтах), а также конгресс-центрах

Группа «Прочие коллективные средства размещения»

- комплексы домов и бунгало, организованные в качестве жилища, предназначенного для отдыха, огороженные площадки для палаток, автоприцепов, домов на колесах, бухты для малых судов, а также молодежные общежития и т. д.

Группы гостиничных предприятий

Группа «Гостиницы и аналогичные предприятия»

- состоят из номеров, и предоставляют ограниченные гостиничные услуги, включая ежедневную заправку постелей, уборку номера и санузда

Группа «Специализированные предприятия»

- помимо предоставления услуг размещения, выполняют еще какую-либо другую специализированную функцию, например организацию конференций, лечение и т. д. К числу предприятий данного вида относятся оздоровительные заведения, лагеря труда и отдыха, конгресс-центры и т. д.

Группа «Прочие коллективные средства размещения»

- предоставляют ограниченные гостиничные услуги, исключая ежедневную заправку постелей и уборку жилых помещений. Они могут состоять не из номеров, а представлять собой единицы типа "жилище", "площадки для кемпинга" или "коллективные спальные помещения (общежития)".

Группы гостиничных предприятий

Гостиничные предприятия

- К гостинице любой категории может быть отнесено здание, имеющее не менее 10 номеров, в котором в течение суток должна быть холодная и горячая вода.
- Высшая категория гостиницы - категория "пять звезд".
- Средства размещения, не отвечающие требованиям к гостиницам категории "одна звезда", могут быть классифицированы как «без звезд».

СРОКИ ОБЯЗАТЕЛЬНОЙ КЛАССИФИКАЦИИ ГОСТИНИЦ В РОССИИ

**С 1 ИЮЛЯ
2019 Г.**


- Гостиницы с номерным фондом более 50 номеров

**С 1 ЯНВАРЯ
2020 Г.**

- Гостиницы, имеющие более 15 номеров

**С 1 ЯНВАРЯ
2021 Г.**

- Все гостиницы должны пройти классификацию




Смотрим видео № 4 –
самая первая гостиница в
Иркутске –
«Метрополь»

Классификация гостиниц в России по видам с 2019 года

№	Вид гостиниц	Классификация	Дополнительно
1.	Отель (гостиница)	Находятся в отдельном здании (комплексе зданий) или обособленной части здания, имеют номерной фонд более 15 номеров, обязательно предоставляют завтрак.	Это наиболее многочисленный виды гостиниц в России по новой классификации. Сюда же относятся гостиницы в исторических поселениях, в зданиях-объектах культурного наследия, курортные гостиницы с собственным комплексом услуг на базе природных факторов.
2.	Мини-отель (мини-гостиница)	Расположены в отдельном здании (комплексе зданий) или обособленной части здания, имеют номерной фонд от 3 до 15 номеров включительно, обязательно предоставляют завтрак.	
3.	Апарт-отель	Номерной фонд разных категорий с кухонным оборудованием и полным санузлом.	Номерной фонд отличается обстановкой, приближенной к проживанию в квартире.
4.	Мотель	Придорожные гостиницы с автостоянкой и комплексом услуг для вело-, мото- и автотуристов.	Обязательным фактором классификации является нахождение вблизи автотранспортных магистралей.

5.	Дом отдыха	<p>Расположение в рекреационной или курортной зоне, или в загородной территории. Находятся в отдельном здании или комплексе зданий на одной территории, обладают прилегающей парковой или лесопарковой зоной для отдыха проживающих. Обязательно наличие сооружений для развлечений и спорта на открытом воздухе и в закрытых помещениях. Номерной фонд более 15 номеров. Обязательно предоставление услуг питания (не только завтрак), отдыха и оздоровительных услуг.</p>	<p>Сюда относятся пансионаты, загородные отели (гостиницы) и парк-отели.</p> <p>Обязательный фактор – наличие услуг, связанных с оздоровительными и спортивными целями.</p>
6.	Туристская база	<p>Расположение в местах активного и спортивного отдыха – лес, река, горы, водоемы и т.п. Находятся в отдельном здании или комплексе зданий на одной территории. Номерной фонд более 15 номеров.</p>	<p>Обязательно наличие возможности самостоятельного приготовления пищи туристами (или предоставление услуг питания), обеспеченность кухонным оборудованием, местами стирки и сушки одежды (при отсутствии услуг прачечной).</p>
7.	Гостевой дом	<p>Расположены в отдельном здании (комплексе зданий на одной территории). Обладают озелененным участком для отдыха проживающих. Номерной фонд 3-50 номеров.</p>	<p>Обязательно наличие либо услуг питания, либо возможности самостоятельного приготовления пищи.</p> <p>По новой классификации к данному виду гостиниц в России относятся шале, сельские гостевые дома, бунгало, виллы, дома охотника, дома рыбака.</p>

8.	Квартирный отель	Находятся в исторических центрах городов и иных привлекательных для туристов местах. Расположены в части жилого здания. Обязательно наличие кухонного оборудования для самостоятельного приготовления пищи.	Номера предназначены для самостоятельного проживания туристов.
9.	Сервисные апартаменты	Располагаются в отдельно стоящем здании, в части здания с отдельным входом (административно-деловых центрах, торговых центрах или комплексах). Номера оснащены кухонным оборудованием.	Номер предоставляется целиком, заселение по местам не допускается.
10.	Акватель	Располагаются стационарных плавучих транспортных средствах, изъятых из эксплуатации.	Другие критерии отнесения гостиниц к данному виду по новой классификации отсутствуют.
11.	Хостел	Эконом-гостиницы, площадь номера определяется из расчета не менее 4 м ² на одну кровать (одноярусную или двухъярусную, расстояние от верхней спинки двухъярусной кровати до потолка не менее 75 см). Количество мест в номере не должно превышать 12.	Санитарные объекты располагаются, как правило, за пределами номера.



Смотрим видео № 5 и 6 –
какая разная реклама двух
гостиниц в Иркутске –
отель «Европа» и
гостиница «Иркутск»



Сравнительный анализ требований к гостинице 5 * и «Без звезд»

ТРЕБОВАНИЯ К ГОСТИНИЦЕ 5 *****

Здание и прилегающая к нему
территория

- Внешнее освещение здания и прилегающей территории в тёмное время суток
- Площадка для кратковременной парковки автотранспорта
- Вывеска освещаемая или светящаяся
- При наличии отдельного входа в ресторан (кафе, бар) - вывеска с его названием
- Вход для гостей:
 - отдельный от служебного входа
(не обязательно для гостиниц с количеством номеров 50 и менее, малых средств размещения (15 номеров и менее));
 - с козырьком для защиты от атмосферных осадков на пути от автомобиля;
 - воздушно-тепловая завеса;
 - в ресторан (кафе, бар) из средства размещения;
(при наличии ресторана (кафе, бара и прочего), кроме домов отдыха, пансионатов и других аналогичных средств размещения)

ТРЕБОВАНИЯ К ГОСТИНИЦЕ «БЕЗ ЗВЕЗД»

Здание и прилегающая к нему территория

- Вывеска

ТРЕБОВАНИЯ К ГОСТИНИЦЕ 5 *****

Техническое оборудование

- Аварийное освещение и энергоснабжение:
 - аварийное освещение (аккумуляторы, фонари);
 - стационарный генератор, обеспечивающий основное освещение и работу основного оборудования (в том числе лифтов) в течение не менее 24 часов
(требование не является обязательным при использовании аварийного энергоснабжения)
- Водоснабжение:
 - круглосуточное горячее, холодное
(средства размещения должны быть оснащены и оборудованы холодным и горячим водоснабжением, и канализацией; в районах с перебоями водоснабжения должен быть обеспечен минимальный запас воды не менее, чем на сутки и подогрев воды);
 - горячее от резервной системы ГВС на время аварии, профилактических работ;
 - установка по обработке воды с целью обеспечения ее пригодности для питья
(в районах, где отсутствует гарантия качества питьевой воды);
- Система отопления, обеспечивающая температуру воздуха в жилых помещениях не ниже 21,5 градусов по Цельсию и общественных помещениях не ниже 18,5 градусов по Цельсию.
- Кондиционирование воздуха во всех помещениях круглогодично
- Вентиляция: система принудительной вентиляции, обеспечивающая циркуляцию воздуха, исключаящую проникновение посторонних запахов в общественные и жилые помещения
- Охранная сигнализация, видеонаблюдение в общественных зонах и коридорах жилых этажей

ТРЕБОВАНИЯ К ГОСТИНИЦЕ 5 *****

Техническое оборудование

- Лифт в здании (*требование не является обязательным в случае невозможности установки лифта по техническим причинам (при наличии документального подтверждения). При отсутствии лифта обеспечивается бесплатная доставка багажа*):
 - более 2-х этажей
(не обязательно для домов отдыха, пансионатов и других аналогичных средств размещения, гостиниц и иных средств размещения, находящихся в зданиях, являющихся объектами культурного наследия);
 - служебный, грузовой или грузоподъёмник
(не обязательно для домов отдыха, пансионатов и других аналогичных средств размещения; гостиниц и иных средств размещения, находящихся в зданиях, являющихся объектами культурного наследия; средств размещения с количеством номеров 50 и менее; малых средств размещения (15 номеров и менее));
 - время ожидания лифта не более 30 с.;
 - круглосуточная работа лифта
- Внутреннее радиовещание с возможностью радиотрансляции во всех помещениях, включая лифты
- Телефонная связь из номера: внутренняя (без выхода за пределы средства размещения), городская, междугородная и международная в 100% номеров
- Телефоны коллективного пользования в общественных помещениях (вестибюле): междугородный, международный телефон, доступный для использования проживающими
- Интернет: во всех номерах и общественных помещениях

ТРЕБОВАНИЯ К ГОСТИНИЦЕ «БЕЗ ЗВЕЗД»

Техническое оборудование

- Аварийное освещение и энергоснабжение:
 - аварийное освещение (аккумуляторы, фонари);
- Водоснабжение:
 - горячее, холодное
(средства размещения должны быть оснащены и оборудованы холодным и горячим водоснабжением, и канализацией; в районах с перебоями водоснабжения должен быть обеспечен минимальный запас воды не менее, чем на сутки и подогрев воды);
 - Бутилированная питьевая вода в номере/ в кулере в коридоре (бесплатно)
(в районах, где отсутствует гарантия качества питьевой воды);
- Система отопления, обеспечивающая температуру воздуха в жилых помещениях не ниже 21,5 градусов по Цельсию и общественных помещениях не ниже 18,5 градусов по Цельсию
- Лифт в здании *(требование не обязательное в случае невозможности установки лифта по техническим причинам (при наличии документального подтверждения). В таком случае осуществляется бесплатная доставка багажа):*
 - более 5-ти этажей;
 - круглосуточная работа лифта (при наличии)
- Телефонная связь из номера: внутренняя (без выхода за пределы средства размещения) или кнопка вызова обслуживающего персонала в 100% номеров
(Требование не является обязательным для малых средств размещения (15 номеров и менее))
- Телефоны коллективного пользования в общественных помещениях (вестибюле): - городской

ТРЕБОВАНИЯ К ГОСТИНИЦЕ 5 *****

Номерной фонд

- Одно/двухместные номера не менее: 100 %.
(это не исключает наличие семейных номеров на 3-х и более человек, из которых, по крайней мере, двое взрослых;
требование не является обязательным для апартотелей)
- Многокомнатные и соединяющиеся номера
(требование не является обязательным для апартотелей и для малых средств размещения (15 номеров и менее))
- Не менее 5% от общего количества номеров - номера “высшей категории”
(требование не является обязательным для:
- апартотелей;
- гостиниц и иных средств размещения, находящихся в зданиях, являющихся объектами культурного наследия;
- для малых средств размещения (15 номеров и менее);
- гостиниц и иных средств размещения, находящихся в зданиях, расположенных на территории исторического поселения)
- Площадь номера должна позволять гостю свободно, удобно и безопасно передвигаться, и использовать все оборудование и мебель
- Площадь номера (не учитывая площадь санузла, лоджии, балкона), не менее:
 - однокомнатного одноместного - 14 м²;
 - однокомнатного двухместного - 16 м²
- Санузел в номере (умывальник, унитаз, ванна или душ) - 100% номеров.
- Площадь санузла (за исключением номеров “высшей категории”) не менее 3,8 м²
(допускается уменьшение площади на 10%)
(требование не является обязательным для гостиниц и иных средств размещения, находящихся в зданиях, являющихся объектами культурного наследия)

ТРЕБОВАНИЯ К ГОСТИНИЦЕ «БЕЗ ЗВЕЗД»

Номерной фонд

- Площадь номера должна позволять гостю свободно, удобно и безопасно передвигаться, и использовать все оборудование и мебель
- Площадь номера (не учитывая площадь санузла, лоджии и балкона), не менее:
 - однокомнатного одноместного - 9 кв.м;
 - однокомнатного двухместного - 12 кв.м
- Многоместные номера должны иметь площадь, определяемую из расчёта на каждого проживающего
(требование не является обязательным для хостелов. Для хостелов допускается площадь номера из расчёта не менее 4 м² на одну кровать (одноярусную или двухъярусную), расстояние от верхней спинки двухъярусной кровати до потолка не менее 75 см),
не менее:
 - 6 кв.м для средств размещения круглогодичного функционирования;
 - 4,5 кв.м для средств размещения сезонного функционирования
- Площадь санузла не менее 1,75 кв.м (за исключением номеров “высшей категории”)

ТРЕБОВАНИЯ К ГОСТИНИЦЕ 5 *****

Техническое оснащение

- Охранная сигнализация, электронные замки/видеокамеры в коридорах
- Звукоизоляция: повышенная, обеспечивающая уровень шума менее 35 ДБ (дверь, окна, покрытие)
- Отопление, поддерживающее температуру воздуха в жилых помещениях не ниже 21,5°С
- Система вентиляции (естественная или/и принудительная), обеспечивающая циркуляцию воздуха и исключая проникновение посторонних запахов в жилые помещения
- Термостат для индивидуальной регулировки температуры (зимой системы отопления, летом - охлаждения/кондиционирования)

ТРЕБОВАНИЯ К ГОСТИНИЦЕ «БЕЗ ЗВЕЗД»

Техническое оснащение

- Отопление
(отопление, поддерживающее температуру воздуха в жилых помещениях не ниже 21,5° С)
- Система вентиляции (естественная или/и принудительная), обеспечивающая циркуляцию воздуха и исключаящая проникновение посторонних запахов в жилые помещения

ТРЕБОВАНИЯ К ГОСТИНИЦЕ 5 *****

Санитарные объекты общего пользования

- Туалеты: вблизи общественных помещений
(не обязательно для малых средств размещения (15 номеров и менее))
- Оборудование туалетов общего пользования:
 - туалетные кабины,
 - умывальник с горячей и холодной водой (смеситель),
 - зеркало,
 - электророзетка (не обязательно для хостелов),
 - мыло (или диспенсер с жидким мылом),
 - туалетная бумага;
 - крючки для одежды, корзина для мусора;
 - диспенсер с разовыми сиденьями для унитаза;
 - диспенсер с кремом для рук;
 - махровые салфетки для рук;
 - диспенсер с пакетами для предметов гигиены;
 - корзина для использованных махровых салфеток для рук.

ТРЕБОВАНИЯ К ГОСТИНИЦЕ «БЕЗ ЗВЕЗД»

Санитарные объекты общего пользования

- Туалеты: вблизи общественных помещений
(требование не является обязательным для гостиниц и иных средств размещения, находящихся в зданиях, расположенных на территории исторического поселения)
- Оборудование туалетов общего пользования:
 - туалетные кабины,
 - умывальник с горячей и холодной водой (смеситель),
 - зеркало,
 - электророзетка* *(не обязательно для хостелов)*,
 - мыло *(или диспенсер с жидким мылом)*,
 - туалетная бумага;
 - бумажные полотенца *(или электрополотенце)*;
 - крючки для одежды, корзина для мусора;
- Общий туалет из расчёта один на 10 человек, проживающих в номерах без туалета, но не менее двух (мужской и женский) на этаж
- Ванная комната/душевая общего пользования из расчёта одна на 20 человек, проживающих в номерах без ванны или душа
- Оборудование ванных комнат/душевых: душевые кабины, туалетная кабина, умывальник с горячей и холодной водой (смеситель), зеркало, туалетный стол *(не обязательно для хостелов)*, мыло *(или диспенсер с жидким мылом)*, крючки для одежды, корзина для мусора

ТРЕБОВАНИЯ К ГОСТИНИЦЕ 5 *****

Общественные помещения

- Общие помещения должны иметь мебель и другое оборудование, соответствующее функциональному назначению помещения
- Площадь холла (*не обязательно для гостиниц с количеством номеров 50 и менее, малых средств размещения (15 номеров и менее)*), не менее:
 - 30 м², плюс по 1 м² из расчета на каждый номер начиная с 21-го, максимальная площадь может не превышать 160 м²
- Служба приема и размещения:
(*не обязательно для малых средств размещения (15 номеров и менее)*)
 - с зоной для отдыха и ожидания с соответствующей мебелью (кресла, диваны, стулья, журнальные столики), с газетами, журналами
(*не обязательно для гостиниц и иных средств размещения с количеством номеров 50 и менее*)
 - с подачей напитков и музыкальным вещанием
- Ковры, ковровое или иное напольное покрытие в зоне отдыха
- Декоративное озеленение, художественные композиции

ТРЕБОВАНИЯ К ГОСТИНИЦЕ 5 *****

Общественные помещения

- Индивидуальные сейфовые ячейки для хранения ценностей гостей
(не обязательно, при наличии индивидуальных сейфов в 100% номеров)
- Гардероб вблизи общественных помещений
(не обязательно для гостиниц с количеством номеров 50 и менее, малых средств размещения (15 номеров и менее))
- Вешалки в холле и в общественных помещениях
(для гостиниц и иных средств размещения с количеством номеров 50 и менее)
- Конференц-зал с соответствующим оборудованием
(не обязательно для:
 - гостиниц с количеством номеров 50 и менее, малых средств размещения (15 номеров и менее);
 - домов отдыха, пансионатов и других аналогичных средств размещения;
 - гостиниц и иных средств размещения, находящихся в зданиях, являющихся объектами культурного наследия;
 - апартотелей;
 - курортных гостиниц;
 - гостиниц и иных средств размещения, находящихся в зданиях, расположенных на территории исторического поселения)

ТРЕБОВАНИЯ К ГОСТИНИЦЕ 5 *****

Общественные помещения

- Бизнес-центр (электронные средства связи, копировальная техника, помещения для переговоров, компьютеры)
(не обязательно для:
 - *малых средств размещения (15 номеров и менее);*
 - *домов отдыха, пансионатов и других аналогичных средств размещения;*
 - *апартаментов;*
 - *курортных гостиниц*
- Спортивно-оздоровительный центр с тренажёрным залом
(не обязательно для:
 - *гостиниц и иных средств размещения, находящихся в зданиях, являющихся объектами культурного наследия;*
 - *гостиниц и иных средств размещения, находящихся в зданиях, расположенных на территории исторического поселения)*
- Плавательный бассейн
(не обязательно для гостиниц и иных средств размещения, находящихся в зданиях, являющихся объектами культурного наследия)
- Ковровое покрытие (ковры) в коридорах

ТРЕБОВАНИЯ К ГОСТИНИЦЕ 5 *****

Общественные помещения

- Магазины и торговые киоски
(не обязательно для:
 - гостиниц с количеством номеров 50 и менее, малых средств размещения (15 номеров и менее);
 - домов отдыха, пансионатов и других аналогичных средств размещения;
 - гостиниц и иных средств размещения, находящихся в зданиях, являющихся объектами культурного наследия)
- Служебные помещения для персонала:
столовая/помещение для приёма пищи, санузелы, раздевалки, помещения для отдыха, подсобные помещения
(не обязательно для малых средств размещения (15 номеров и менее))

ТРЕБОВАНИЯ К ГОСТИНИЦЕ «БЕЗ ЗВЕЗД»

Общественные помещения

- **Общественные помещения должны иметь мебель и другое оборудование, соответствующее функциональному назначению помещения**
- **Служба приёма и размещения *(требование не является обязательным для малых средств размещения (15 номеров и менее))***
- **Вешалки в холле и в общественных помещениях**
- **Телевизионный салон *(допускается отсутствие отдельного помещения (расположение в общественном помещении, например, в холле гостиницы))***

ТРЕБОВАНИЯ К ГОСТИНИЦЕ 5 *****

Помещения для предоставления услуг питания

- Ресторан:
(не обязательно для апартотелей и малых средств размещения (15 номеров и менее))

несколько залов,
(не обязательно для:
 - гостиниц с количеством номеров 50 и менее;
 - домов отдыха, пансионатов и других аналогичных средств размещения;
 - гостиниц и иных средств размещения, находящихся в зданиях, являющихся объектами культурного наследия;
 - гостиниц и иных средств размещения, находящихся в зданиях, расположенных на территории исторического поселения)
- банкетный зал (залы), возможен трансформируемый в конференц-зал с соответствующей аппаратурой,
(не обязательно для:
 - гостиниц с количеством номеров 50 и менее;
 - домов отдыха, пансионатов и других аналогичных средств размещения;
 - гостиниц и иных средств размещения, находящихся в зданиях, являющихся объектами культурного наследия;
 - курортных гостиниц;
 - гостиниц и иных средств размещения, находящихся в зданиях, расположенных на территории исторического поселения)

ТРЕБОВАНИЯ К ГОСТИНИЦЕ 5 *****

Помещения для предоставления услуг питания

- ночной клуб (бар)
(не обязательно для:
 - гостиниц с количеством номеров 50 и менее;
 - домов отдыха, пансионатов и других аналогичных средств размещения;
 - гостиниц и иных средств размещения, находящихся в зданиях, являющихся объектами культурного наследия;
 - гостиниц и иных средств размещения, находящихся в зданиях, расположенных на территории исторического поселения)
- Кафе/бар
(не обязательно для малых средств размещения (15 номеров и менее))

ТРЕБОВАНИЯ К ГОСТИНИЦЕ 5 *****

Услуги

- Служба приема - круглосуточный прием
*(В домах отдыха, пансионатах и иных аналогичных средствах размещения допускается наличие службы приёма, с которой можно связаться круглосуточно.
Для средств размещения с оказанием оздоровительных услуг допускается замена ночных дежурных медработниками, оказывающими неотложную медицинскую помощь)*
- Вручение корреспонденции гостям
- Служба поиска проживающих
(не обязательно для домов отдыха, пансионатов и других аналогичных средств размещения; апартотелей; курортных гостиниц; малых средств размещения (15 номеров и менее))
- Швейцар
(не обязательно для домов отдыха, пансионатов и других аналогичных средств размещения; малых средств размещения (15 номеров и менее))
- Поднос багажа (из машины в номер и из номера в машину) круглосуточно - обязательно *(при отсутствии лифта)*
- Утренняя побудка (по просьбе)
- Ежедневная уборка номера горничной, включая заправку постелей
- Смена постельного белья ежедневно
- Смена полотенец ежедневно

ТРЕБОВАНИЯ К ГОСТИНИЦЕ 5 *****

Услуги

- Стирка:
 - исполнение в течение суток
 - экспресс обслуживание *(не обязательно для домов отдыха, пансионатов и аналогичных средств размещения; малых средств размещения (15 номеров и менее))*
- Глажение: исполнение в течение 1 часа
- Химчистка: экспресс обслуживание *(допускается предоставление услуг по договору со специализированным предприятием) (не обязательно для домов отдыха, пансионатов и аналогичных средств размещения; малых средств размещения (15 номеров и менее))*
- Мелкий ремонт одежды *(не обязательно для малых средств размещения (15 номеров и менее))*
- Автомат для чистки обуви
- Почтовые и телеграфные услуги *(не обязательно для малых средств размещения (15 номеров и менее))*
- Отправление и доставка телефаксов
- Хранение ценностей в сейфе администрации
- Хранение багажа
- Обмен валюты или приём платежей по кредитным картам *(не обязательно для средств размещения с количеством номеров менее 50, малых средств размещения (15 номеров и менее))*

ТРЕБОВАНИЯ К ГОСТИНИЦЕ 5 *****

Услуги

- Организация встреч и проводов
- Вызов такси
- Аренда (прокат) автомашины
(не обязательно для домов отдыха, пансионатов и аналогичных средств размещения, малых средств размещения (15 номеров и менее))
- Бронирование и/или продажа билетов на различные виды транспорта
- Бронирование и/или продажа билетов в театры, на спортивные, зрелищные мероприятия
(не обязательно для домов отдыха, пансионатов и аналогичных средств размещения, малых средств размещения (15 номеров и менее))
- Туристические услуги:
 - туристская информация
 - экскурсии, гиды-переводчики
- Медицинские услуги: медицинский кабинет
(не обязательно для:
 - *средств размещения с количеством номеров 50 и менее, малых средств размещения (15 номеров и менее);*
 - *домов отдыха, пансионатов и аналогичных средств размещения;*
 - *гостиниц и иных средств размещения, находящихся в зданиях, являющихся объектами культурного наследия;*
 - *гостиниц и иных средств размещения, находящихся в зданиях, расположенных на территории исторического поселения)*

ТРЕБОВАНИЯ К ГОСТИНИЦЕ «БЕЗ ЗВЕЗД»

Услуги

- Служба приема - круглосуточный прием
(В домах отдыха, пансионатах и аналогичных средствах размещения допускается наличие службы приема, с которой можно связаться круглосуточно. Для средства размещения с оказанием оздоровительных услуг допускается замена ночных дежурных медработниками, оказывающими неотложную помощь)
- Вручение корреспонденции гостям
- Утренняя побудка (по просьбе)
- Ежедневная уборка номера горничной, включая заправку постелей
- Смена постельного белья - 1 раз в 5 дней
- Смена полотенец - 1 раз в 3 дня
- Глаженье: предоставление утюга, гладильной доски
- Хранение ценностей в сейфе администрации
- Хранение багажа
- Медицинские услуги: вызов скорой помощи, пользование аптечкой первой помощи

ТРЕБОВАНИЯ К ГОСТИНИЦЕ 5 *****

Требования к персоналу и его подготовке

- Письменные стандарты для персонала, фиксирующие функциональные обязанности и установленные правила работы и их соблюдение сотрудниками всех служб
- Внешний вид персонала: форменная одежда, служебные значки
- Количество персонала должно быть достаточным для обеспечения регулярной бесперебойной работы средства размещения

ТРЕБОВАНИЯ К ГОСТИНИЦЕ «БЕЗ ЗВЕЗД»

Требования к персоналу

- Количество персонала должно быть достаточным для обеспечения регулярной бесперебойной работы средства размещения