

Туристская инфраструктура: услуги размещения и питания

Гостиничная индустрия как вид экономической деятельности включает предоставление гостиничных услуг и организацию за вознаграждение краткосрочного проживания в гостиницах, кемпингах, мотелях, школьных и студенческих общежитиях, домах для приезжих и т.д.

Стандартная классификация средств размещения туристов

Категория	Разряд	Группа
Коллективные средства размещения туристов	Гостиницы и аналогичные средства размещения	<ol style="list-style-type: none"> 1. Гостиницы 2. Аналогичные заведения
	Специализированные заведения	<ol style="list-style-type: none"> 1. Оздоровительные заведения 2. Лагеря труда и отдыха 3. Общественные средства транспорта 4. Конгресс-центры
	Прочие коллективные заведения	<ol style="list-style-type: none"> 1. Жилища, предназначенные для отдыха 2. Кемпинги 3. Прочее
Индивидуальные средства размещения туристов	Индивидуальные средства размещения	<ol style="list-style-type: none"> 1. Собственные жилища 2. Арендуемые комнаты 3. Арендуемые жилища 4. Размещение у родственников и знакомых 5. Прочее

По уровню услуг отели делятся на **несколько типов**

Отель люкс

Отель высокого класса

Отель среднего уровня

Апарт-отель

Отель экономического класса

По **российскому стандарту** гостиница классифицируется как предприятие временного проживания вместимостью не менее 10 номеров.

Категорийность гостиниц обозначают символом * (звезда).

В зарубежных странах действует около **30 классификаций** гостиниц.

Их можно разделить на две группы:

«**европейская**» система на основе французской национальной классификации, распространенная в большинстве стран

(разряд устанавливается присвоением определенного числа звезд - от 1 до 5);

«балльная», или индийская, система, в основе которой лежит оценка гостиницы экспертной комиссией.

Количеству звезд европейской гостиницы соответствует определенный термин в американском варианте классификации:

Европейская классификация

* * * *

* * *

* *

*

Американская классификация

Super deluxe

Deluxe

Expensive

Moderate

Inexpensive

Гостиницы делятся на **три категории**:
высший класс (люкс) - 4-5 звезд;
туристский класс (средний) - 2-3 звезды;
экономический класс – 1-2 звезды.

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

Вид размещения:

дноместный номер - ОДН (SGL);
двухместный - ДВМ (DBL);
трехместный - ТРМ (TRP);
четыrehместный - ЧТМ (QUATR) и т.д.

В организационной структуре управления гостиницами в мировой гостиничной индустрии утвердились **две основные модели**.

Первая модель связана с именем швейцарского предпринимателя **Цезаря Ритца**.

Вторая модель связана с именем американского предпринимателя **Кемонса Уилсона** (цепь гостиниц «Холлидей Инн»).

Существует и **третья модель** организации — так называемые добровольные гостиничные цепочки (типа «Best Western», «Romantic Hotels» и др.).

Организация питания

- европейский план (European Plan, EP)
- континентальный план (Continental Plan, CP)
- бермудский план (Bermuda Plan, BP)
- модифицированный американский план (Modified American Plan, MAP) В Европе этот план обычно называют полупансионом;
- американский план (American Plan, AP)

варианты замены при организации питания:

«сухой паек» (пикник);

«холодный ужин»;

перенос обеда или ужина на другой день

также производится по предварительному согласованию.

три основные **разновидности завтраков**:

«континентальный»;

«европейский»;

«мини-бар».

При организации питания используются различные формы обслуживания:

- «табльдот» (общий стол);
- «шведский стол»;
- «меню а-ля карт».

Варианты организации питания

Вариант организации питания	Международное обозначение
Размещение без питания	RO
Размещение + завтрак	BB (гарни)
Размещение и 2-разовое питание (завтрак + обед или завтрак + ужин)	HB (полупансион)
Размещение и 3-разовое питание (завтрак + обед + ужин)	FB (полный пансион)
Бесконечно много разных блюд, почти неограниченные сроки организации приема пищи - стоимость данной услуги включена в стоимость тура	All inclusive (AI — все включено)
Предоставление постояльцу четырехразового питания и возможности употребления закусок, включая безалкогольные напитки и алкогольные напитки местного производства в течение светового дня (до 24.00 час)	Ultra all inclusive (UAI -ультра все включено)
Предоставление постояльцу четырехразового питания и возможности употребления закусок, включая безалкогольные напитки и алкогольные напитки иностранного производства в течение светового дня (до 24.00 час)	Extra all inclusive (EAL — экстра все включено)

Модели гостеприимства

Европейская модель

- отели стремятся к сокращению номерного фонда, что усиливает индивидуализацию обслуживания клиентов;
- главное достоинство отелей — не в роскоши, а в изысканных и стильных интерьерах, высокой репутации и известности, высококлассном обслуживании;
- наиболее дорогие отели расположены в уникальных местах и зданиях, в исторических центрах городов;
- дорогие отели сохраняют и поддерживают традиции в отношениях с постояльцами;
- автоматизация европейских отелей не заменяет личностных отношений с постояльцами;
- сильнее чем где бы то ни было в Европе выражена гостиничная сегрегация, которая приводит к тому, что постоялец дорогого отеля никогда не столкнется в холле с постояльцем другого социального статуса;
- в то же время европейский гостиничный рынок отличается диверсифицированностью предложения — от дешевых придорожных гостиниц до крайне дорогих элитных отелей.

Азиатская модель

- наиболее удачное месторасположение;
- большая площадь номеров и общественных помещений;
- большая вместимость;
- роскошь и богатство интерьеров и особенно экстерьеров;
- невысокая (по сравнению с Европой) стоимость и доступность услуг;
- возможность пользования разнообразной инфраструктурой и дополнительными услугами;
- широкое распространение систем обслуживания «ALL inclusive» и «Ultra all inclusive».

Американская модель имеет черты как европейской модели, так и азиатской.

Восточноевропейская модель гостеприимства выделяется по причине наличия большой доли постсоветских предприятий гостиничной индустрии.