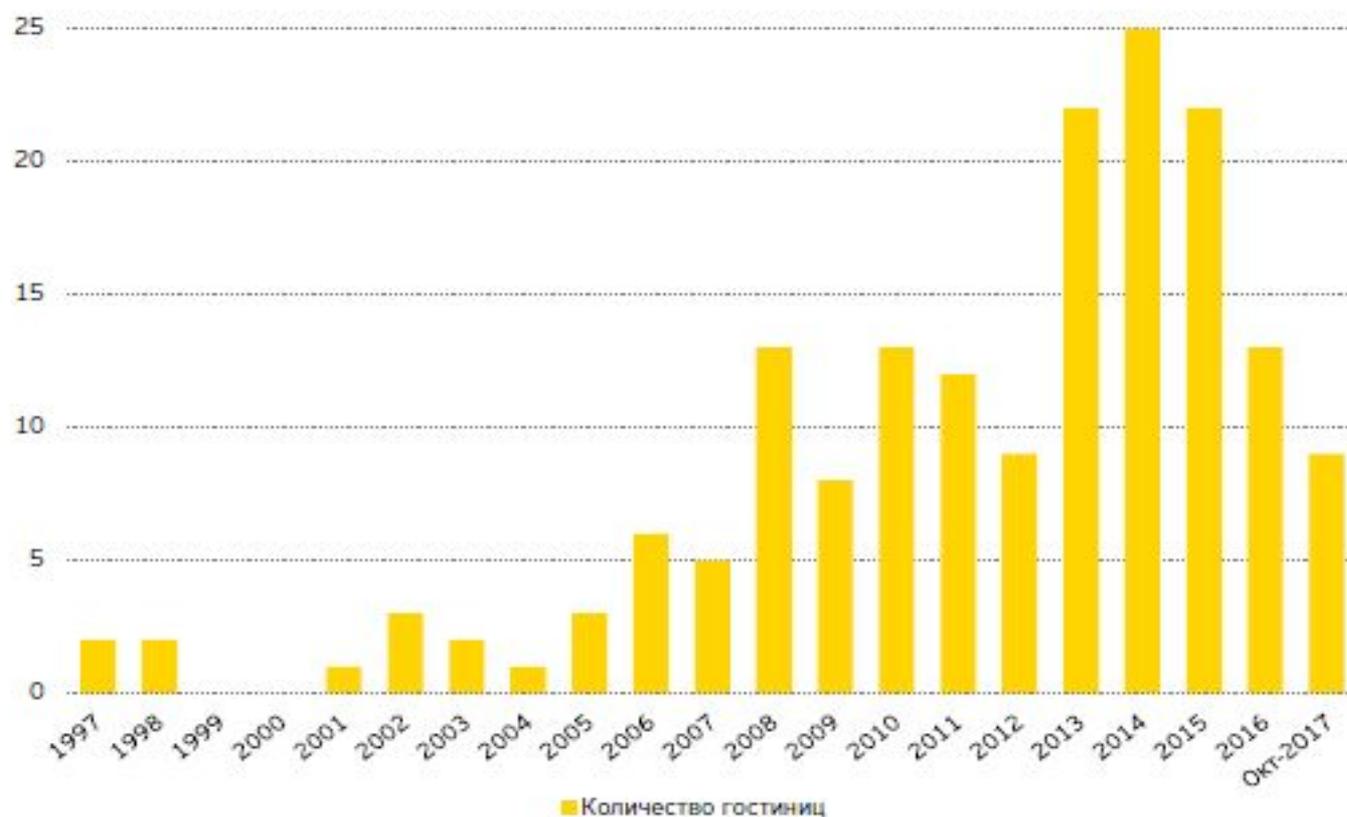


# Международные гостиничные операторы в России

По данным ежегодного исследования рынка гостиниц в России, проводимого компанией EY, на октябрь 2017 года в РФ насчитывалось 179 гостиниц под управлением международных гостиничных операторов с общим номерным фондом в количестве 38 705 номеров.

Так, за период с января по октябрь 2017 года в стране открылись девять новых гостиниц (1575 номеров) под международным управлением. Для сравнения – в 2016 году в России начали функционировать 13 новых отелей, совокупный номерной фонд которых составил 2458 номеров.

Динамика открытия новых гостиниц в России под международным брендом, количество объектов в год



**Отдельные показатели деятельности коллективных средств размещения 2011-2017 гг.**

	2011	2012	2013	2014	2015	2016 <sup>1)</sup>	2017
<b>Число коллективных средств размещения</b>	13062	14019	14583	15590	20136	20534	25. 291
в том числе:							
гостиницы и аналогичные средства размещения	8416	9316	9869	10714	13958	15368	18. 753
специализированные средства размещения	4646	4703	4714	4876	6178	5. 166	6. 538
<b>Число номеров, тыс.</b>	560	586	600	671	771	795/ 000	884 000
в том числе:							
в гостиницах и аналогичных средствах размещения	278	301	319	372	433	482.000	508.000

	2011	2012	2013	2014	2015	2016 <sup>1)</sup>	2017
<b>Численность размещенных лиц, тыс. человек</b>	<b>37399</b>	<b>41065</b>	<b>42635</b>	<b>44219</b>	<b>49284</b>	<b>54.448.000</b>	<b>61.623.000</b>
в том числе:							
в гостиницах и аналогичных средствах размещения	27112	30235	31733	33160	36817	42.981.000	48.412.000
в специализированных средствах размещения	10287	10830	10902	11059	12467	11466	13211

# Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации"

*В 1 разделе «Общие положения»* закреплены основные понятия, используемые в гостиничном бизнесе: потребитель, поставщик и заказчик. В последней редакции документа существует пункт, который акцентирует внимание на предоставлении гостиничных услуг при наличии свидетельства о наличии классификации.

*Во втором разделе «Информация об исполнителе и о предоставляемых исполнителем гостиничных услуг»* представлены пункты, о которых необходимо информировать гостя, приезжающего в отель или предоставить ему запрашиваемую информацию.

*Третий раздел «Порядок и условия предоставления гостиничных услуг»* устанавливает правила для отельеров, какие документы необходимы для заселения в гостиницу, что должно быть отображено в договоре на оказание гостиничных услуг, какие услуги в гостинице должны оказываться бесплатно и как происходит взимание платы с гостя за проживание в гостинице.

*В четвертом разделе* прописана ответственность исполнителя (гостиницы) и потребителя (гостя) за нарушение установленных правил.

# Качество обслуживания в индустрии гостеприимстве

*Качество услуг* — это совокупность характеристик услуг, определяющих их способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя (гостя).

Одной из задач управления организацией является контроль качества предоставляемых услуг.

***Контроль качества услуги (обслуживания)*** — это совокупность операций, включающая проведение измерений, испытаний, оценки одной или нескольких характеристик услуги (обслуживания) и сравнение полученных результатов с установленными требованиями.

Требования к качеству установлены на законодательном уровне

**"Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями. Приказ Минкультуры России от 11.07.2014г № 1215.**

В данном документе рассматривается система классификации объектов туристской индустрии.

- классификация гостиниц и иных средств размещения. Для гостиниц предусмотрены следующие категории: без звезд, 1 звезда, 2 звезды, 3 звезды, 4 звезды, 5 звезд.

- классификация горнолыжных трасс. Для горнолыжных трасс предусмотрены следующие категории: "зеленая" - для начинающих; "синяя" - низкого уровня сложности; "красная" - среднего уровня сложности; "черная" - высокого уровня сложности.

- классификация пляжей. Для пляжей предусмотрены следующие категории: I, II и III. Высшая категория пляжа - I, низшая - III. Информация о соответствующей категории пляжа доводится до потребителей путем вывешивания флага. Цвета флагов: синий флаг - для пляжа I категории; зеленый флаг - для пляжа II категории; желтый флаг - для пляжа III категории.

**"Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями. Приказ Минкультуры России от 11.07.2014г № 1215.**

В данном документе требования зафиксированны в **следующих приложениях:**

### **Приложение 1**

- 1. Здание и прилегающая к нему территория**
- 2. Техническое оборудование оснащение**
- 3. Номерной фонд**
- 4. Санитарные объекты общего пользования**
- 5. Общественные помещения**
- 6. Помещения для предоставления услуг питания**
- 7. Услуги**
- 8. Услуги питания**
- 9. Требования к персоналу и его подготовке**

**"Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями. Приказ Минкультуры России от 11.07.2014 № 1215**

**СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ С КОЛИЧЕСТВОМ НОМЕРОВ БОЛЕЕ 50**

**Приложение 3 КРИТЕРИИ**

**БАЛЛЬНОЙ ОЦЕНКИ ГОСТИНИЦ И ИНЫХ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ С КОЛИЧЕСТВОМ НОМЕРОВ 50 И МЕНЕЕ**

**Приложение 4 КРИТЕРИИ БАЛЛЬНОЙ ОЦЕНКИ КУРОРТНЫХ ГОСТИНИЦ/ОТЕЛЕЙ**

**Приложение 5 КРИТЕРИИ БАЛЛЬНОЙ ОЦЕНКИ ГОСТИНИЦ И ИНЫХ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ, НАХОДЯЩИХСЯ В ЗДАНИЯХ, ЯВЛЯЮЩИХСЯ ОБЪЕКТАМИ**

**КУЛЬТУРНОГО НАСЛЕДИЯ**

**Приложение 6 КРИТЕРИИ БАЛЛЬНОЙ ОЦЕНКИ АПАРТОТЕЛЕЙ**

**Приложение 7 КРИТЕРИИ БАЛЛЬНОЙ ОЦЕНКИ ДОМОВ ОТДЫХА, ПАНСИОНАТОВ И ИНЫХ АНАЛОГИЧНЫХ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ**

**Приложение 8 КРИТЕРИИ БАЛЛЬНОЙ ОЦЕНКИ ПЕРСОНАЛА ГОСТИНИЦ И ИНЫХ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ**

**Приложение 9 ТРЕБОВАНИЯ К НОМЕРАМ ГОСТИНИЦ И ИНЫХ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ**

**Приложение 10 КРИТЕРИИ БАЛЛЬНОЙ ОЦЕНКИ НОМЕРОВ ГОСТИНИЦ И**

ТРЕБОВАНИЯ К ГОСТИНИЦАМ И ИНЫМ СРЕДСТВАМ РАЗМЕЩЕНИЯ

(Знак "+" означает необходимость выполнения требования)

Требование	Категория					
	без *	*	**	***	****	*****
Требования к персоналу и его подготовке						
Письменные стандарты для персонала, фиксирующие функциональные обязанности и установленные правила работы и их соблюдение сотрудниками всех служб		+	+	+	+	+

КРИТЕРИИ  
БАЛЛЬНОЙ ОЦЕНКИ ПЕРСОНАЛА ГОСТИНИЦ И ИНЫХ  
СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ

2.2.	Знание и соблюдение <b>Стандартов предприятия и технологий обслуживания</b> в части:
	внешнего вида сотрудников;
	поведения сотрудников;
	техники безопасности;
	технологий обслуживания в различных службах средства размещения (службы приема и размещения, питания, номерного фонда)

# Федеральный закон Российской Федерации «Об основах туристской деятельности в РФ» от 24.11.1996 (ред. 2018).

Документ регулирует туристскую деятельность на территории РФ

## Статья 4

1. Настоящий Федеральный Закон вступает в силу с 1 января 2019 года, за исключением положений, для которых настоящей статьей установлен иной срок вступления их в силу.
2. Абзац сорок четвертый пункта 4, пункт 6 статьи 1 и статья 2 настоящего Федерального закона вступают в силу с 1 июля 2019 года.
3. За административные правонарушения, предусмотренные статьей 14.39 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях (в редакции настоящего Федерального закона), административная ответственность наступает:
  - 1) с 1 июля 2019 года в отношении предоставления гостиничных услуг в гостиницах с номерным фондом более 50 гостиничных номеров;
  - 2) с 1 января 2020 года в отношении предоставления гостиничных услуг в гостиницах с номерным фондом более 15 гостиничных номеров;
  - 3) с 1 января 2021 года в отношении предоставления гостиничных услуг во всех гостиницах

## **Министерство труда и социальной политики РФ при поддержке отраслевых предприятий разработан реестр профессиональных**

**стандартов**  
В разделе «Гостиницы и рестораны» реестра профессиональных стандартов размещены утвержденные профессиональные стандарты на следующие должности: бухгалтер, внутренний аудитор, официант/бармен, пекарь, руководитель предприятия питания, руководитель/управляющий гостиничного комплекса (сети гостиниц), сомелье/кавист, специалист по противопожарной профилактике, горничная, администратор,

Разработанные профессиональные стандарты отображают уровень необходимых компетенций для каждой должности, которые обязательны при приеме на работу.

Например, в профстандарте **Руководитель/управляющий гостиничного комплекса (сети гостиниц)** выделено четыре блока трудовых обязанностей:

- Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса;
- Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;
- Стратегическое управление развитием гостиничного комплекса;
- Стратегическое управление развитием сети гостиниц



МИНИСТЕРСТВО ЮСТИЦИИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ЗАРЕГИСТРИРОВАНО**

Регистрационный № 37395

от 26 мая 2015.

**МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

## **П Р И К А З**

7 июля 2015г.

№ 282Н

Москва

### **Об утверждении профессионального стандарта «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц»**

В соответствии с пунктом 16 Правил разработки, утверждения и применения профессиональных стандартов, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22 января 2013 г. № 23 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 4, ст. 293; 2014, № 39, ст. 5266), п р и к а з ы в а ю:

Утвердить прилагаемый профессиональный стандарт «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц».

(функциональная карта вида профессиональной деятельности)

Обобщенные трудовые функции			Трудовые функции
код	наименование	уровень квалификации	Наименование
А	Управление и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов	5	Управление и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения
			Управление и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания
			Управление и контроль текущей деятельности сотрудников службы гостиничного фонда
			Самоорганизация и саморазвитие
В	Управление и координация текущей деятельности служб (отделов, департаментов) гостиницы и иных средств размещения	6	Формирование, распределение и управление ресурсами (отделов, департаментов) гостиниц и иных средств размещения
			Взаимодействие с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами
			Контроль и оценка эффективности деятельности служб (отделов, департаментов) гостиниц и иных средств размещения

С	Стратегическое управление развитием гостиниц и иных средств размещения	7	Анализ и планирование деятельности гостиниц и иных средств размещения
			Разработка конкурентоспособной стратегии и эффективного развития гостиниц и иных средств размещения
			Управление реализацией стратегии развития гостиниц и иных средств размещения
			Управление проектами и изменениями в гостиницах и иных средствах размещения
D	Стратегическое управление развитием сети гостиниц и иных средств размещения	8	Разработка концепции и стратегии развития гостиничной сети
			Взаимодействие с акционерами и другими заинтересованными сторонами
			Внедрение инновационных технологий организации и управления деятельностью гостиничной сети
			Проведение изменений корпоративных норм и стандартов деятельности

## ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования».

Настоящий стандарт устанавливает общие требования к средствам размещения и предоставляемым в них услугам.

- Термины и определения

- Виды средств размещения (коллективные, специализированные, индивидуальные, также средства размещения подразделяют на виды и категории по следующим признакам: по назначению; по местонахождению/расположению; по времени функционирования; по уровню технического оснащения; по состоянию материальной базы и номерного фонда; по вместимости; по уровню сервиса и качеству оказываемых услуг; по контингенту проживающих);

Общие требования к средствам размещения  
Требования к другим средствам размещения (требования к специализированным средствам размещения, санаториям, пансионатам, малым средствам размещения, хостелам, индивидуальным средствам размещения, сельским гостевым домам, бизнес-отелям);

- Требования безопасности;

- Требования охраны окружающей среды;

- Требования к персоналу.

1.	<b>Коллективные средства размещения туристов</b>
1.1.	<b>Гостиницы и аналогичные средства размещения</b>
1.1.1.	Гостиницы (отели), <del>апартаменты, снот-отели, отели-гарри,</del> курортные отели, клубы с проживанием, <del>парк-отели,</del> бутик-отель, мотели
1.1.2.	Аналогичные средства размещения (туристские общежития, меблированные комнаты и другие заведения, которые предоставляют ограниченные услуги, например, проживание, включая уборку номера)
1.2.	<b>Специализированные средства размещения</b>
	Санаторно-курортные средства размещения: - санатории, пансионаты, профилактории, грязелечебницы с проживанием, бальнеологические лечебницы с проживанием, <del>спа-отели</del> и др.
1.2.1.	Специализированные средства размещения для отдыха и организации досуга: усадьбы с проживанием, дома/базы/центры отдыха, оздоровительные лагеря, рекреационные центры, деревни отдыха, спортивные лагеря /базы, лагеря труда и отдыха, дома охотника (рыбака) и др. Туристские специализированные средства размещения: туристские базы, туристские приюты, туристские деревни (деревни отдыха), горные приюты, стоянки, кемпинги и др.
1.2-2.	Средства размещения для отдыха, оздоровления и организации досуга детей и юношества: - детские санаторно-оздоровительные организации, санатории, пансионаты с лечением, профилактории, санаторно-оздоровительные и лечебно-оздоровительные центры/лагеря для детей, - детские центры отдыха и оздоровления/лагеря/базы отдыха, рекреационные центры для детей и подростков; - специализированные или профильные лагеря/центры туристские оздоровительные, спортивные, краеведческие, языковые, танцевальные, компьютерные, образовательные, экологические, физкультурно-оздоровительные, образовательные и др.); - туристские центры детского и юношеского туризма (краеведения и экскурсий, станции юных туристов, детские туристские базы, лагеря и т.п.); - летние пришкольные лагеря, лагеря дневного пребывания (в школах, гимназиях, колледжах и других образовательных организациях)
1.2.3.	Транспортные специализированные средства размещения: общественный пассажирский транспорт (железнодорожные поезда и вагоны, теплоходы, суда, паромы), наземный и водный транспорт, переоборудованный под средства размещения для ночлега, круизные речные и морские суда, яхты, катера, плавучие гостиницы/отели, прогулочные корабли, флотели, акватели (ботели, ролеты и т.п.), лайнеры, флайтели, автодома и автофургоны и др.
1-2-4.	Конгресс-отели: конгресс-центры с проживанием, конгрессно-гостиничные комплексы, бизнес-отели, неспециализированные объекты конгрессной недвижимости с проживанием и др.
1.3.	<b>Иные коллективные средства размещения</b>
	- Капсульные отели, апартаменты таймера, кондоминиумы, концептуальные отели, ледяные отели, отели для женщин, отели для нудистов; - Хостелы; общежития, меблированные комнаты, сервисные апартаменты;
1-3.1.	
2	<b>Индивидуальные средства размещения</b>
2.1.	Жилые дома, в т.ч. клубные дома, виллы/особняки, коттеджи, доходные дома, дачные дома, комнаты в жилых домах, квартиры в многоквартирных жилых домах, меблированные комнаты, находящиеся в частной собственности, апартаменты и сервисные апартаменты, в т.ч. апартаменты таймера, гостевые дома, сельские гостевые дома, сельские хижины, избы, юрты, шале, бунгало.

# ГОСТ Р 56184-2014 «Услуги средств размещения. Общие требования к хостелам»

Стандарт устанавливает общие требования к хостелам, предназначенным для временного проживания гостей, и к предоставляемым в них услугам.

Настоящий стандарт рассматривает следующие вопросы:

- Термины и определения (хостел, малобюджетный туризм, хостельер)
- Общие положения;
- Общие требования к хостелам (требования к прилегающей территории для хостелов, расположенных в отдельно стоящих зданиях, требования к зданиям, техническому оборудованию и оснащению помещений хостелов, требования к информационному обеспечению)
- Услуги, предоставляемые в хостелах;
- Требования безопасности;
- Требования охраны окружающей среды;
- Требования к персоналу.

# ГОСТ Р 55699 - 2013 Доступные средства размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями. Общие требования

Настоящий стандарт устанавливает общие требования к доступным средствам размещения, предназначенным для туристов с ограниченными физическими возможностями и их сопровождающих. Настоящий стандарт рассматривает следующие вопросы:

- Термины и определения (инвалидность, доступное средство размещения, адаптация маломобильных групп населения, универсальный элемент, доступная среда, инклюзивность, доступный путь движения, доступный маршрут движения, габариты, доступный номер/комната для проживания; доступный туалет/санузел, места обслуживания;
- Общие положения;
- Технические требования (доступ и передвижение; проходы и зоны пешеходного движения, устранение травмоопасных препятствий; площадки для отдыха и тд);
- Требования к персоналу.

рекреации

- ГОСТ 53997 - 2010 Туристские услуги. Информация для потребителей**
- ГОСТ Р 55321 - 2012 Услуги населению. СПА-услуги. Общие требования**
- ГОСТ Р 54599 - 2011 Услуги средств размещения. Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха**
- ГОСТ 30524-2013 Услуги общественного питания. Требования к персоналу.**
- ГОСТ 31985-2013 Услуги общественного питания. Термины и определения.**
- ГОСТ 32692-2014. Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания.**
- ГОСТ 30389-2013 Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования.**
- ГОСТ Р 55889- 2013 Услуги общественного питания. Система менеджмента безопасности продукции общественного питания**
- ГОСТ Р 51870— 2014 УСЛУГИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ УБОРКИ — КЛИНИНГОВЫЕ УСЛУГИ Общие технические условия**
- ГОСТ Р 57015-2016 Услуги населению. Услуги бассейнов**
- ГОСТ Р 55698-2013 Услуги пляжей**
- ГОСТ Р 57286-2016 Услуги социального туризма**
- ГОСТ 56642-2015 Туристские услуги. Экологический требования**

Пример Аккорд

**ГОСТ 30494-2011 Здания жилые и общественные. Параметры микроклимата в помещениях**

**Постановление Правительства РФ от 15.01.2007 N 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации**

**СП 00.13330.2016 ЗДАНИЯ ГОСТИНИЦ ПРАВИЛА ПРОЕКТИРОВАНИЯ  
Стандарт 56171713-007-2015 «Услуги средств размещения. Требования экологической безопасности и методы оценки»**

**Закон о защите прав потребителей**

**Постановление Правительства РФ от 14.04.2017 N 447 "Об утверждении требований к антитеррористической защищенности гостиниц и иных средств размещения и формы паспорта безопасности этих объектов"**

**СанПиНы, СНиП и СП**

**ФЗ N 171 О ГОСУДАРСТВЕННОМ РЕГУЛИРОВАНИИ ПРОИЗВОДСТВА И ОБОРОТА ЭТИЛОВОГО СПИРТА, АЛКОГОЛЬНОЙ И СПИРТСОДЕРЖАЩЕЙ**

**ПРОДУКЦИИ И ОБ ОГРАНИЧЕНИИ ПОТРЕБЛЕНИЯ (РАСПИТИЯ) АЛКОГОЛЬНОЙ ПРОДУКЦИИ**

**ФЗ N 173 О ВАЛЮТНОМ РЕГУЛИРОВАНИИ И ВАЛЮТНОМ КОНТРОЛЕ**

**ФЗ О рекламе**

Пример штрафа отелям

**Трудовой кодекс N 197-ФЗ**

**Назначенный потребителем срок устранения недостатков товара /услуги указывается в договоре или в акте, подписываемом сторонами документе либо в заявлении, направленном потребителем исполнителю.**

**За нарушение предусмотренных настоящей статьей сроков устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги) исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню), размер и порядок исчисления которой определяются в соответствии с [пунктом 5 статьи 28](#) настоящего Закона.**

## **Статья 28. Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг)**

**5. В случае нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) или назначенных потребителем на основании [пункта 1](#) настоящей статьи новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки **неустойку (пеню)** в размере **трех процентов цены выполнения работы (оказания услуги)**, а если цена выполнения работы (оказания услуги) договором о выполнении работ (оказании услуг) не определена - общей цены заказа. Договором о выполнении работ (оказании услуг) между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки (пени).**