

# Технология и организация гостиничных услуг

10010365 «Социально-культурный сервис и туризм», 08050263 «Экономика и управление на предприятиях туризма и гостиничного хозяйства»,  
10020165 «Туризм»

Институт сервиса, моды и дизайна

Кафедра туризма и гостинично – ресторанного бизнеса

Владимирова Елена Александровна

---

## Классификация средств размещения

---

# План лекций

## Классификация средств размещения

---

1. Основные параметры классификации средств размещения
2. Национальные системы классификации средств размещения
3. Документационное обеспечение системы классификации
4. Классификация гостиниц в России

# Требования к знаниям, умениям и навыкам

---

Студент должен приобрести знания и умения:

- Знать параметры международной классификации средств размещения
- Знать требования к классификации гостиниц по уровню комфорта
- Знать международные параметры классификации номеров
- Знать требования к классификации гостиниц в РФ
- Уметь провести оценку классификационных параметров гостиниц и номеров в РФ

# Материал для восстановления знаний

## Правовое обеспечение гостиничной индустрии

---

Задания для проверки остаточных знаний:

- Провести сравнительную характеристику критериев международных и российских нормативных документов
- Составить правила проживания в гостиничном предприятии
- Перечислить случаи ответственности гостиницы перед гостем
- Составить стандарт документационного оформления иностранного гражданина в гостинице РФ

# Содержание

## Классификация средств размещения

---

1. Ключевые понятия
2. Учебный материал
3. Вопросы для самопроверки
4. Рекомендуемая литература

# Ключевые понятия

## Классификация средств размещения

---

**Классификация гостиниц** – оценка технического состояния гостиницы, уровня оказания сопутствующих услуг, контроль качества.

**Целевой сегмент** - это однородная группа потребителей рынка фирмы, обладающая схожими потребностями и покупательскими привычками по отношению к услугам фирмы

**Номерной фонд** – общее количество номеров в гостинице

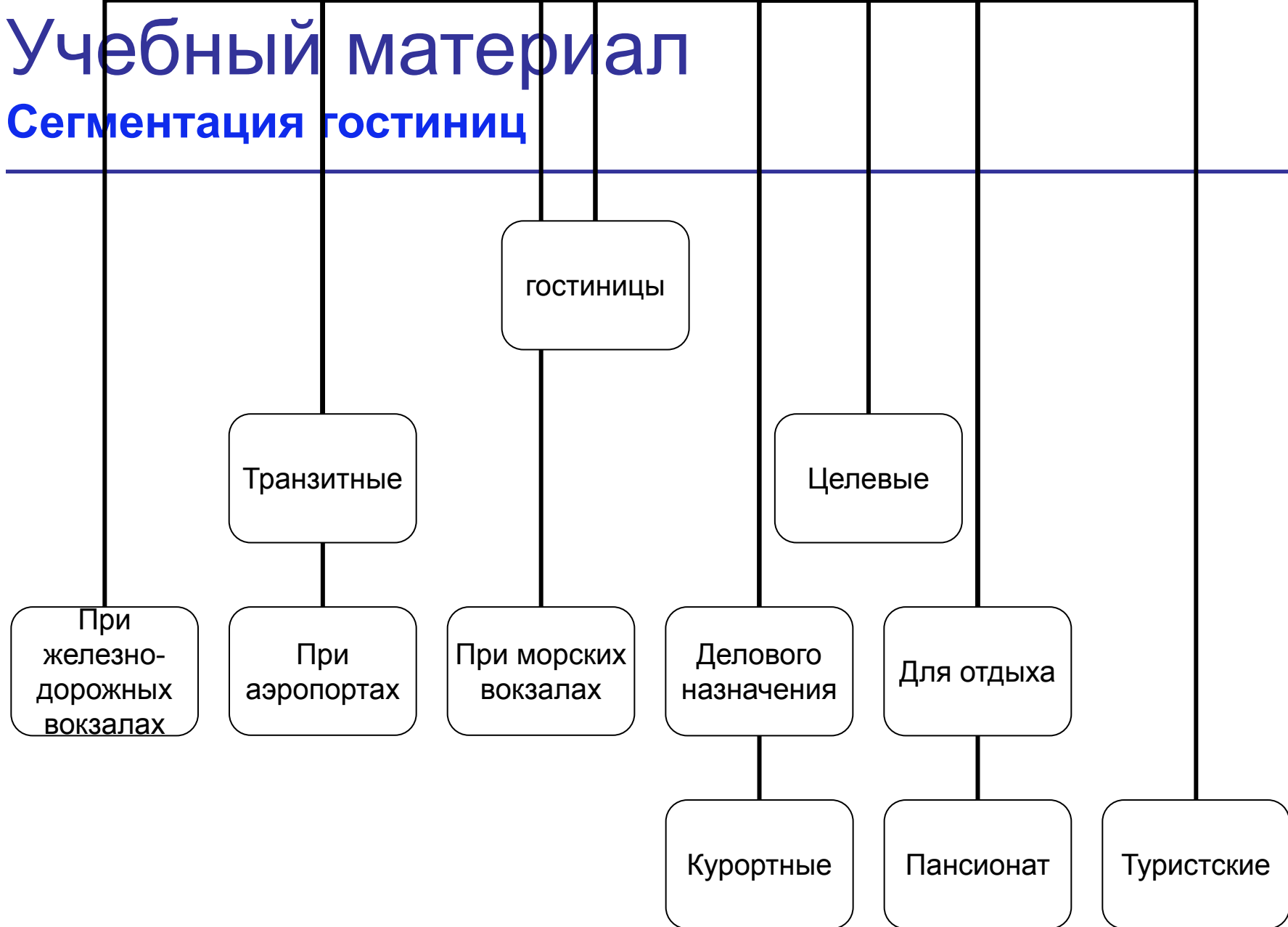
**Средства размещения** - помещения, имеющие не менее 5 номеров и используемые организациями различных организационно-правовых форм и индивидуальными предпринимателями для временного проживания туристов

**Основные услуги** – услуги проживания и питания

**Дополнительные услуги** – комплекс сопутствующих услуг, созданных для удовлетворения спроса целевого сегмента гостей

# Учебный материал

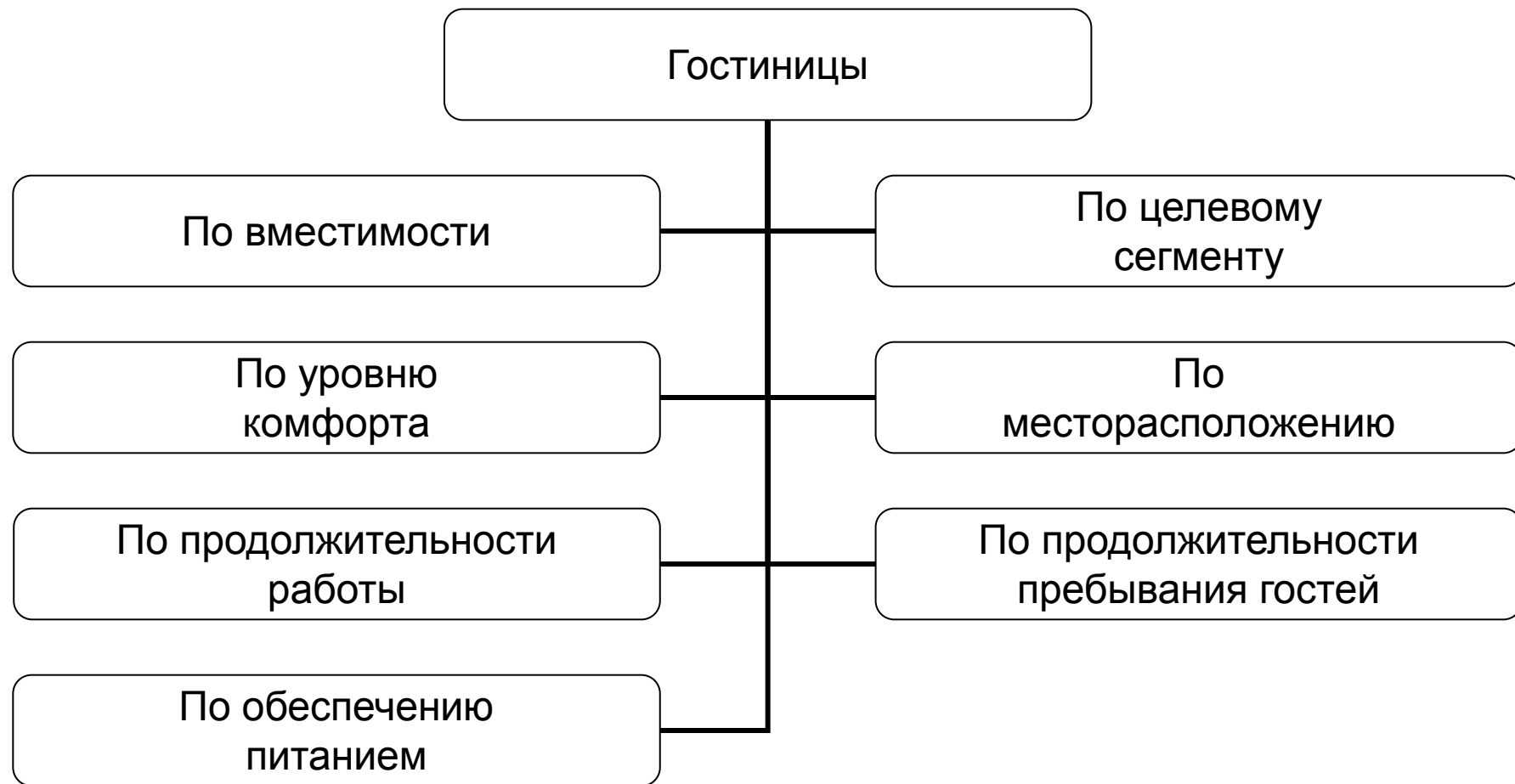
## Сегментация гостиниц



# Учебный материал

## Классификация гостиниц

---





# Учебный материал

## Обозначения уровня гостиниц

---

Греция – «буквы» (государственная система)

Великобритания – «короны» (государственная система); «розы»  
(негосударственная система); «ключи»; «алмазы»

Шотландия – «звезды», «ключи», «драконы»

Австралия – «классы»

Швейцария – «разряды»

Франция – «звезды», «разряды»

США – «звезды», «разряды», «алмазы»

Италия – «звезды»

Таиланд – «буквы»

Страны Прибалтики – «звезды», «короны»

# Учебный материал

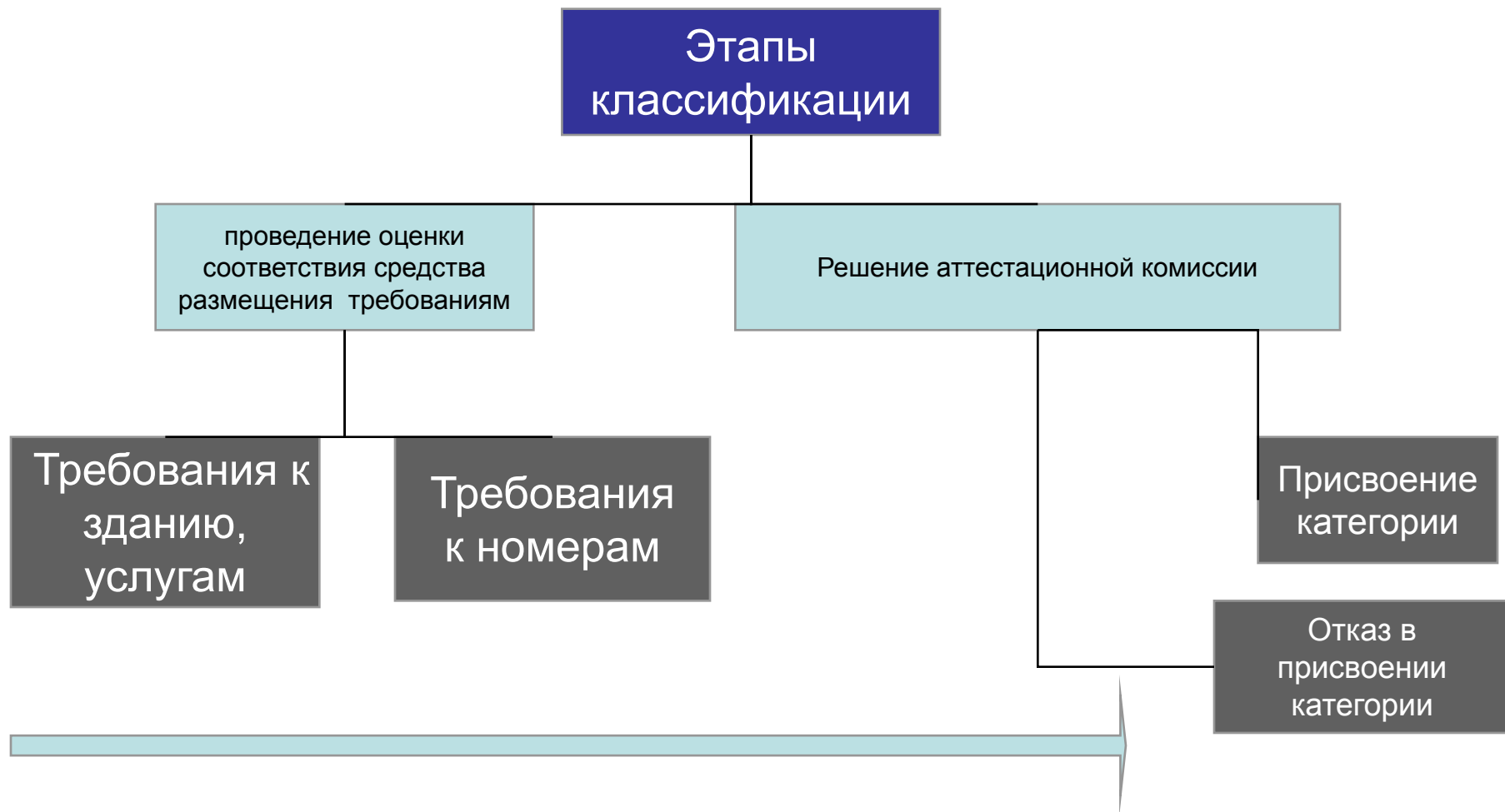
Целями Системы классификации гостиниц в РФ являются:

---

- обеспечение стабильности качества обслуживания в средствах размещения;
  - гармонизация критериев классификации средств размещения в Российской Федерации с Рекомендациями Всемирной туристской организации (ВТО) и с учетом существующей зарубежной практики;
  - дифференциация средств размещения в зависимости от ассортимента и качества предоставляемых услуг;
  - оказание помощи потребителю в компетентном выборе услуг средства размещения;
  - обеспечение потребителя достоверной информацией о том, что категория средства размещения подтверждена результатами классификации и соответствует категории, установленной в нормативных документах, принятых в Системе;
  - повышение конкурентоспособности гостиниц и других средств размещения;
- содействие развитию въездного и внутреннего туризма за счет укрепления доверия российских и иностранных потребителей к результатам классификации средств размещения и соответственно увеличению доходной части бюджета страны.

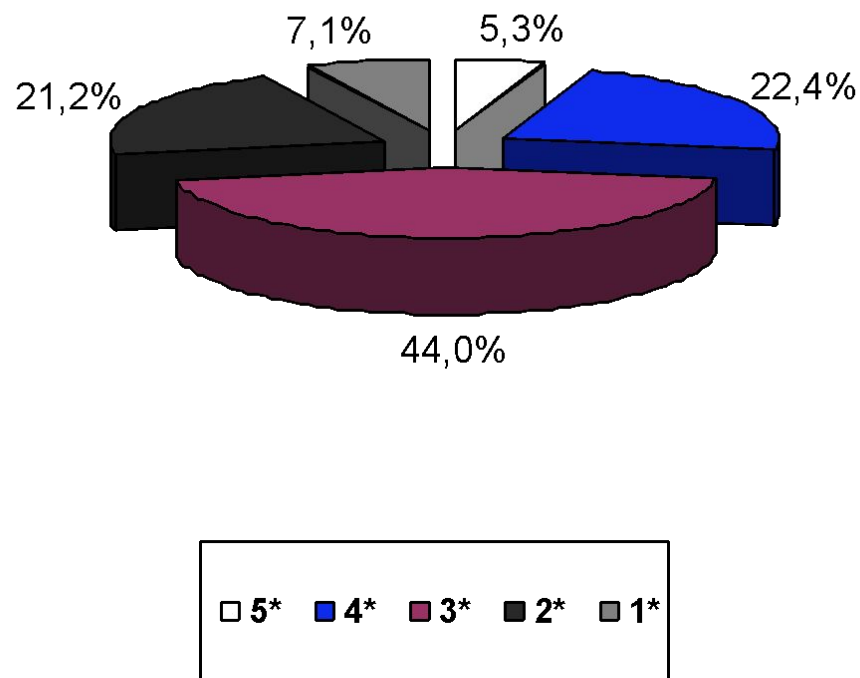
# Учебный материал

## Система классификации гостиниц в РФ



# Учебный материал

## Гостиницы, прошедшие классификацию «Ростест»



Всего в России до 2009г. прошли сертификацию по системе «Ростест» 397 гостиниц

# Учебный материал



Сертификат выдается  
сроком на пять лет

# Приобретенные знания

---

- Содержание международных нормативных актов, регулирующих аспекты классификации средств размещения
- Национальные системы классификации гостиниц
- Типология параметров классификации гостиниц и номеров
- требования к гостиницам разной категории
- Система классификации гостиниц в Российской Федерации

# Вопросы для самопроверки

## Классификация средств размещения

---

- Дать понятие коллективному и индивидуальному средству размещения
- Перечислить параметры классификации гостиниц
- Перечислить основные требования к оснащению и услугам гостиниц
- Перечислить цели создания системы классификации гостиниц в РФ
- Дать характеристику категориям номеров по системе «Ростест»

# Задания для самопроверки

## Классификация средств размещения

---

Подготовить доклады по темам:

- Национальные системы классификации гостиниц
- Государственное регулирование систем классификации в странах Европы
- Государственное регулирование систем классификации в странах Северной Америки
- Государственное регулирование систем классификации в странах Юго-восточной Азии



# Рекомендуемая литература

---

1. Саак А.Э., Якименко М.В. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны) – СПб.: «Питер», 2007. – 432с.
2. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: учеб. пособие. – М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2008. – 352с.
3. Кусков, А. С. Гостиничное дело: учебное пособие [для студ. вузов]. / А. С. Кусков. - М. : Дашков и К\*, 2009. - 328 с.
4. Сенин, В. С. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения: учебное пособие для студ. вузов, обуч. по спец. "Социально-культурный сервис и туризм". / В. С. Сенин, А. В. Денисенко. - М.: Финансы и статистика, 2007. - 144 с.: ил. - Библиогр.: с. 134-138.

---

## Использование материалов презентации

Использование данной презентации, может осуществляться только при условии соблюдения требований законов РФ об авторском праве и интеллектуальной собственности, а также с учетом требований настоящего Заявления.

Презентация является собственностью авторов. Разрешается распечатывать копию любой части презентации для личного некоммерческого использования, однако не допускается распечатывать какую-либо часть презентации с любой иной целью или по каким-либо причинам вносить изменения в любую часть презентации. Использование любой части презентации в другом произведении, как в печатной, электронной, так и иной форме, а также использование любой части презентации в другой презентации посредством ссылки или иным образом допускается только после получения письменного согласия авторов.