

ОРГАНИЗАЦИЯ ТУРАГЕНТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Модуль 3. Социально-экономические технологии гостиничного предприятия



Раздел 2 Классификация средств размещения

Классификация гостиниц и других средств размещения призвана решать различные задачи (для маркетинговых исследований, для ориентирования потребителей и т. д.), поэтому в основу многочисленных классификаций положены разные критерии.

Наиболее общим является разработанное экспертами ВТО деление средств размещения на две основные группы: коллективные средства размещения и индивидуальные средства размещения



Таблица 1 - Стандартная международная классификация средств размещения туристов

Категории	Разряды	Группы
1. Коллективные средства размещения туристов	1.1. Гостиницы и аналогичные средства размещения	1.1. Гостиницы
		1.1.2. Аналогичные заведения (мотели, меблированные комнаты, туристские общежития, гостевые комнаты)
	1.2. Специализированные заведения	1.2.1. Оздоровительные заведения
		1.2.2. Лагеря труда и отдыха
		1.2.3. Общественные средства транспорта (ботель, флотель, родтель и т. д.)
		1.2.4. Конгресс-центры
	1.3. Прочие коллективные заведения	1.3.1. Жилища, предназначенные для отдыха
		1.3.2. Площадки для кемпинга
		1.3.3. Прочие коллективные заведения

2. Индивидуальные средства размещения туристов	2.1. Индивидуальные средства размещения	2.1.1. Собственные жилища
		2.1.2. Арендуемые комнаты в семейных домах
		2.1.3. Жилища, арендуемые у частных лиц или агентств
		2.1.4. Размещение, предоставляемое бесплатно родственниками или знакомыми
		2.1.5. Прочее размещение на индивидуальной основе

Этапы проведения классификации:

Заключается договор на проведение классификации

Гостиница заполняет анкеты и собирает необходимые документы

Приезжает экспертная комиссия для осмотра средства размещения

На основе осмотра эксперты составляют протоколы осмотра и рекомендации

Мы выдаем свидетельство и заносим данные о нём в официальный перечень
Министерства культуры Российской Федерации



КЛАССИФИКАЦИЯ ГОСТИНИЦ

В ЗАВИСИМОСТИ ОТ
АССОРТИМЕНТА

**СПЕЦИАЛИЗИРОВАН
НЫЕ**

КОМПЛЕКСНЫЕ

УНИВЕРСАЛЬНЫЕ

В ЗАВИСИМОСТИ ОТ
ОБСЛУЖИВАЮЩЕГО
КОНТИНГЕНТА

**С ПОСТОЯННЫМ
КОНТИНГЕНТОМ (ПР
ЕДПРИЯТИЯ
ПИТАНИЯ ПРИ
ГОСТИНИЦЕ, САНАТ
ОРИИ И Т.Д.)**

**С ПЕРЕМЕННЫМ
КОНТИНГЕНТОМ (ГО
РОДСКОЙ РЕСТОРАН)**

В ЗАВИСИМОСТИ ОТ
ТИПА
ОБСЛУЖИВАНИЯ

**ОБСЛУЖИВАНИЕ
ОФИЦАНТАМИ**

**ПРЕДПРИЯТИЯ
САМООБСЛУЖИВА
НИЕ**

**ПРЕДПРИЯТИЯ
СМЕШАННОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Таблица 1

Классификация средств размещения

Средства размещения	Разряды
Коллективные	1 Гостиницы и аналогичные средства размещения туристов: гостиницы широкого профиля, специализированные гостиницы, мотели, придорожные гостиницы, курортные гостиницы; пансионы, меблированные комнаты, туристские общежития. 2 Специализированные заведения: здравницы, курорты, санатории. 3 Прочие коллективные заведения: гостиницы квартирного типа, комплексы домов или бунгало, кемпинги
Индивидуальные	Собственные жилища (квартиры, виллы, особняки, коттеджи, используемые посетителями-резидентами, в том числе и апартаменты таймшера, комнаты, арендуемые у частных лиц или агентств)

Гостиничные предприятия можно классифицировать по следующим критериям.

1. По вместимости номерного фонда.

В каждой стране с учетом социально-экономических и исторических особенностей развития существует свой подход к определению вместимости малых, средних и больших гостиниц.

ВТО рекомендует считать малой гостиницей предприятие, номерной фонд которого — 30 номеров. Для большинства стран Европы (Италии, Греции, Германии и т. д.) характерны небольшие гостиницы, в то время как в Америке и на динамично развивающемся рынке Азии типичны гостиницы с большой вместимостью.

Многие страны придерживаются подхода к классификации по вместимости, при котором:

малыми гостиницами считаются предприятия с вместимостью до 150 номеров;

средними — от 150 до 299 номеров;

большими — от 300 до 600 номеров;

мега-отелями — количество номеров более 600.

2. По целевому рынку.

Одной из важных задач маркетингового исследования является определение целевого рынка, на который будет направлена маркетинговая политика гостиничного предприятия. Под целевым рынком понимается группа (группы) потребителей, которых гостиница хочет привлечь и в дальнейшем сделать своими клиентами.

Таким образом, классификация гостиниц по целевому рынку основана на дифференциации типов обслуживаемых клиентов. Наиболее общими типами гостиниц, выделяемыми на основе этого критерия, являются следующие.

Бизнес-отели. Предшественники этого типа гостиниц располагались по пути следования путешественников. Развитие железных дорог способствовало строительству многих гостиниц вблизи вокзалов. Те гостиницы, которые располагались в центре города, со временем стали не только местом для размещения приезжих, но и своего рода общественным центром для местных жителей. Современные бизнес-отели находятся в деловой или центральной части города и обслуживают прежде всего бизнес-туристов. Они представляют собой самую крупную группу гостиничных предприятий, поскольку, согласно статистике, цель более чем половины всех поездок — деловая. Обслуживание направлено на создание определенной обстановки: наличие в номере рабочей зоны помимо зоны отдыха, наличие специальных помещений и оборудования для проведения деловых мероприятий (конференц-залов, переговорных комнат и т. д.), наличие пунктов обмена валют и отделений банков и т. д. Среди дополнительных услуг бизнес-отелей значатся: услуги прачечной, химчистки, спортивных центров, прокат автомобилей и т. п. Обслуживание бизнес-клиентов позволяет гостинице наиболее точно прогнозировать загрузку и осуществлять бронирование. Обеспечение первоклассного сервиса может позволить гостиничному предприятию создать долгосрочные отношения с клиентами.

Гостиницы при аэропортах. Развитие этого рода гостиниц связано с появлением с середины XX в. коммерческих реактивных перелетов. Клиентами являются бизнесмены, пассажиры отмененных (или отложенных) авиарейсов, персонал авиалиний. Гостиничный транспорт перевозит гостей от аэропорта в отель. Многие гостиницы при аэропортах предоставляют услуги по проведению конференций, позволяя клиентам избежать лишних перемещений по земле и потери времени.

Сюит-отели. Отличительными характеристиками этих средств размещения являются: расширенные площади номеров (они обычно включают гостиную и спальню, иногда маленькую кухню с холодильником (и мини-баром)); сокращение площадей помещений общего пользования; незначительное количество дополнительных услуг; относительно невысокие цены. Клиенты сюит-отелей — люди, использующие их как временное жилище и желающие находиться в домашней атмосфере.

Апарт-отели (гостиницы длительного проживания). Можно сказать, что они похожи на сюит-отели, но обычно предоставляют кухонное оборудование. Они предназначены для гостей, которые собираются прожить не менее 5 дней. Цена зависит от времени пребывания и позволяет сократить расходы путешественников за счет ограниченного набора основных (услуг питания) и дополнительных услуг. Для таких отелей тоже характерно стремление к созданию домашней атмосферы.

Резидентские гостиницы (гостиницы для постоянного проживания). Наибольшее распространение получили в США, на сегодняшний день не очень популярны (частично вытеснены кондоминиум-отелями и сьют-отелями). Предназначены для длительного или постоянного проживания людей (иногда согласно договору постояльцы считаются жильцами). Номера таких гостиниц могут напоминать номера сьют-отелей (есть гостиная, спальня, кухня). Резидентский отель может предоставлять полный или ограниченный набор услуг (уборку номеров, службу администратора, услуги прачечной и т. п.), на территории отеля могут находиться ресторан и зоны отдыха.

EusyHotel — это совершенно новый тип гостиниц, как правило, они размещаются в центрах крупных городов. Такие гостиницы не предоставляют никаких услуг, кроме размещения, в ней нет общественных зон, единственный сотрудник, которого могут увидеть клиенты, — это менеджер на ресепшен. Номера отличаются небольшими размерами (от 7,2 до 6,3 м²), но в каждом из них есть двуспальная кровать, санузел с душем, кондиционер, телевизор. Первая гостиница типа easyHotel уже открылась в Лондоне (в 2005 г.).

Курортные гостиницы. Отличительным признаком этих средств размещения является наличие специальных условий для отдыха (оборудования и приспособлений) и местонахождение, в зависимости от которого определяется специфика обслуживания. Курортные гостиницы могут располагаться на летних, круглогодичных, горнолыжных и зимних курортах. Предлагаемые ими услуги — широкий ассортимент еды и напитков, а также различного рода дополнительные услуги. Основная цель курортных гостиниц — предусмотреть все пожелания клиента. Основной проблемой является сезонный фактор, который оказывает негативное влияние на загрузку материальной базы. Кроме того, возникают проблемы, связанные с наймом и сохранением квалифицированного персонала. Многие из гостиниц в несезонный период предпочитают закрываться, другие пытаются выйти на новые рынки, уделяя большое внимание обслуживанию деловых туристов.

Гостиницы B&B (bed and breakfast). Такой тип средства размещения распространен во всем мире: туристы останавливаются в частном жилом доме или небольшой гостинице. Услуги упоминаются в самом названии: проживание и завтрак. Владельцы гостиниц B&B обычно проживают там, следят за порядком, занимаются приготовлением завтраков (для них это может быть не основным видом деятельности). Распространены эти средства размещения традиционно в сельской местности, но встречаются и в городах при наличии там туристских ресурсов или транспортно-транспортных узлов.

Казино-отели. Появление этого класса средств размещения связано с развитием игорного бизнеса. Например, Лас-Вегас (штат Невада) является крупнейшим по количеству гостиниц городом США именно благодаря отелям такого типа. Комплекующие услуги большинства гостиниц - размещение и питание - для казино отелей являются вторичными по отношению к организации игорного бизнеса. Отличительной чертой является ценовая политика: номера, питание и напитки, как правило, крайне дороги. Помимо перечисленных видов услуг, казино-отели могут предлагать экстравагантные шоу-программы, организацию перелетов чартерными рейсами для иногородних клиентов, теннисные корты и пр.

Конгресс-центры и конгресс-отели. Являются разновидностью бизнес-отелей. Конгресс-центры специализируются на обслуживании различного рода мероприятий (конференции, симпозиумов). Помимо размещения и питания, отелем предоставляются специальные помещения, выставочные площади и различное оборудование (аудиовизуальная аппаратура, экраны и приспособления для демонстрации плакатов и т.д.). Кроме того, конгресс-центры могут предоставлять дополнительные услуги (спортивные центры и пр.) участникам мероприятий. Ассортимент предлагаемых услуг не так разнообразен, как в бизнес-отелях, потому что первоочередной задачей является удовлетворение потребностей организаторов мероприятия. Как правило, велики по площади и обособлены. Конгресс-центры выставляют организаторам мероприятий единую таксу, включающую проживание, питание и стоимость участия в мероприятиях.

Конгресс-отели также специализируются на обслуживании участников различных мероприятий. Отличительной чертой этих средств размещения является размер номерного фонда - 2 тыс и более. В распоряжении конгресс-отеля находятся различные выставочные площади и помещения для встреч, полный набор бизнес-услуг (проведение телеконференций, услуги переводчика и секретаря и т. п.). Конгресс-отели требуют предварительного бронирования для бизнес-групп, как правило, за 2 года до мероприятия (иногда - за 10 лет вперед). Это связано с необходимостью размещения большого количества участников. Конгресс-отель не всегда располагает всеми необходимыми средствами для проведения мероприятия; в таком случае он заключает соглашение с местным конгресс-центром.

Таймшер-отели и кондоминиум-отели. Таймшер-отели - отели «на период отпуска» - являются одним из развивающихся сегментов индустрии гостеприимства. Основой принцип заключается в выкупе клиентом на определенный период времени (как правило, несколько педель в году) части гостиничной собственности, которая представляет собой гостиничный помер и прилегающую к нему территорию — кондоминиум. Достоинство таймшера — возможность, обмена времени и места владения с лицом, имеющим аналогичную собственность в другом месте. Это позволяет интересно проводить отпуск и получать новые впечатления. Обмены помогает осуществлять управляющая компания. Основными компаниями по таймшер-обмену являются: Interval International (II) и Resort Condominiums International (RCI).

Кондоминиум-отели похожи на таймшер-отели, различие между ними заключается в механизме владения собственностью. Номерной блок кондоминиум-отеля в течение года имеет одного владельца, который проживает в нем определенный срок. В остальное время управляющая компания по договоренности сдает собственность в аренду, доходы от которой идут владельцу. Он оплачивает эксплуатационное и операционное обслуживание (аналогичные расходы несут и владельцы таймшера), предоставление рекламы и услуг по аренде. Номер таких отелей состоит из гостиной, столовой, кухни, ванной, одной или нескольких спален.

Кроме того, существуют и другие средства размещения, которые могут составить конкуренцию традиционным гостиницам.



Среди *альтернативных средств размещения* можно выделить следующие.

Мотель — средство размещения, расположенное вблизи автомобильной дороги, предлагающее размещение (реже питание) и место для парковки. За счет ограниченного **ассортимента услуг предлагает невысокие цены.**

Флотель — теплоходы, предоставляющие своим клиентам разнообразные услуги; могут представлять собой многоэтажные сооружения с большим количеством ресторанов, кафе, магазинов, спортивных и развлекательных центров.

Ботель — небольшое судно, оборудованное под гостиницу, для размещения и отдыха туристов у берегов моря или озера. Находится, как правило, в живописном месте или недалеко от достопримечательностей.

Ротель — гостиница, организованная в поезде; как правило, пребывание в ней дорогое удовольствие, оправданное большим количеством услуг и высоким уровнем сервиса.

Флайтель — самолеты, оборудованные для проживания. Вследствие своей дороговизны не является распространенным средством размещения.

Караванинги, кемпинги, паркинги — предоставляют размещение туристам, путешествующим на машинах или трейлерах; обычно дополнительный набор услуг заключается в обеспечении помещениями для приготовления пищи, душевыми и туалетными комнатами.

К альтернативным относят также размещение в частном секторе, которое обычно пользуется спросом у клиентов, останавливающихся на длительный срок. Жилой сектор может предоставлять своим постояльцам полностью меблированные комнаты. Составляет конкуренцию гостиницам за счет более низкой цены.

3. По уровню комфорта.

Уровень комфорта — это комплексный критерий, который складывается из ряда требований (к состоянию номерного фонда, техническому оснащению гостиницы, наличию и состоянию предприятий питания, возможности предоставления дополнительных услуг, квалификации персонала и т. д.). Они в том или ином сочетании присутствуют практически во всех классификациях. Можно выделить три направления формирования требований для определения категории средства размещения: согласно первому, категория средства размещения определяется исходя из понятия «технического качества» (то есть требования устанавливаются к размеру площадей, наличию оборудования, вместимости гостиницы и численности персонала и др.), второе опирается на понятие «функционального» качества (особое внимание уделяется уровню обслуживания), третье представляет собой комбинацию двух первых. Таким образом, в каждом государстве или определенной гостиничной цепи к понятию комфорта относятся по-разному, что затрудняет создание единой системы классификации. Для создания национальных систем классификации средств размещения государственными органами, занимающимися вопросами туристской индустрии (совместно с представителями гостиничного сектора, научно-исследовательскими организациями), вырабатываются соответствующие нормативные требования. Эти системы могут носить как обязательный, так и добровольный характер. Если определение классности является обязательной процедурой, то по ее окончании организация получает официальное разрешение на оказание гостиничных услуг.

Таблица 2 - Подходы к применению систем категоризации средств размещения в ряде стран

Страны, в которых стандарты, нормы и процедуры категоризации устанавливаются государственными органами	Страны, в которых стандарты, нормы и процедуры категоризации устанавливаются негосударственными органами	Страны, в которых категоризация проводится обязательно	Страны, в которых категоризация проводится на добровольной основе
Болгария	Великобритания	Бельгия	Австрия
Венгрия	Дания	Венгрия	Великобритания
Греция	Норвегия	Греция	Германия
Индия	США	Индия	Дания
Испания	Швейцария	Испания	Норвегия
Италия	Швеция	Италия	Россия
Марокко		Швейцария	Словения
Мексика			США
Португалия			Финляндия
Россия			Франция
Словения			Швеция
Франция			

Франция. Нормы и процедура категоризации средств размещения определяется Постановлением министра труда, малого предпринимательства и туризма (от 14 февраля 1986 г. с дополнениями от 10 апреля 1991 г.). Заключение о присвоении разряда средствам размещения и ресторанам создает Денартаментальная комиссия по туристским делам. Все гостиницы подразделяются на 6 категорий (без звезд, 1*, 2*, 3*, 4*, 4* «люкс»), туристские резиденции имеют 4 разряда (от 1* до 4*).

Гостиничное предприятие не может претендовать на присвоение ни одной из категорий, если она не отвечает минимальным требованиям, объединенным в следующие группы:

количество номеров;

места общественного пользования;

оборудование;

комфортность жилья;

обслуживание;

доступность инвалидам и людям с ограниченной подвижностью.

Принята классификация ресторанов (от 1* до 5* «люкс»).

Караванинги и кемпинги делятся на 4 категории (от 1* до 4*).

Испания. Гостиницы и апартаменты делятся на 5 категорий (от 1* до 5*). Кроме того, с 1983 г. для гостиниц был установлен дополнительный разряд — «гостиница высокого уровня обслуживания». Мотели имеют 1 категорию. Специальным королевским указом для этих средств размещения созданы минимальные требования, определяющие их классность. Кемпинги и караванинги имеют 4 категории (от 1* до 3* «люкс»). Требования к этим средствам размещения, к условиям их открытия и эксплуатации определяются кабинетом министров Испании, так же как и требования к функционированию бунгало и апартаментов. Функционирование и категории бунгало и апартаментов регулируются специальными постановлениями. Согласно статье 48 Конституции страны, каждое из ее Автономных сообществ полномочно решать вопросы туризма (в том числе вопросы классификации и сертификации средств размещения) в пределах своих территорий. Каждая из 17 автономий Испании имеет свою процедуру присвоения разрядов средствам размещения.

Швейцария. В этой стране отсутствует общее федеральное законодательство по туризму. Туристская деятельность относится к компетенции частного сектора. Швейцарская ассоциация владельцев гостиниц (SSH) разработала в 1979 г. собственную классификацию гостиниц, основанную на «звездном» принципе. Гостиницы делятся на шесть разрядов: от 0 до 5* (гостиница, комфортабельная гостиница, гостиница среднего класса, гостиница улучшенного среднего класса, гостиница первого класса, гостиница класса «люкс»). Другие средства размещения, при соблюдении ими определенных норм, включаются в Справочник по гостиницам SSH без указания классности. В зависимости от своего предназначения швейцарские отели делятся на: гостиницы для отдыха (F), бизнес-гостиницы (G), конгрессные гостиницы (S), гостиницы бальнеологических курортов (K), размещение с завтраком или без питания (Hotel-garni), апартаменты с оборудованием для приготовления пищи (Aparthotel), деревенские дома (Country Inn). Аттестация носит заявительный характер. Заполняется анкета (владельцем или управляющим средства размещения) и посылается в одно из 5 представительств SSH, которое рассматривает заявление и выносит решение о присвоении гостинице категории (по количеству набранных баллов отель может претендовать на ту или иную категорию). При необходимости в отель может быть направлена контрольная группа для инспекции. Аттестация проводится повторно через 5 лет или при смене владельца/управляющего

США. Официально утвержденной правительством классификации гостиниц в стране не существует. Обычно по уровню комфорта они делятся на 5 категорий. Высшая присваивается двумя учреждениями: AAA (American Automobile Association) — 4-5 алмазов и Mobile Travel Guide — 4-5*. Из более чем 21 тысячи отелей США, Канады, Мексики высшей категории статуса удостоены только 35, что составляет менее 2% от общего числа.

Греция. Принята буквенная классификация по уровню комфорта. Можно выявить следующее соответствие категориям: гостиницы класса «А» соответствуют 4*, гостиницы категории «В» — 3*, «С» — 2* и «D» — 1*. Для гостиниц высшей категории существует термин «De luxe». Несмотря на приведенную классификацию, греческие гостиницы одной категории могут значительно отличаться друг от друга.

Италия. Для этой страны характерно большое количество гостиниц (порядка 40 тыс.) небольшого размера (50-80 номеров). Гостиницы классифицируются согласно категориям, которые соответствуют звездам, следующим образом: первая категория — 4*, вторая — 3*, третья — 2*. В рамках каждой категории существует своя произвольная градация.

В мировой практике имеются случаи, когда в пределах одной страны существует несколько систем классификации, например в Великобритании используются несколько схем.

Система корон (это 6-уровневая система добровольной классификации: от 0 до 5 корон, для «перевода» на звезды надо от «короны» отнять 1, например 4 «короны» — это 3*).

Согласно системе, предложенной BTA (British Travel Authority), гостинице может быть присвоена одна из 5 категорий: «бюджетная гостиница» соответствует 1*, «гостиница туристского класса» — 2*, «гостиница среднего класса» — 3*, «гостиница первого класса» — 4*, «гостиница высшей категории» — 5*.

Классификационная система цепи гостиниц AA-Hotel многопрофильной организации «Автомобильная ассоциация Великобритании» (AA, Automobile Association Development Limited) классифицирует все средства размещения следующим образом:

- гостиницы (Hotels, Lodge, Country House); - частные гостиницы и гостевые дома {Private Hotels, Guesthouses), фермерские дома (Farmhouses) и небольшие придорожные гостиницы (Inn).

Гостиницам присваиваются категории от 1* до 5*, частные гостиницы и гостевые дома могут получить категорию от 1 до 5Q (от quality — качество). Надо отметить, что количество звезд не связано па-прямую с качеством, а указывает на различные типы гостиниц и степень обеспеченности услугами и удобствами, поэтому, кроме звезд, гостинице начисляются дополнительные оценки в процентах, отражающие качественную разницу обслуживания по сравнению с эталоном. Гостинице, получившей высокий процент, присваивается «красная звезда», в отличие от традиционной желтой на черном фоне. Все предприятия ежегодно анонимно инспектируются, при смене владельца свою категорию гостиница автоматически теряет. Для ресторанов AA тоже разработаны критерии категоризации, здесь выделяют 5 уровней, а вместо звезд используют знак «нож и вилка». Устанавливаются требования к уровню комфорта, удобства, кухне, качеству обслуживания и атмосфере. Особые рестораны отмечаются специальным знаком — «розеткой» (от 1 до 5).

Германия. Немецкая ассоциация гостиниц и средств размещения (DEHOGA) предлагает собственную систему классификации, являющуюся общенациональной. Специалисты разрабатывают основные критерии и методы оценки гостиничных предприятий, на базе которых и делается заключение о соответствии средства размещения требованиям категории. Процедура подтверждения соответствия проводится добровольно для предприятия с количеством мест больше 8. Немецкая классификация устанавливает 19 обязательных критериев для гостиниц разного уровня. К этому добавляется минимальное количество баллов, необходимых для данной категории, по следующим областям: здание/оснащение номеров, оснащение/оборудование, услуги, условия для проведения досуга, пакеты услуг, возможности для проведения конференций. Все средства размещения делятся на 5 классов: турист — 1*, стандарт — 2*, комфорт — 3*, первый класс — 4*, люкс — 5*. Если отель набирает баллов больше, чем требуется для оценки данной категории, то ему присваивается категория «Superior».

Россия. В Российской Федерации система категоризации средств размещения была закреплена ГОСТ Р 50645-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц», который предусматривал лишь 2 класса: гостиниц и мотелей не менее чем на 10 номеров. Стандарт предусматривал минимальные требования для отнесения средства размещения к определенной категории; так, для гостиниц было предусмотрено 5 категорий, для мотелей — 4. Перечень требований данного ГОСТа основывался на количественном учете номенклатуры оборудования и услуг, при этом игнорировался процесс предоставления услуг.

В 1998 г. в России был введен в действие государственный стандарт классификации средств размещения (ГОСТ Р 51185-98 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»), который в определенной мере следовал международной классификации ВТО, подразделяя средства размещения на коллективные и индивидуальные, и содержал общие требования к ним.

Таблица 3 - Стандартная российская классификация средств размещения

Категории	Разряды	Группы	
1. Коллективные средства размещения туристов	1.1. Гостиницы и аналогичные средства размещения	Гостиницы, в том числе квартирного типа	
		Мотели	
		Меблированные комнаты	
		Общежития	
	1.2. Специализированные заведения	1.2. Специализированные заведения	Клубы с проживанием
			Санатории
			Профилактории
			Лагеря труда и отдыха
			Туристские приюты и стоянки
			Туристские, спортивные базы и базы отдыха
			Дома охотника и рыбака
			Общественный транспорт (ботель, флотель, ротель и т. д.)
			Конгресс-центры
			Кемпинги
2. Индивидуальные средства размещения туристов	2.1. Индивидуальные средства размещения	Квартиры, сдаваемые внаем	
		Комнаты в квартирах, сдаваемые внаем	
		Дома, сдаваемые внаем	
		Коттеджи, сдаваемые внаем	

Понятие гостиниц и средств размещения
Любая классификация гостиниц, средств размещения строится на определенных признаках объектов. Но прежде, чем говорить о типологиях, нужно понять, какие заведения можно отнести к гостиницам. У них существуют определенные признаки: имеют номерной фонд; предоставляют различные услуги, не считая заправки постелей, уборки; имеют единое руководство. Под широким классом гостиниц подразумеваются такие заведения, как отели, гостевые дома, хостелы, мотели



Варианты классификаций Классификация гостиниц и иных средств размещения может осуществляться на различных основаниях: По размерам. По целевым рынкам. В этом случае основанием для деления на группы являются цели, с которыми приезжают туристы. По этому признаку выделяют гостиницы для туристов-путешественников, командировочных. То есть транзитные и постоянные места проживания. По уровню цен. Выделяют бюджетные, экономичные, средние, апартаменты, фешенебельные места размещения. По режиму работы: круглогодичные и сезонные. По степени комфортности



Уровень комфорта Также существует классификация средств размещения по уровню предоставляемых услуг. Критериями отнесения к той или иной группе являются: количество номеров в гостинице, оснащение мест общего пользования, оборудование, обслуживание, количество обслуживающего персонала, доступность для людей с ограниченными возможностями. В этой классификации выделяются гостиницы:

Класса люкс. Такие заведения расположены чаще всего в центре города, в самых престижных зданиях, имеют большой обслуживающий штат, доходящий до соотношения 1:1. У них всегда отличное, дизайнерское, часто тематическое, оформление помещений, эксклюзивная мебель, много различного оборудования, хорошая кухня, номерной фонд только высокого уровня. Обычно в таких гостиницах не бывает больше, чем 400 номеров, а чаще и намного меньше.

Отели высокого класса. Такие заведения могут иметь достаточно большой (до 2000) и разнообразный номерной фонд, располагаются в черте города, им характерен качественный дизайн и современное оборудование, отлично подготовленный персонал и широчайший перечень предоставляемых услуг по ценам выше среднего.

Среднего уровня. Отели массового сегмента могут быть очень большими, номерной фонд включает как номера люкс, так и бюджетные варианты, оформление стандартное, как и перечень услуг. Персонал профессиональный, но в небольших количествах. Такие отели могут размещаться в черте города и в пригородах, а цены находятся в средних пределах по региону.

Апарт-отели. Особый вид отелей квартирного типа с кухней, функционирующих на основе самообслуживания: персонал только готовит номера к приезду гостей. Обычно обстановка в таких заведениях достаточно скромная, но есть все необходимое, включая кухонное оборудование. Номеров в них немного, цены средние и ниже среднего.

Гостиницы эконом-класса. Такие заведения рассчитаны на непритязательного туриста, здесь минимум удобств, персонала и оборудования, зато низкие цены.

Размер Классификация средств размещения по размеру позволяет выделить:

Малые отели. В Европе и США таковыми считаются гостиницы до 100 номеров, а в России масштабы меньше и малый отель – это заведение не более чем с 50 номерами.

Средние гостиницы. От 100 до 300 номеров, а в России до 200.

Большие отели. В них обычно бывает от 300 до 600 номеров.

Гиганты. Это отели с огромным номерным фондом – свыше 600 штук. В СССР такой была гостиница «Россия».

Международная классификация

Система классификации средств размещения в разных странах может различаться. Во всем мире самой популярной типологией является звездность отелей, но в Великобритании, например, вместо них используют короны или ключи, а в Индии принята балльная система.

Для отнесения отеля к определенной категории принимаются во внимание многие факторы, но чаще всего к ним относятся: состояние номерного фонда, качество и количество предлагаемых услуг, в том числе дополнительных, качество питания, состояние здания и прилегающих территорий, дизайн помещения и географическое положение, количество и уровень обслуживающего персонала.

Характеристика «звездной» классификации В международной практике установилась следующие параметры, которым должен отвечать отель, чтобы его отнесли к определенной категории: Одна звезда. Такие отели предлагают минимальный комфорт, обычно в них немного номеров, большая часть из которых многоместные, санузел, как правило, общий. В них нет дополнительных услуг, часто даже не предлагают питания. Две звезды. Такие отели предлагают услуги ночлега и душа. Все остальное – за отдельную плату. Обычно в этом же здании располагается кафе или ресторан, номерной фонд скромный, с небольшим количеством синглов. Три звезды. Это самый распространенный тип отелей, предлагающих стандартный набор услуг: ночлег, завтрак, санузел в номере. В них есть большой перечень дополнительных услуг. Четыре звезды. Это отели повышенной комфортности: здесь уже речь идет не только о наборе услуг, но и об отличном дизайне, сервисе. Пять звезд. Здесь все говорит о роскоши: местоположение, оформление номеров, дизайн, кухня в ресторане. Отели предлагают огромный перечень услуг. В таких гостиницах жить не только комфортно, но и престижно.

Законопроект об обязательной классификации отелей готов к внесению в Госдуму. Бизнес на 433 миллиона. Дедлайн для крупных отелей – 1 января 2018 года.

Комиссия по законопроектной деятельности российского правительства одобрила законопроект о совершенствовании правового регулирования деятельности по оказанию гостиничных услуг. Главное нововведение документа – общероссийская система обязательной классификации средств размещения. В случае принятия его Госдумой в действующей редакции все крупные российские отели должны пройти классификацию к 1 января 2018 года.

Законопроектом предлагается в Федеральном законе от 24 ноября 1996 года №132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" ввести понятия "гостиничные услуги", "гостиница и иное средство размещения", "классификация объектов туристской индустрии".

Предусматривается поэтапное введение обязательной классификации объектов туристской индустрии на территории России:

- с 1 января 2018 года – в отношении гостиниц и других средств размещения с номерным фондом более 50 номеров;
- с 1 января 2019 года – в отношении гостиниц и других средств размещения с номерным фондом более 15 номеров;
- с 1 января 2020 года – в отношении всех гостиниц и других средств размещения.

Законопроектом также предусмотрены новые положения об аккредитации организаций, которые занимаются классификацией объектов туристской индустрии:

срок действия аттестата аккредитации (3 года);

аккредитованная организация осуществляет классификацию объектов туристской индустрии на всей территории России (при условии уведомления органа государственной власти субъекта Федерации, на территории которого планируется проводить такую классификацию);

перечень аккредитованных организаций, занимающихся классификацией объектов туристской индустрии, будет вести уполномоченный федеральный орган исполнительной власти.

Кроме того, предлагается ввести запрет на предоставление гостиничных услуг без свидетельства о присвоении гостинице соответствующей категории, а также на использование гостиницами категории, не соответствующей категории, указанной в свидетельстве.

Предусматривается, что нарушение этого запрета влечет за собой административную ответственность в соответствии с законодательством. Юридические лица и индивидуальные предприниматели, оказывающие гостиничные услуги, будут обязаны подтверждать соответствие используемого средства размещения классификационным требованиям, которые утверждаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

В целях приведения к единообразию термина "гостиничные услуги" законопроектом предлагается внести изменения в статьи 14.7 и 14.39 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях и статью 36 Федерального закона от 7 июня 2013 года №108-ФЗ "О подготовке и проведении в Российской Федерации чемпионата мира по футболу FIFA 2018 года, Кубка конфедераций FIFA 2017 года и внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации".

Принятие и реализация законопроекта позволят обеспечить достоверное информирование потребителей в отношении категории и сервиса гостиниц и других средств размещения, будут стимулировать конкуренцию в системе средств размещения, повышение качества гостиничных услуг, развитие внутреннего туризма.

Напоминаем, что согласно данным Росстата, в 2015 году в России действовало 20136 средств размещения, из которых 13958 относятся к гостиницами и иным аналогичным средствам размещения, остальные – специализированные средства размещения, т.е. санаторно-курортные организации; дома отдыха; базы отдыха; кемпинги; туристские базы; общественные средства транспорта, используемые как средства размещения (туристские поезда, круизные суда, яхты); наземный и водный транспорт, переоборудованный под средства размещения для ночлега, включая дебаркадеры. Часть специализированных средств размещения, например турбазы и туристские транспортные средства, под обязательную классификацию не подпадает.

Согласно Росстату, общий номерной фонд гостиниц и аналогичных средств размещения по итогам 2015 года составлял 433 тыс. номеров. Между тем, как сообщила Hotelier.PRO генеральный директор компании Premier-Deal Hospitality Марианна Королева, средний тариф за проведение работ по классификации гостиницы условно составляет 1000 рублей за один номер. Таким образом, общая стоимость услуг по классификации российских гостиниц без учета специализированных средств размещения может составлять порядка 433 млн. рублей. И это минимальная сумма, так как те же санатории подпадают под систему обязательной классификации.

Безусловно, стоит учитывать тот факт, что **большая часть средств размещения в 11 российских регионах, где будут проходить мероприятия ЧМ-2018, уже прошла классификацию**. Вместе с тем, не стоит забывать и о том, что свидетельство о присвоенной категории выдается средству размещения на ограниченное время – в настоящее время на 3 года. Таким образом, даже условная сумма в 433 млн. рублей будет с течением времени умножаться многократно.



СПАСИБО ЗА внимание!