

Тема

*Гостеприимство, основные
понятия, объекты управления*

Основные понятия гостеприимства

Гостеприимство - черта русского характера, которому свойственны доброта и щедрость.

Гостеприимство - состояние души, - когда вы оказываете такой приём, какой ожидаете сами.

Гостеприимство - это когда тебя ждут.

Гостеприимство — это доброжелательная атмосфера, радушие персонала, вежливость, внимательность и желание помочь.

Это любезность и радушие в приеме гостей.

- **Цель гостеприимства** — удовлетворение запросов гостей (guest satisfaction), т.е. **создание невидимого продукта**.
- Наш гость не может, как при покупке автомобиля, вначале совершить пробную поездку, чтобы понять, что он получит.
- Нашим продуктом гости могут только **пользоваться, но никак не обладать**.
- Уникальная особенность: чтобы произвести гостиничный продукт, мы должны привлечь к этому гостя (*приготовить гостю кофе, заказать по его просьбе билеты в театр, выполнить СПА процедуру...*)

Гостиничный бизнес — чувствительный, очень «психологичный» — он о людях и для людей, это **бизнес мелочей**.

Базовые потребности людей меняются незначительно, основные принципы гостеприимства остаются неизменными — **комфорт, сервис, чистота, приватность**.

Но «**мелочи**» всегда должны быть на соотв. времени уровне.



Думель Вмодляет и кокоряет -
челозами, дезаами,
отношением ?
Никакие технологии не
заменяют человеческого тепла
- это так, и мы сломна
прогуветовали это в отеле
"Невский Форум" к вам
хотетья возвращаться вновь и
вновь. А апартаменты - отдельная
любовь - их уют и уютность
так и манят на романтический
уик энд ?

С теплым и
солнечным приветом
из Крыма
Анна и Александра
[KPORT & PRANA]

* Людейда, Юлия !!!
NOT PAC МОБИМ !!!

ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ЗАКОН

Об основах туристской деятельности в РФ 1996(с изменениями на 2 .12.2019г.)

Туризм - временные выезды (путешествия) граждан РФ, иностранных граждан и лиц без гражданства с постоянного места жительства в лечебно-оздоровит., рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях **без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания.**

Турист - лицо, посещающее страну (место) временного пребывания в лечебно-оздоровит., рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях **без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания, на период от 24 часов до 6 месяцев** подряд или осуществляющее **не менее 1 ночевки** в стране (месте) временного пребывания.

- **Экскурсант** - лицо, посещающее страну (место) временного пребывания в познавательных целях на период **менее 24 часов без ночевки** в стране (месте) временного пребывания и **использующее услуги экскурсовода (гида), гида-переводчика;**

■ **Гостиница** - средство размещения, в кот. предоставляются гостиничные услуги и кот. относится к одному из видов гостиниц, предусмотренных положением о классификации гостиниц (№158), утвержденным Правительством Российской Федерации.

■ К гостиницам **не относятся** средства размещения, отдыха и оздоровления детей, медицинских организаций, организаций социального обслуживания, физкультурно-спортивных организаций, централизованных религиозных организаций и (или) религиозных организаций, входящих в их структуру

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 16 февраля 2019 г. **№ 158**

Об утверждении положения
о классификации гостиниц



- **Гостиница, отель** - средство размещения, представляющее собой имущественный комплекс, включающий в себя здание или часть здания, помещения и иное имущество, в котором предоставляются услуги размещения и, как правило, услуги питания, имеющее службу приема, а также оборудование для оказания дополнительных услуг;

Виды гостиниц

- а) гостиница, отель
- в) курортный отель, санаторий, база отдыха, туристская база, центр отдыха, туристская деревня (деревня отдыха), дом отдыха, пансионат и др. аналогичные средства размещения, кот. расположены в местности, обладающей в том числе природными лечебными ресурсами (минеральные воды, грязи, климат и др.), оказывают на собственной базе оздоровительные доп. услуги с использованием природных ресурсов и имеют соответствующее оборудование для организации занятий спортом и развлечений;

- г) **апартаотель** - вид гостиниц, номерной фонд кот. состоит из номеров категорий "студия" и "апартамент";
- д) **мотель** - вид гостиниц с автостоянкой, предоставляющих гостиничные и иные сопутствующие услуги для размещения автомобилистов;
- е) **комплекс апартаментов** - вид гостиниц, номерной фонд кот. состоит из номеров различных категорий с кухонным оборудованием и полным санузлом;
- ж) **акватель** - вид гостиниц, находящихся в переоборудованных стационарных плавучих транспортных средствах, находящихся на воде, но

- 3) **хостел** - вид гостиниц, включающих в себя многоместные номера, но **не более 12 мест в одном** номере помещения для совместного использования гостями (гостиные, холлы, комнаты для завтраков и т.п.)
- и) **фермерский гостевой дом (комнаты)** - вид гостиниц, расположенных в сельской местности, предоставляющих услуги размещения и питания в основном из продуктов, производимых в крестьянско-фермерском хозяйстве;
- к) **горный приют, дом охотника, дом рыбака, шале, бунгало** - изолированные дома с кухонным оборудованием находящиеся в горной местности, в лесу, на берегу водоема
- 6. Настоящее Положение не распространяется на средства размещения, используемые для осуществления основной деятельности организаций отдыха и оздоровления детей, медицинских организаций, организаций

МЕЖДУНАРОДНЫЕ ГОСТИНИЧНЫЕ ПРАВИЛА

Одобрены Советом Международной гостиничной ассоциации (МГА) 1981 г. Катманду, Непал

- **B2B «Клиент», деловые партнеры** - индивидуал или **юр.лицо**, заключивших **договор** на размещение в гостинице и несущие ответственность за оплату этого размещения.
- **B2C «Гость», «потребитель»**- человек, приобретающий услуги исключительно для **личных целей**, не связанных с извлечением прибыли.

ПОСТАНОВЛЕНИЕ ПРАВИТЕЛЬСТВА РФ

от 9 октября 2015 г. N 1085

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПРАВИЛ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В РФ

"гостиница и иное средство размещения" - имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для оказания гостиничных услуг;

"гостиничные услуги" - комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостинице, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется исполнителем;

Правила предоставления Гостиничных услуг № 1085

- **"цена номера (места в номере)"** - стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену;

Структура индустрии туризма и гостеприимства

Индустрия Туризма

Сектор туроператоров

Сектор турагентов

Сектор туристических союзов и ассоциаций

Сектор орг. по проведению выставок, конфер, ярмарок

Сектор национ. и регион. тур. организаций

Сектор размещения

Сектор питания и напитков

Сектор торгового обслуживания

Сектор транспорта

Сектор развлечений, досуга и спорта

Индустрия
гостеприимства



Государственное регулирование сферы туризма

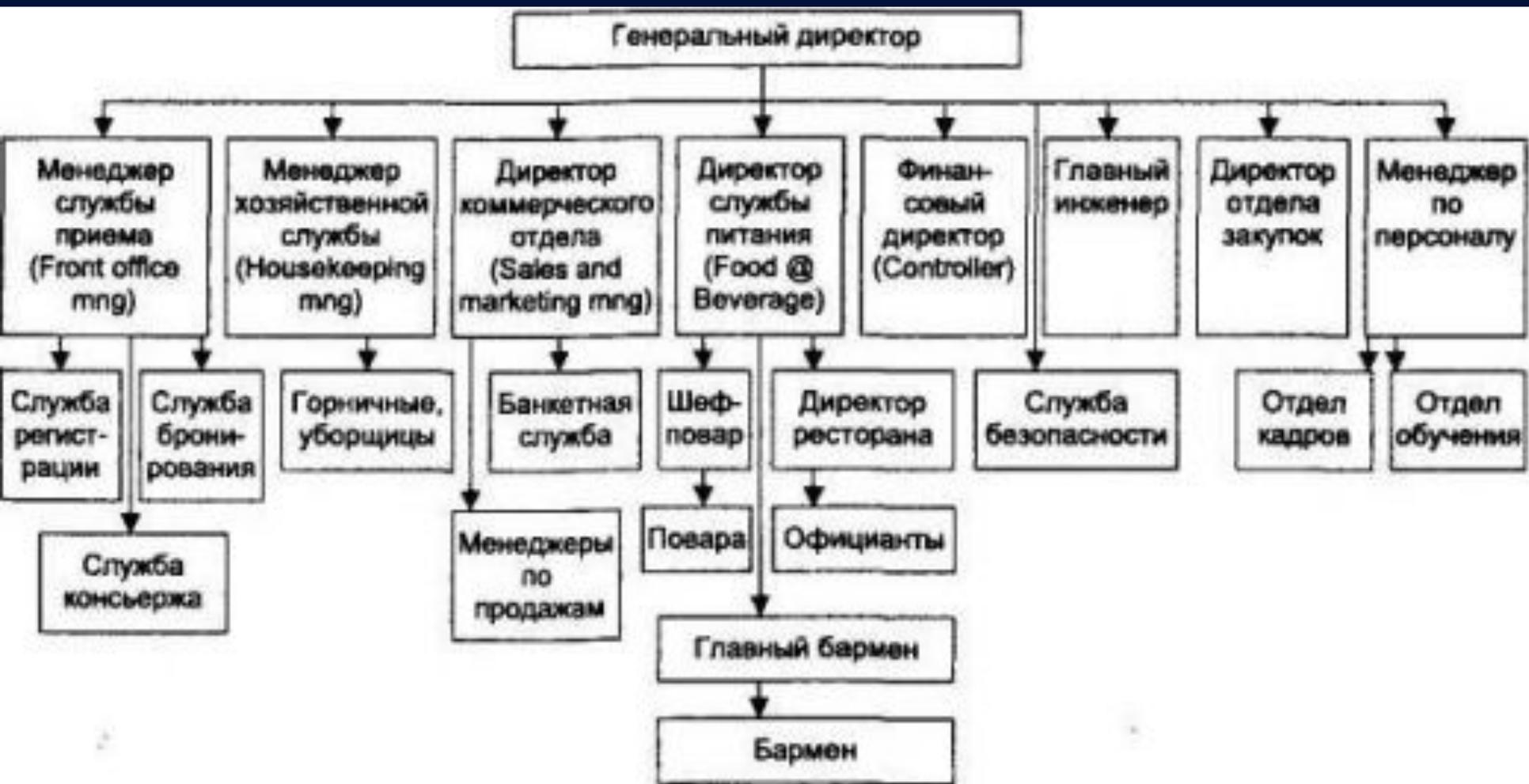
Министерство
Культуры РФ

Министерство
Экономического развития РФ

Федеральное агентство по
туризму

Комитет по развитию туризма
Санкт-Петербурга





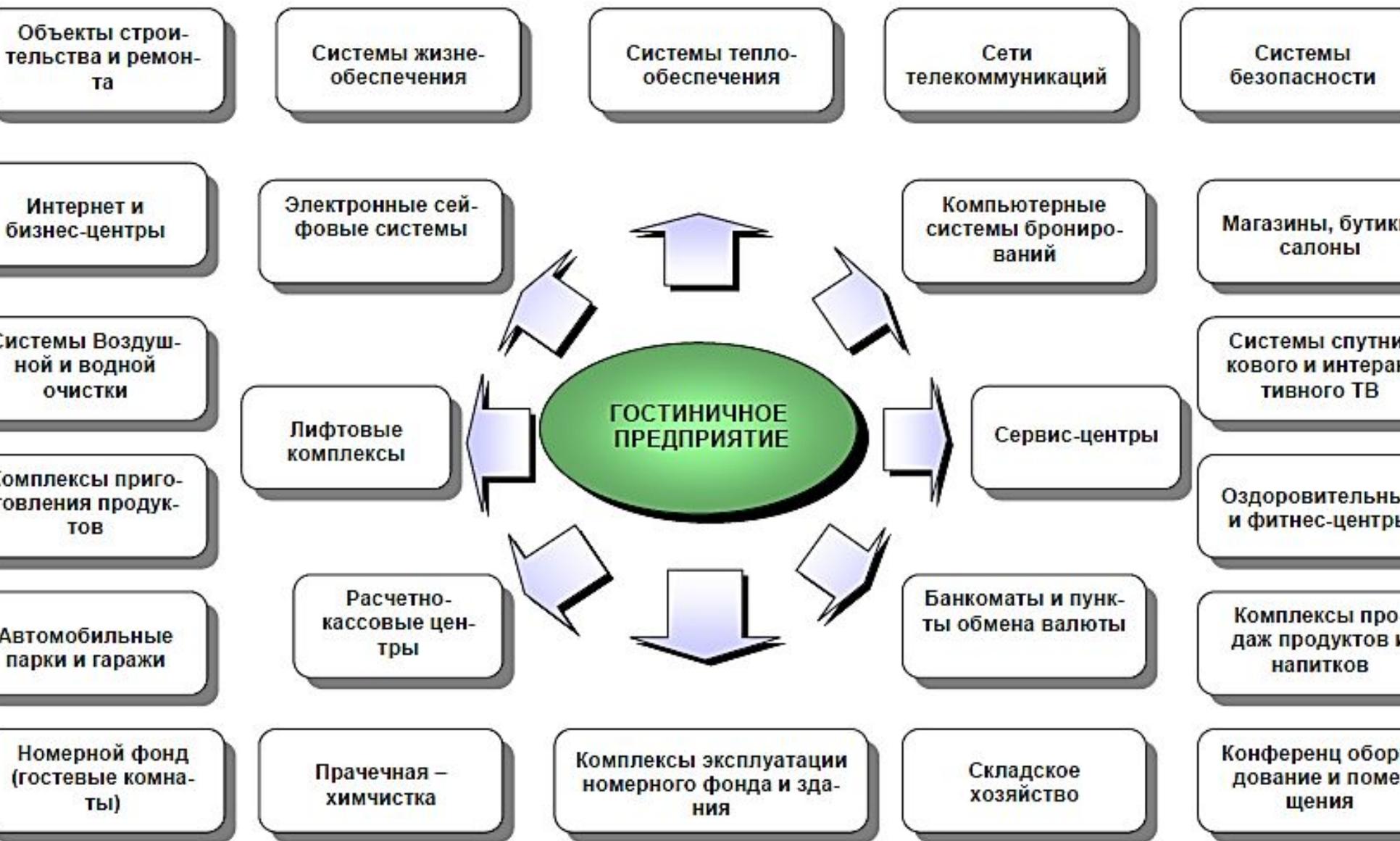


Рис. 1. Гостиничное предприятие, как многофункциональный объект управления.

Спасибо за внимание

