

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	1. Гостиницы 2. Аналогичные заведения
	Специализированные заведения	1. Оздоровительные заведения 2. Лагеря труда и отдыха 3. Общественные средства транспорта 4. Конгресс-центры
	Прочие коллективные заведения	1. Жилища, предназначенные для отдыха 2. Кемпинги 3. Прочее
Индивидуальные средства размещения туристов	Индивидуальные средства размещения	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.