Федеральное агентство по образованию Российской Федерации

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования

«Кубанский Государственный Университет»

Кафедра международного туризма и менеджмента

КУРСОВАЯ РАБОТА

ГОСТИНИЧНЫЕ УСЛУГИ

Работу выполнила О.О. Майорова

Группа 2, факультет геогр., спец. 080507 «Менеджмент организации»

Научный руководитель Н.А. Петрова

Краснодар 2007

Содержание

Введение

1. Гостиница как хозяйствующий субъект

1.1 Основные понятия и определения в сфере гостиничного бизнеса

1.2 Международная классификация гостиниц

1.3 Классификация гостиниц в Российской Федерации

1.4 Классификация средств размещения

1.5 Гостиничные объединения

2. Гостиничные услуги

2.1 Основные услуги гостиниц

2.2 Услуги размещения

2.3 Услуги питания

3. Дополнительные услуги гостиничных предприятий

Заключение

Список использованных источников

Введение

В большинстве стран гостиницы играют важную роль, предоставляя возможности для проведения деловых встреч, совещаний и конференций, а также для отдыха и развлечений. В этом смысле гостиницы столь же необходимы для экономики и общества, как и хорошо организованный транспорт, связь и системы розничного распределения различных товаров и услуг. Используя свои возможности, гостиницы вносят вклад в общий объем производства товаров и услуг, который составляет материальное благосостояние нации и общества.

Во многих регионах гостиницы являются местом привлечения приезжих, которые реализуют в них свою покупательную способность и склонны тратить при этом больше денег, чем, находясь дома. Благодаря тому, что приезжие тратят свои деньги, находясь вне дома, гостиницы нередко вносят значительный вклад в местную экономику как непосредственно, так и косвенно, благодаря последующему перераспределению средств приезжих в пользу других получателей средств в данной местности.

В районах, куда приезжают иностранцы, гостиницы часто являются важными источниками получения иностранной валюты и таким образом могут вносить значительный вклад в платежные балансы своих стран. В странах с ограниченными возможностями экспорта гостиницы могут быть одним из немногих источников поступления иностранной валюты.

Гостиницы выполняют также важную роль привлечения рабочей силы, обеспечивая тысячи рабочих мест по многим специальностям, формирующим целые гостиничные отрасли в большинстве стран. Кроме того, в этой отрасли заняты люди, ведущие собственный бизнес и являющиеся владельцами маленьких гостиниц. Роль гостиниц как работодателей особенно важна в районах, где слишком ограничены иные источники занятости, и они вносят вклад в развитие региона.

Гостиницы являются также важными точками розничной продажи продукции других отраслей. В процессе строительства и модернизации гостиниц обеспечивается поле деятельности строительной промышленности и связанных с ней отраслей. Оборудование, мебель и всевозможные принадлежности поставляются гостиницам широким кругом производителей. Продукты питания, напитки и другие подобные предметы потребления входят в число наиболее значительных ежедневных закупок, которые гостиницы осуществляют у фермеров, рыбаков, поставщиков продуктов питания и напитков и у компаний, поставляющих газ, электроэнергию и воду. Помимо того, что гостиницы создают непосредственную занятость для своих сотрудников, они порождают значительную косвенную занятость для тех, кто работает в поставляющих отраслях.

Последнее, но не менее важное, — гостиницы являются важным источником социально-бытового обслуживания местных жителей. Их рестораны, бары и другие услуги часто привлекают большое количество местных потребителей, и в результате многие гостиницы становятся социальными центрами в своих населенных пунктах.

Объекты исследования – гостиничные предприятия. А предмет исследования – гостиничные услуги.

Цель курсовой работы – изучить особенности предоставления услуг гостиничных предприятий.

Методологической базой являются учебные пособия, ГОСТы, положения.

Для достижения этой цели необходимо решить следующие задачи:

- рассмотреть основные понятия в сфере гостиничного бизнеса;

- дать классификацию гостиниц в мире и в России;

- рассмотреть классификацию средств размещения;

- показать характеристику предоставления гостиничных услуг;

- выявить актуальность предоставления дополнительных услуг.

1. Гостиница как хозяйствующий субъект

Сущность деятельности гостиничных предприятий

1.1 Основные понятия и определения в сфере гостиничного бизнеса

Основные понятия и определения в области гостиничного хозяйства даны в нормативных документах и стандартных требованиях.

В соответствии с ГОСТ Р 50645 – 94 “Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц” под гостиницей понимается предприятие, предназначенное для временного проживания; под мотелем – гостиница расположенная вблизи автомобильной дороги. Допустимое минимальное число номеров в гостиницах – не менее 10.

В другом нормативном документе – “Правила предоставления гостиничных услуг в РФ”, утверждённых постановлением Правительства РФ №490 от 25.04.97, даются следующие определения:

“гостиница” – имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для предоставления услуг;

“потребитель” – гражданин, имеющий намерение заказать либо заказывающий и использующий услуги исключительно для личных (бытовых) нужд;

“исполнитель” – организация независимо от формы собственности, а также индивидуальный предприниматель, оказывающие услуги потребителям по возмездному договору.

В нормативном документе в соответствии с ГОСТ Р 51185 – 98 “Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования” (введен в действие с 1января 1999г.) применены следующие термины с соответствующими определениями:

“Средства размещения туристов – любой объект, предназначенный для временного проживания туристов (гостиница, турбаза, площадка для кемпинга и др.).

Турист – гражданин, посещающий страну (место) временного пребывания в оздоровительных, познавательных, профессионально-деловых, спортивных, религиозных и иных целях (без занятия оплачиваемой деятельностью) в период от 24 ч. до 6 мес. подряд или осуществляющий не менее одной ночёвки.

Исполнитель услуги средств размещения – организация, индивидуальный предприниматель, оказывающие услуги средств размещения.

Услуги средств размещения – деятельность исполнителя по размещению туристов и оказанию гостиничных, специализированных (лечебно-оздоровительных, санаторных, спортивных, туристских и других услуг)”.

1.2 Международная классификация гостиниц

Кроме перечисленных выше классификаций гостиниц используют и другие системы их классификаций, которых на сегодняшний день существует более тридцати.

Самыми распространенными классификациями являются: система звезд, применяемая во Франции, в Австрии, Венгрии, Египте, Китае и ряде других стран; система букв, используемая в Греции; система «корон», характерная для Великобритании; система разрядов и другие.

В настоящее время в мире наиболее распространенной системой классификации является Французская национальная система. Она устанавливает для туристских отелей шесть категорий, среди которых пять с присвоением определенного количества звезд (1\*, 2\*, 3\*, 4\*, 5\*). Минимальные требования на присвоение одной из категории:

- количество комнат;

- обще помещения;

- оборудование отеля;

- комфортность жилья;

- обслуживания;

- доступность инвалидам и лицам с ограниченной подвижностью.

По типу французской классификации в Европейских странах выделяется немецкая классификация, согласно которой, гостиничные предприятия делятся на 5 классов. Туристский класс – 1\*; стандартный класс- 2\*\*; комфортный класс - 3\*\*\*; первый класс – 4\*\*\*\*; люкс – 5\*\*\*\*\*.

Кроме традиционных звезд существуют системы «букв» и «корон». В Греции пользуется популярностью буквенная система классификации, хотя на фасадах гостиниц можно увидеть и привычные звезды. Все греческие гостиницы делятся на четыре категории: A, B, C, D. Гостиницы категории A соответствуют четырехзвездочному уровню, B – трехзвездному, C – двухзвездному. Гостиницам высшей категории в Греции нередко присуждается категория «de Luxe».

Классификация английских гостиниц достаточно сложна. Как правило, на фасаде гостиниц изображены не звезды, а короны. Чтобы перевести категорию гостиницы с «языка корон» на «звездный», необходимо от общего числа корон отнять одну.

Но наиболее правильной считается классификация, предложенная Ассоциацией британских турагентств:

- гостиницы туристского класса (2 звезды) располагают баром и рестораном;

- гостиницы среднего класса (3 звезды) имеют достаточно высокий уровень обслуживания;

- гостиницы первого класса (4 звезды) предлагают очень высокое качество проживания и отличный уровень обслуживания;

- гостиницы высшей категории (5 звезд) имеют уровень обслуживания и проживания экстра-класса.

Классификация итальянских гостиниц достаточно запутанная, официальной «звездной» шкалы в стране нет. Согласно принятым в Италии нормам, гостиницы классифицируются на три категории: первую категорию условно можно отнести к четырехзвездной; вторую категорию – к трехзвездной, третью категорию – к двухзвездной.

В Испании также существует градация средств размещения по категориям:

- гостиницы – пяти категорий от 1 до 5 звезд;

- дома гостиничного типа, бунгало, апартаменты и др. – от 1 до 4 звезд;

- постоялые дворы – от 1 до 3 звезд;

- пансионы – трех категорий.

Кроме того, в Испании существуют государственные предприятия приема туристов, находящиеся в подчинении у Государственного министерства по туризму. К ним относятся старые крепости, замки, дворцы, которые оборудованы как отели «люкс».

Таким образом, для каждой страны характерна своя классификация гостиниц и гостиницы, относящиеся к одной категории, но расположенные в разных странах, имеют существенные различия [2].

1.3 Классификация гостиниц в Российской Федерации

В России до 1994 года классификация гостиниц осуществлялась в соответствии с «Положением об отнесении гостиниц к разрядам и номеров в гостиницах к категориям». Данное «Положение» распространялось на все гостиницы и мотели, независимо от их ведомственной подчиненности, и предполагало подразделение гостиниц на семь разрядов: «Люкс», «Высший А», «Высший Б», 1, 2, 3, 4; мотелей – на пять разрядов: «Высший А», «Высший Б», 1, 2, 3. Для номеров предусматривалось пять категорий: высшая, 1, 2, 3, 4.

В 1994 году В РФ были разработаны «Положение о критериях классификации гостиниц», «Критерии классификационных требований к гостиницам (мотелям) Российской Федерации», в 2003 и в 2005 году – «Положение о государственной системе классификации гостиниц и других средств размещения», а также принят ГОСТ Р 50645-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц», согласно которому все гостиницы подразделяются на пять категорий с присвоением от 1-ой до 5-ти звезд, мотели – на четыре категории – с присвоением от 1-ой до 4-х звезд.

Минимальные требования к гостиницам (мотелям) различных категорий: здание и прилегающая к нему территория; техническое оборудование; номерной фонд; техническое оснащение; оснащение мебелью и инвентарем; инвентарь и предметы санитарно-гигиенического оснащения номера; санитарные объекты общего пользования; общественные помещения; помещения для предоставления услуг питания; различные услуги и услуги питания; требования к персоналу и его подготовке.

По формам собственности и организации управления гостиничные предприятия Российской Федерации подразделяют на следующие классификационные группы: муниципальные предприятия, являющиеся собственностью города; акционерные общества; совместные предприятия с участием иностранного капитала; ведомственные гостиницы; частные гостиниц; гостиницы, принадлежащие общественным организациям.

Несмотря на различные классификации, обслуживание во всем мире должно соответствовать заявленной категории.

*Однозвездный отель*. Туристические фирмы почти не предлагают такие гостиницы для размещения, в основном, останавливаются в них самостоятельные путешественники. Расположены такие гостиницы обычно на окраине, или рядом с центром, но в неприглядном месте. Как правило, это очень маленький отель, на 6-10 номеров, который обслуживает одна семья. Питание здесь не предполагается, вход после часа ночи запрещен. В маленьком номере - две кровати, тумбочка и стул.

*Двухзвездный отель*. У таких гостиниц - удобств больше. Турфирмы предлагают размещение в таких отелях чаще всего на экскурсионных маршрутах, когда туристу нужны только постель и завтрак. Обстановка в номере - кровать, стол, стул, возможно, раковина. Иногда уровень двух звезд подразумевает наличие удобств в виде душа и телевизор, за пульт, от которого придется заплатить. Ограничений на вход в ночное время нет. Завтрак обычно присутствует.

*Трехзвездный отель*. Отели, близкие по стандартам к трехзвездной категории - оптимальный выбор для большинства постоянно путешествующих. Это самая распространенная во всем мире разновидность отелей. В номере такой гостиницы должны быть все удобства: телефон, телевизор, возможно, мини-бар. Номера бывают одноместные и двухместные как с одной большой кроватью, так и с раздельными. Есть трехместные номера для родителей с ребенком: обычно это двухместный номер с дополнительной кроватью или с раскладывающимся диваном. Сервис гостиниц различных стран мира может значительно отличаться друг от друга. Например, в Европе в отеле три звезды – меньше услуг, чем в греческих трехзвездных отелях. У них существуют определенные закономерности: обычно, чем выше комфорт и чем больше предоставляемых дополнительных услуг, тем дальше от центра располагается гостиница.

*Четырехзвездный отель*. Это отели с высоким уровнем сервиса, рассчитанные на людей, чьи заработки по европейским стандартам средние и выше среднего. Четырехзвездную гостиницу отличает повышенный уровень комфортности и удачное месторасположение, она может располагаться в центре города или на первой линии пляжа. Обязательно должна быть охраняемая автостоянка. У больших отелей есть свои такси и микроавтобусы. Эта категория предполагают множество дополнительных бесплатных услуг, возможность пользоваться тренажерными залами, кортами и бассейнами и различными отельными шоу, например, дискотеками. В четырехзвездном отеле номер меблирован как обычная жилая комната, со стандартной бытовой техникой. Цветной телевизор с дистанционным управлением, холодильник, мини-бар, кондиционер, охранная система, мини-сейф, обязательно телефон с выходом на межгород. В некоторых отелях предоставляют термопресс для глажения, и есть система дистанционного управления светом. В таких отелях можно заказать как стандартный одноместный или двухместный номер, так и номера с улучшенной планировкой, которая предполагает не только спальню, но и гостиную или кухню.

*Пятизвездный отель* - это город со всей необходимой для жизни инфраструктурой. В отелях есть несколько ресторанов (с европейской и национальной кухней), баров, ночной клуб и магазины. А также парикмахерские и прачечные, фитнес и бизнес центры, бассейны и косметические кабинеты. Номера в них бывают самые разные: от одноместных с одной кроватью до многокомнатных апартаментов. Самый скромный номер в пятизвездной гостинице - одноместный с одной двуспальной кроватью. Далее следуют двухместные, они бывают двух разновидностей: с двумя кроватями или с одной большой. Выше по рангу стоит двухместный номер, который может быть и двухэтажный, обычно со спальней или спальнями наверху. Есть двухъярусные номера, включающие в себя 2-3 спальни, пару гостиных и кабинетов и комнаты для прислуги или охраны. Это уже королевские. Для деловых людей в некоторых пятизвездных отелях есть бизнес номера - с многоканальной телефонной связью, компьютером, факсом и комнатой для переговоров. В любом номере пятизвездного отеля должен быть полный набор необходимых косметических средств в ванной, тапочки перед кроватью, мини-бар, телефон, цветной телевизор, кондиционер и другие предметы роскоши, облегчающие быт.

Независимо сколько «звезд» имеет тот или иной отель, гостиница, он предоставляет гостям как основные, так и дополнительные услуги, которые так или иначе также определяют его «звездность» [1].

1.4 Классификация средств размещения

В каждом отдельном государстве к пониманию уровня комфорта как критерия классификации подходят по-разному. Именно, это обстоятельство, а также ряд факторов, обусловленных культурно-историческими национальными традициями государств, препятствуют введению в мире единой классификации гостиниц. В этом направлении остается сегодня безрезультатной деятельность Всемирной туристской организации (ВТО), Комитета гостиничной и ресторанной индустрии ЕС, Международной гостиничной ассоциации (МГА). ВТО предложена только стандартная классификация средств размещения, в которой гостиницы и аналогичные предприятия представляют одну из четырех больших групп.

1.5 Гостиничные объединения

Международная гостиничная ассоциация (МГА) подразделяет гостиничные цепи на три категории:

- первая – это корпоративные цепи – гостиничные корпорации, владеющие многочисленными предприятиями;

- вторая – цепи независимых предприятий, которые объединяются для использования общей системы бронирования, концепции маркетинга, рекламы и других дорогостоящих для отдельного предприятия услуг;

- третья – цепи, предоставляющие управленческие услуги (таблица 1).

Таблица 1 - 10 крупнейших гостиничных цепей мира

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Название | Кол-во предприятий | Общее число номеров | Число стран, в которых находятся предприятия |
| 1 | Hospitality Franchise System, Parsippany | 4400 | 435000 | 6 |
| 2 | Holiday Inn Worldwide, Atlanta, GA | 2031 | 365309 | 62 |
| 3 | Choice Hotels Int., Silver Springs | 3467 | 299881 | 38 |
| 4 | Best Western Int., Phoenix, CA | 3401 | 276659 | 60 |
| 5 | Accor, Paris, France | 2205 | 252887 | 73 |
| 6 | Marriott Hotels & Resorts, Bethesda | 898 | 186656 | 27 |
| 7 | ITT Sheraton Corp., Boston, MA | 417 | 129937 | 61 |
| 8 | Forte PLC, London, GB | 959 | 98450 | 60 |
| 9 | Hilton Hotels Corp., Beverly Hills, CA | 223 | 92119 | 8 |
| 10 | Carlson Hospitality Group, Minneapolis, Minn | 368 | 83258 | 39 |

Международные гостиничные корпорации начали свое проникновение на российский гостиничный рынок в начале 90-х годов 20 века, когда серьезно обострилось положение на ряде ведущих мировых гостиничных рынков, в первую очередь США.

Освоение российского гостиничного бизнеса, раннее закрытого для иностранного менеджмента началось с Москвы. Одной из первых московских гостиниц построенных и управляющихся по американским стандартам стала гостиница «Славянская», включенная в гостиничную цепь Radisson SАS. Первые сто номеров отеля были открыты в октябре 1991 года. Через год все 430 номеров «Редиссон-Славянской» вступили в эксплуатацию.

В 1993 году в Москве были представлены следующие гостиничные марки: Intercontinental, Kempinski, SAS Radisson, Accor, Marco Polo, IMP Group, Renaissance. Всего в Москве насчитывалось не более 10 гостиниц верхнего сегмента, соответствующих международным стандартам обслуживания. Средняя загрузка гостиниц была на уровне 70%.

В 1994 году в Сочи был открыт отель Radisson SAS Lazurnaya.

В 1997 году к раннее действующим отелям, входящим в международную гостиничную цепь, в России добавились новые участники: Forte le Meridien, Holiday Inn, Sheraton, Marriott.

В 1998 году на гостиницы, включенные в американские гостиничные цепи, приходилось около половины всего номерного фонда верхнего сегмента московского гостиничного рынка. Гостиницы, входящие в международные гостиничные корпорации, занимали лидирующие позиции в рейтинге гостиниц России на протяжении всей своей истории.

Сегодня на российском рынке насчитывается не один десяток отелей, связанных сетевыми «узами». В основном они позиционируют в категории «четыре-пять звезд», в то время как трехзвездный сегмент до сих пор остается неосвоенным. С точки зрения концентрации брендов, как обычно, лидируют американцы. Наиболее массированную атаку ведет корпорация Marriott International, объединяющая в Москве гостиницы Royal Aurora, Grand, Tverskaya, Renaissance Moscow и планирующая в ближайшее время пополнить свою коллекцию новым объектом –Courtyard by Marriott, строительство которого ведется в Вознесенском переулке. Не менее прочные позиции занимает сеть Hyatt, представленная в Москве одним, но очень сильным проектом: отель Ararat Park Hyatt вышел на рынок в 2002 году, потеснив в сегменте de luxe грандов более ранней застройки. В регионах на сегодняшний день крупнейшим международным гостиничным оператором является- «Radisson SAS», представленный в Сочи. В данную сеть входят три отеля: «Лазурная», «Парк Отель» – на побережье, «Пик Отель» – на горнолыжном курорте «Красная Поляна». Компания Radisson SAS имеет на сегодняшний день самое большое присутствие международной гостиничной сети на территории России и в постсоветском пространстве.

Американская компания Best Western – вторая по величине цепочки в России и других государствах бывшего СССР. Помимо Москвы и Новгорода компания имеет отели во многих прибалтийских государствах Литве, Латвии, Эстонии. Отель «Нептун» в Санкт – Петербурге – единственный трехзвездный отель, представленный в цепочке компаний на территории России. Компания стремительно заполняет нишу недорогих четырехзвездных гостиниц. Она обратила внимание на пустующую нишу трехзвездных отелей, удобных не только для организованных путешественников, но и для бизнесменов «средней руки». Внедрившись с отелями туристского класса на рынок прибалтийских государств, компания, возможно, начнет свое освоение этого сегмента и в России. Вероятно ее гостиница в Санкт – Петербурге станет предприятием отработки технологий и накопления опыта.

Компания Marco Polo в период с 1991 по 1993 г. Открыла четыре отеля: два в Москве и по одному в Санкт – Петербурге и Новгороде, таким образом став самой крупной гостиничной цепочкой в России. Однако удержаться на рынке не смогла и постепенно ее предприятия перешли в другие системы. Так, гостиницы Палас Отель в Москве и Санкт – Петербурге вошли в систему Шератон. Новгородская компания «Береста Палас» перешла в систему Бест Вестерн.

Английская гостиничная корпорация «Форте» имеет договора с двумя московскими гостиницами «Националь» и «Moscow Country Club» - единственный загородный пятизвездный отель, отвечающий самым строгим международным стандартам. Он уникален, поскольку до его появления в Подмосковье существовали лишь пансионаты и дома отдыха, не способные обеспечить гостя всеми необходимыми удобствами.

Международная корпорация “Bass International” управляет еще одним загородным отелем «Холидей Инн Виноградово», ориентированным на транзитных пассажиров, так как расположена недалеко от «Шереметьево –2», а также отелем «Холидей Инн Лесная».

Компания “Marriott International” имеет несколько отелей в России, ориентированных на бизнес туристов, корпоративных клиентов и индивидуалов [4].

Западные гостиничные цепи, представленные в российских регионах

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Компания | Город | | Отель | Кол-во номеров |
| 1 | SAS Rezidor | Сочи | | Radisson SAS Lazurnaya Hotel,  Radisson SAS Lazurnaya Peak,  Radisson SAS Park Hotel | 300  49  447 |
| 2 | Marriott | Самара | | Marriott Renaissance | 196 |
| 3 | Protea \* | Красноярск,  Екатеринбург,  Новосибирск | | «Яхонт» | 68 |
| 4 | Choice | Тюмень | | «Тюмень» | 201 |
| 5 | Corston \*\* | Липецк,  Казань,  Новороссийск | | Нет данных | Нет данных |
| 6 | Accor \*\* | Новороссийск,  Екатеринбург | | Ibis, Novotel | 200 |
| 7 | Best Western | Новгород | | Береста | Нет данных |
| 8 | Marco Polo | Новгород | | Нет данных | Нет данных |
| 9 | Stein | Сочи | | Grand Hotel Rodina | 42 |
| 10 | Kempinski | | Москва | Hotel Baltschug Kempinski | 230 |

2. Гостиничные услуги

2.1 Основные услуги гостиничных предприятий

С точки зрения здравого смысла о каком–либо гостеприимстве не может быть и речи без удовлетворения первичных потребностей человека – потребностей в питании, отдыхе и сне. В этой связи наиболее обоснованным и достаточно логичным является следующее определение гостиницы, которое дал С.И. Байлик:

«Гостиница – это предприятие, предоставляющее людям, находящимся вне дома, комплекс услуг, важнейшими среди которых в равной степени являются услуга размещения и питания».

Сущность предоставления услуги размещения состоит в том, что, с одной стороны, в пользование предоставляются специальные помещения (гостиничные номера), с другой стороны, предоставляются услуги, выполняемые непосредственно персоналом гостиницы: услуги портье по приему и оформлению гостей, услуги горничных по уборке гостиничных номеров и т.д.

Гостиничные номера являются основным элементом услуги размещения. Это многофункциональные помещения, предназначенные для отдыха, сна, работы проживающих гостей. Важнейшей их функцией является обеспечение возможности сна. Значимость других функций гостиничных номеров, прежде всего, зависит от назначения гостиницы и потребностей гостей. Например, в гостиницах делового назначения [3].

В разных гостиницах имеются различные категории номеров, отличающиеся один от другого площадью, меблировкой, оборудованием, оснащением и т.д. Однако независимо от категории гостиничный номер должен иметь следующую мебель и оборудование: кровать, стул и кресло, ночной столик, шкаф для одежды, общее освещение, мусорную корзину. Помимо этого в каждом номере должна содержаться информация о гостинице и план эвакуации в случае пожара.

Прочие услуги дополняют предложение услуг размещения и питания. К ним относятся предложение бассейна, конференц-залов, залов для переговоров, спортивного оснащения, прокат автомобилей, услуги химчистки, прачечной, парикмахерской, массажного кабинета и ряд других. В зависимости от того, как они оформлены и скомбинированы в единый комплекс, складывается определенный тип предприятия, такие, как отель-люкс, гостиница среднего класса, гостиница-апартамент, гостиница экономического класса, отель-курорт, мотель, частная гостиница типа «ночлег и завтрак», отель-гарни, пансион, гостиный двор, ротель, ботель, флотель, флайтель. Услуги, предоставляемые в гостиницах, подразделяются на основные и дополнительные. Они могут быть бесплатными и платными.

К основным услугам относятся услуги: проживания и питания согласно «Правилам предоставления гостиничных услуг».

2.2 Услуги размещения

В каждом отдельном государстве к пониманию уровня комфорта как критерия классификации подходят по-разному, именно поэтому в мире нет единой классификации гостиниц.

Всемирной туристической организацией (ВТО) предложена только стандартная классификация средств размещения.

Однако существует несколько общих классификационных признаков. Я выделю лишь наиболее употребляемые среди них:

1. *Уровень комфорта* – это комплексный критерий, слагаемыми которого являются:

- состояние номерного фонда: площадь номеров, доля одноместных, многокомнатных номеров, номеров-апартаментов, наличие коммунальных удобств в номерах;

- состояние мебели, инвентаря, предметов санитарно-гигиенического назначения;

- наличие и состояние предприятий питания;

- состояние здания, подъездных путей, обустройство прилегающей к гостинице территории;

- информационное обеспечение техническое оснащение;

- обеспечение предоставления дополнительных услуг.

2. *Вместимость номерного фонда* – число мест, которое может быть предложено клиентам одновременно. Общепринято разделять гостиницы на:

- малые – вместимость до 150 мест (в ряде стран не более 100 номеров);

- средние – 150-400 мест (до 300 номеров);

- большие – свыше 400 мест (свыше 300 номеров).

3. *Функциональное назначение* - этот критерий является решающим при определении типологической структуры гостиницы. Всего выделяют две большие группы предприятий: транзитные и целевые:

Транзитные – гостиницы, обслуживающие туристов в условиях кратковременной остановки. Они располагаются на магистралях с большим движением, в них ограниченный уровень комфорта.

Целевые гостиницы в зависимости от цели путешествия подразделяются на:

- гостиницы делового назначения, обслуживающие лиц пребывающих в командировках;

- гостиницы для отдыха (курортные – предоставление размещения, питания и ряда дополнительных услуг людям, стремящимся к отдыху и восстановлению здоровья и туристские – главная цель отдых).

4. *Месторасположение.* Здесь существуют различные вариации. Гостиницы могут быть расположены в черте города, в горах; на побережье и т.п.

Кроме месторасположения гостиницы выделяют классификацию номеров и вида из номеров.

5. *Продолжительность деятельности*. По этому критерию гостиницы классифицируются на гостиницы, работающие круглогодично, работающие 2 сезона или же гостиницы, функционирующие лишь 1 сезон.

6. *Обеспеченность питанием*:

- гостиницы, работающее по системе «все включено» (размещение + 4-х разовое питание с включением алкогольных напитков как местного, так и иностранного производителя, в зависимости от специфики гостиницы и стоимостной ценности);

- гостиницы, обеспечивающие полный пансион (размещение + 3-х разовое питание);

- гостиницы, обеспечивающие полупансион (размещение + 2-хразовое питание с вариацией завтрак-обед или завтрак-ужин);

- гостиницы, предлагающие размещение и только завтрак.

7. *Продолжительность пребывания гостей*:

- гостиницы для длительного пребывания гостей;

- гостиницы для кратковременного пребывания.

8. *По уровню цен номера гостиницы классифицируются на:*

- бюджетные (25-35 у. е.);

- экономичные (35-55 у. е.);

- средние (55-95 у. е.);

- первоклассные (95-195 у. е.);

- апартаментные (65-125 у. е.);

- фешенебельные (125-425 у. е.).

9. Категории номеров:

- “сюит” – номер в средстве размещения площадью не менее 75 м2, состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной/столовой, кабинета и спальни), с нестандартной широкой двуспальной кроватью и дополнительным гостевым туалетом;

- “апартамент” – номер в средстве размещения площадью не менее 40 м2, состоящий из двух более жилых комнат (гостиной/столовой, спальни), имеющий кухонное оборудование;

- “люкс” – номер в средстве размещения площадью не менее 35 м2, состоящий из 2х жилых комнат (гостиной и спальни), рассчитанный на проживание 1-2 человек;

- “студия” – однокомнатный номер площадью не менее 25м2, рассчитанный на проживание 1-2 человек, с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной/столовой/кабинета;

- номер первой категории – номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с одной/двумя кроватями, с полным санузлом (ванна/душ, умывальник, унитаз), рассчитанный на проживание 1-2 человек;

- номер второй категории - номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с одной/двумя кроватями, с неполным санузлом (умывальник, унитаз либо один полный санузел в блоке из двух номеров), рассчитанный на проживание 1-2 человек;

- номер третьей категории - номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, с неполным санузлом (умывальник, унитаз либо один полный санузел в блоке из двух номеров), рассчитанный на проживание нескольких человек.

Итак, существует множество принципов и критериев мировой классификации гостиниц, все зависит от национальных, географических особенностей страны, а также местных традиций. При классификации гостиниц в разных странах также используют различные системы.

Основной функцией гостиницы является предоставление ночлега людям, которые находятся вдали от дома, и спальные места — это наиболее характерная продукция гостиницы. В большинстве гостиниц продажа номеров — эта самый большой и единственный источник дохода гостиницы, а во многих гостиницах номера дают больший объем продаж, чем все остальные услуги вместе. Продажа номеров также неизменно является наиболее прибыльным источником дохода гостиниц, который приносит самый высокий уровень прибыли и вносит основную долю дохода от операций гостиницы. Доход от номеров в гостинице зарабатывают при помощи трех основных служб: стойка администратора в гостинице, унифицированные услуги и ведение гостиничного хозяйства. Каждая из этих служб может также в больше или меньшей степени вносить вклад в другую деятельность гостиницы, но их основные функции возникают из потребностей проживающих гостей, и они предоставляют гостям основные гостиничные услуги. Следовательно, удобно рассматривать стойку администратора в гостинице, унифицированные услуги и гостиничное хозяйство вкупе, как составные части функции гостиницы по размещению гостей. Три основные составные части функции размещения имеются в большинстве гостиниц и обычно организационно относятся к отдельным департаментам. Но их организация и укомплектование персоналом часто различаются в гостиницах разной величины, типа и стандартов. В гостиницах меньшего размера всего несколько человек могут работать в каждом из них и иметь большой круг обязанностей; по мере возрастания величины гостиницы каждая служба может подразделяться на отдельные департаменты или отделы, в которых работающие в них люди выполняют более специализированные задачи. В городской транзитной гостинице с краткосрочным в среднем пребыванием требуется подход, в чем-то отличающийся от подхода в курортной гостинице, в которой гостей размещают на более длительный срок, например на одну или две недели. Существует также взаимосвязь между ценами, диапазоном и качеством предоставляемых удобств и услуг и способом их организации [5].

2.3 Услуга питания

Помимо непосредственно услуг гостиничного хозяйства гостиницы могут осуществлять и другие виды экономической деятельности, основным из которых является общественное питание. Практически при каждой гостинице есть ресторан, где постояльцы могут удовлетворить свои потребности в питании. Ресторан при гостинице может быть отдельным предприятием общественного питания, а может представлять собой и одно из подразделений гостиничного комплекса. При этом независимо оттого, что ресторан не является самостоятельным юридическим лицом, оказывающим услуги общественного питания, к нему предъявляются все требования, установленные законодательством к предприятиям общественного питания. Основные требования, предъявляемые к таким предприятиям общепита, как рестораны, установлены в Постановлении Правительства Российской Федерации от 15 августа 1997 года №1036 «Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания».

В соответствии с классификацией предприятий общественного питания, установленной ГОСТом Р 50762-95 «Общественное питание. Классификация предприятий» ресторан представляет собой предприятие общественного питания с широким ассортиментом блюд сложного приготовления, включая заказные и фирменные; винно-водочные, табачные и кондитерские изделия, с повышенным уровнем обслуживания в сочетании с организацией отдыха.

Нужно отметить, что такой вид предприятий общепита как рестораны подразделяется еще и на классы. Класс предприятия общественного питания - это совокупность отличительных признаков определенного типа, характеризующая качество предоставляемых услуг, уровень и условия обслуживания.

Рестораны по уровню обслуживания и видам предоставляемых услуг посетителям различаются на:

- класс люкс;

- высший класс;

- первый класс.

Для класса *люкс* характерна изысканность интерьера, высокий уровень комфортности, широкий спектр услуг, предоставляемых посетителям, а также ассортимент оригинальных, изысканных заказных и фирменных блюд, изделий для ресторанов, а для баров - широкий выбор фирменных и заказных напитков и коктейлей.

*Высший* класс отличается оригинальностью интерьера, выбором услуг, разнообразным ассортиментом оригинальных, изысканных, заказных и фирменных блюд и изделий для ресторанов, широким выбором фирменных и заказных напитков и коктейлей – для баров.

*Первому* классу соответствует гармоничность, комфортность и выбор услуг, широкий ассортимент фирменных блюд и изделий, а также напитков сложного приготовления для ресторанов, набор напитков, коктейлей несложного приготовления – для баров.

Подтверждение соответствия ресторана выбранному классу производится органами по сертификации, аккредитованными Комитетом Российской Федерации по стандартизации, метрологии и сертификации в установленном порядке. В соответствии с этим требования, предъявляемые к ресторанам при гостиницах, могут различаться в зависимости от его класса, Но в любом случае к ресторанам предъявляются жесткие требования, касающиеся качества услуг, их безопасности для жизни и здоровья людей, окружающей среды и имущества.

3. Дополнительные услуги гостиничных предприятий

Второй составной частью функции размещения являются унифицированные услуги, составляющие неотъемлемую часть функций входного холла гостиницы, они предоставляют гостям множество личных услуг.

*Обслуживание прибытий и отъездов* — самые унифицированные услуги. Встреча и приветствие прибывающих гостей, их багаж и парковка автомобилей — это первые обязанности от стоянки машин и входа гостя в гостиницу до номера. При выезде из гостиницы гости, их багаж и организация отъезда — опять основные обязанности служащих гостиницы. В гостинице, из которой за утро выезжает сотня гостей, а потом прибывает примерно столько же днем и вечером, персонал по общим услугам обслуживает за день работы примерно до двухсот человек, переносит несколько сотен мест багажа, припарковывает нескольких десятков машин и организует подачу нескольких десятков такси. Гости, их багаж и машины, следовательно, играют большую роль в предоставлении унифицированных услуг.

Во время проживания гостя персонал по общим услугам часто является основным источником информации о гостинице и населенном пункте и основным организатором для гостей таких мероприятий, как посещение театров, организация экскурсий и туров, аренда машин и других услуг. Стойка администратора или окошко информации в приемном вестибюле становятся тогда информационными центрами гостиницы, помогающими гостям освоиться.

В некоторых гостиницах персоналом по общим услугам могут предоставляться другие услуги для гостей. Газеты, а также другие небольшие предметы могут предоставляться гостям персоналом, но общим услугам, которые могут также передавать сообщения, лифтерами и гардеробщиками. Во многих гостиницах персонал по общим услугам — это служащие, которые дежурят ночью и, особенно в небольших гостиницах, выполняют весь набор гостиничных услуг, предоставляемых другими службами в дневное время: принять и зарегистрировать поздно прибывших людей, предоставить легкие закуски, работать на гостиничном коммутаторе, организовать звонки рано утром, а также убирать места общего пользования и обеспечивать безопасность гостиницы.

Предоставление унифицированных услуг сильно различается в гостиницах разной величины, типа и стандартов, и существует тенденция влияния на их организацию всех этих факторов, а также установленного порядка. Как упоминалось ранее, информацию гости могут получить у приемной стойки, или как часть унифицированных услуг, или и тем и другим способом. Чистота мест общего пользования может входить в обязанности персонала по общим услугам, хозяйственного отдела гостиницы или подрядчика со стороны. Какие гостиничные услуги доступны ночью и кем они предоставляются — также может варьироваться. Эти различия логичны, поскольку они отражают конкретные потребности гостей и конкретные обстоятельства каждой гостиницы, и эти различия должны пониматься персоналом и объясняться гостям, когда они их затрагивают.

Перечень дополнительных услуг зависит от категории гостиницы. Не во всех гостиницах есть возможность организовать бытовое обслуживание гостей и предоставлять им полный перечень услуг. Но всюду должны стремиться к тому, чтобы набор услуг полностью отвечал запросам гостей.

Вся работа по организации услуг должна быть хорошо продумана и организована. Предприятия, оказывающие услуги, должны размещаться в доступном месте (чаще всего на первом этаже). В вестибюле, на этажах, в номерах должна быть информация о том, как и где, получить услуги, часы работы должны быть удобными для гостей.

В состав услуг по бытовому обслуживанию входит следующее:

Срочная стирка и химчистка, ремонт и глажение личных вещей (в номере в папке с рекламой есть бланки заказов на стирку и чистку одежды. Там же есть памятки о том, как сдать одежду в стирку: если гость хочет сдать одежду в стирку или чистку, он должен положить ее в пакет и вывесить специальную табличку на ручку двери номера или сказать об этом дежурной по этажу). Такую услугу могут оказать в гостинице, где есть прачечная. В гостиницах более низкой категории можно взять утюг напрокат. Гость сам гладит в номере или специальной комнате, где есть гладильная доска. Во многих гостиницах есть мастерские по ремонту обуви. В холлах высококлассных гостиниц стоят аппараты для чистки обуви. В номерах есть щетки для чистки обуви и одежды. Для хранения вещей и ценностей гостиницы предоставляют камеры хранения и сейфы в номерах или у администратора. В гостинице организуется разгрузка, погрузка и доставка багажа в номер посыльными, которые оплачиваются чаевыми. Также чаевыми оплачивается доставка питания в номер. За отдельную плату в прокат гостиница может предоставить гостю телевизор, посуду, спортивный инвентарь и др., сделать мелкий ремонт часов, электробритв, радио-, кино-, фотоаппаратуры; фотоработы.

Обычно в каждом номере в папке с рекламой есть бумага для писем, конверты, специальные таблички, которые можно вывесить на дверь, если гость просит постирать, убрать номер или просто не хочет, чтобы его беспокоили.

Наиболее распространенные и чаще всего используемые: экскурсионное обслуживание; заказ услуг гидов-переводчиков; организация продажи билетов на все виды транспортов; организация продажи билетов в театры, цирк, на концерты и т.д.; заказ автотранспорта по заявке гостей; вызов такси; прокат автомобилей; заказ мест в ресторанах города; покупка и доставка цветов; продажа сувениров, открыток и другой печатной продукции; ремонт обуви; ремонт и глажение одежды; стирка и химчистка одежды; пользование сауной; услуги парикмахерской; услуги буфетов, баров и ресторанов; аренда конференц-зала, залов переговоров; услуги бизнес-центра [7].

Заключение

В данной курсовой работе было рассмотрено современное состояние гостиничных корпораций (сетей) как в международном масштабе, так и их роли на российском рынке гостиничных услуг. А также было рассмотрено предоставление видов гостиничных услуг, что способствовало достижению задач и уели написания данной курсовой работы. Можно сделать следующие выводы:

- развитее гостиничных корпораций, формирование гостиничных сетей – одна из важнейших тенденций в индустрии гостеприимства. Сегодня в мире насчитывается свыше 100 международных гостиничных корпораций. Крупнейшие из них Cendant Corporation, Intercontinental Hotels Group, Marriott International, Accor, Choice Hotels International, Hilton Hotels Corporation, Best Western International, Starwood Hotels an Resorts, Hyatt, Carlson Companies;

- в России рынок гостиничных услуг развит слабо, большинство гостиниц не соответствуют стандартам отрасли, наблюдается дефицит предложения гостиничных услуг практически во всех ценовых категориях. К этим проблемам добавляются проблемы законодательства, проблемы подготовки персонала, стандартизации гостиничной деятельности. Несмотря на это, интерес к гостиничному строительству продолжает расти. Особенно заметная активность гостиничного строительства отмечается в Москве и Санкт - Петербурге, ряде городов-миллионеров, а также в Краснодарском крае;

- сущность предоставления услуги размещения состоит в том, что, с одной стороны, в пользование предоставляются специальные помещения (гостиничные номера), с другой стороны, предоставляются услуги, выполняемые непосредственно персоналом гостиницы;

- сервис может быть очень разным – от быстрого профессионального оформления службой приема до безупречной работы сантехнического оборудования. Каждое звено в цепи очень важно. Оказывая какие-либо услуги персонал должен проявлять такт и корректность. Сервис нужно строить не только по принципу спроса (что хочет гость), но по принципу предложения (гостиница предлагает все новые и новые услуги, которые может оказать, а гость выбирает, надо ему это или нет).

Успех и процветание гостиницы зависит от гораздо большего, чем просто здание оборудование внутри него. В России уже сейчас существует множество гостиниц, но лишь немногие из них предлагают обслуживание, которое отвечает международным стандартам качества. При оценке качества гостиничных услуг потребитель сравнивает то, что ему предоставили, с тем, что он желал получить. Добиться от персонала умения и желания предоставлять услуги и гарантировать их высокое качество – далеко не такая простая задача, как это может показаться на первый взгляд. При предоставлении гостиничных услуг необходимо учитывать, что может вызвать недовольство гостя. Таким образом, в обслуживании не должно быть мелочей, которые делают пребывание гостя неприятным.

Список использованных источников

1. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Оснащение. Евроремонт. Эксплуатация. – К.: Дакор.,

К.: Вира – Р., 2003. – 334 с. [c.39-43].

2. Волков Ю.Ф. Введение в гостиничный и туристический бизнес (2-е изд.)/Серия «Высшее профессиональное образование». – Ростов н/Д: «Феникс», 2004. – 352 с. [c.136-162].

3.Волков Ю.Ф. Технология гостиничного обслуживания / Серия «Учебники, учебные пособия». – Ростов н/Д: Феникс, 2003. – 384 с. [c.94-99].

4. Линн Ван Дер Ваген. Гостиничный бизнес. Серия «Учебное пособие». – Ростов н/Д: «Феникс», 2001. – 416 с.[105-112]

5. Медлик С. Гостиничный бизнес: Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (23000)/С. Медлик, Х. Инграм; [пер. с англ. А.В. Павлов]. – М.:ЮНИТИ – ДАНА, 2005. – 239 с.[78-83]

6. «Положение о государственной системе классифкации гостиничных предприятий» от 21 июля 2005 г.

7. Уокер Дж. Р. Введение в гостеприимство: Учебное пособие / Пер. С англ.- 2-е изд.-М.:ЮНИТИ – ДАНА, 2002. – 607 с.[115-131]

8. ГОСТ Р 51185-98. Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.

9. ГОСТ Р 50645-94.Туристско-экскурсионное обслуживание.

Классификация гостиниц.

10. Программа «Консультант Плюс»