Первая - *организаторы туризма* – туристские предприятия по разработке, продвижению и реализации туристского продукта (туроператоры и турагенты).

Туроператоры выполняют функции организаторов и создателей комплексного продукта для группового туризма, а турагент – это физическое или юридическое лицо, выступающее посредником по продаже сформированных туроператором туров.

Так уж сложилось исторически, что первые потребности человека – это ночлег и питание, поэтому индустрия туризма включает в себя и *предприятия, предоставляющие услуги по удовлетворению потребностей туристов в пище*.

*Экскурсионная деятельность* организует и оказывает услуги, удовлетворяющие потребности человека в приобщении к духовным и нравственным ценностям, в накоплении знаний, в том числе и профессиональных, в режиме свободного выбора объектов, методов и средств познания [19; 32].

*Предприятия сферы досуга и развлечений* включают тематические парки, киноконцертные залы, клубы по интересам, залы игровых автоматов и др.

Приведенный перечень является далеко не полным. В индустрию туризма также включают *предприятия торговли* (магазины по реализации туристского снаряжения и сувениров), *органы управления туризмом* (государственные учреждения, общественные туристские организации), *учебные, научные, проектные учреждения,* банки, страховые компании, лечебные и медицинские учреждения, организации связи и многое другое [14; 65].

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 [28; 99].

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 [28; 99].

С.И. Байлик:

«*Гостиница* – это предприятие, предоставляющее людям, находящимся вне дома, комплекс услуг, важнейшими среди которых в равной степени являются услуга размещения и питания» [3; 13].

2. ***Вместимость номерного фонда –*** число мест*,* которое может быть предложено клиентам одновременно. Общепринято разделять гостиницы на [22; 54]:

- 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 [11; 34] (Приложение 7):

# *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).

6. *Обеспеченность питанием*:

- гостиницы, работающие по системе «Все включено» (размещение + 4-хразовое питание с включением алкогольных напитков как местного, так и иностранного производителя, в зависимости от специфики гостиницы и ее стоимостной ценности);

- гостиницы, обеспечивающие полный пансион (размещение + трехразовое питание);

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

- гостинцы, 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[11; 35]:

# - бюджетные (25-35 у. е);

# - экономичные (35-55 у. е);

# - средние (55-95у. е);

# - первоклассные (95-195 у. е.);

# - апартаментные (65-125 у. е);

# - фешенебельные (125-425 у. е).

# 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.

Система мер, обеспечивающих высокий уровень комфорта, удовлетворяющих разнообразные бытовые и хозяйственные запросы гостей, называется в гостиничном хозяйстве **сервисом**

Сервис может быть очень разным – от быстрого и профессионального оформления службой приема до безупречной работы сантехнического оборудования. Каждое звено в цепи сервиса важно.

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).

В состав службы входят директор или менеджер по эксплуатации номеров, служба приема и размещения, служба горничных, объединенная сервисная служба (швейцары, коридорные, гардеробщики, служащие гаражного хозяйства), служба портье, служба консьержа, служба посыльных, инспектор по уборке номеров, служба безопасности [6; 73].

*Служба портье* осуществляет контроль за номерным фондом гостиницы, ведя картотеку по занятости номеров и наличию свободных мест, и выполняет функции информационного центра. Информация через службу портье движется в двух направлениях: к гостям (если речь идет об информировании о видах обслуживания, предоставляемых гостиницей, о местных достопримечательностях, о работе городского транспорта и др.) и в различные подразделения гостиничного предприятия (о потребностях клиента).

*Служба горничных* в большинстве случаев является наиболее функционально значимым подразделением, если речь идет о получении услуг гостиничного размещения, так как это подразделение отвечает за уборку номеров, холлов, коридоров и т.п. внутренних помещений, в которых осуществляется прием и обслуживание клиентов [9; 213].

*Служба безопасности* выполняет функции поддержания порядка и безопасности в гостиничном комплексе, поскольку гостиница несет ответственность за обеспечение разумной безопасности своих клиентов. При этом предприятие может поручить выполнение этих обязанностей как собственной службе, так и привлечь стороннюю организацию.

**Административная служба** отвечает за организацию управления всеми службами гостиничного комплекса, решает финансовые вопросы, вопросы кадрового обеспечения, занимается созданием и поддержанием необходимых условий труда для персонала гостиницы, контролирует соблюдение установленных норм и правил по охране труда, технике безопасности, противопожарной и экологической безопасности.

**Служба общественного питания** обеспечивает обслуживание гостей предприятия в ресторанах, кафе или барах гостиницы, решает вопросы по организации и обслуживанию банкетов, презентаций и т.д.

Руководитель службы общественного питания составляет меню, обеспечивает доставку необходимых исходных продуктов, распределяет по участкам обслуживающий персонал, контролирует качество готовой продукции и обслуживания, соблюдая при этом разумный режим экономии.

**Коммерческая служба** занимается вопросами оперативного и стратегического планирования. Анализирует результаты хозяйственной и финансовой деятельности.

Представители коммерческого отдела (*отдела маркетинга*) занимаются во многом тем, что налаживают контакты с организаторами конгрессных мероприятий, ведут переговоры на перспективное использование номерного фонда гостиницы, обсуждают вопросы использования помещений под собрания, совещания, выясняют потребности определенных групп клиентов, поддерживая контакты с соответствующими подразделениями обслуживан

**Инженерные службы** создают условия для функционирования систем кондиционирования, теплоснабжения, санитарно-технического оборудования, электротехнических устройств, служб ремонта и строительства, систем телевидения и связи.

В состав службы входят главный инженер, служба текущего ремонта, служба благоустройства территории, служба связи.

. Гордость любой гостиницы – это персонал, который может говорить на разных языках и производить хорошее впечатление на гостей уровнем своих знаний и гибкостью общения.

Главный из них – это умение не замечать ошибок и недостатков в поведении гостей, не акцентировать на них внимание, не проявлять излишнего любопытства к их одежде, обычаям, традициям.

Нельзя задавать ненужных вопросов, рассказывать о своих делах, проявлять назойливость.

Нельзя показывать гостю, нравится он тебе или нет, делать ненужные замечания, читать нравоучения, высказывать различные претензии, расспрашивать гостей об их личной жизни.

Необходимо вести себя тактично и по отношению к посетителям гостей – нельзя расспрашивать их о цели визита, а также заходить в номер без разрешения проживающего. Тактичность проявляется и во внимании к гостю. Если гость заболел, нужно помочь ему достать лекарство, позвонить по телефону. Особенно внимательным и тактичным надо быть к пожилым людям, прощать их слабости.

Достоинство и скромность – обязательные для гостиничного работника черты человеческого характера.

**Статья 1. Основные понятия.**

В настоящем Федеральном законе используются следующие основные понятия:

**туризм** - временные выезды (путешествия) граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - граждане) с постоянного места жительства в оздоровительных, познавательных, профессионально - деловых, спортивных, религиозных и иных целях без занятия оплачиваемой деятельностью в стране (месте) временного пребывания;

**туристская деятельность** - туроператорская и турагентская деятельность, а также иная деятельность по организации путешествий;

**туризм внутренний** - путешествия в пределах Российской Федерации лиц, постоянно проживающих в Российской Федерации;

**туризм выездной** - путешествия лиц, постоянно проживающих в Российской Федерации, в другую страну;

**туризм въездной** - путешествия в пределах Российской Федерации лиц, не проживающих постоянно в Российской Федерации;

**туризм социальный** - путешествия, субсидируемые из средств, выделяемых государством на социальные нужды;

**туризм самодеятельный** - путешествия с использованием активных способов передвижения, организуемые туристами самостоятельно;

**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 часов до 6 месяцев подряд или осуществляющий не менее одной ночевки;

**туристские ресурсы** - природные, исторические, социально - культурные объекты, включающие объекты туристского показа, а также иные объекты, способные удовлетворить духовные потребности туристов, содействовать восстановлению и развитию их физических сил;

**туристская индустрия** - совокупность гостиниц и иных средств размещения, средств транспорта, объектов общественного питания, объектов и средств развлечения, объектов познавательного, делового, оздоровительного, спортивного и иного назначения, организаций, осуществляющих туроператорскую и турагентскую деятельность, а также организаций, предоставляющих экскурсионные услуги и услуги гидов - переводчиков;

**тур** - комплекс услуг по размещению, перевозке, питанию туристов, экскурсионные услуги, а также услуги гидов - переводчиков и другие услуги, предоставляемые в зависимости от целей путешествия;

**туристский продукт** - право на тур, предназначенное для реализации туристу;

**продвижение туристского продукта** - комплекс мер, направленных на реализацию туристского продукта (реклама, участие в специализированных выставках, ярмарках, организация туристских информационных центров по продаже туристского продукта, издание каталогов, буклетов и другое);

**туроператорская деятельность** - деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая на основании лицензии юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем (далее - туроператор);

**турагентская деятельность** - деятельность по продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая на основании лицензии юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем (далее - турагент);

**услуги гида** - переводчика - деятельность профессионально подготовленного физического лица по ознакомлению туристов с туристскими ресурсами в стране (месте) временного пребывания;

**туристская путевка** - документ, подтверждающий факт передачи туристского продукта;

**туристский ваучер** - документ, устанавливающий право туриста на услуги, входящие в состав тура, и подтверждающий факт их оказания.

При подготовке к путешествию, во время его совершения, включая транзит, турист имеет право на:

необходимую и достоверную информацию о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и пребывания там, об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей природной среды;