**КИЕВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ КУЛЬТУРЫ И ИСКУССТВ**

**ХЕРСОНСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ МЕНЕДЖМЕНТА И БИЗНЕСА**

**Р Е Ф Е Р А Т**

НА ТЕМУ:

*«СОВРЕМЕННЫЙ ПОДХОД К КЛАССИФИКАЦИИ ПРЕДПРИЯТИЙ ОТЕЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА»*

Работу подготовила: студентка ІІІ курса

заочной формы обучения

группы ГРС 208

Горбенко А.Ю.

Проверила: Романенко И.И.

Херсон – 2010

**Содержание**

Введение…………………………………………………………………..…3

Современный подход к классификации

предприятий отельного хозяйства…………………………………………4

Список использованных источников……………………………………..15

Дополнение…………………………………………………………………16

**Введение**

Туризм как сфера бизнеса превратился сегодня в огромный многоканальный способ получения гигантских и всё нарастающих финансовых потоков, обеспечивающих уже миллиардные мировые туристические потоки. Важно отметить, что в современном обществе туризм становится всё более благоприятной средой, в которой общество с нарастающей интенсивностью и масштабностью потребляет, использует в целях своего развития все накопленные человеком культурно-исторические ценности и рекреационные ресурсы [3].

Туризм в его нынешнем виде становится своеобразным мостом, по которому люди начинают всё успешнее преодолевать пространство и время.

Сегодня индустрия гостеприимства — это мощнейшая система хозяйства региона или туристского центра и важная составляющая экономики туризма. Индустрию гостеприимства составляют различные средства коллективного и индивидуального размещения: отели, гостиницы, мотели, молодежные отели и общежития, апартаменты, туристские хутора, а также частный сектор, участвующий в размещении туристов.

Размещение занимает центральное место в комплексе услуг, предоставляемых туристам во время путешествия, и являются неотъемлемой частью каждого тура. Следовательно, важной задачей для государства, которое видит перспективы развития в туризме, является развитие гостиничного хозяйства. В последние годы наше государство видит в туризме огромные перспективы.

Актуальность выбранной темы состоит в том, чтобы детально рассмотреть современные виды предприятий отельного хозяйства, дать оценку отрасли и определить перспективы развития.

**Современный подход к классификации**

**предприятий отельного хозяйства**

Отельные предприятия классифицируют по различным критериям. Наиболее употребляемыми среди них являются следующие:

♦ уровень комфорта;

♦ вместимость;

♦ функциональное назначение;

♦ месторасположение;

♦ продолжительность работы;

♦ обеспечение питанием;

♦ продолжительность пребывания клиентов и некоторые другие.

Классификация отельных предприятий по уровню комфорта играет огромную роль в решении вопросов управления качеством гостиничных услуг [1]. Уровень комфорта - это комплексный критерий, слагаемыми которого являются:

♦ состояние и структура номерного фонда: площадь номеров (м²), доля одноместных (однокомнатных), многокомнатных номеров, номеров-апартаментов, наличие коммунальных удобств;

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

♦ наличие, состояние и режим работы предприятий питания: ресторанов, кафе, баров;

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

♦ информационное обеспечение и техническое оснащение, в том числе наличие телефонной, спутниковой связи, телевизоров, холодильников, мини-баров, мини-сейфов;

♦ обеспечение возможности предоставления ряда дополнительных услуг.

Указанные параметры оцениваются практически во всех имеющихся сегодня системах классификации отелей. Кроме того, ряд требований предъявляется к персоналу и его подготовке, образованию, квалификации, возрасту, состоянию здоровья, знанию языков, внешнему виду и поведению.

Классификация отелей по уровню комфорта принята во всем цивилизованном мире. В большинстве европейских стран (Франция, Россия, Беларусь, Словения, Испания) она входит в компетенцию государственных структур и является предметом рассмотрения специальных законодательных актов [2].

В других странах (Германия, Швейцария) классификация вводится по инициативе представителей гостиничного бизнеса в рамках образованных ассоциаций и союзов, а также по согласованию с владельцами отелей.

Установление уровня комфорта в настоящее время лежит в основе более тридцати систем классификации, наиболее распространенными среди которых являются следующие:

♦ европейская, или, как ее часто называют, система «звезд», базирующаяся на Французской национальной системе классификации, в основе которой лежит деление гостиниц на категории от одной до пяти звезд. Такая система применяется во Франции, Австрии, Венгрии, Египте, Китае, России, Беларуси и ряде других стран;

♦ система букв (А, В, С, Д), используемая в Греции;

♦ система «корон», применяемая в Великобритании;

♦ система категорий (Италия, Израиль).

В мировой практике имеются случаи, когда в пределах одного государства существует, несколько систем классификации. Например, в Великобритании наряду с системой «корон» успешно применяется классификация, предложенная ассоциацией британских туристических агентств - British Тгаvel Authority (ВТА):

♦ бюджетные гостиницы (расположены в центральной части города и имеют минимум удобств);

♦ гостиницы туристского класса (в структуре обязательно наличие ресторана и бара);

♦ гостиницы среднего класса (уровень обслуживания достаточно высок);

♦ гостиницы первого класса (очень высокое качество комфорта и отличный уровень обслуживания);

♦ гостиницы высшей категории (уровень обслуживания и проживания экстра-класса).

Наиболее распространенной считается Французская национальная система классификации, устанавливающая для туристских отелей шесть категорий, среди которых пять категорий с присвоением определенного количества звезд (\*, \*\*, \*\*\*, \*\*\*\*, \*\*\*\*\*), одна - без звезды (L). Такая система позволяет наиболее полно охватить рынок гостиничных услуг.

Согласно классификации, принятой в Германии, гостиничные предприятия подразделяются на пять классов. С целью гармонизации с европейской системой здесь предусматривается соответствие каждого класса определенному количеству звезд:

♦ туристский класс - \*;

♦ стандартный класс - \*\*;

♦ комфортный класс - \*\*\*;

♦ первый класс - \*\*\*\*•

♦ люкс - \*\*\*\*\*

Следует отметить, что определение соответствия с системой «звезд», иногда носящее чисто условный характер, характерно и для ряда других систем (букв, «корон», категорий). Так, в Греции гостиницы категории А соответствуют четырехзвездочному уровню, В - трехзвездочному, С - двухзвездочному, Д - одно-звездочному. В Италии первая категория условно соответствует уровню \*\*\*\*, вторая - \*\*\*, третья - \*\*. Для того чтобы систему «корон», используемую в Великобритании, привести в соответствие с системой «звезд», необходимо от общего числа «корон» отнять одну «звезду» (например, уровень четырех «корон» равен уровню трех «звезд» ). Рассмотренная выше классификация гостиниц, предложенная ассоциацией британских турагентств и считающаяся в Великобритании наиболее распространенной, также предусматривает подобное соответствие:

♦ бюджетные гостиницы - \*;

♦ гостиницы туристского класса - \*\*;

♦ гостиницы среднего класса - \*\*\*;

♦ гостиницы первого класса - \*\*\*\*;

♦ гостиницы высшей категории - \*\*\*\*\*.

В Российской Федерации классификация гостиничных предприятий установлена согласно Положению о государственной системе классификации гостиниц и других средств размещения, в соответствии с которым все средства размещения классифицируются по пяти категориям: высшая категория - «пять звезд», низшая - «одна звезда». Некатегорийные средства размещения приравниваются к категории «без звезд».

В Республике Беларусь классификация гостиниц осуществляется согласно ГОСТ 28681.4-95 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц».

В США нет официально утвержденной правительством классификации гостиниц. Высшая категория (пять звезд) присуждается двумя учреждениями: American Automobile Association (AAA) и Mobile Travel Guide.

Собственный подход к классификации гостиниц имеют гостиничные цепи, представляющие собой группы гостиниц, объединенных друг с другом и рассматривающихся как одно целое. Для них характерны общие руководство, концепция продвижения продукта и торговая марка, распространяющаяся на все гостиницы конкретной цепи. В каждой марке может учитываться не только уровень комфорта, но и назначение, месторасположение, длительность пребывания клиентов, особенность архитектуры здания и некоторые другие критерии. Например, крупнейшая американская гостиничная цепь «Holiday Inn» предлагает несколько марок предприятий, располагающих разнообразной палитрой услуг и цен:

♦ Holiday Inn Hotels & Resorts - отели курортного типа, размещенные вне городских и промышленных зон, вблизи морского побережья или озер, в горах или в лесу, имеющие все необходимое для активного отдыха: бассейны, сауны, теннисные корты и различный спортивный инвентарь. Это самая распространенная торговая марка цепи;

♦ Holiday Inn Garden Court - гостиницы экономического класса для деловых людей, чаще всего располагающиеся вблизи аэропортов и крупных торговых бизнес-центров;

♦ Holiday Inn Express - гостиницы с номерами квартирного типа (апарт-отели);

♦ Holiday Inn Select - отели для деловых людей с полным набором услуг;

♦ Holiday Inn Hotels & Suites - отели, рассчитанные на бизнесменов, предпочитающих в условиях длительного проживания в отеле иметь домашний комфорт.

К пониманию уровня комфорта как критерия классификации и проведения процедуры присвоения категории в зависимости от уровня комфорта в каждом отдельном государстве подходят по-разному. Данное обстоятельство, а также ряд факторов, обусловленных культурно-историческими и национальными традициями государств, препятствуют введению в мире единой классификации гостиниц. В этом направлении остается безрезультатной деятельность ЮНВТО, Комитета гостиничной и ресторанной индустрии ЕС, Международной гостиничной ассоциации (МГА). Решение данной проблемы усложняется еще и потому, что наряду с гостиницами функционируют и другие многочисленные виды средств размещения, обладающие своей спецификой [3].

В 1989 г. ВТО разработаны рекомендации по межрегиональной гармонизации критериев гостиничной классификации на основе стандартов, принятых региональными комиссиями. Данные рекомендации определяют минимальные требования к зданию и номерам, качеству гостиничного обслуживания и мебели, энерго- и водоснабжению, отоплению, санитарии, безопасности и связи, кухне, гостиничным услугам и обслуживающему персоналу.

Под вместимостью гостиничного предприятия понимается число койко-мест или номеров, которое может быть предложено клиентам одновременно.

Койко-место - площадь с кроватью, предназначенная для пользования одним человеком.

Номер - помещение, состоящее из одного или нескольких койко-мест, оборудованное в соответствии с требованиями к гостинице данной категории. Различают одноместные, двухместные, трехместные и т.д. номера. Одноместный номер в гостинице, мотеле представляет более дорогую категорию размещения одного посетителя. Двухместный номер предназначен для одновременного проживания двух посетителей. Площадь номера должна позволять пользоваться всем его оборудованием в условиях комфорта и свободного доступа. ЮНВТО разработаны специальные рекомендации, предусматривающие, что площадь одноместного номера не может быть менее 8 м ², а двухместного - менее 10 м 2.

По количеству комнат номера могут быть однокомнатные, двухкомнатные, трехкомнатные и другое.

По назначению различают номера бизнес-класса, эконом-класса, номера-апартаменты и другое.

Номера бизнес-класса предназначены для размещения туристов, пребывающих с деловой целью. Помимо стандартной обстановки здесь должны быть созданы условия для работы: рабочий стол, телефон, факс, компьютер и другое.

Номера экономического класса предназначены для широкого контингента туристов. Отличаются скромной обстановкой и оборудованием, что отражается в невысокой цене размещения.

Номера-апартаменты (2-, 3-, 4-комнатные), предназначены, как правило, для долгосрочного размещения семей. В номере-апартаменте обязательно должна быть кухня с необходимым набором бытовой техники (кофеваркой, микроволновой печью, миксером), что позволяет обеспечить практически домашние условия пребывания. Различают также такую категорию номеров, как люкс-апартаменты, или сюиты (suite), - 3-, 4-комнатные номера высокой комфортности с площадью не менее 45 м2, в составе которых кухня, как правило, отсутствует.

В практической деятельности гостиничных предприятий получило распространение подразделение одно-, двухместных номеров в зависимости от вида кроватей (twin, queen, king-size). Использование сдвоенных стандартных кроватей (twin) позволяет превращать номер в одноместный или двухместный в зависимости от спроса. Использование кроватей очень большого, «королевского» размера (queen и king-size) в оборудовании номеров говорит о повышенном уровне комфорта всего средства размещения (как правило, это гостиницы не ниже 4 - 5 звезд) или высоком разряде самого номера. Поскольку размеры таких кроватей превышают стандартные, номер должен иметь немалую площадь[5].

Общепринятого подхода к определению вместимости малых, средних и больших гостиниц в настоящее время нет. В каждой стране данный вопрос решают по-разному, учитывая конкретные особенности социально-экономического и исторического развития. Ежегодный сборник «Малые гостиницы мира класса люкс» включает отели как с 10, так и с 200 номерами. Пытаясь решить данную проблему, ЮНВТО рекомендует понимать под малой гостиницу с количеством номеров до 30, одновременно отмечая, что это определение является приоритетом каждой отдельной страны. Для европейского региона типичны небольшие гостиницы (например, в Германии малой считается гостиница вместимостью до 40 мест, средней – 40 - 80 мест, большой - свыше 80 мест), а для Америки и быстроразвивающегося гостиничного рынка Азии - гостиницы большой вместимости.

Многие страны используют следующий подход к классификации гостиниц по вместимости:

♦ малые - до 150 мест (не более 100 номеров);

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

♦ большие - свыше 400 мест (свыше 300 номеров);

♦ мега-отели (более 600 номеров).

Вместимость других функциональных частей гостиничного комплекса, в частности предприятий питания (ресторана, кафе, бара), определяется:

♦ вместимостью номерного фонда;

♦ назначением гостиницы;

♦ наличием подобных предприятий в прилегающей зоне.

Исходя из функционального назначения гостиничных предприятий, прежде всего выделяют их две большие группы:

♦ транзитные;

♦ целевые.

Более подробная классификация гостиниц по назначению представлена в приложении 2.

Транзитные гостиницы предназначены для обслуживания туристов в условиях кратковременной остановки. Обычно они располагаются вдоль магистралей с большим движением и отличаются малой или средней вместимостью и ограниченным уровнем комфорта.

В группе транзитных гостиниц наибольшую популярность и широкое распространение получили мотели. Первые мотели появились в США, и национальная статистика этого государства определяет их как учреждения для приема туристов, путешествующих на автомобиле. Несмотря на то, что один их первых мотелей был построен в 1925 году, развитие они получили лишь в 50-е года XX века. Помимо традиционных услуг размещения и питания в мотелях предусмотрен полный комплекс технического сервиса: гаражи, стоянки для автомобилей, автозаправочные и ремонтные станции.

Наряду с развитием мотелей все большую популярность приобретает и такой тип гостиничных предприятий, как мотоотели. Они предлагают те же услуги, что и мотели, но отличаются повышенной комфортностью и более высоким качеством обслуживания, характерными для отеля.

В группе целевых гостиниц выделяют гостиницы делового назначения и гостиницы для отдыха.

Гостиницы делового назначения обслуживают лиц, пребывающих с деловой целью (деловая поездка, командировка, участие в съезде, конференции, симпозиуме). Для обслуживания деловых людей должны быть созданы соответствующие условия, в связи с чем к гостиницам делового назначения предъявляются следующие требования:

♦ месторасположение вблизи административных, общественных и других центров городов и поселений;

♦ преобладание в номерном фонде одноместных номеров;

♦ обязательная организация в номере, наряду с зоной отдыха и сна, рабочей зоны;

♦ наличие в номерном фонде номеров-апартаментов, необходимых для обслуживания деловых людей с членами их семей;

♦ наличие специальных помещений для проведения деловых мероприятий: конференц-залов (желательно различной вместимости), переговорных комнат, помещений для экспозиции и т.д.;

♦ наличие специального технического оборудования: для синхронного перевода, современных средств связи и оргтехники;

♦ наличие служб финансового обеспечения: отделений банков, пунктов обмена валюты и т.д.;

♦ обеспечение возможности предоставления высококачественного питания: наличие ресторанов, кафе, баров высоких категорий обслуживания, а также доставка питания в номера;

♦ оборудование стоянок и гаражей для транспортных средств.

Среди гостиниц для отдыха выделяют курортные и туристские. Концепция курортной гостиницы предусматривает предоставление размещения, питания и ряда дополнительных услуг людям, стремящимся к отдыху и восстановлению здоровья. Наиболее популярным местом размещения курортных гостиниц являются территории, предоставляющие возможности для отдыха и лечения в естественных климатических и природных условиях: на морских побережьях, в горных районах.

В структуре курортных гостиниц в обязательном порядке должны быть предусмотрены помещения для оказания медицинских услуг лечебно-профилактического характера, предоставления диетического питания, занятий спортом, активного отдыха и другое.

Продолжительность периода активного функционирования курортных гостиниц может варьировать от 90 до 180 дней, что часто зависит от климатических и ряда других факторов [3].

Сущность концепции туристской гостиницы сводится к следующим моментам:

♦ туристская гостиница располагается, как правило, на туристских маршрутах, с которых принимает клиентов;

♦ комплекс услуг, предлагаемых в туристской гостинице, формируется в соответствии с программой маршрута и заранее определяется ваучером или путевкой;

♦ для организации обслуживания в структуре туристской гостиницы предусмотрены турбюро или бюро путешествий и экскурсий.

В зарубежной практике в группе туристских гостиниц наибольшее распространение получили гостиницы спортивного назначения, представляющие туристам широкие возможности для занятия различными видами спорта (гольф-отели, отели для пловцов, отели с теннисными кортами).

По месторасположению гостиницы могут быть размещены:

♦ в черте города (в центре, на окраине). Центральными являются практически все гостиницы делового назначения, отели люкс, гостиницы среднего класса;

♦ на морском побережье. В данном случае очень важным является расстояние до моря (50, 100, 150, 200, 300 и более метров);

♦ в горах. Обычно это небольшие гостиницы в живописной горной местности на туристском маршруте в наиболее удобном месте отдыха. В горной гостинице, как правило, содержится необходимое снаряжение для летнего и зимнего отдыха гостей (например, альпинистский и горнолыжный инвентарь, подъемники).

По продолжительности работы гостиницы подразделяются на три вида:

♦ работающие круглогодично;

♦ работающие два сезона;

♦ односезонные.

По обеспечению питанием выделяются следующие гостиницы:

♦ обеспечивающие полный пансион (размещение и трехразовое питание);

♦ предлагающие размещение и только завтрак.

По продолжительности пребывания туристов различают гостиницы:

♦ для длительного пребывания;

♦ для кратковременного пребывания.

**Список использованных источников**

1. Филипповский Е.Е., Шмарова Л.В. Экономика и организация гостиничного хозяйства. Финансы и статистика. М.: 2007 – 352 с.
2. Чудновский А.Д. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве. КноРус. М.: 2007 – 320 с.
3. Шматько Л.П. Туризм и гостиничное хозяйство: Учебное пособие для вузов. ИКЦ МарТ. Ростов-на-Дону: 2007 – 352 с.
4. Яковлев Г.А. Экономика гостиничного хозяйства. РДЛ. М.: 2007 – 328 с.
5. Дурович А.П., Бондаренко Г.А., Сергеева Т.М. Организация гостиничного хозяйства: Учебное пособие. Новое знание. Мн.: 2005 – 640 с.

**Дополнение**



**Отель категории L (туристический) Харьков**



**Отель категории L (туристический) Санкт-Петербург**



**Отели категории 1\* Лондон.**



**Отели категории 1\* Париж.**



**Отели категории 2\*\* Каш.**



**Отели категории 2\*\* Рим.**



**Отели категории 3\*\*\* Берген.**



**Отель Hotel Lyon Bastille 3\* Париж, Франция.**



**Отели категории 4\*\*\*\* Лидо ди Езоло.**



**Отели категории 4\*\*\*\* Лондон.**



**Отели категории 5\*\*\*\*\***  **Стамбул.**



**Отели категории 5\*\*\*\*\* Wilderness.**