**Рефераты, контрольные, курсовые, дипломные работы. Учебники. Все бесплатно.**

**http://www.pjatjorochnik.ru**

Гостиницы и средства размещения: история, эволюция, классификация

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение

Глава 1 История возникновения и развития гостиничного дела

1.1. Возникновение и развитие гостиничного хозяйства

1.2 Критерии классификации гостиниц

1.3 Нормативно-правовое регулирование деятельности гостиничного хозяйства в РФ

Глава 2 Эволюция средств размещения туристов

2.1 Классификация средств размещения

2.2 Эволюционное развитие средств размещения

Заключение

Список литературы

# Введение

В последние годы все более усиливается значение туризма в жизни современного общества. Этому способствуют рост доходов населения, увеличение количеству свободного времени, все большая открытость регионов и другие факторы.

Туризм как досуговая деятельность существует много столетий. С незапамятных времен простое человеческое любопытство влекло людей в путешествия без какой-либо определенной цели Сегодня туризм активно развивается, люди стали путешествовать осмысленно – в образовательных, религиозных, оздоровительных целях Эффективным средством массовой востребованности и широкой доступности культурных и рекреационных ценностей стал культурный туризм. Повышение уровня жизни населения и расширение возможностей свободного передвижения по миру способствовали появлению миллионов новых путешественников. Туризм стал играть такую роль в жизни общества, что превратился в уникальную крупномасштабную мировую индустрию, а туристические ресурсы становятся важнейшей частью национального богатства многих стран.

В настоящее время туризм можно рассматривать также как один из факторов, обеспечивающих решение важнейшей социально- экономической проблемы повышения качества жизни населения Как известно, качество жизни – это удовлетворение жизненно важных потребностей людей в здравоохранении, образовании» труде, отдыхе, культурном развитии, семейном благополучии, благоприятном социальном самочувствии, здоровой окружающей среде. Проблеме повышения качества жизни населения сейчас уделяется особое внимание.

Важным компонентом в обеспечении достойных условий жизни является отдых, способствующий восстановлению жизненного потенциала человека. И здесь туризм выступает как один из способов организации отдыха. Путешествия и туризм стали сегодня одной из самых значительных индустрии в мире.

**Актуальность** данной темы несомненна, так как размещение туристов занимает центральное место в комплексе услуг, предоставляемых во время путешествия, и является неотъемлемой частью каждого тура.

Средства размещения, под которыми понимают любой объект, регулярно или эпизодически предоставляющей места для ночевки, составляют основу туристской индустрии. Строительство новых средств размещения существенно повышает привлекательность туристского направления, увеличивает поток туристов. Высокий сервис предоставления услуг по размещению определяет также психологические аспекты туризма, как удовлетворенность путешествия и высокая оценка организации пребывания туристов в той или иной стране.

В многообразии имеющихся средств размещения особое место принадлежит гостиничной индустрии.

Гостиничная индустрия как вид экономической деятельности включает предоставление гостиничных услуг и организацию краткосрочного проживания в гостинице, кемпингах, мотелях, школьных и студенческих общежитиях, домах для приезжих и т.п. К этой деятельности относятся и услуги ресторанов.

Классификация средств размещения туристов приводиться также в ГОСТ Р 51185-98 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.». В соответствии с этим документом все средства размещения подразделяют на коллективные и индивидуальные.

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

**Цель данного исследования** – анализ исторического аспекта возникновения и развития гостиничного дела и эволюционного развития средств размещения туристов.

В соответствии с намеченной целью, в настоящей работе были поставлены и реализованы следующие **задачи**:

* Рассмотреть исторический аспект возникновения и развития гостиничного хозяйства
* Изучить критерии классификации гостиниц
* Определить основные составляющие нормативно-правового регулирования деятельности гостиничного хозяйства в РФ
* Проанализировать классификацию средств размещения
* Изучить эволюционное развитие средств размещения
* Обобщить материал, сформулировать основные выводы об основных тенденциях возникновения, развития и функционирования института гостиничной индустрии.

**Объектом данного исследования** является гостиничная индустрия, **а предметом исследования** – исторический аспект возникновения и эволюционного развитие гостиничного дела и средств размещения туристов.

**Теоретическую базу** исследования составили труды современных исследователей в области индустрии туризма и гостиничного хозяйства, таких как: Боголюбова В.С., Орловской В.П., Волкова Ю.Ф., Ильиной Е. Н., Гуляева В*.* Г., Сорокиной А.В. и др.

**Нормативную базу** исследования составляет совокупность действующих нормативно-правовых актов, регулирующих правоотношения в области туризма и гостиничной индустрии.

**Методологическую основу** исследования составляет общенаучный диалектический метод, предполагающий объективность и всесторонность познания исследуемых явлений. Также используются частно-научные методы: системный, формально-логический, сравнительно-правовой.

## Глава 1 История возникновения и развития гостиничного дела

### 1.1. Возникновение и развитие гостиничного хозяйства

Существует множество профессий, сфер человеческой деятельности, которые возникли ни вчера, ни сегодня, а уходят своими корнями в далекое прошлое. К ним, по праву, можно отнести гостиничный бизнес. Современное слово «гостиница» напрямую связано с однокоренным «гостеприимство», которое известно со времен возникновения человеческой цивилизации. Первые гостевые предприятия – прообразы современных гостиниц, как и сама профессия по обслуживанию путешествующих людей, возникли в далеком прошлом – более чем за 2 тыс. лет до н.э. – в древневосточной цивилизации. Невозможно установить точную дату возникновения первых гостиниц. История данной индустрии уходит своими корнями в глубину веков. Как только люди начали путешествовать, потребовалось место, где можно было бы остановиться.

Эпоха Римской империи – один из самых блестящих периодов истории человечества, наследие которого определило ход развития европейской цивилизации на века вперед.

Рим дал примеры республиканского строя, а затем и империи с существованием многих народов, языков, религий и земель. Рим открыл миру важнейшую роль права в регулировании всех видов человеческих отношений. В античном мире была предпринята грандиозная попытка соединения Запада и Востока в единой цивилизации, преодоление разобщенности народов и традиций и взаимопроникновение культур. В Риме, как и в других цивилизациях, Древней Греции или Древнем Египте, начала зарождаться гостиничная индустрия[[1]](#footnote-1).

Этот процесс был неотъемлемой частью в процессе развития общества, потому, что появлялись путешественники, которые искали места, где переночевать, приезжие гости, которым тоже был необходим кров. Основные достижения развития гостиниц возникли именно благодаря миграционным процессам по всей населённой человеком части земли.

Путешествия могли осуществляться благодаря наличию прекрасных дорог. Конечно, римляне развивали дорожную систему, исходя из военных потребностей. Войска за считанные дни могли быть переброшены из центральных районов к границам империи. Но значимость этих дорог для развития не только Римской, но и в целом европейской цивилизации очень велика.

Античные «гостиницы» достигли особого расцвета во времена Римской империи, когда в них останавливались путешественники, чиновники, курьеры и государственные служащие.

Огромную роль в появлении предприятий гостеприимства сыграло развитие торговых связей на Ближнем Востоке, в Азии и Закавказье. По территории этих регионов проходили крупнейшие торговые пути, по которым двигались караваны с товаром.

Для организации ночлега путешественников вдоль торговых путей создавались специальные пункты размещения – караван-сараи (помещения для пребывания и отдыха путников), включающие, как правило, помещения для людей и загоны для верблюдов и лошадей. Все это было окружено высокой стеной, защищавшей от ветра, дождя, бури, а также от грабителей и разбойников.

В средние века на развитие предприятий гостеприимства существенно повлияли религиозные традиции. В этот период множество людей совершали паломничество к святым местам, а пристанище путники искали, прежде всего, в монастырях и аббатствах. Церковь обязывала монастыри оказывать приют паломникам – кормить и организовывать для них ночлег. Предоставляемые монастырями бесплатные услуги путешествующим сдерживали развитие частных предприятий размещения. Впрочем, постоялые дворы уже были, и количество их росло, но пока они предлагали только кров – без стола.

Толчок к развитию частных постоялых дворов и таверн был дан лишь в позднее Средневековье. Так, в Англии в 1530-х гг. король Генрих VIII перевел церковную собственность в светскую и странствующие уже не могли больше рассчитывать на бесплатный постой в монастырях и были вынуждены останавливаться на частных постоялых дворах.

На Руси постоялые дворы появились в XII-XIII вв.; тогда они назывались ямами и располагались один от другого на расстоянии конного перехода.

Следующий заметный период в развитии гостиничного хозяйства связан с установлением в Европе регулярной почтовой и транспортной сети на конной тяге (дилижансы в Западной Европе, ямские станции в России). Вдоль почтовых трасс появились почтовые станции для государственного транспорта, служившие также и местом отдыха; они укрывали от непогоды и упрощали процедуру смены лошадей.

К XV в. постоялые дворы присоединились к почтовым станциям; в сущности их можно назвать прообразами мотелей. В больших русских городах появились гостиные дворы, отличающиеся от постоялых тем, что здесь путники получали возможность не только размещения и питания, но и совершения коммерческих операций, т.е. в гостиных дворах объединялись меблированные комнаты, торговые ряды, лавки, склады. Как правило, все это обносилось стенами и башнями с въездными воротами.

К XVI в. относится открытие в Западной Европе первых кофеен, ставших центрами культурной и литературной жизни того времени. Их появлению способствовало распространение таких экзотических напитков, как кофе и чай.

Слово «отель» появилось в XVIII в. Во Франции первоначально отелем именовали многоквартирное здание, в котором квартиры сдавались на месяц, на неделю и даже на один день. Скоро этот термин широко распространился и в Америке. Большинство таверн быстро переименовали в отели, что, по мнению владельцев, придавало им европейский (французский) шик. Принято считать, что Соединенные Штаты Америки являются родиной большинства нововведений в сфере технического оснащения гостиниц. Потребность в гостиницах в этой стране всегда была очень велика в силу непрерывного потока эмигрантов, которые нуждались во временном размещении, а непрекращающийся спрос способствовал бурному развитию гостиничного бизнеса.

В 1794 г. в Соединенных Штатах была открыта первая гостиница – 70-комнатный «Сити-отель» на Бродвее в Нью-Йорке. В 1829 г. в Бостоне открылся отель «Тремонт» – первый в США отель первого класса – с коридорными, регистратурой (рецепцией), замками на дверях номеров (двухместных и одноместных) и даже с бесплатным мылом для гостей. Это событие и положило начало гостиничному буму в этой стране. В середине ХIХ в. в стране действовал первый отель с центральным отоплением.

К концу XIX в. были распространены два типа гостиниц. Одни были большими и роскошными, а некоторые из них являлись просто архитектурными шедеврами – с просторными вестибюлями, залами для балов. Они располагали всеми возможными в то время удобствами – лифтом, туалетами, электрическим освещением и др. Другие, маленькие и устаревшие, предлагали услуги по низким ценам.

Значительный вклад в развитие гостиничного дела внес швейцарец Цезарь Ритц; его имя до сих пор носит одна из самых знаменитых и дорогих европейских гостиничных сетей, хотя сам Ритц был всю жизнь лишь наемным управляющим и не владел ни одним отелем. Швейцарец Ритц и американец Статлер были фанатиками гостиничного бизнеса. Они обращали внимание на самые, казалось бы, незначительные детали.

Из наиболее известных нововведений Ритца можно отметить появление оркестра в ресторане отеля. Во времена Ритца оркестр играл музыку Штрауса. Благодаря музыке посетители дольше оставались за столами, что, естественно, повышало доходы от продажи напитков. Ритц долго экспериментировал с освещением в ресторане отеля, добиваясь того, чтобы драгоценности на дамах «заиграли».

Статлер предложил устанавливать в гостиничном номере большое зеркало, лампочки над кроватями, выключатель рядом с дверью, при нем в номерах появились телефоны, канцелярская бумага; он же ввел униформу для гостиничного персонала. Он был автором идеи попарного размещения номеров при строительстве гостиниц. Номера стали располагать симметрично относительно вертикальных сантехнических труб, общих для двух номеров, что дало значительную экономию средств. Кроме того, именно Статлер придумал лозунг «Клиент всегда прав», который и в настоящее время служит основой «научного» подхода к обслуживанию.

Посещение представителями высшего общества высококлассных гостиниц стало модным; так, в Лондоне вместо ужина в чисто мужских клубах джентльмены стали ужинать с дамами в ресторанах отелей.

В конце XIX – начале XX в. в крупных городах Европы и Америки появились роскошные (пятизвездочные в современной терминологии) гостиницы, рассчитанные на удовлетворение спроса со стороны новых миллионеров и старой знати, для которых путешествия стали модным времяпрепровождением. Несколько таких гостиниц было построено и в России, например «Метрополь» и «Националь» в Москве, «Европа» в Санкт-Петербурге.

Индустрия гостеприимства превращается в важную отрасль. Строительством гостиниц, подготовкой кадров, вопросами ценообразования начинают заниматься гостиничные объединения, синдикаты, акционерные общества, корпорации. Наиболее заметными среди них были Лондонский синдикат владельцев гостиниц, французский Союз хозяев гостиниц и Международный союз владельцев гостиниц, объединивший владельцев 1700 гостиниц из различных стран мира.

После Второй мировой войны получают широкое распространение международные гостиничные цени. Первая международная гостиничная цепь «Хилтон» была обязана своим созданием американской авиатранспортной компании «Пан Америкэн». Поскольку в странах Латинской Америки, куда самолеты компании совершали перелеты, не было гостиниц того уровня, к которому привыкли американские бизнесмены, возникла идея построить в этих странах отели с одинаковым уровнем услуг соответствующего класса. Например, отель «Хилтон» в Буэнос-Айресе по сервису не должен был отличаться от отеля «Хилтон» в Нью-Йорке.

В настоящее время в мире действуют десятки международных гостиничных цепей. Среди них можно упомянуть «Ход ид ей Инн», «Чойс», «Бест Вестерн», «Марриотт», «Хилтон», «Шератон» и др.

Сегодня индустрия гостеприимства представляет собой мощнейшую систему хозяйства региона или туристского центра и важную составляющую экономики туризма. Индустрию гостеприимства составляют различные средства коллективного и индивидуального размещения: отели, гостиницы, мотели, молодёжные хостели и общежития, апартаменты, туристские приюты, а также частный сектор, участвующий в размещении туристов.

Гостиничная индустрия как вид экономической деятельности включает предоставление услуг и организацию краткосрочного проживания в гостиницах, мотелях, кемпингах и в других средствах размещения за вознаграждение[[2]](#footnote-2)

По прогнозам специалистов, весь XXI век будет веком туризма. За последние несколько лет туризм стал доступен широким слоям населения в нашей стране. Одновременно с ростом общего числа туристов заметное развитие получили инфраструктура туризма и её основной компонент – гостиничный сектор. Отели стремятся получить свою долю бизнеса и всячески пытаются убедить туристов истратить деньги на приобретение предоставляемых ими гостиничных услуг.

С возникновением туристического рынка в России появилась потребность в подготовке специалистов для сферы туризма и гостиничного бизнеса. Образовательные учреждения приступили к подготовке профессиональных кадров. Книжный рынок наполнился разнообразной специальной литературой по туризму и гостиничному хозяйству.

### 1.2 Критерии классификации гостиниц

Гостиничная индустрия как вид экономической деятельности включает предоставление гостиничных услуг и организацию краткосрочного проживания в гостинице, кемпингах, мотелях, школьных и студенческих общежитиях, домах для приезжих и т.п. К этой деятельности относятся и услуги ресторанов. Под гостиницей понимается предприятия, предназначенное для временного проживания. Для гостиниц характерны следующие признаки: наличие номеров, число которых превышает определенный минимум (в России – 10[[3]](#footnote-3)), объединенных единым руководством; предоставление обязательных (уборка номера, санузла, ежедневная заправка постелей) и дополнительных (услуги прачечной, химчистки, парикмахерской, аренда автомобилей и т.д.) услуг; группировка в соответствии с требованиями национальных стандартов на классы и категории в зависимости от предоставляемых услуг, имеющегося оборудования и т.д.

Гостиничные предприятия классифицируют по различным критериям. На территории РФ действуют нормативно-правовые акты, регулирующие эти критерии, в частности Приказом Ростуризма утверждена Система классификации гостиниц и других средств размещения[[4]](#footnote-4). Наиболее употребляемые среди них являются следующие критерии: уровень комфорта, вместимость, функциональное назначение, место расположения, обеспечение питанием, продолжительность пребывания клиентов, и некоторые другие.

Классификация гостиничных предприятий по уровню комфорта играют огромную роль в решении вопросов управления качеством гостиничных услуг. Уровень комфорта – это комплексный критерий, слагаемыми которого являются:

* состояние и структура номерного фонда: площадь номеров, доля одноместных (однокомнатных), многокомнатных номеров, номеров – апартаментов, наличие коммунальных удобств и т.д.;
* состояние мебели, инвентаря и т.п.;
* наличие, состояния и режим работы предприятий питания: ресторанов, кафе, баров и т.д.;
* 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, и т.д.;
* обеспечение возможности предоставление ряда дополнительных услуг.

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

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», в основе которой лежит деление гостиниц на категории от одной до пяти звезд. Такая система применяется во Франции, Австрии, Египте, России и ряде других стран;
* система букв (А, В, С, Д), используемая в Греции;
* система «корон», применяемая в Великобритании;
* система категорий (Италия, Израиль).

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

По количеству комнат номера могут быть однокомнатные, двухкомнатные и т.д.

По назначению различают номера бизнес – класса, эконом – класса, номера – апартаменты и т.д.

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 т.д.

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

Номера – апартаменты (2 – ,3 -, 4 – комнатные), предназначены для долгосрочного размещения семей. В номере – апартаменте обязательно должна быть кухня с необходимым набором бытовой техники, что позволяет обеспечить практически домашние условия пребывания. Различают также такую категорию номеров, как люкс – апартаменты или сюиты (англ. Suite), – 3-, 4- комнатные номера высокой комфортности, кухня, как правило, отсутствует.

Исходя из функционального назначения гостиничных предприятий, прежде всего, выделяют их две большие группы: транзитные и целевые.

По продолжительности работы гостиницы подразделяются:

* работающие круглосуточно;
* работающие два сезона;
* односезонные.

По обеспечению питанием выделяют следующие гостиницы:

* обеспечивающие полный пансион (размещение и трехразовое питание);
* предлагающие размещение и только завтрак.

Для осуществления процесса обслуживания туристов в гостинице должен быть предусмотрен минимальный набор следующих основных служб, обеспечивающих предоставление основных гостиничных услуг: служба бронирования; служба обслуживания; служба приема и расчетная часть; служба эксплуатации номерного фонда.

Служба бронирования выполняет следующие функции: прием заявок на гостиничные места и их обработка; подготовка необходимой документации: графиков заезда на каждый день, карта движения номерного фонда.

С точки зрения гостей служба обслуживания является важнейшей в гостинице, так как персонал именно этой службы работает с клиентами в постоянном контакте и выполняет все функции, связанные с их непосредственном обслуживанием.

В связи с важностью первых впечатлений клиентов о гостинице на персонал службы обслуживания возлагается особая ответственность. Как правило, первыми встречают гостей швейцары. Они должны приветствовать гостей, должны владеть информацией об услугах, имеющихся в гостинице, о гостиничных мероприятиях, о месте расположения гостиницы и ее окрестностей.

Сопровождением гостей в номера, а также доставкой багажа занимается коридорные. Во время сопровождения им рекомендуется поддерживать с гостями разговор. При этом особенно важно дать информацию по имеющимся в гостинице услугам: о наличии и режиме работы ресторана, кафе, бара, прачечной, химчистке, бассейна и т.д.

Множество важных услуг оказывают гостям консьержки. К наиболее типичным услугам, оказываемым консьержами, относятся: приобретение и доставка гостям билетов в театры; информация о местных достопримечательностях, работе музеев, выставок, магазинов; помощь в экстренных случаях (например, вызов врача, юриста, нотариуса); выполнение сугубо личных поручений клиентов (осуществление покупок, оформление виз и т.д.) и др.

Службу приема и расчетную часть часто называют «сердцем» или «нервным центром» отеля. С этой службой гость контактирует больше всего, туда он обращается за информацией и услугами во время своего пребывания в гостинице. Служба эксплуатации номерного фонда. Важнейшей ее функцией является поддержание необходимого уровня комфорта и санитарно – гигиенического состояния гостиничных номеров, а также общественных помещений.

### 1.3 Нормативно-правовое регулирование деятельности гостиничного хозяйства в РФ

Важнейшими инструментами государственного регулирования деятельности гостиничных организаций и защиты прав потребителей гостиничных услуг являются лицензирование, стандартизация и сертификация. Лицензирование международной гостиничной деятельности является одним из видов правового досудебного механизма ее государственного регулирования. Лицензия есть разрешение, выдаваемое государственным органом юридическим или физическим лицам на осуществление гостиничной деятельности в течение определенного времени при соблюдении ряда условий.

Целью лицензирования гостиничной деятельности является: защита интересов прав потребителей; обеспечение унифицированного подхода к оценке уровня и стандартов предоставления услуг; усиление правопорядка и обеспечение безопасности проживания в гостиницах.

Стандартизация - деятельность по установлению норм, правил и характеристик (требований) в целях обеспечения: безопасности продукции, работ и услуг для окружающей среды, жизни, здоровья и имущества потребителя; технической и информационной совместимости, а также взаимозаменяемости продукции; качества продукции, работ и услуг в соответствии с уровнем развития науки, техники и технологии; единства измерений; экономии всех видов ресурсов; безопасности хозяйственных объектов с учетом риска возникновения природных и техногенных катастроф и других чрезвычайных ситуаций; обороноспособности и мобилизационной готовности страны.

К нормативным документам по стандартизации относятся государственные стандарты России; правила, нормы, и рекомендации по стандартизации; общероссийские классификаторы технико-экономической информации; стандарты отраслей и предприятий; стандарты научно-технических, инженерных обществ и других общественных объединений.

Сертификация туристских услуг и услуг гостиниц является одним из важнейших механизмов управления качеством обслуживания, дающих возможность объективно оценить уровень услуг, подтвердить их безопасность для потребителя. В условиях рыночной экономики в рамках индустрии туризма потребитель (турист) является ключевой фигурой при реализации требований стандартов на предоставляемое ему качество туристских услуг, в зависимости от которого и находится цена на реализуемый туристу турпродукт. Индустрия туризма введением стандартов на туристское обслуживание, применение сертификации услуг определяет способы и критерии оценки качества своей деятельности и позволяет создать у потребителей уверенность в том, что удобства или услуги предоставляются туристу и экскурсанту в рамках четко определенных норм и правил.

Для обеспечения стабильности качества обслуживания в средствах размещения; гармонизации критериев классификации средств размещения в Российской Федерации с Рекомендациями Всемирной туристской организации (ВТО) и с учетом существующей зарубежной практики; дифференциация средств размещения в зависимости от ассортимента и качества предоставляемых услуг; оказания помощи потребителю в компетентном выборе услуг средства размещения; обеспечения потребителя достоверной информацией о том, что категория средства размещения подтверждена результатами классификации и соответствует той, которая установлена в нормативных документах, принятых в Системе; повышения конкурентоспособности гостиниц и других средств размещения; содействия развитию въездного и внутреннего туризма за счет укрепления доверия российских и иностранных потребителей к результатам классификации средств размещения и соответственно увеличению доходной части бюджета страны на территории России помимо вышеназванной Системы была разработана законодательная база, регулирующая деятельность гостиничного хозяйства в РФ.

Основные права и обязанности предпринимателей, ведущих свою деятельность в сфере гостиничного хозяйства, регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации, обеспечивающим и защищающим экономические и личные права граждан и устанавливающим правила об имущественном и рыночном обороте (части первая[[5]](#footnote-5), вторая[[6]](#footnote-6) и третья[[7]](#footnote-7)).

Налоговый кодекс Российской Федерации определяет финансовые обязательства предпринимателей, ведущих свою деятельность в сфере гостиничного хозяйства, перед государственными органами, муниципальными учреждениями (части первая[[8]](#footnote-8), вторая[[9]](#footnote-9));

Постановление Правительства РФ об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации[[10]](#footnote-10) является в нашей стране основным нормативным документом для таких предприятий, как гостиница. Исходя из требований, предъявляемых этим документом, хозяйствующие субъекты, предоставляющие гостиничные услуги, организуют процесс их оказания.

Федеральный закон об основах туристской деятельности в Российской Федерации[[11]](#footnote-11) определяет, направленной на установление правовых основ единого туристического рынка в РФ, регулирующий отношения, возникающие при реализации прав граждан РФ, иностранных граждан и лиц без гражданства на отдых, свободу передвижения и иных прав при совершении путешествий.

Отношения между потребителями и исполнителями, установление прав потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни и здоровья, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах) регулирует закон о защите прав потребителей[[12]](#footnote-12).

Кроме того, на территории РФ деятельность гостиничного хозяйства в РФ регулируется следующими нормативно-правовыми актами: закон о лицензировании отдельных видов деятельности[[13]](#footnote-13); закон о техническом регулировании[[14]](#footnote-14); закон о рекламе[[15]](#footnote-15); постановление Правительства РФ об утверждении Правил оказания услуг общественного питания[[16]](#footnote-16); санитарно-эпидемиологические правила[[17]](#footnote-17).

В международных масштабах деятельность гостиничного хозяйства в РФ регулируется Международной гостиничной конвенцией[[18]](#footnote-18) касательно заключения контрактов владельцами гостиниц и турагентами, призванной регулировать подписание и исполнение гостиничных контрактов международного характера, а также Международными гостиничными правилами[[19]](#footnote-19), призванными информировать гостя и владельца гостиницы об их взаимных правах и обязанностях.

## Глава 2 Эволюция средств размещения туристов

### 2.1 Классификация средств размещения.

Важнейшим элементом любого путешествия является размещение туриста. Средства размещения – помещения, имеющие не менее 5 номеров и используемые организациями различных организационно-правовых форм и индивидуальными предпринимателями для временного проживания туристов; номер в средстве размещения – одна или несколько комнат с мебелью, оборудованием и инвентарем, необходимыми для временного проживания туристов[[20]](#footnote-20).

В мировой практике не существует общепринятого определения «средства размещения туристов», однако эксперты ВТО предлагают считать таковыми «любой объект, который регулярно (или иногда) представляет туристам размещение для ночевки».

В международной практике принята стандартная классификация средств размещения, в соответствии с которой они делятся на коллективные и индивидуальные.

По мнению экспертов ВТО, коллективные средства размещения туристов могут быть определены как объект, который на регулярной основе предоставляет для путешественника размещение на ночь в комнате или в каком – либо ином помещении, число мест, которое в нем имеется, должно быть не менее 10, а все места в данном заведении должны подчиняться единому руководству коммерческого типа, даже если оно не ставит целью извлечение прибыли.

Коллективные средства размещения в свою очередь делятся на предприятия гостиничного типа и специализированные предприятия.

Предприятия гостиничного типа – объекты, состоящие из номеров, количество которых превышает определенный минимум, сгруппированные в классы и категории в соответствии с услугами и стандартами страны, имеющие единое руководство и предоставляющие разнообразные гостиничные услуги (гостиницы, отели, мотели, гостиницы квартирного типа, клубы-отели, пляжные и курортные гостиницы, пансионаты и т.д.).

Предприятия гостиничного типа различаются:

* по размеру (меньше 100 номеров, от 100 до 300 номеров, свыше 300 номеров);
* по уровню и качеству обслуживания и комфорту (отели класса люкс, первого класса, экономкласса);
* по управлению (независимые, принадлежащие цепям и т.п.).

К коллективным средствам размещения также относятся туристские общежития, меблированные комнаты и другие заведения, которые предоставляют ограниченные услуги (например, проживание, включая уборку номера).

Специализированные средства размещения – объекты, которые выполняют не только услуги размещения, но и еще какую-либо другую специализированную функцию. К таким средствам размещения относятся:

* оздоровительные заведения (санатории, профилактории);
* дома отдыха, лагеря труда и отдыха, туристские, спортивные базы, базы отдыха;
* туристские приюты, стоянки и др.;
* конгресс-центры, общественные средства транспорта (поезда, круизные суда, яхты);
* наземный и водный транспорт, переоборудованный под средства размещения для ночлега;
* кемпинги (площадки для кемпинга, автофургонов).

Индивидуальные средства размещения – квартиры, комнаты в квартирах, дома, коттеджи, сдаваемые внаем.

Здание, в котором расположено коллективное средство размещения, его инженерные системы и оборудование должны содержаться в надлежащем порядке, его фасад своевременно обновляться и ремонтироваться. Прилегающая к зданию территория должна быть благоустроена, освещена, содержаться в чистоте, иметь площадку для кратковременной парковки автомобилей, а также оборудованные подъездные пути с твердым покрытием непосредственно к главному входу в здание, который снабжается вывеской, где указаны название, эмблема гостиницы, и козырьком для защиты от атмосферных осадков. При наличии отдельного входа в ресторан он также снабжается вывеской с названием.

Организация и производственная деятельность всех служб должна обеспечивать высокое качество и эффективность обслуживания посетителей, что требует коллективных усилий всего обслуживающего персонала, постоянного и эффективного контроля со стороны администрации или управляющего за соблюдением правил, проведением работы по совершенствованию форм и методов обслуживания и управления, изучению и внедрению достижений техники и технологий, расширению номенклатуры услуг и совершенствованию их качества.

Помещения коллективных средств размещения должны быть обеспечены средствами визуальной информации (вывески, таблички, надписи и т.д.) с указанием наименования служб и режима их работы. В зависимости от категории предприятия указанная информация выполняется в соответствующем художественном исполнении на русском языке, а при необходимости и на иностранных языках.

Персонал, непосредственно участвующий в приеме и обслуживании посетителей, должен иметь соответствующую профессиональную подготовку, владеть иностранными языками в необходимом объеме (в зависимости от категории предприятия), быть вежливым, предупредительным, соблюдать правила служебного этикета, иметь опрятный внешний вид, строго соблюдать правила санитарии и личной гигиены, периодически проходить медицинское освидетельствование.

Номер или место в коллективном средстве размещения предоставляется российским гражданам по предъявлении паспорта, военнослужащим – удостоверения личности или военного билета; иностранные граждане предоставляют также визы на въезд, если другой порядок въезда не предусмотрен действующими двусторонними правительственными соглашениями, либо документ, подтверждающий аккредитацию в качестве сотрудника иностранного дипломатического или консульского учреждения либо члена его семьи.

Режим работы коллективных средств размещения – круглосуточный.

При наличии свободных мест по желанию посетителя одному лицу может предоставляться номер на два или более мест с оплатой полной стоимости номера.

Индивидуальные средства размещения – это собственные жилища, квартиры, комнаты в квартирах, дома, коттеджи, сдаваемые внаем. Также к индивидуальным средствам размещения относятся: арендуемые комнаты в семейных домах; жилища, арендуемые у частных лиц или агентств; размещение, предоставляемое бесплатно родственниками или знакомыми; прочее размещение на индивидуальной основе.

Индивидуальные средства размещения предоставляются за плату, в аренду, бесплатно.

Таким образом, можно сказать, что средства размещения представляют собой любые объекты, приспособленные для размещения, предоставления услуг. Всего необходимого туристу в его повседневной жизни, где его обслуживает квалифицированный персонал. Кроме того, турист сам выбирает необходимое ему место размещения, в зависимости от его предпочтений (где удобней туристу находиться: около моря, магазинов, бизнес-центров, зон активного отдыха, парков и т.д.), в зависимости от его материального благополучия, в зависимости от выбранного вида туризма (экологический туризм, горнолыжный, лечебный, семейный и др.)

### 2.2 Эволюционное развитие средств размещения

История гостиничного дела уходит корнями в далекое прошлое. Одними из первых прообразов современных гостиниц были таверны и постоялые дворы, появившиеся в глубокой древности. В их центре, как правило, был загон для лошадей и место для выступления бродячих артистов. Верхние этажи предназначались для отдыха путешествующих. В России в этот период получили распространение гостиные дворы для ночлега и питания людей.

В средние века в Европе функцию средств размещения выполняли также замки, служившие резиденциями королевской знати и использовавшиеся для отдыха и охоты. В России для этих целей были построены красивейшие путевые царские дворцы и роскошные загородные поместья знати.

Существенный толчок строительству гостиниц был дан в Новое время. Промышленная революция привела к появлению паровозов, теплоходов, что открыло эру современного массового туризма.

Развитие курортного дела в Европе привело к появлению многочисленных гостиниц, которые располагались вблизи бальнеологических курортов, на побережье Средиземного моря, на живописных архипелагах. Роскошные гостиницы возводились и в столичных городах России. Уловив появившийся вкус у населения к туризму, развитию гостиничного дела способствовали и крупные предприниматели, профессионалы и энтузиасты того времени.

После Первой мировой войны бум гостиничного дела был связан с именем Конрада Хилтона. Появилась самая крупная в то время в мире гостиница «Конрад Хилтон». После Второй мировой войны произошли существенные изменения в обществе, что отразилось на организации средств размещения. К этому периоду относится появление первых мотелей для путешествующих автомобилистов, строительство аэропортовых отелей, строительство гостиниц для семейного отдыха. Постепенно гостиничная база срастается с индустрией услуг и развлечений. Происходит соединение гостиниц, казино и игорных домов.

В строительстве гостиниц начали принимать активное участие авиакомпании. Так, несколько первых отелей «Интер-Континенталь» были построены авиакомпанией Пан-Америкен. На 1970-1980-е годы приходится развитие гостиничных цепей « Мариотт», «Рамада», «Шератон», «Редиссон» и др. В последующие годы происходит дальнейшая сегментация и специализация гостиничного рынка, появление новых видов отелей и гостиниц: «замковых» отелей, суперотелей, экологических отелей и др.

Отели и гостиницы рассчитаны на разных клиентов и выполняют различные функции. Одним из наиболее распространенных видов отелей являются бизнес-отели. Бизнес-отели расположены, как правило, в деловых центрах города. В таких отелях должно быть все необходимое для отдыха деловых людей: сауна, бассейн, тренажерный зал. Отель обязательно должен содержать бизнес-центр со всем необходимым для деловых контактов: факс, электронная почта и т.п.

Важнейшую разновидность современных отелей составляют курортные отели. Они расположены в престижных местах отдыха или на берегу моря. Чем ближе отель к береговой линии, тем, как правило, выше стоимость размещения в нем. Стоимость номеров в таких отелях увеличивается при наличии в номере балкона и вида на море (sea view).

Одной из проблем курортных отелей является сезонность размещения. В высокий сезон курортные отели, как правило, полностью заполнены, а в низкий – пустуют. Чтобы сгладить сезонные колебания специализация отеля может иметь дополнительные функции. Часто в таких отелях оборудуются конгресс-холлы для проведения совещаний, симпозиумов, конференций. В этом случае можно обеспечить круглогодичную заполняемость.

Часто встречающимся средством размещения туристов являются мотели и кемпинги. Мотели представляют собой придорожные гостиницы для автомобилистов. Они должны быть оборудованы таким образом, чтобы уставший от дороги водитель затратил минимум сил для оформления номера. В большинстве случаев рядом с мотелем оборудована автостоянка. Кемпинги – одно из наиболее дешевых средств размещения автомобилистов и туристов, путешествующих на колесах. На территории всех кемпингов есть места для палаток, 32 пикапов и автомобилей. Кемпинги оснащаются электропитанием, теплой и холодной водой, санитарным оборудованием. Есть помещения для приготовления пищи. В различных странах кемпинги могут быть объединены в федерацию кемпингов и жилых прицепов.

В последнее время широкое распространение получили отели экономического класса. Эти отели имеют ограниченный сервис, т.е. здесь присутствует ограниченный набор услуг. Эти отели располагаются в пределах городской черты и постояльцам предлагают здесь, как правило, только ночлег. Часто бывает, что питание в этих отелях не предоставляется, а рестораны расположены вблизи отеля. Спартанский характер обслуживания является причиной того, что цены в таких отелях на порядок ниже, чем в соседних полносервисных гостиницах, что представляет интерес для определенной категории клиентов.

Одним из популярных сегодня видов туризма является экологический туризм. Это привело к появлению экологических отелей.

Распространение экологических отелей – это своего рода призыв к бережному отношению к окружающей среде. Такие отели могут располагаться в кронах гигантских деревьев. В качестве переходов могут быть использованы подвесные мостики. Номера таких отелей часто оборудуются карточками, призывающими гостей повторно пользоваться простынями и полотенцами, если срок их пребывания в отеле превышает одну ночь. В таких отелях могут быть использованы альтернативные источники энергии. Любителям экстремальных развлечений в Гренландии предлагается размещение в снежных иглу – легендарных домах эскимосов.

Широкое распространение получили и средства размещения для молодежи. Так, молодежные приюты устраиваются в зданиях школ. Во время каникул в большинстве студенческих общежитий устраиваются дешевые гостиницы для студентов. В Европе получили широкое распространение так называемые хостели. Хостель представляет собой дешевую молодежную гостиницу, предоставляющую недорогой ночлег. Начало хостелингу было положено в Германии, когда молодежное общество «Перелетные птицы» в 191 0г. открыло простейшую и дешевую молодежную гостиницу. В 1930г. в Англии была создана первая Ассоциация хостелей, а с 1932г. существует международная ассоциация хостелей «The International Youth Hostel Federation».

Хостели имеют обычно коридорную систему, общие туалеты и душевые комнаты, кухни на каждом этаже, общую комнату отдыха с телефоном и телевизором, таксофоном. Питание организуется в кафе или дешевой столовой, где за столом рассаживают сразу по несколько человек. Комнаты в хостелях обычно рассчитаны на 2-6 мест.

С развитием агротуризма появились новые средства размещения – агротуристические фермы. В некоторых странах, например в Ирландии и Австрии, широко распространен такой способ размещения, как «гостевые дома». Гостевые дома представляют собой семейное жилье, используемое для нужд туристов. Здесь обычно предлагается от пяти и более номеров. В этой категории жилья господствует домашняя атмосфера и индивидуальный подход к клиентам. Все это жилье зарегистрировано, периодически проводятся инспекторские проверки на предмет соответствия мировым стандартам, включая психологическую атмосферу, уровни предоставляемого сервиса. Гостевые дома являются популярным местом для проживания, так как иностранные туристы часто больше ценят не дутый пафос крупного отеля, а душевную семейную атмосферу небольшой гостиницы.

Схожими по функциональному назначению и количеству принимаемых туристов с гостевыми домами являются так называемые малые гостиницы. Если гостиницей считается средство размещения, номерной фонд которого превышает 10 мест, то в малой гостинице, как правило, должно быть не более 100 номеров. Создание малых гостиниц эффективно в местах, которые потенциально привлекательны для туристов, но где имеет место скудный номерной фонд. Малые гостиницы в крупных городах могут создаваться в результате реконструкции основных фондов, выносимых за пределы городской черты промышленных предприятий, а также перепрофилирования старого жилого фонда. Малые гостиницы могут иметь успех также в небольших курортных городках, так как цены на проживание в них гораздо ниже.

Средства размещений туристов могут приобретать форму «собственности на каникулы». Такое совместное владение недвижимостью собственником и управляющей компанией в международном туризме получило название таймшер. Время пользования таймшером измеряется в неделях.

Бутик-отели. Зачастую бутик-отели располагаются в исторических зданиях и имеют небольшое количество номеров. Основной клиентурой таких отелей являются состоятельные люди, которым необходима интимная атмосфера. Минимум общественных зон, номера высочайшего класса, эксклюзивные интерьеры, небольшие элитные рестораны и индивидуальное обслуживание — это то, что отличает бутик-отели от других гостиниц.

Отели СПА. Такие отели, предлагают своим постояльцам огромный выбор различных оздоровительных программ и действий. Диеты, режим питания, медицинский надзор и лечение, специально разработанные программы физических упражнений, массаж и терапия, а также познавательные обучающие программы. Многие курортные отели предлагают СПА-программы, но не все из них могут называться СПА-отелями. В отеле, имеющем такое название и заявляющем о таком классе, ведется строгий надзор за постояльцами и выполнением предписанных программ. Отель СПА гарантирует своим постояльцам тот или иной результат после пребывания в нем.

В последнее время появилось и множество других функциональных видов средств размещения. Так, ротель – это передвижная гостиница, представляющая собой вагон-трейлер; флайтель – гостиница при аэропорте; флотели и ботели – обслуживают туристов, путешествующих по воде. Отели могут иметь причудливый оригинальный вид. Например, в Норвегии бывшую мельницу превратили в современный отель.

# Заключение

Проведя данное исследование можно сделать вывод о том, что возникновение и развитие гостиничной индустрии тесно переплетено с историей развития общества.

Прообразы современных гостиниц размещались в городах, соединяющих одну страну с другой. Разнообразные торговцы, гонцы и просто путешественники останавливались в них для ночлега, принятия пищи, а также корма и мены лошадей. В средневековой Европе гостиницы, а точнее постоялые дворы прикреплялись к монастырям. Основное их предназначение заключалось в обеспечении приютом священнослужителей и путешественников, отправляющихся в паломничество по библейским местам. И если по началу, они были бесплатными, то постепенно люди стали извлекать доход и отсюда. О развитии гостиничного хозяйства можно говорить и в азиатских странах. Для торговцев с караванами устраивали специальные караван-сараи, в которых находилось местечко и для путешественников, и для их верблюдов. В 19 веке потребность в увеличении числа гостиниц было связано с развитием туризма, поэтому их строили на морских побережьях и различных живописных местах. Словом, гостиничный бизнес известен давно, сегодня сложно сказать, когда именно появились прообразы первых гостиниц. Можно лишь предположить, что потребность в этом виде хозяйства возникла вместе с появлением первых путешественников, то есть на заре появления человека.

Индустрия гостеприимства развивается под воздействием ряда факторов, которые можно разделить на две группы - внешние и внутренние. Внешние определяются воздействием компонентов окружающей действительности, не связанных с функционированием индустрии гостеприимства. Внутренние факторы непосредственно связаны с особенностями организации и функционирования предприятий индустрии гостеприимства. К внешним факторам относятся: политико-правовые, безопасность путешествий, экономические и финансовые, культурные, инфраструктурно-коммуникационные, демографические, развитие торговли, новые и новейшие технологии.

В настоящее время гостиничный бизнес превратился в один из наиболее прибыльных сегментов туристского рынка. Гостиничные услуги все чаще предстают в виде комплексного гостиничного продукта, предоставляющего туристу максимальное количество удобств, помноженное на гостеприимство и радушие персонала. Автономное существование гостиничных предприятий уже давно сменилось процессом интеграции отелей с предприятиями транспорта, связи, туроператорами и турагентами, экскурсионными и анимационно-досуговыми организациями.

В последние десятилетия благодаря возникновению и развитию информационных технологий и коммуникаций, крупнейшие гостиничные предприятия стали объединяться в гостиничные цепи с целью регулирования развития бизнеса, а также для роста и более равномерного распределения доходов. Широкое распространение получили и гостиничные ассоциации. Кроме того, помимо классических гостиниц время появилось и множество других функциональных видов средств размещения.

Гостиницы и другие средства размещения являются неотъемлемой частью туризма и входят в состав туристской индустрии. C развитием туризма, его растущим влиянием на экономику страны/региона, расширением отдельных рынков и появлением новых многообразие услуг размещения в сфере гостеприимства значительно повышает спрос и привлекает туристов, что, в свою очередь, благоприятно сказывается на экономическом состоянии городов и стран в целом.

# Список литературы

**Нормативно-правовые акты**

Международная конвенция касательно заключения контрактов владельцами гостиниц и турагенствами. Принята в 1975 Г. Международной Гостиничной Ассоциацией

Международные гостиничные правила. Одобрены Советом Международной гостиничной ассоциации 2 ноября 1981 г. Катманду, Непал

Гражданский Кодекс Российской Федерации (Часть первая) от 30.11.1994 N 51-ФЗ (ред. от 09.02.2009) // «СЗ РФ», 05.12.1994, N 32, ст. 3301

Гражданский Кодекс Российской Федерации (Часть вторая) от 26.01.1996 N 14-ФЗ (ред. от 09.04.2009) // «СЗ РФ», 29.01.1996, N 5, ст. 410

Гражданский Кодекс Российской Федерации (Часть третья) от 26.11.2001 N 146-ФЗ (ред. от 30.06.2008) // «Парламентская газета», N 224, 28.11.2001

Налоговый Кодекс Российской Федерации (Часть первая) от 31.07.1998 N 146-ФЗ (ред. от 26.11.2008, с изм. от 17.03.2009) (с изм. и доп., вступающими в силу с 01.01.2009) // «СЗ РФ», N 31, 03.08.1998, ст. 3824

Налоговый Кодекс Российской Федерации (Часть вторая) от 05.08.2000 N 117-ФЗ (ред. от 28.04.2009) // «СЗ РФ», 07.08.2000, N 32, ст. 3340

Федеральный Закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. от 30.12.2008) «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» // «СЗ РФ», 02.12.1996, N 49, ст. 5491

Федеральный Закон от 08.08.2001 N 128-ФЗ (ред. от 30.12.2008) «О лицензировании отдельных видов деятельности» // «РГ», N 153-154, 10.08.2001

Федеральный Закон от 27.12.2002 N 184-ФЗ (ред. от 23.07.2008) «О техническом регулировании» // «СЗ РФ», 30.12.2002, N 52 (ч. 1), ст. 5140

Федеральный Закон от 13.03.2006 N 38-ФЗ (ред. от 27.10.2008) «О рекламе» // «РГ», N 51, 15.03.2006

Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 23.07.2008) «О защите прав потребителей» // «СЗ РФ», 15.01.1996, N 3, ст. 140

Постановление Правительства РФ от 25.04.1997 N 490 (ред. от 01.02.2005) «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» // «СЗ РФ», 05.05.1997, N 18, ст. 2153

Постановление Правительства РФ от 15.08.1997 N 1036 (ред. от 10.05.2007) «Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания» // «СЗ РФ», 25.08.1997, N 34, ст. 3980

Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 14.11.2001 N 36 (ред. от 11.12.2008) «О введении в действие санитарных правил» (вместе с «санитарно-эпидемиологическими правилами и нормативами «гигиенические требования безопасности и пищевой ценности пищевых продуктов» САНПИН 2.3.2.1078-01», утв. Главным государственным санитарным врачом РФ 06.11.2001) // «Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти», N 22, 03.06.2002 (до прил. 1 включительно), «Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти», N 23, 10.06.2002 (окончание)

Приказ Ростуризма от 21.07.2005 N 86 «Об утверждении Системы классификации гостиниц и других средств размещения» (Зарегистрировано в Минюсте РФ 09.09.2005 N 6991) // «Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти», N 38, 19.09.2005,

«Услуги населению. Термины и определения. ГОСТ Р 50646-94» (утв. Постановлением Госстандарта РФ от 21.02.1994 N 34) // Документ опубликован не был, признан национальным стандартом со дня вступления в силу Федерального закона «О техническом регулировании» от 27.12.2002 N 184-ФЗ.

**Учебная и специальная литература**

1. Боголюбов В.С., Орловская В.П. – Экономика туризма. 3-е изд - М.: Академия, 2005.

Волков Ю.Ф. Введение в гостиничный и туристический бизнес: Учеб. пособие. - Ростов н/Д., 2003

1. Воронковой Л.П. Учебное пособие – М.: Аспект Пресс, 2002.
2. Гуляев В*.* Г.Организация туристской деятельности. М., Нолидж, 1996.
3. Ильина Е. Н. Туризм – путешествия. Создание агентской фирмы. Агентским бизнес.
4. М., РМАТ, 1998.
5. Исмаев Д. К. Работа туристской фирмы по организации зарубежных поездок. М., ВШТГX, I996.
6. Котлер Ф., Маркетинг. Гостеприимство и туризм / Дж. Боуэн. – М.: ЮНИТИ, 1998
7. Основы туристской деятельности: Учебник. М.: РМАТ, 1992.
8. Сапрунова В. Б. Туризм: эволюция, структура, маркетинг. – М.: «Ось-89», 1998.
9. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие – М.: Инфра-М, 2007
10. Туризм, гостеприимство, сервис: Словарь-справочник / Под ред. Л. П. Чудновский А. Д. и др. Гостиничный и туристский бизнес. – М.: «Тандем», 1998.
11. Яковлев Г. А. Экономика и статистика туризма. Учебное пособие, М., РДЛ, 2004.

1. Волков, Ю.Ф. Введение в гостиничный и туристический бизнес: Учеб. пособие. - Ростов н/Д., 2003 [↑](#footnote-ref-1)
2. Туризм, гостеприимство, сервис: Словарь-справочник / Под ред. Л. П. Воронковой. Учебное пособие – М.: Аспект Пресс, 2002. [↑](#footnote-ref-2)
3. «Услуги населению. Термины и определения. ГОСТ Р 50646-94» (утв. Постановлением Госстандарта РФ от 21.02.1994 N 34) // Документ опубликован не был, признан национальным стандартом со дня вступления в силу Федерального закона «О техническом регулировании» от 27.12.2002 N 184-ФЗ. [↑](#footnote-ref-3)
4. Приказ Ростуризма от 21.07.2005 N 86 «Об утверждении Системы классификации гостиниц и других средств размещения» (Зарегистрировано в Минюсте РФ 09.09.2005 N 6991) // «Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти», N 38, 19.09.2005, [↑](#footnote-ref-4)
5. «Гражданский Кодекс Российской Федерации (Часть первая)» от 30.11.1994 N 51-ФЗ (ред. от 09.02.2009) // «СЗ РФ», 05.12.1994, N 32, ст. 3301 [↑](#footnote-ref-5)
6. « Гражданский Кодекс Российской Федерации (Часть вторая)» от 26.01.1996 N 14-ФЗ (ред. от 09.04.2009) // «СЗ РФ», 29.01.1996, N 5, ст. 410 [↑](#footnote-ref-6)
7. « Гражданский Кодекс Российской Федерации (Часть третья)» от 26.11.2001 N 146-ФЗ (ред. от 30.06.2008) // «Парламентская газета», N 224, 28.11.2001 [↑](#footnote-ref-7)
8. «Налоговый Кодекс Российской Федерации (Часть первая)» от 31.07.1998 N 146-ФЗ (ред. от 26.11.2008, с изм. от 17.03.2009) (с изм. и доп., вступающими в силу с 01.01.2009) // «СЗ РФ», N 31, 03.08.1998, ст. 3824 [↑](#footnote-ref-8)
9. « Налоговый Кодекс Российской Федерации (Часть вторая)» от 05.08.2000 N 117-ФЗ (ред. от 28.04.2009) // «СЗ РФ», 07.08.2000, N 32, ст. 3340 [↑](#footnote-ref-9)
10. Постановление Правительства РФ от 25.04.1997 N 490 (ред. от 01.02.2005) «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» // «СЗ РФ», 05.05.1997, N 18, ст. 2153 [↑](#footnote-ref-10)
11. Федеральный Закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. от 30.12.2008) «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» // «СЗ РФ», 02.12.1996, N 49, ст. 5491 [↑](#footnote-ref-11)
12. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 23.07.2008) «О защите прав потребителей» // «СЗ РФ», 15.01.1996, N 3, ст. 140 [↑](#footnote-ref-12)
13. Федеральный Закон от 08.08.2001 N 128-ФЗ (ред. от 30.12.2008) «О лицензировании отдельных видов деятельности» // «РГ», N 153-154, 10.08.2001 [↑](#footnote-ref-13)
14. Федеральный Закон от 27.12.2002 N 184-ФЗ (ред. от 23.07.2008) «О техническом регулировании» // «СЗ РФ», 30.12.2002, N 52 (ч. 1), ст. 5140 [↑](#footnote-ref-14)
15. Федеральный Закон от 13.03.2006 N 38-ФЗ (ред. от 27.10.2008) «О рекламе» // «РГ», N 51, 15.03.2006 [↑](#footnote-ref-15)
16. Постановление Правительства РФ от 15.08.1997 N 1036 (ред. от 10.05.2007) «Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания» // «СЗ РФ», 25.08.1997, N 34, ст. 3980 [↑](#footnote-ref-16)
17. Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 14.11.2001 N 36 (ред. от 11.12.2008) «О введении в действие санитарных правил» (вместе с «санитарно-эпидемиологическими правилами и нормативами «гигиенические требования безопасности и пищевой ценности пищевых продуктов» САНПИН 2.3.2.1078-01», утв. Главным государственным санитарным врачом РФ 06.11.2001) // «Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти», N 22, 03.06.2002 (до прил. 1 включительно), «Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти», N 23, 10.06.2002 (окончание) [↑](#footnote-ref-17)
18. Международная конвенция касательно заключения контрактов владельцами гостиниц и турагенствами. Принята в 1975 Г. Международной Гостиничной Ассоциацией [↑](#footnote-ref-18)
19. Международные гостиничные правила. Одобрены Советом Международной гостиничной ассоциации 2 ноября 1981 г. Катманду, Непал [↑](#footnote-ref-19)
20. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие – М.: Инфра-М, 2007 [↑](#footnote-ref-20)