

# ОСНОВЫ ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА



## Тема 1. Основные понятия гостиничного хозяйства.

1. Основные понятие сферы гостиничного хозяйства
2. История развития гостиничного хозяйства.
3. Основные определения гостиничного хозяйства.
4. Классификация средств размещения гостиничного типа.
5. Типы гостиничных предприятий в зависимости от назначения.
6. Службы гостиниц



# 1. Основные понятия сферы гостиничного хозяйства

Главная функция гостиничного предприятия – предоставление временного жилья за денежное вознаграждение.

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

В «Правилах предоставления гостиничных услуг в РФ», утверждённых постановлением Правительства РФ №490 от 25.04.97, даются следующие определения:

- гостиница – имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для предоставления услуг;
- потребитель – гражданин, имеющий намерение заказать либо заказывающий и использующий услуги исключительно для личных (бытовых) нужд;
- исполнитель – организация независимо от формы собственности,

а также индивидуальный предприниматель, оказывающие услуги потребителям по возмездному договору.

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

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

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

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



## 2. История развития гостиничного хозяйства.

Понятие “гостеприимство” старо, как сама человеческая цивилизация.

Английское слово “hospitality” (гостеприимство) происходит от старофранцузского “хоспис”, что означает “странноприимный дом”. Появление первых прообразов гостиниц, как и самой профессии по обслуживанию людей, останавливающихся на ночлег, уходит своими корнями в далекое прошлое.

Гостиные дома располагались в городах и на дорогах, ведущих из одних стран в другие. Помимо путешественников услугами гостиных домов пользовались гонцы, курьеры, правительственные служащие. Здесь людям предоставляли ночлег, убежище, пищу, там же кормили и меняли лошадей.

В средние века в Европе постоялые дворы начинали создаваться при монастырях. Церковь обязывала организовывать “госпиции” для путешественников, паломников, священников, путешествующих по святым местам. Со временем из бесплатного приюта они становятся предприятиями, рассчитанными на получение дохода.

Бурное развитие гостиничного хозяйства продолжалось в XX в. Этому способствовало резкое качественное и количественное увеличение автомобильного, авиационного и железнодорожного транспорта, оживление торговых, культурных, научно-технических и спортивных контактов между государствами.

Туризм и возрастающая с каждым годом гостиничная база превратились в “индустрию услуг”, которая в сочетании с “индустрией развлечений” стала источником крупных доходов, получения прибыли. Современная “индустрия гостеприимства” включает в себя:

- /// отели,
- /// рестораны,
- /// бары,
- /// курорты,
- /// игорные дома,
- /// казино,
- /// оздоровительные комплексы.

На Руси постоялые дворы, предшественники первых гостиниц, появляются в XII - XIII вв. В них отдыхали и меняли лошадей. Эти постоялые дворы - “ямы”, как их называли, располагались один от другого на расстоянии конного перехода.

В связи с ростом промышленного производства и расширением торговых связей в XVIII -XIX вв. растет население городов, открываются новые гостиницы.

В 1818 г. в Москве функционирует 7 гостиниц. В Петербурге в 1900 г. насчитывалось уже 325 гостиниц. В

1910 г. в России было 4685 гостиниц, не считая постоянных дворов и трактиров с номерами. Все они принадлежали частным лицам и были чисто коммерческими предприятиями.

После Октябрьской революции декретом Советского правительства все гостиницы были национализированы, гостиничное хозяйство подверглось коренной перестройке.

К 1940 г. гостиницы были построены в 669 городах. В годы Великой Отечественной войны был нанесен огромный ущерб всему народному хозяйству, в том числе и гостиничному.

В послевоенные годы развернулись большие работы по восстановлению, реконструкции и строительству новых гостиниц. У

же к 1960 г. в 1364 городах Советского Союза гостей обслуживали в 1476 гостиницах.

Дальнейший рост материальной и технической гостиничной базы в стране определили следующие факторы:

- ✓ развитие существующих городов и появление новых;
- ✓ рост промышленности, науки, культуры и искусства;
- ✓ увеличение материального благосостояния людей. Все это создало предпосылки для развития внутреннего туризма, обмена делегациями, увеличения числа командированных и отпускников.

### 3. Основные определения гостиничного хозяйства.

Гостиничная индустрия как вид экономической деятельности включает предоставление услуг и организацию краткосрочного проживания в гостиницах, мотелях, кемпингах, пансионатах и в других средствах размещения за вознаграждение.

Под средством размещения понимают любой объект, предназначенный для временного проживания людей.

Гостиницы характеризуются следующими признаками:

- ✓ состоят из номеров, число которых превышает определенный нормативом минимум, имеют единое руководство;
- ✓ предоставляют разнообразные гостиничные услуги;
- ✓ сгруппированы в категории и классы в соответствии с предоставляемыми услугами, имеющимся оборудованием и стандартом страны.

Гостиничные предприятия различаются по вместимости, числу мест для проживания и числу номеров.

Номер - помещение, состоящее из одного или нескольких мест для проживания, оборудованное в соответствии с требованиями, предъявляемыми к гостинице данной категории.

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



В международной практике принята стандартная классификация средств размещения, разработанная экспертами Всемирной туристской организации (ВТО). В соответствии с ней все средства размещения делятся на коллективные и индивидуальные.

Коллективные средства размещения подразделяются на предприятия гостиничного типа и специализированные.

В соответствии с ГОСТ Р 51185 -98 “Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования” к коллективным средствам размещения гостиничного типа относят:

- ✓ гостиницы;
- ✓ мотели;
- ✓ клубы с проживанием;
- ✓ пансионаты;
- ✓ меблированные комнаты;
- ✓ общежития.

К специализированным средствам размещения относятся:

- ✓ санатории;
- ✓ профилактории;
- ✓ дома отдыха;
- ✓ туристские приюты, стоянки и др.;
- ✓ туристские, спортивные базы, базы отдыха;
- ✓ дома охотника (рыбака);
- ✓ конгресс-центры;
- ✓ кемпинги;
- ✓ ботели;
- ✓ флотели;
- ✓ ротели.

К индивидуальным средствам размещения относятся:

- ✓ квартиры;
- ✓ комнаты в квартирах;
- ✓ дома;
- ✓ коттеджи, сдаваемые в наем.



#### **4. Классификация средств размещения гостиничного типа.**

Гостиничные предприятия классифицируются в зависимости от расположения, набора предоставляемых услуг и уровня предлагаемого обслуживания. В соответствии с классификацией ВТО по месту расположения можно выделить следующие виды гостиниц:

- ✓ гостиницы в центре города;
- ✓ придорожные, как правило, малой этажности с открытыми автостоянками;
- ✓ гостиницы в окрестностях городов и в аэропортах;
- ✓ плавучие отели - это плавсредства, оборудованные под гостиницы, для размещения и отдыха туристов у берега моря, реки или озера. При необходимости такая гостиница может быть отбуксирована по воде вместе с туристами к другой стоянке;

по уровню, ассортименту и стоимости услуг гостиничные предприятия делятся на несколько типов:

- ✓ дешевые отели или отели с ограниченным сервисом, которые предлагают минимум услуг, при них могут быть, а могут и отсутствовать предприятия питания;
- ✓ отели “люкс” - обладают фешенебельным декором, оснащены высококачественной мебелью, хорошо оборудованными общественными помещениями, в которых численность персонала находится в зависимости от количества номеров.

В зависимости от потребителя гостиничных услуг на современном гостиничном рынке ВТО рекомендует выделять следующие типы отелей:

- ✓ Отель “люкс” на 100-400 номеров, располагается, как правило, в центре города и предоставляет элитарные условия проживания руководителям самого высокого уровня за очень высокую цену.
- ✓ Отель высокого класса имеет от 400 до 2000 номеров, располагается в пределах города и предлагает широкий набор услуг, предоставляемых обученным персоналом, бизнесменам, участникам конференций, индивидуальным туристам; он оснащен дорогой мебелью и оборудованием, цена проживания в нем - выше средней.
- ✓ Отель среднего уровня ориентирован на широкий круг потребителей, может иметь различное количество номеров, использует современную технологию обслуживания, обеспечивает средний уровень цен, снижая эксплуатационные расходы,.

- ✓ Апартамент-отель имеет обычно от 100 до 400 номеров с условиями, аналогичными меблированными комнатами, ориентирован на бизнесменов или туристов, останавливающихся на длительный срок, цены зависят от сезона и условий размещения.
- ✓ Отель экономического класса может быть небольшим, с количеством номеров от 10 до 150, располагается в черте города, имеет небольшой штат персонала, хорошо оборудованные номера, но не предоставляет услуг питания, постояльцами являются, как правило, бизнесмены, индивидуальные туристы.
- ✓ Мотель - предназначен для туристов, путешествующих на автотранспорте. Может иметь от 150 до 400 номеров, располагается вблизи автотрасс, имеет небольшой штат персонала и предлагает невысокие цены при современных хорошо оборудованных номерах, не предоставляет услуг питания.
- ✓ Курортная гостиница может иметь от 100 до 500 номеров, обычно отдалена от города и располагается вблизи водоемов, в живописных местах; предлагает полный набор услуг, имеет много спортивных сооружений, детских площадок; цены - выше средних, ориентирована на различные категории туристов.
- ✓ Таймшер - от 50 до 250 номеров, возможны отдельные строения, имеет номера квартирного типа и условия аналогичные курортным гостиницам, некоторые квартиры проданы индивидуальным владельцам, однако полная собственность контролируется управляющей компанией.