

Министерство образования и науки Российской Федерации  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Уральский государственный педагогический университет»  
Институт социального образования  
Факультет туризма и гостиничного сервиса  
Кафедра туризма и гостеприимства

**ПОДГОТОВКА ГОСТИНИЦЫ К ПРОХОЖДЕНИЮ  
КЛАССИФИКАЦИИ**

*Выпускная квалификационная работа  
по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело*

Исполнитель:  
Гордеева Альбина  
Данисовна,  
студентка группы БД-52z

«\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Допущена к защите  
зав. кафедрой туризма и  
гостеприимства  
\_\_\_\_\_ А.И. Фишелева

Научный руководитель:  
Е.Г. Радыгина,  
канд. пед. наук, доцент

«\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

«\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Екатеринбург 2017

## ОГЛАВЛЕНИЕ

<b>ВВЕДЕНИЕ</b> .....	3
<b>ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ КЛАССИФИКАЦИИ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ</b> .....	7
1.1. Классификация гостиниц в индустрии гостеприимства.....	7
1.2. Особенности предоставления услуг размещения в малых гостиницах .....	22
<b>ГЛАВА 2. РАЗРАБОТКА ПРОГРАММЫ ПОДГОТОВКИ ГОСТИНИЦЫ «НА ВАЙНЕРА» К ПРОХОЖДЕНИЮ КЛАССИФИКАЦИИ</b> .....	35
2.1. Анализ условий проживания гостиницы «На Вайнера».....	35
2.2. Содержание программы подготовки гостиницы «На Вайнера» к прохождению классификации.....	42
<b>ЗАКЛЮЧЕНИЕ</b> .....	53
<b>СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ</b> .....	55
<b>ПРИЛОЖЕНИЕ 1.</b> Протокол 1 «На соответствие требованиям к средству размещения категории» .....	59
<b>ПРИЛОЖЕНИЕ 2.</b> Критерии балльной оценки гостиниц .....	60
<b>ПРИЛОЖЕНИЕ 3.</b> Протокол 2 «На соответствие критериям балльной оценки» .....	63
<b>ПРИЛОЖЕНИЕ 4.</b> Протокол 3 «На соответствие требованиям и критериям балльной оценки персонала».....	64
<b>ПРИЛОЖЕНИЕ 5.</b> Свидетельство о прохождении классификации гостиницы «На Вайнера».....	65

## ВВЕДЕНИЕ

В наши дни невозможно представить себе индустрию туризма без современного гостиничного комплекса, который не только удовлетворяет первостепенные потребности путешественников, но и является важнейшей составляющей в сфере услуг. Оказание таких услуг ощутимо сказывается на финансово-экономическом состоянии любого государства, а также повышает эффективность общественного производства.

Стабильное повышение качества сервиса в гостиничном деле остается актуальным вопросом совершенствования гостиничной индустрии в России до уровня мировых стандартов на протяжении многих десятилетий.

Принятие единых стандартов и правил сервиса, которые соответствуют современным ожиданиям туриста, как потребителя услуг гостиницы в целом, способствует повышению репутации и развитию гостиничной индустрии в нашей стране.

В России до 2003 года не существовало критерий для присвоения категорий гостиницам, которые соответствовали бы международным стандартам. Места размещения оценивались только лишь по некоторым техническим параметрам, при этом не учитывалось качество предлагаемых услуг. В это время каждая гостиница могла позволить поставить себе классификацию в виде любого количества звёзд, это вводило в заблуждение, как и потребителя гостиничной индустрии, так и фирм посредников.

Впервые возможность получить категорию в виде нескольких звезд для российских отелей появилась только в 1994 году с появлением Института сертификации гостиничных предприятий. Одним из важных инструментов управления качества гостиничных услуг, которое дает возможность дать объективную оценку их уровню и безопасности, является сертификат туристических услуг и мест размещения.

Под сертификацией понимается форма подтверждения соответствия объектов требованиям технических регламентов, положениям стандартов или

условиям договоров, исходя из Федерального закона «О техническом регулировании», который в свою очередь применяется при разработке, принятии и исполнении на добровольной основе требований комиссии к выполнению работ или оказанию услуг.

Научная практическая новизна и значимость заключается в том, что для отелей классификация - это способ предоставить необходимые потребителю сведения о качестве сервиса, инфраструктуре и других возможностях предприятия, помогая, таким образом, потенциальным гостям и проявлять свою лояльность к ним.

Для потребителей туристских услуг классификация обеспечивает высокую прозрачность, высокий уровень информированности и согласованности в оценке гостиниц.

В условиях глобализации, туризм, и соответственно, гостиничная индустрия в России развиваются быстрыми темпами, особенно это связано с проведением мероприятий международного уровня. Однако показатели уровня комфортности еще рано сравнивать с европейскими странами. Правительственная комиссия по законопроектной деятельности одобрила документ, предусматривающий введение обязательной классификации гостиниц и других мест размещения с января 2018 года. Документом вводится запрет на предоставление гостиничных услуг без свидетельства о присвоении гостинице категории. И возникает **противоречие** между требованиями комиссии и оптимальной подготовке гостиниц к успешному прохождению квалификации. В связи с этим стоит **проблема** проведения различных мероприятий в гостиницах в оптимальные сроки для удовлетворения требований комиссии. Сложившаяся ситуация требует разработки новых методических рекомендаций и обуславливает актуальность темы исследования.

**Объектом** исследования выступает квалификация как система требований и этапы ее прохождения.

**Предмет** исследования – условия проживания в гостинице «На Вайнера».

**Целью** работы является разработка программы подготовки гостиницы «На Вайнера» к прохождению классификации.

Для достижения данной цели были установлены следующие **задачи**:

- Дать понятие классификации и изучить ее основные цели;
- Рассмотреть классификацию средств размещения;
- Проанализировать методику оценки соответствия средств размещения по категориям;
- Проанализировать комфортные условия проживания, предоставляемые малой гостиницей «На Вайнера»;
- Разработать программу, направленную на успешное прохождение квалификации гостиницы «На Вайнера»;

Данное исследование опирается на теоретические труды российских ученых: Г.А. Аванесовой, И. В Зорина, А. С. Кускова, А.А Мусакина, А.В. Сорокиной, Дж. Уокера и других.

**Структура работы.** Выпускная квалификационная работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка источников и литературы, приложений.

Введение раскрывает актуальность, цель, задачи, предмет и объект исследования. В первой главе дается описание цели, процесса прохождения квалификации, а также подробному описанию критериев оценки условий проживания в гостиницах и других средствах размещения. Вторая глава посвящена разработке практических рекомендаций, направленных на успешное прохождение квалификации гостиницы «На Вайнера». Рассчитывается экономическое обоснование программы. В заключении подводятся итоги исследования, формируются ключевые выводы работы.

# ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ КЛАССИФИКАЦИИ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ

## 1.1. Классификация гостиниц в индустрии гостеприимства

Гостиница - это коллективное средство размещения, состоящее из определенного количества номеров, имеющее единое руководство, предоставляющее набор услуг по размещению.

Гостиничная индустрия оказывает туристические услуги по размещению, питанию, организации досуга. Понятие «услуга» описана российским ГОСТом Р 50646-2012 «Услуги населению. Термины и определения» следующим образом: «услуга – это результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя услуг по удовлетворению потребности потребителя услуг». Здесь же представлено определение понятия «обслуживание», как «деятельность исполнителя услуг при непосредственном контакте с потребителем услуг». Таким образом, обслуживание – это деятельность в процессе оказания услуг. Исполнитель – предприятие, организация или предприниматель, оказывающие услугу потребителю. Потребитель – гражданин, получающий, заказывающий или имеющий намерение получить или заказать услуги для личных нужд [4].

Проживание как услуга является основным продуктом деятельности гостиниц. В государственном стандарте ГОСТ Р 51185-2014 "Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования." определение гостиничных услуг трактуется как деятельность по предоставлению туристам условий/удобств для отдыха, сна и гигиены. Другими словами, гостиница - это предприятие, предоставляющее людям, находящимся вне дома, комплекс услуг, важнейшими среди которых в равной степени являются услуга проживания [5].

Услуги гостиниц должны соответствовать требованиям ГОСТ Р 51185-2014 и Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации [6]. По своему назначению, услуги можно разделить на основные и дополнительные. Они могут быть платными и бесплатными. Основные услуги – это, прежде всего, проживание и питание. Чаще всего в стоимость проживания входят и такие услуги, как побудка, вызов скорой помощи, вызов такси, предоставление аптечки, кипятка, набора посуды, швейного набора. Помимо этого гостиница может предоставлять ряд всевозможных дополнительных услуг, которые оплачиваются отдельно: бар и ресторан, экскурсионные услуги, бизнес услуги, прачечная и многое другое. Этот перечень зависит от категории гостиницы, и большинство предприятий стремятся расширять ассортимент дополнительных услуг для создания максимально комфортных условий проживания гостю [9].

В основе услуги проживания лежат два принципиальных компонента: материальная база – техническое оснащение номеров и инфраструктура средства размещения, и обслуживание – деятельность персонала гостиницы в процессе обеспечения пользования потребителем материальной базой предприятия и оказания дополнительных услуг.

Главной отличительной чертой гостиничной услуги является то, она не становится собственностью клиента после приобретения [22]. Существуют и другие специфические особенности, характерные для услуг размещения. Определение их сути и отличительных особенностей крайне важно для выявления объективных показателей и рациональных путей обеспечения комфортных условий проживания.

*Неосвязаемость.* В отличие от предлагаемых на рынке товаров, услугу нельзя оценить на ощупь, измерить до момента её фактического использования. Кроме того, предприятие размещения в большинстве случаев не имеет возможности продемонстрировать в полной мере материальную базу услуги в реальном исполнении. Решив воспользоваться услугой размещения в гостинице, потребитель впервые видит свой номер, лишь

заселившись в него. По истечении срока проживания у клиента не остаётся материальных результатов услуги. Вместо этого гость получает впечатления от услуги и формирует личное мнение о её качестве, как результат взаимоотношений с гостиницей – положительное или отрицательное – в зависимости от уровня предоставляемых услуг [8].

*Участие потребителя.* Большинство товарно-денежных операций не требует присутствия обеих сторон, однако предоставление услуг размещения возможно лишь в присутствии потребителя и исполнителя. Формирование услуги происходит при непосредственном взаимодействии заказчика и исполнителя. В ходе предоставления услуги проживания, гость может обратиться к персоналу с тем или иным поручением, контролируя его выполнение и, по мере необходимости, предъявляя новые требования [24]. Таким образом, потребитель является полноценным участником процесса обслуживания.

*Неотделимость процесса производства и потребления услуги.* Производство и потребление услуги – это процессы, которые протекают одновременно. Другими словами, потребитель одновременно и пользуется услугой и воспринимает её как результат деятельности исполнителя.

*Единство процессов доставки и потребления услуг.* В большинстве случаев, характерных для гостиничного сервиса, оказание услуги требует присутствия потребителя, поскольку действие происходит на территории предприятия, кроме того, персонал, оказывающий услуги, должен осуществлять непосредственное взаимодействие с гостем. Таким образом, потребитель во время обслуживания может оказывать влияние, как на процесс получения услуги, так и на формирование определенного имиджа в сознании других потребителей услуги [7].

*Несохраняемость.* В отличие от уже произведенных товаров, гостиничные услуги не могут накапливаться и храниться в ожидании реализации. В гостинице, как правило, число мест размещения фиксировано



и ограничено, их не востребованность в определенный период времени не может быть компенсировано увеличением спроса в другой период.

*Непостоянство качества.* Качество услуги напрямую зависит от того, удовлетворяет ли она запросы потребителя или нет. Услуги гостиничной индустрии носят изменчивый характер. Это означает, что их качество во многом зависит от того, кто и как их оказывает. Согласно ГОСТ Р 50646-2012 «Услуги населению. Термины и определения» качество услуги определяет совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя [4].

Зачастую, под качеством услуг, большинство потребителей понимает отсутствие ярко-выраженных недостатков в обслуживании, из-за чего чувство удовлетворения у потребителя заметно вырастает. Помимо прочего, качество предоставляемой услуги может рассматриваться как с материальной стороны – технические характеристики номера, качество мебели, сантехники, предметов интерьера, так и с функциональной. Под функциональной составляющей подразумевается качество сервиса. Сервис – система мер, обеспечивающих высокий уровень комфорта, удовлетворяющих разнообразные бытовые и хозяйственные запросы гостей [14]. Ключевая роль в обеспечении этой составляющей отводится персоналу гостиничного предприятия.

Одним из главных критериев, формирующим понятие качества, является наиболее полное удовлетворение потребностей гостей в комфортных условиях проживания, как с материальной, так и с функциональной точки зрения.

Охарактеризовать гостиницу как предприятие гостиничной индустрии можно с помощью следующих признаков:

- количество номеров (превышает минимальное количество или нет);
- виды предоставляемых гостиничных услуг;

- категория и класс в зависимости от вида предоставляемых услуг в соответствии с принятой в стране системой стандартов.

Гостиницы различаются по вместимости, количеству номеров и количеству мест, предназначенных для проживания.

Выделяются две главные группы гостиниц: для постоянного и для временного проживания, которые в свою очередь подразделяются на: транзитные гостиницы, обслуживающие любой контингент в условиях кратковременной остановки; гостиницы делового назначения, обслуживающие лиц, находящихся в деловых поездках и командировках; гостиницы для отдыха, т.е. туристские, курортные и др.

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

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(7-10), 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, эконом класса);
- 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)

С колоссальным развитием международного туризма за последние 50 лет индустрия гостеприимства приобрела статус зрелой, а цель классификации сместилась от идей защиты потребителя (обычно гарантированной национальным регулированием и законодательством) к идеям информирования потребителя.

Для отелей классификация - это способ представить необходимые потребителю сведения о качестве сервиса, инфраструктуре и других возможностях предприятия, помогая таким образом потенциальным клиентам и демонстрируя свою лояльность к ним.

Для потребителей классификация означает большую прозрачность, большую информированность и большую согласованность в оценке гостиниц.

Гостиничные предприятия классифицируют по различным критериям. Наиболее употребляемые среди них уровень комфорта, вместимость номерного фонда, функциональное назначение, месторасположение,

продолжительность работы, обеспечение питанием, продолжительность пребывания, уровень цен, форма собственности.

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

- состояние номерного фонда - площадь номеров (кв. м), доля одноместных (однокомнатных), многокомнатных номеров, номеров-апартаментов, наличие коммунальных удобств и т.д.;
- состояние мебели, инвентаря, предметов санитарно-гигиенического назначения и т.п.;
- наличие и состояние предприятий питания - ресторанов, кафе, баров и т.п.;
- состояние здания, подъездных путей, обустройство прилегающей территории;
- информационное обеспечение и техническое оснащение, в том числе наличие телефонной, спутниковой связи, телевизоров, холодильников, мини-баров, мини-сейфов и т.д.;
- предоставление ряда дополнительных услуг.

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

В настоящее время в мире насчитывается более 30 систем классификации гостиниц, причем в каждой стране приняты свои национальные стандарты. Введению единой мировой классификационной системы препятствуют факторы, связанные с культурными и национальными особенностями, историческим развитием различных государств и т.д.

Наиболее распространены следующие системы классификации:

1) Система звезд - европейская система классификации, 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, Бразилии (с некоторым завышением звездности в независимых отелях) и ряде других стран.

В Италии для наиболее качественных пятизвездочных отелей введена приставка «luxury» (роскошный).

Более высокой звездности гостиницы соответствует более широкий набор услуг, который она может предложить своим клиентам. Так, гостям предлагаются услуги салонов красоты, массажного кабинета, автотранспортные услуги (доставка клиентов до аэропорта или железнодорожного вокзала), услуги общественного питания; система букв - система, используемая в Греции, согласно которой все гостиницы делятся на четыре категории, обозначаемые буквами А, В, С, D. Высшая категория качества гостиниц обозначается de luxe. Примерное соответствие категории качества пятизвездочной системе такое: de luxe соответствует пятизвездочному уровню, категории гостиница категории А - четырехзвездочному уровню, категории В - трехзвездочному, категории С - двухзвездочному, категории, D - уровню гостиницы категории «одна звезда». В настоящее время наряду с буквами на фасадах гостиницы можно увидеть и привычные звезды.

2) Система корон или ключей распространена в Великобритании. Чтобы перейти к привычным звездам, нужно от общего числа корон отнять одну, т.е. в сравнении с общеевропейской звездой корона на одну единицу выше.

3) Балловая индийская система, в основе которой лежит оценка гостиницы экспертной комиссией.

Таким образом, для каждой страны характерна своя классификация предприятий гостиничной индустрии. Поэтому гостиницы, относящиеся к

одной категории, но расположенные в разных странах, могут иметь достаточно существенные различия.

Классификация гостиничных предприятий по размерам (вместимости).

Вместимость гостиниц определяется количеством номеров или мест. В статистических данных часто приводят оба эти параметра.

По вместимости номерного фонда гостиничные предприятия обычно разделяются на четыре категории:

- малые (до 100-150 номеров);
- средние (от 100 до 300-400 номеров);
- большие (от 300 до 600-1000 номеров);
- гиганты (более 1000 номеров).

Классификация отелей по размерам позволяет сравнивать результаты производственной деятельности однотипных отелей. Кроме того, размер гостиницы свидетельствует, как правило, о полноте и качестве сервиса (объеме и качестве дополнительных услуг), а также косвенно характеризует другие параметры.

Классификация гостиничных предприятий по функциональному назначению. Здесь различают следующие гостиницы:

1) целевые гостиницы, которые включают:

- гостиницы делового назначения - гостиницы для туристов, основной целью и мотивом путешествия которых является профессиональная деятельность (бизнес, коммерция, встречи, совещания, симпозиумы, конференции, конгрессы, обмен опытом, обучение, профессиональные выставки, презентации продукции и т.п.). К этой категории относятся бизнес-отели (коммерческие отели), конгресс-отели, конгресс-центры, профессиональные клуб-отели и ведомственные отели;
- гостиницы для отдыха - гостиницы для туристов, основной целью и мотивом путешествия которых являются отдых (пассивный, активный, комбинированный) и лечение (профилактическое, восстановительное). К этой категории относятся: курортные гостиницы, пансионаты и дома отдыха

(для стационарного пассивного отдыха), туристско-экскурсионные гостиницы (тур комплексы), туристско-спортивные гостиницы (тур комплексы), казино-отели (гостиницы для любителей азартных игр), специализированные (с системой технического обслуживания личных транспортных средств туристов, мобильные, самообслуживания);

2) транзитные гостиницы, осуществляющие обслуживание туристов в условиях кратковременной остановки. Такие гостиничные предприятия располагаются на авиатрассах (гостиницы при аэропортах), на автотрассах (мотели), на железнодорожных трассах (привокзальные), на водных трассах (отели, расположенные вблизи портов);

3) гостиницы для постоянного проживания.

Классификация гостиниц по месторасположению:

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

2) гостиницы, расположенные на морском побережье. В данном случае очень важным является расстояние до моря (50, 100, 150, 200, 250, 300 М);

3) гостиницы, расположенные в горах. Обычно это небольшие гостиницы в живописной горной местности на туристском маршруте в наиболее удобном месте отдыха. Горная гостиница, как правило, располагает необходимым снаряжением для летнего и зимнего отдыха ее гостей, например альпинистским и горнолыжным инвентарем, доступом к подъемникам.

Классификация гостиниц по продолжительности работы:

1) работающие круглогодично;

2) работающие два сезона;

3) односезонные.

Классификация гостиниц по обеспечению питанием:

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

2) гостиницы, предлагающие размещение и только завтрак.

Классификация гостиниц по продолжительности пребывания гостей:

1) для длительного пребывания клиентов;

2) для кратковременного пребывания.

Классификация гостиниц по уровню цен на номера:

1) бюджетные;

2) экономичные;

3) средние;

4) первоклассные;

5) апартаментные;

6) фешенебельные.

Классификация гостиниц по форме собственности:

1) кондоминиумы - гостиничные комплексы, помещения и номерной фонд в которых продан индивидуальным владельцам, проживающим или сдающим в аренду эти помещения отдыхающим;

2) таймшерные. Отличие таймшерных отелей в том, что выкупается не номерной фонд, а долгосрочное право на отдых в отеле или в цепи отелей.

Номерной фонд - совокупность, общее количество номеров (мест) разной категории в гостиницах, которыми распоряжаются дирекция гостиницы, менеджмент гостиничной цепи, дирекция по управлению гостиницами, глобальные системы бронирования и резервирования мест. Номерным фондом управляет специальная дирекция, которая состоит из службы портье, службы горничных, службы текущего ремонта, объединенной сервисной группы, службы безопасности. Руководитель дирекции несет ответственность за оказание основных гостиничных услуг и поддержание номерного фонда в соответствии с принятыми стандартами.



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

Гостиничные номера классифицируют по различным основаниям:

- по числу мест. Различают номера одноместные, двухместные, трехместные и т.д. Одноместный номер в гостинице, мотеле - более дорогая категория размещения одного посетителя. Двухместный номер предназначен для одновременного проживания двух посетителей. Здесь могут быть две кровати, стоящие раздельно или рядом, или одна двуспальная кровать; в последнем случае двухместный номер используется для размещения супружеских пар;
- по количеству комнат. Имеются однокомнатные номера, двухкомнатные, трехкомнатные и т.д.;
- по назначению. Различают номера бизнес-класса, экономкласса, номера-апартаменты и др.

При классификации гостиниц или иных средств размещения устанавливаются категории номеров, представленные в таблице 1.

Таблица 1.

Категории номеров при классификации гостиниц или иных средств размещения

Высшая категория:	Требования к средству размещения
"сьюит"	номер в средстве размещения площадью не менее 75 м <sup>2</sup> , состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной/столовой, кабинета и спальни) с нестандартной широкой двуспальной кроватью (200 x 200 см) и дополнительным гостевым туалетом
"апартамент"	номер в средстве размещения площадью не менее 40 м <sup>2</sup> , состоящий из двух и более комнат (гостиной/столовой/и спальни) с кухонным уголком
"люкс"	номер в средстве размещения площадью не менее 35 м <sup>2</sup> , состоящий из двух жилых комнат (гостиной и спальни), рассчитанный на проживание одного/двух человек
"джуниор сьюит"	однокомнатный номер в средстве размещения площадью не менее 25 м <sup>2</sup> , рассчитанный на проживание одного/двух человек с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной/столовой/кабинета
"студия"	однокомнатный номер в средстве размещения площадью не менее 25 м <sup>2</sup> , рассчитанный на проживание одного/двух человек с кухонным уголком
Первая категория	номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с одной/двумя кроватями, с полным санузлом (ванна/душ, умывальник, унитаз), рассчитанный на проживание одного/двух человек

Вторая категория	номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с одной/двумя кроватями, с неполным санузлом (умывальник, унитаз либо один полный санузел в блоке из двух номеров), рассчитанный на проживание одного/двух человек
Третья категория	номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, с неполным санузлом (умывальник, унитаз либо один полный санузел в блоке из двух номеров), рассчитанный на проживание нескольких человек, с площадью из расчета на одного проживающего: 6 м <sup>2</sup> в зданиях круглогодичного функционирования, 4,5 м <sup>2</sup> в зданиях сезонного функционирования
Четвертая категория	номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, с умывальником, рассчитанный на проживание нескольких человек, с площадью из расчета на одного проживающего: 6 м <sup>2</sup> в зданиях круглогодичного функционирования, 4,5 м <sup>2</sup> в зданиях сезонного функционирования
Пятая категория	номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, без умывальника (умывальник в коридоре), рассчитанный на проживание нескольких человек, с площадью из расчета на одного проживающего: 6 м <sup>2</sup> в зданиях круглогодичного функционирования, 4,5 м <sup>2</sup> в зданиях сезонного функционирования (Для хостелов допускается площадь

	номера из расчета не менее 4 м <sup>2</sup> на одну кровать (однорусную или двухъярусную), расстояние от верхней спинки двухъярусной кровати до потолка не менее 75 см)
--	---

Номера бизнес-класса предназначены для размещения лиц, пребывающих в деловых поездках и командировках. В этом случае помимо стандартной обстановки в номерах должны быть созданы условия для работы (рабочий стол, телефон, факс, компьютер).

Номера экономического класса - номера для размещения широкого контингента клиентов. Отличаются скромной, недорогой обстановкой и оборудованием - минимальным набором необходимых удобств (в номере - кровати, тумбочки, стол, стулья, шкаф, за пределами номера - душ или ванная, туалет, холодильник, телевизор, что прежде всего отражается на цене размещения).

Номера-апартаменты - двух-, трех-, четырехкомнатные номера, предназначенные, как правило, для долгосрочного размещения семей. В составе комнат номера-апартамента обязательно должна быть кухня с необходимым набором бытовой техники (кофеварка, микроволновая печь, миксер), что позволяет обеспечить практически домашние условия пребывания.

Люкс-апартаменты - трех-, четырехкомнатные номера жилой площадью не менее 45 кв. м, в составе которых кухня может отсутствовать. Это наиболее дорогая категория номеров.

Классификация гостиниц позволяет:

- повысить статус и доверие клиентов к гостиничному комплексу;
- отразить уровень комфортности и степень качества услуг;
- повысить конкурентоспособность отеля на рынке;
- придерживаться международных стандартов в области гостеприимства;
- избежать штрафов, предусмотренных законодательством РФ.

К примеру, booking.com не имеет права опубликовывать на своем сайте данные о категории отеля, если она не подтверждена официально, иначе это инкриминируется ФАС как нарушения закона о рекламе, и соответственно имеет право выписывать штраф;

участвовать в государственных тендерах. Часто при проведении конкурсных процедур подробно описываются требования к условиям размещения, которые должны быть подкреплены свидетельством о присвоении категории;

принимать участие в крупных российских и международных событиях при участии знаменитостей и звезд.

Организация таких событий в части размещения гостей и VIP происходит на условиях райдера.

Правительственная комиссия по законопроектной деятельности одобрила документ, предусматривающий введение обязательной классификации гостиниц и других мест размещения с января 2018 года. Документом вводится запрет на предоставление гостиничных услуг без свидетельства о присвоении гостинице категории. Нарушители должны будут заплатить штрафы.

Согласно текущей редакции законопроекта, обязательная классификация гостиниц и иных средств размещения будет действовать по следующей схеме:

С 1 января 2018 года в отношении гостиниц и иных средств размещения с номерным фондом более 50 номеров;

С 1 января 2019 года в отношении гостиниц и иных средств размещения с номерным фондом более 15 номеров;

С 1 января 2020 года в отношении всех гостиниц и иных средств размещения.

## **1.2. Особенности предоставления услуг размещения в малых гостиницах**

Эффективность функционирования любой гостиницы тесно связана с качеством предоставления гостиничных услуг.

Предоставление услуг высокого качества является составной частью постоянного внимания администрации малого отеля независимо от формы собственности. Наиболее часто встречающиеся действия в этом смысле направлены на улучшение и контроль качества услуг малого отеля (температура горячей воды, количество полотенец, условия приготовления пищи и т. д.). Однако качество услуг предоставляемых малым отелем заключается не только в решении технической стороны дела. Усилия предприятий гостиничной индустрии традиционно были направлены на привлечение клиентов, на максимальное выполнение пожеланий гостей, завоевание доверия. Это может гарантировать только их полное удовлетворение. Поэтому стратегия малого отеля должна также иметь в виду совершенствование отношений и общения между клиентами и малым отелем [23, с. 67].

Качество услуг предоставляемых малым отелем в огромной степени зависит от квалификации и заинтересованности людского капитала, от его творческих способностей, умения осваивать новые технологии, а также от использования новых организационных процессов и форм используемой для обслуживания клиентов материальной базы. Качество услуг в гостиничном бизнесе — это мера того, как уровень предоставленной услуги удовлетворяет ожидания клиента.

Из всего выше сказанного вытекает, что качество услуги это — совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя.

Выделяют следующие категории качества гостиничного продукта (применимые ко всем видам услуг):

- приятные интерьеры: привлекательность и ухоженность внутренних помещений отеля и его территории;
- компетентность, знания и способности персонала;
- вежливость, образованность, учтивость, гостеприимство, такт и уважение к клиенту со стороны работников сферы обслуживания;
- взаимопонимание: понимание индивидуальных запросов потребителя услуг;
- общение, информирование потребителей и умение их выслушивать;
- профессиональная пригодность (к работе в индустрии сервиса): надежность, уважение, порядочность, исключительная честность, коммуникабельность;
- ответственность: доброжелательность и готовность работников предоставлять услуги;
- подготовленность: необходимые навыки деловой подготовки и теоретических знаний обслуживающего и управляющего персонала отеля;
- внешний вид: физическая привлекательность персонала (униформа, дифференцированная по службам, приятные манеры);
- стабильность: функционирование отеля и непродуманность его технологического процесса не должны создавать неудобств клиентуре;
- безопасность: отсутствие опасности, риска или неопределенности.

[35, с. 74]

Довод, что «высокое качество означает высокую себестоимость» неверен, т. к. игнорирует потенциал встречи клиента с обслуживанием как самоусиливающим механизмом. Понимание значения клиента, качества, сбалансированности стоимости и себестоимости может увеличить прибыль, предоставляя гостиничному предприятию возможность повысить цену и продать больше.

Постоянное повышение качества — это не затрата, а долгосрочный вклад, основанный на обеспечении верности клиентуры путем удовлетворения ее потребностей. Это утверждение основано на

исследовании, показывающем, что затраты на приобретение нового клиента в пять раз больше затрат на то, чтобы удержать старого посредством предложения качественного обслуживания. Это исследование базируется на следующих факторах:

— способность к удержанию клиентов позволяет сократить затраты на маркетинг и, соответственно, увеличивает рентабельность;

— удовлетворенный клиент осуществляет бесплатную рекламу, распространяя благоприятствующую отелю устную информацию [23, с. 16].

Стандарты обслуживания. Для того чтобы преуспевать в гостиничном бизнесе, успешно конкурировать с производителями гостиничных услуг (а это многочисленные отели с завоеванными сегментами рынка гостиничных услуг), соответствовать ожиданиям потребителей этих услуг, необходима разработка системы стандартов обслуживания, стандартов качества. Меняющиеся и нестабильные стандарты снижают впечатления клиента от сервиса, предоставляемого отелем. Постоянство и стандартизация в предоставлении гостиничного сервиса способны создать у потребителей уверенность, что именно эта торговая марка (малый отель) способна гарантировать лучший сервис [16, с. 26].

Особенности работы персонала в малых отелях. Только после того, как прописаны технологические процессы, можно начать отбор и последующее обучение персонала при производственной необходимости.

Управление персоналом состоит из следующих этапов:

- определение оргструктуры отеля;
- определение оптимального и резервного штатного расписания будущего отеля;
- определение требований к персоналу;
- поиск и отбор персонала;
- создание корпоративной культуры;
- мотивация персонала;
- контроль над персоналом.



Одной из ключевых особенностей малых отелей является специфичность их персонала, обусловленная двумя аспектами:

- отсутствие заранее подготовленных специалистов для работы в малых отелях;
- многофункциональность каждого сотрудника.

Это происходит из-за дефицита учебных заведений, готовящих специалистов именно для работы в малых отелях, поэтому большая часть персонала таких отелей не имеет специального образования.

В связи с невозможностью мини-отеля содержать многочисленный персонал каждый сотрудник вынужден исполнять несколько функций — администратор малого отеля зачастую выполняет функции портье, менеджера по бронированию, кассира, он же сервирует завтрак, обеспечивает Room Service.

Учитывая эти особенности, достаточно серьезно стоит вопрос отбора персонала, тем более что гости малого отеля хотят видеть не дежурно улыбающегося портье, а человека, который встречает именно этого гостя, знает его по имени, может вести с ним беседы не только в рамках информации о наличии номеров и видах услуг. Персонал малого отеля должен быть не просто ориентированным на клиента: при общении с ним гость должен чувствовать психологический комфорт.

Малые отели не могут себе позволить пользоваться услугами профессиональных агентств по подбору персонала и психологов. Нет у них и директора по персоналу. Поэтому отбор персонала производится управляющим или владельцем самостоятельно.

Отбор обычно проводится по следующим этапам:

- распространение информации о наличии вакансии;
- личная встреча управляющего с кандидатами;
- проверка работы кандидата в коллективе;
- проверка кандидата на возможность работы в ночные часы.

Распространение информации о наличии вакансии подразумевает указание обязательных требований к кандидату. Если рассматривать кандидатуру администратора, то обычно обязательным требованием является только знание иностранных языков. Опыт работы в отеле не обязателен, а иногда и вреден, если он получен в больших отелях.

Это происходит не оттого, что большие отели плохи, а как раз из-за того, что они очень квалифицированно готовят персонал для себя, формируя узкоспециализированных высококвалифицированных сотрудников.

К примеру, в малом отеле администратор будет сервировать завтрак и (в случае временного отсутствия по каким-то причинам горничной) должен уметь привести в порядок номер.

При этом переход от одной сферы работы к другой должен проходить мягко, незаметно для гостя и комфортно для самого сотрудника, которому необходимо обладать для этого определенной подвижностью характера, мобильностью, иметь творческое начало [35, с. 214].

15 июля 2005 года вышло Распоряжение Правительства РФ за № 1004-р, в котором были одобрены представленные Ростуризмом предложения о системе классификации гостиниц и других средств размещения, а 21 июля 2005 года Федеральное агентство по туризму издает Приказ № 86 «Об утверждении Системы классификации гостиниц и других средств размещения».

Система по классификации гостиниц и других средств размещения на категорию была доработана, в нее внесены требования по классификации гостиниц до 50 номеров, для санаториев и аналогичных средств размещения, которые не в состоянии предоставить широкого спектра услуг.

5 июля 2006 года за № 129-СТ вышел приказ Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии «О прекращении применения межгосударственного стандарта».

В соответствии с Федеральным законом от 27.12.2002г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании» следует прекратить применение на территории

РФ ГОСТ 28681.4-95 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц» в связи с распоряжением Правительства РФ от 15.07.2005г. № 1004-р с 1 августа 2006 года [33, с. 56] .

Взамен прекратившего действие стандарта следует пользоваться Системой классификации гостиниц и других средств размещения, утвержденной приказом Федерального агентства по туризму от 21.07.2005г. № 86.

В целом, средству размещения для работы на рынке гостиничных услуг, легче на первом этапе получить сертификат соответствия услуги гостиницы и аналогичных средств размещения требованиям национальных стандартов – ГОСТ Р 51185-98 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования». Ведь в них прописаны минимальные требования к средству размещения.

А классификация на «звезды» - это более длительный и ответственный процесс, требующий от средства размещения более кропотливой работы относительно качества оказываемых услуг, разработки внутренних стандартов обслуживания.

Прежде чем официально получить «звезды», можно самому сделать самооценку и определить на какую категорию претендовать и что необходимо доработать для достижения поставленной задачи. Задача эксперта по классификации – помочь средствам размещения в этом. Ведь цель системы, в конечном счете – удовлетворение требований потребителя к качеству услуг и сервису, чтобы ожидания соответствовали действительности, чтобы «звезды» гостиниц в Хабаровске, Екатеринбурге, Сочи, Москве, Петербурге были едиными [54, с. 89].

Новая система соответствует международным стандартам и одобрена Всемирной Туристской Организацией. В этом документе учтены все составляющие, необходимые для повышения качества гостиничного обслуживания на территории нашей страны. Это и качество номерного фонда, и его техническое состояние и наличие стандартов

квалифицированного обслуживания. Кроме того, это единственная система, где качество гарантирует государство в лице федерального органа исполнительной власти в сфере туризма. Данная система очень прогрессивна, поскольку она открыта и имеется возможность, по мере необходимости, ее совершенствовать. Также, опираясь на новые критерии, управляющие смогут более грамотно реконструировать старые и строить новые отели, понимая, какие требования предъявляются к той или иной категории [46. С. 65]

Главное требование к услуге средств размещения – обеспечение безопасности: пожарной безопасности, санитарно-эпидемиологической безопасности, обеспечение безопасности для жизни и имущества проживающего гостя и предоставление качественной услуги соответствующей требованиям национальных стандартов.

Для создания на уровне города организационно-правовых условий для стимулирования и цивилизованного развития малых средств размещения необходимо, первоначально на региональном уровне, разработать и принять акты, регулирующие вопросы нормативного обеспечения, классификации малых отелей.

Услуги, которые предоставляются приезжающим гостям, должны по уровню качества соответствовать требованиям международных стандартов. [13. С. 67]

Методика оценки соответствия гостиниц категориям. Оценка соответствия средства размещения одной из категорий проводится в три этапа:

первый этап – проводится предварительная оценка соответствия средства размещения существующим требованиям.

второй этап - проводится балльная оценка средства размещения по установленным критериям и указывается суммарное количество баллов;

третий этап – на основании вышеуказанных экспертных комиссий проводится окончательная оценка соответствия средства размещения определенной категории.

Средства размещения определенной категории должны соответствовать:

Гостиницы, мотели и пр. с количеством номеров менее 50:

- требованиям (Требования к гостиницам различных категорий);
- критериям балльной оценки (Критерии балльной оценки гостиниц с количеством номеров менее 50) с учетом следующего суммарного количества баллов:

Таблица 2.

Критерии балльной оценки гостиниц с количеством номеров менее 50

Общее суммарное количество баллов:	Суммарное количество баллов по пунктам:
для категории "пять звезд" - 104 балла	п. п. 1.1, 1.4.1 - 1.4.5, 2.1 - 2.6, 4.1 - 4.3 должно быть не менее 45
для категории "четыре звезды" - 75 баллов	п. п. 1.1, 1.4.1 - 1.4.5, 2.1 - 2.6, 4.1 - 4.3 должно быть не менее 44
для категории "три звезды" - 56 баллов	п. п. 1.1, 1.4.1 - 1.4.5, 2.1 - 2.6, 4.1 - 4.3 должно быть не менее 29
для категории "две звезды" - 44 балла	п. п. 1.1, 1.4.1 - 1.4.5, 2.1 - 2.6, 4.1 - 4.3 должно быть не менее 22
для категории "одна звезда" - 38 баллов	п. п. 1.1, 1.4.1 - 1.4.5, 2.1 - 2.6, 4.1 - 4.3 должно быть не менее 20
для категории "без звезд" - 31 балл	п. п. 1.1, 1.4.1 - 1.4.5, 2.1 - 2.6, 4.1 - 4.3 должно быть не менее 15

Допускается уменьшение требуемого количества баллов на 10%.

Если средство размещения по суммарному количеству баллов не соответствует категории, установленной при предварительной оценке (1 этап), то принимаются следующие решения:

- в случае если суммарное количество баллов ниже значений, установленных для данной категории, то средству размещения присваивается более низкая категория по отношению к предварительной оценке;

- в случае если суммарное количество баллов выше значений, установленных для данной категории, то средству размещения присваивается категория, соответствующая предварительной оценке.

Классификация гостиниц и других средств размещения проводится в три этапа:

первый этап - экспертная оценка соответствия гостиницы;

второй этап - аттестация гостиницы;

третий этап - экспертный контроль классифицированных гостиниц.

Экспертная оценка соответствия гостиниц и других средств размещения категории проводится после получения от заявителя заявки на классификацию. По окончании проведения оценки комиссия составляет акт.

Экспертная оценка соответствия гостиниц одной из категорий проводится в три этапа:

первый этап - проводится предварительная экспертная оценка соответствия гостиницы установленным требованиям. По результатам предварительной экспертной оценки составляется протокол соответствия гостиницы и другого средства размещения одной из категорий;

второй этап - проводится балльная оценка гостиницы по критериям, соответствующим установленным требованиям. По результатам балльной оценки составляется протокол и указывается суммарное количество баллов;

третий этап - на основании вышеуказанных протоколов проводится окончательная экспертная оценка соответствия гостиницы и другого средства размещения определенной категории.

Одновременно с экспертной оценкой соответствия гостиницы проводится экспертная оценка соответствия номеров категориям, соответствующим установленным требованиям. Результаты экспертных оценок номеров оформляются протоколами.

Экспертная оценка соответствия номеров категориям проводится в три этапа:

первый этап - проводится предварительная экспертная оценка соответствия номера установленным требованиям. По результатам предварительной экспертной оценки составляются протоколы соответствия номеров категориям; (Приложение 1)

второй этап - проводится балльная оценка соответствия номеров по критериям, соответствующим установленным требованиям. По результатам балльной оценки составляются протоколы, в которых указывается суммарное количество баллов; (Приложение 2)

третий этап - на основании вышеуказанных протоколов проводится окончательная экспертная оценка соответствия номеров категориям. (Приложение 3)

После проведения вышеуказанных экспертных оценок гостиница получает Сертификат категории, который выдается на срок не более 3 лет. Но и после получения Сертификата в классифицированных гостиницах осуществляется экспертный контроль в форме очередных и внеочередных проверок.

Сертификат категории гостиницы дает право применять знак категории гостиницы в течение срока действия полученного сертификата.

Методика оценки номеров гостиниц на соответствие категориям.

1) Классификация номеров по категориям основана на комплексе требований (см. Требования к номерам гостиниц различных категорий.) и критериях балльной оценки (см. Критерии балльной оценки номеров гостиниц различных категорий).

2) Устанавливаются следующие категории номеров гостиниц:

- высшая: “сьюит”,
- “апартамент”,
- “люкс”,
- “студия”;

- первая;
- вторая;
- третья;
- четвертая;
- пятая.

3) Оценка соответствия номеров категориям проводится в три этапа:

первый этап - проводится предварительная оценка соответствия номера соответствующим требованиям. По результатам предварительной оценки составляются протоколы соответствия номеров категориям;

второй этап – проводится балльная оценка соответствия номеров по соответствующим критериям. По результатам балльной оценки составляются протоколы, в которых указывается суммарное количество баллов;

третий этап – на основании вышеуказанных протоколов проводится окончательная оценка соответствия номеров категориям.

Если номера первой, второй, третьей, четвертой, пятой категории по суммарному количеству баллов не соответствуют категории, установленной при предварительной оценке (1 этап), то принимаются следующие решения:

- в случае если суммарное количество баллов в номере первой категории ниже значений, установленных для данной категории, номеру присваивается более низкая категория – вторая;

- в случае если в номерах второй, третьей, четвертой и пятой категории суммарное количество баллов ниже установленных значений, номера выводятся из номерного фонда для ремонта. [53]

Также проводится балльная оценка соответствия персонала гостиницы или иного средства размещения по критериям, соответствующим установленным требованиям, по результатам которой составляется протокол (Приложение 4);

Грамотная система кадровой политики и своевременное обучение персонала – необходимые условия существования современного предприятия размещения [17].



Требования к обслуживающему персоналу условно можно разделить на четыре группы:

- **Квалификация** (для всех категорий гостиниц). Обслуживающий персонал и руководители должны пройти профессиональную подготовку в соответствии с предоставляемыми ими услугами. Гостеприимство и уважение невозможно проявить, не зная языка, культурных и бытовых особенностей и традиций гостя, поэтому весь персонал, имеющий контакт с гостем должен знать как минимум английский язык [19].
- **Поведение.** Персонал всех категорий гостиниц должен уметь создавать на предприятии атмосферу гостеприимства, доброжелательно выполнять просьбы проживающего и проявлять терпение и сдержанность в отношении проживающих, понимая с первого слова или даже намёка гостя, когда ему необходимо предоставить те или иные услуги. Служащий должен быть достаточно профессиональным, чтобы самостоятельно изменять ход обслуживания и быть способным отреагировать на вновь возникшую ситуацию так, чтобы это было расценено гостем как гостеприимство. Штат гостиницы должен обслужить гостя, прибывшего впервые, так, чтобы он стал постоянным клиентом [18]. Профессиональное мастерство гостиничного работника определяют культура поведения при исполнении служебных обязанностей, умение соблюдать принципы уважения и нормы международного этикета.
- **Медицинские требования.** Персонал гостиничного предприятия должен периодически проходить медицинское освидетельствование, которое отмечается в санитарной книжке.
- **Униформа и внешний вид.** Этот вопрос уже затрагивался в отношении эстетического комфорта гостя. Помимо визуальной составляющей, внешний вид персонала несет в себе и

психологическую нагрузку. Опрятная форменная одежда в данном случае лишь необходимый минимум. Административный персонал должен носить одежду делового стиля. Должна строго соблюдаться личная гигиена в отношении волос, ногтей, зубов и общая чистота. У мужчин должны быть аккуратно подстриженные волосы (максимум до уровня воротника).

Весь персонал гостиницы должен приложить усилия, чтобы гость уехал удовлетворенным. Гость никогда не замечает, что вы для него сделали, но прекрасно видит, что вы не сделали для него. [13, с. 76]. В сервисе не бывает мелочей. Не стоит пренебрегать такими вещами, которые будут приятны гостю, и расценены как особое внимание: обращение по имени, поздравление с днём рождения (если оно выпало на период проживания в гостинице) и др. С другой стороны, работники гостиницы не должны быть навязчивыми. Не стоит заводить беседы с клиентом, любопытствовать, допускать фамильярность в общении, использовать нецензурные и бранные выражения [46].

Руководству гостиничного предприятия стоит помнить, что каждый из сотрудников гостиницы вносит вклад в психологический комфорт гостя. Поэтому управление персоналом всегда должно стремиться к принципу «нужный человек в нужное время на нужном месте» [23]. Это реализуется с помощью грамотного планирования персонала и системного подхода к профессиональному обучению.

## ГЛАВА 2. РАЗРАБОТКА ПРОГРАММЫ ПОДГОТОВКИ ГОСТИНИЦЫ «НА ВАЙНЕРА» К ПРОХОЖДЕНИЮ КЛАССИФИКАЦИИ

### 2.1. Анализ условий проживания гостиницы «На Вайнера»

Мини-гостиница «На Вайнера» была открыта в сентябре 2007 года. Она расположена на одной из самых главных улиц в городе Первоуральск Свердловской области, вблизи с двумя торговыми центрами, офисами банков, в 5 минутах езды от въезда в город, 15 минут от центра города Первоуральска, аэропорт «Кольцово» в 54 км. Через дорогу находится популярное кафе, автобусная развязка прямо у нескольких метров от гостиницы.

Интерьер гостиницы оформлен в виде гармоничного сочетания классики и современных технологий. Своим гостям «На Вайнера» может предложить 12 уютных номеров с одно- и двухместным размещением и гостевую кухню. Все номера оборудованы согласно существующим стандартам. В каждом номере имеется санузел. Тарифы на размещение приведены в таблице 4.

Таблица 3.

Тарифы на проживание в гостинице «На Вайнера»

Категория номера	Одноместное размещение	Двухместное размещение
Стандарт одноместный 2 категории	1600	-
Стандарт	2000	2500
Стандарт плюс	2600	
Люкс	3800	

Плата за проживание в гостинице «На Вайнера» взимается в соответствии с единым расчетным часом – с 12 часов текущих суток по местному времени [36]. При размещении до расчетного часа плата за проживание с клиента не взимается. В стоимость номера включено проживание и горячий завтрак. Помимо этого предоставляется целый ряд бесплатных услуг: ежедневная уборка, предоставление кипятка, швейного набора, побудка, вызов такси и др. В качестве платных дополнительных услуг гостиница предлагает дополнительное место в номере, мини-бар, организацию междугородних и международных переговоров, стирку и глажку одежду, бизнес услуги.

Организационно правовая форма предприятия – общество с ограниченной ответственностью. Организационная структура гостиницы «На Вайнера» представлена линейной схемой. Такая организационная структура соответствует целям и условиям, в которых осуществляется функционирование и управление предприятием гостиницы «На Вайнера». На данный момент штат гостиницы насчитывает 18 рабочих единиц. Так как гостиница имеет небольшой номерной фонд, экономия на сотрудниках в организации определена неполной загрузкой номерного фонда и площадями предприятия.

Рынок гостиничных услуг города Первоуральска достаточно однообразен, поскольку большинство гостиниц однотипны и представляют собой малые гостиницы. Мини-отель «На Вайнера» обладает некоторыми конкурентными преимуществами. В первую очередь это выгодное расположение в проходимой части города. Целевая аудитория сформировалась исходя из месторасположения отеля: следствием соединения промышленной и торговых центров. Это преимущество направлено на продажу своих услуг деловым людям, командировочным, бизнесменам, а также городскому населению, желающим хорошо и спокойно провести время.

Материал удален, так как содержит информацию, представляющую коммерческую ценность.

## **ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Гостиничная индустрия на сегодняшний день представляет собой масштабную и весьма разнообразную отрасль экономики всех развитых стран. В условиях сильнейшей конкуренции «на плаву» остаются самые крепкие гостиничные предприятия. Запросы туристов к качеству гостиничных услуг с каждым годом повышаются. Для того чтобы удовлетворить потребности гостя в комфортных условиях, предприятия должны постоянно совершенствовать качество предоставляемых услуг, как в отношении материальной базы, так и в сервисной деятельности.

В этой связи остро встает вопрос понимания прозрачности цен и сопоставления их с предлагаемыми услугами проживания, что в свою очередь и является целью классификации.

В соответствии с целями выпускной квалифицированной работы в первом разделе была собрана и структурирована информация о понятии классификации и комфортных условиях проживания, выделены этапы комиссионной проверки и критерии оценки. Данные сведения послужили основой анализа комфортных условий проживания в гостинице «На Вайнера» и соответствие их с желаемой категорией, во второй главе исследования, на основании которого разрабатывалась программа их совершенствования.

Результат проведенного исследования можно сформулировать в виде ряда выводов и ряда практических рекомендаций.

Для отелей классификация - это способ представить необходимые потребителю сведения о качестве сервиса, инфраструктуре и других

возможностях предприятия, помогая таким образом потенциальным клиентам и демонстрируя свою лояльность к ним.

Для потребителей классификация означает большую прозрачность, большую информированность и большую согласованность в оценке гостиниц.

Классификация гостиниц позволяет:

- повысить статус и доверие клиентов к гостиничному комплексу;
- отразить уровень комфортности и степень качества услуг;
- повысить конкурентоспособность отеля на рынке;
- придерживаться международных стандартов в области гостеприимства;
- избежать штрафов, предусмотренных законодательством РФ.

Гостиничное предприятие «На Вайнера» является мини-отелем. Его основное преимущество заключается в создании домашней атмосферы и индивидуальном подходе к каждому гостю. Другим преимуществом гостиницы является удобное местоположение вблизи торговых центров и промышленных предприятий города, что положительно сказывается на её конкурентоспособности.

В ходе проведенных исследований были выявлены рекомендации на основании критериев классификационной комиссии.

В рамках выпускной квалифицированной работы для гостиничного предприятия «На Вайнера» был проведен анализ, на основании которого разработана программа подготовки к классификации. Реализация данной программы существенно повысит уровень комфорта в гостинице и соответственно успешно подготовит гостиницу к прохождению классификации, что в свою очередь скажется на её прибыли и популярности среди туристов. Это подтверждает экономическая эффективность программы.

## СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

1. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» [Текст] : федер. закон : принят Гос. Думой 07.02.1992 № 2300-1 [измен. 21.12.2013 № 363-ФЗ].
2. Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи [Текст] : приказ Минис. спорта, туризма и молодежной политики РФ № 35 25 янв. 2011 г.
3. Распоряжение правительства Российской Федерации от 31.05.2014 № 941-р «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2020 года».
4. ГОСТ Р 50646-2012. Услуги населению. Термины и определения [Текст]. – Введ. 2012-11-29 №1612-ст. – М. : Госстандарт России : Изд-во стандартов, 2012. – 8 с.
5. ГОСТ Р 51185-2014. Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования [Текст]. – Введ. 2014-11-11 №1542-ст. – М. : Госстандарт России : Изд-во стандартов, 2015. – 20 с.
6. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. / Утверждены постановлением Правительства Российской Федерации от 09.10.2015 г. №1085.
7. Аванесова, Г. А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент [Текст] : учеб. пособие / Г. А. Аванесова. – М. : Аспект Пресс, 2004. – 318 с.
8. Арбузова, Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг [Текст] : учеб. пособие для студентов высших учебных заведений / Н. Ю. Арбузова. – М.: Академия, 2009. – 224 с.
9. Ехина, М. А. Организация обслуживания в гостиницах [Текст] : учеб. пособие для студ. сред. проф. Образования / М. А. Ехина. – М.: Академия, 2008. – 208 с.

10. Зайцева, Н. А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме [Текст] : учебник / Н. А. Зайцева. – М. : Академия, 2003. – 224 с.
11. Кабушкин Н. И. Менеджмент гостиниц и ресторанов [Текст] : учебник / Н. И. Кабушкин, Г. А. Бондаренко. - Мн.: Новое знание, 2003. - 368 с. - (Экономическое образование).
12. Кусков, А. С. Гостиничное дело [Текст] : учеб. пособие / А. С. Кусков. – М.: Дашков и К, 2009. – 328 с.
13. Ляпина, И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания [Текст] : учебник / И. Ю. Ляпина. – М.: ПрофОбрИздат, 2001. – 187 с.
14. Лойко, О.Т. Сервисная деятельность [Текст] : учеб. пособие / О.Т. Лойко. – Том. политех. ун-т., 2002. – 168 с.
15. Мусакин, А. А. Малый отель: с чего начать, как преуспеть. Советы владельцам и управляющим [Текст] / А. А. Мусакин. – СПб.: Питер, 2010. – 320 с. – («Начать и преуспеть»).
16. Овчинников, С. А. Безопасность гостинично-туристического бизнеса [Текст] : учеб.-практ. пособие / С. А. Овчинников ; Моск. психол.-социал. ин-т - М. : Флинта : Изд-во МПСИ, 2010. – 224 с.
17. Скобкин, С.С. Практика сервиса и индустрии гостеприимства и туризма [Текст] : учеб. пособие. – М. : Магистр, 2007. – 493 с.
18. Сорокина, А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах [Текст] : учеб. пособие / А. В. Сорокина – М. : Альфа-М: ИНФРА-М, 2007. – 304 с
19. Уокер, Дж. Введение в гостеприимство. [Текст]: Учебное пособие. / Дж. Уокер. Под ред. Г. А. Клебче, Л. В. Речицкой. – М.: Юнити-Дана, 2012. 736 с.
20. Безрукова, Н. Л. Маркетинг в гостиничной индустрии и туризме [Текст]: учебник / Н. Л. Безрукова, В. С. Янкевич; под ред. В. С. Янкевича. – М. : Финансы и статистика, 2003. – 416 с.



21. Зорин, И. В. Туризм как вид деятельности [Текст]: учебник / И. В. Зорин, А. В. Квартальнов. – М.: Финансы и статистика. 2005. – 288 с.
22. Можаяева, Н. Г. Гостиничный сервис [Текст]: учебник / Н. Г. Можаяева, Г. В. Рыбачек. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2013. – 240 с.
23. Чудновский, А. Д. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве [Текст]: учеб. пособие / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова. – М.: КНОРУС, 2006. – 320 с.
24. Барчуков, И. С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов [Текст]: учеб. пособие / И. С. Барчуков, Л. В. Баумгартен, Ю.Б. Башин, А. В. Зайцев – М: КНОРУС, 2012. – 168 с. – (Для бакалавров).
25. Елканова, Д. И. Основы индустрии гостеприимства [Текст]: Учебное пособие. / Д. И. Елканова, Д. А. Осипов, В. В. Романов, Е. В. Сорокина. – М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и Ко», 2009. – 248 с.
26. Туризм и гостиничное хозяйство [Текст] : учеб. пособия / под ред. Л. П. Шматько. – 2-е изд. – М. : МарТ, 2005. – 352 с.
27. Гостиничный и туристический бизнес [Текст] : учебник / под ред. А. Д. Чудновского. – М. : ТАНДЕМ ; ЭКМОС, 2000. – 352 с.
28. Арефьева, Э. Секреты одинаковых ступенек [Текст] / Э. Арефьева // Пять звёзд. - 2012. - № 9-10. - С. 20-21.
29. Барабанова, Н. Информационный комфорт как составляющая качества туристского обслуживания [Текст] / Н. Барабанова // Вестник СамГУ. - 2008. - № 5/1. - С. 97-105.
30. Дажина, В. Гостиничный номер: функционально и удобно [Текст] / В. Дажина // Гостиничное Дело. - 2005. - № 8. - С. 87-96.
31. Кащенко, Т. Комфорт как национальная идея [Текст] / Т. Кащенко // Власть. - 2013. - № 3. - С. 97-100.
32. Леонов, В. Технологии для повышения комфорта [Текст] / В. Леонов // Гостиничное Дело. - 2011. - № 05. - С. 30-37.

33. Логинов, В. Выгодно владельцу, комфортно постояльцу [Текст] / В. Логинов // Гостиничное Дело. - 2015. - № 11-12. - С. 36-39.
34. Осипов, Ю., Матехина, О. Комфорт и безопасность жилой среды [Текст] / Ю. Осипов, О. Матехина // Вестник Сибирского государственного индустриального университета. - 2014. - № 4. - С. 43-47.
35. Стрельников, М. Сейфы: надёжность и безопасность [Текст] / М. Стрельников // Гостиничное Дело. - 2015. - № 11-12. - С. 52-57.
36. Официальный сайт мини-гостиницы «Астра» [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://minihotelastra.ru> – Загл. с экрана
37. Википедия – свободная энциклопедия [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://ru.wikipedia.org>. – Загл. с экрана.
38. Толковый словарь Даля онлайн [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://slovardalja.net> – Загл. с экрана.
39. Электронная онлайн библиотека [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://banauka.ru> – Загл. с экрана.
40. Психологический комфорт в жизни [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://your-psychology.ru> – Загл. с экрана
41. Современный подход к определению «комфорта в гостинице [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://tourlib.net> – Загл. с экрана
42. Комфорт и безопасность жилой среды [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://cyberleninka.ru> – Загл. с экрана
43. Психология комфорта [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://psyhotests.ru> – Загл. с экрана
44. Официальный сайт некоммерческого партнёрства клуб отельеров [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.clubhotel.ekatr.ru> – Загл. с экрана
45. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.hotelnewsnow.com/Articles/33287/What-guests-look-for-in-hotel-website-guestroom-photos> – Загл. с экрана

# ПРИЛОЖЕНИЕ 1

## Протокол 1

Обследования \_\_\_\_\_ (указывается тип средства размещения (гостиница, курортный отель, апартаменты, мини-отель и т.п.), организационно-правовая форма и наименование организации). \_\_\_\_\_

на соответствие требованиям к средству размещения категории " \_\_\_\_\_ "

Требования	Фактическое состояние	Выводы
Примечание. Правила оформления Протокола 1: - В графе "фактическое состояние" отмечается "имеется" или "отсутствует"; в случае если это требование не является обязательным для гостиницы или иного средства размещения, в графе "фактическое состояние" отмечается "не требуется" с указанием, в связи с чем это требование не является обязательным;		
По всем пунктам несоответствий составляются рекомендации, которые подписываются экспертом и уполномоченным представителем гостиницы или иного средства размещения. - В графе "выводы" указывается "соответствует", "дана рекомендация" или "не соответствует";		
Протокол подписывается двумя сторонами: экспертом/экспертами/руководителем аккредитованной организации, проводившими оценку соответствия требованиям категории, и уполномоченным представителем гостиницы или иного средства размещения.		

