

ВЫСШЕЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ

И. М. АСАНОВА, А. А. ЖУКОВ

ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ

*Учебник для студентов
высших учебных заведений, обучающихся по направлению «Туризм»*



Москва
Издательский центр «Академия»
2011

УДК 640.4(075.8)
ББК 65.432я73
А90

Рецензенты:

кандидат экономических наук, президент группы компаний «Акис» *Н. С. Слиозберг*;
доктор экономических наук, профессор Санкт-Петербургского государственного
политехнического университета *О. А. Аксенова*;
кандидат экономических наук, управляющий «ООО “Группа Невские отели”»
Р. Ю. Тубелис

Асанова И. М.

А90

Деятельность службы приема и размещения : учебник для студ. высш. учеб. заведений / И. М. Асанова, А. А. Жуков. — М. : Издательский центр «Академия», 2011. — 288 с.

ISBN 978-5-7695-7178-7

Рассмотрены специфика и способы организации работы службы приема и размещения в зависимости от типа гостиниц и их классификации, деятельность службы приема и размещения гостиниц в их взаимосвязи с другими службами. Освещены основные обязанности работников службы и ее руководителей. Приведены примеры организации работы служб приема и размещения конкретных гостиниц.

Для студентов высших учебных заведений. Может быть полезен практическим работникам сферы гостиничного сервиса.

УДК 640.4(075.8)
ББК 65.432я73

*Оригинал-макет данного издания является собственностью
Издательского центра «Академия», и его воспроизведение
любым способом без согласия правообладателя запрещается*

© Асанова И. М., Жуков А. А., 2011

© Образовательно-издательский центр «Академия», 2011

ISBN 978-5-7695-7178-7

© Оформление. Издательский центр «Академия», 2011

ВВЕДЕНИЕ

ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ ГОСТЕПРИИМСТВА

Гостеприимство — одно из фундаментальных понятий человеческой цивилизации — уже давно превратилось в индустрию. Индустрия гостеприимства объединяет туризм, гостиничный и ресторанный бизнес, общественное питание, отдых и развлечения, организацию конференций и совещаний. Рассмотрим основные понятия гостеприимства.

Средство размещения людей (далее — *средства размещения*) — это любой объект, предназначенный для временного проживания людей. В первую очередь предполагается, что гостиницы в центре города или на побережье. Эти два типа предприятий являются только частью многообразной и разветвленной системы средств размещения. В нормативных документах, регулирующих деятельность предприятий гостиничной индустрии в Российской Федерации, под средствами размещения понимаются помещения, имеющие не менее пяти номеров и используемые организациями различных организационно-правовых форм и индивидуальными предпринимателями для временного проживания туристов.

В современной гостиничной индустрии **гостиницей (отелем)** принято называть коллективное средство размещения, состоящее из номеров, обеспечивающее туристам набор услуг (минимум — ежедневную уборку номера и санузла, заправку кроватей) и относящееся к тому или иному классу и категории в соответствии с предоставляемыми услугами и оборудованием номеров.

Категория гостиниц и других средств размещения — классификационная группа, характеризующаяся комплексом требований к материально-техническому обеспечению, номенклатуре и качеству предоставляемых услуг.

Номер в средстве размещения — одна или несколько комнат с мебелью, оборудованием и инвентарем, необходимыми для временного проживания туристов.

Номерной фонд — общее число номеров средства размещения.

Вместимость — число проживающих, которые одновременно могут разместиться в гостинице; вместимость определяется числом номеров или спальных мест.

Уровень заполняемости (заполняемость; коэффициент загрузки) — процентное отношение фактически занятых номеров (мест) в гостинице к общему количеству номеров (мест) в гостинице.

Услуга — действие, направленное на удовлетворение нужд потребителя.

Гарантия качества — подход, заключающийся в обеспечении постоянства уровня оказываемых услуг.

Экономический (бюджетный) уровень обслуживания — уровень обслуживания, предполагающий предоставление чистых, удобных и недорогих номеров, отвечающих всем основным требованиям клиентов. Гостиницы экономического, или ограниченного, уровня обслуживания, предназначены прежде всего для экономных клиентов.

Обслуживание мирового уровня — обслуживание на уровне стандартов, принятых ведущими мировыми компаниями и лучшими отелями.

Каждое гостиничное предприятие — единственное в своем роде. Его уникальность складывается из многих факторов, среди которых размеры и вместимость отеля, уровень обслуживания и комфорта, различия формируемого гостиничного продукта и, как следствие, присутствие в организационной структуре тех или иных служб. Например, в маленьком частном отеле (как правило, это семейный бизнес) члены семьи являются одновременно и управляющими, и рядовыми сотрудниками; в крупных отелях существуют службы, специализирующиеся на выполнении определенного вида работ и имеющие в штате определенное количество сотрудников.

Сложно создать единую, идеальную организационную модель современных отелей, но трудно представить себе современную, достаточно крупную гостиницу без следующих основных служб:

административная служба отвечает за организацию управления всеми службами отеля; решение финансовых вопросов и вопросов кадрового обеспечения; создание и поддержание условий труда для персонала; контроль соблюдения правил и норм охраны труда и техники безопасности; противопожарную и экономическую безопасность;

финансовая служба анализирует результаты хозяйственной и финансовой деятельности предприятия;

служба приема и размещения решает вопросы бронирования номеров, регистрации и размещения гостей, оказания им различных услуг, а также организации их отъезда из отеля;

служба обслуживания номерного фонда обеспечивает обслуживание гостей в номерах и оказание бытовых услуг, поддерживает необходимое санитарное состояние номеров и уровень комфорта;

служба организации питания обеспечивает обслуживание гостей в ресторанах, кафе, барах гостиницы, решает вопросы по организации и обслуживанию презентаций, банкетов и др.;

коммерческая служба занимается вопросами стратегического и оперативного планирования, оптимизацией предоставляемых услуг, анализом гостиничного рынка и изучением потребностей клиентов;

инженерно-техническая служба создает условия для бесперебойной работы санитарно-технического оборудования, электротехнических устройств, служб ремонта и строительства, систем слабых токов (телевидение и связь), систем кондиционирования и водоснабжения;

вспомогательные службы отеля обеспечивают процесс функционирования прачечной, химчистки, портного и др.;

дополнительные службы оказывают платные услуги.

В состав данных служб могут входить различные отделы, подразделения. Структура, функции, состав, подчиненность в данных службах могут иметь различия, варьироваться в отдельно взятых отелях.

В зависимости от степени контакта работников подразделений гостиницы с клиентами различают гостиничные службы *front of the house* (англ. «перед домом») и *back of the house* (англ. «за домом»). Службу приема, ресторан относят к *front of the house*, а кухню, бухгалтерию — к *back of the house*. Служащие группы *back of the house* непосредственно с клиентами не контактируют.

Номерной фонд гостиничного предприятия как основной гостиничный продукт, а также спектр услуг конкретного отеля можно считать основными факторами, определяющими численность сотрудников в штате гостиницы и число служб в ней.

Услуги, предоставляемые отелем, подразделяются на *обязательные* (включенные в стоимость номера и предоставляемые за дополнительную плату) и *дополнительные* (бесплатные и предоставляемые за отдельную плату). Набор услуг зависит от класса отеля.

Обычно услуги, включаемые в стоимость номера в четырех — пятизвездных отелях, — это бронирование (через Интернет, глобальную дистрибуторскую систему — GDS, по телефону); различные способы оплаты (наличные, кредитные карты, счета); безопасность; туалетные принадлежности (полотенца, шампунь, мыло, туалетная бумага); уборка номера; международное телевидение; правильная информация в службе портье; мини-бары; услуги носильщика; сейф (обычно в пятизвездных отелях); хранение багажа.

Дополнительно могут предоставляться бесплатные услуги, такие как консьерж, обмен валюты, оборудование для инвалидов, транспортные услуги, фен, чистка обуви.

Обязательные услуги за отдельную плату могут включать пользование прачечной; телефон; доступ в Интернет и медицинскую помощь. В одно-двухзвездных отелях этих услуг может не быть.

Дополнительные услуги за отдельную плату — это ресторан *a la carte* (от франц. — со свободным меню); магазины (газеты, сувениры); гараж; фитнес-клуб; банкетные и конференц-залы; салон красоты; мини-бар и обслуживание в номере; услуги такси (трансфер из аэропорта); услуги няни; платное телевидение; чай или кофеварка; сейф в номере.

Деятельность гостиничного предприятия, как и любого другого, определяется основными целями:

коммерческой — получение прибыли;

социальной — решение задач социального характера;

благотворительной — оказание бескорыстной помощи той или иной категории нуждающихся.

Каждая из них имеет разную степень значимости в конкретной организации. Например, благотворительная деятельность коммерческого предприятия может быть второстепенной и служить главным образом для создания социально-одобряемого имиджа.

Благотворительность как основная целевая установка в сфере гостеприимства выражается в создании так называемых, «*социальных гостиниц*» — это приюты, где могут пожить некоторое время, переждать кризисную ситуацию, получить правовую и психологическую помощь или дождаться распределения жилья разные категории социально незащищенных граждан: дети из неблагополучных семей и выпускники детских домов; беременные женщины и женщины с грудными детьми, оказавшиеся в социально опасном положении в том числе «*маленькие мамы*»; люди, ставшие жертвами жестокого обращения в семьях, и др.

Примером социальной направленности гостиничного предприятия могут служить *монастырские гостиницы*, предназначенные для проживания паломников, которые приезжают в монастырь на послушание или поклониться религиозным святыням.

Определяя гостиницу как коммерческое предприятие, под основной ее целью подразумевается получение прибыли от предоставления услуг по размещению, питанию, а также сдачи в аренду конференц-залов, ресторанов и других помещений. При создании гостиницы наиболее важной задачей является определение целевого рынка («Кто будет проживать в ней?») и выявление потребностей, запросов, ожиданий и финансовых возможностей потенциальных гостей. Это является базой для формирования уровня сервиса и предлагаемых услуг.

Отели с *высшим уровнем услуг* рассчитаны на прием гостей, представляющих высшие политические, управленческие круги, знаменитостей, людей с высоким уровнем достатка.

Средний уровень услуг обеспечивают отели, рассчитанные на наибольший сегмент путешествующих; чаще всего они имеют от 150 до 200 номеров.

Ограниченный уровень услуг предназначен для приема лиц с небольшим достатком. Нередко такие отели можно встретить в небольших поселках, у крупных автострад. Их основная задача и услуга — предоставить помещение.

Отели компании Hilton International с концепцией люкс-этажей ориентированы на бизнесменов мирового уровня. Такие клиенты требуют особых и быстро исполняемых услуг. Они используют отель

как базу для своей работы. В 60 отелях Hilton в 30 странах мира появился новый вид услуг — хилтон-клубы.

Это специально оборудованные помещения, где проживающие люкс-этажей могут отдохнуть в свободное время. Хилтон-клубы занимают роскошные апартаменты, а гости регистрируются персонально. Хилтон-клубы работают в течение всего дня, в них есть вечерний коктейль-бар, круглосуточный буфет, обслуживание осуществляют квалифицированные работники.

Гости обеспечиваются всем необходимым оборудованием для работы, газетами и журналами со всего света. Хилтон-клубы позволяют сочетать уютную атмосферу частного клуба с деловой обстановкой современного отеля.

Номера люкс-этажей оборудованы телевизором, видеомагнитофоном, стерео- и CD-системой, персональным компьютером с возможностью доступа в Интернет, прямым внутренним телефоном, внешней телефонной связью с тремя телефонными линиями, бесплатным портативным телефоном и многим другим. Hilton бизнес-центры в этих отелях предлагают все виды услуг, включая аренду офиса, диктофонной техники, печатающих устройств, фотокопировальной техники, курьерскую и секретарскую службы, аудио- и видеоцентры, конференц-залы с современной техникой, в том числе оборудованием для проведения видеомостов, и др.

Кроме того, система отелей Hilton предложила уникальный сервис для бизнеса с использованием самых передовых телекоммуникационных возможностей, включая видеоконференцию и компьютерную коммуникацию.

Большинству гостей подобных отелей не потребуется или будет не по средствам и половина из перечисленных услуг. Для них существуют другие гостиницы, предоставляющие иные услуги, которые в полной мере удовлетворяют их ожидания и не будут слишком обременительны для бюджета.

Приведение в соответствие уровня и качества предоставляемых услуг с ожиданиями гостей, которым эти услуги предоставляются, — это задача первостепенной значимости для получения коммерческой прибыли. Она порождает необходимость решать еще множество вопросов разного масштаба и уровня сложности от планировки здания отеля и интерьера номеров до униформы персонала.

Качество предоставляемых отелем услуг должно соответствовать его категории. Высокое качество услуг — залог успеха и процветания гостиничного предприятия. В Европе и США все более жесткая конкурентная борьба стимулирует повышение качества услуг. Под влиянием все более высоких ожиданий гостей и конкуренции многие компании, действующие в сфере гостеприимства, стали активно заниматься вопросами качества предоставляемых услуг. Malcolm Baldrige National Quality Award — самая высокая награда за успешное и качественное ведение бизнеса для компании в США.

Понятие *качество услуг* в гостиничном бизнесе многогранно и может рассматриваться как единство нескольких составляющих:

соответствие государственным стандартам обслуживания. Одним из основных документов, определяющим взаимоотношения между администрацией, служащими гостиницы и клиентом, являются «Правила предоставления гостиничных услуг в РФ». Они разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» и утверждены постановлением Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. № 490. В разделе этих правил «Порядок предоставления услуг» отмечено: «Качество предоставляемых услуг должно соответствовать условиям договора, а при отсутствии или неполноте условий договора — требованиям, обычно предъявляемым к этим услугам»;

соответствие нормативным актам предприятия, предусматривающим обязательные требования к услугам (если такие есть);

соответствие ожиданиям гостей.

На качество обслуживания в гостиничном предприятии воздействует целый комплекс факторов:

состояние материально-технической базы, а именно: удобная планировка и качественная отделка помещений гостиницы, оснащение ее общественных помещений и жилых номеров комфортабельной мебелью и оборудованием, полные комплекты высококачественного белья, современное высокопроизводительное кухонное оборудование, удобное лифтовое хозяйство и др.;

обеспечение безопасности гостей;

прогрессивная технология обслуживания, которая включает в себя порядок и способы уборки общественных помещений и жилых номеров; регистрацию и расчет с клиентами; рецептуру приготовления блюд и напитков в ресторанах и барах; формы обслуживания в торговых залах и др.;

высокий профессионализм и компетентность обслуживающего персонала, его умение и готовность четко, быстро и культурно обслуживать гостя;

самым важным фактором в современных гостиничных предприятиях является управление качеством обслуживания, что предусматривает разработку и внедрение стандартов качества, обучение персонала, контроль, корректировку, совершенствование обслуживания на всех участках деятельности гостиницы.

Обобщая изложенное выше, можно сделать вывод, что проблема качества услуг в гостеприимстве многоаспектна и требует комплексного подхода. Сравнительно недавно в США разработана программа, получившая название Total Quality Management (TQM) — «Комплексное управление качеством», — это процесс, в который вовлекаются все организационные уровни предприятия с целью выявить ожидания гостей и определить лучший способ их удовлетворения.

Слово «гость» вытесняет слова «клиент», «посетитель», «постоялец» и др. За этим процессом кроется надежда, что если посетители считаются гостями, то с большей вероятностью их постараются так встретить и обслужить, чтобы превзойти их ожидания. Как заметил один из лидеров индустрии гостеприимства, служащие должны относиться к гостям так, как им бы хотелось, чтобы относились к ним, когда они сами приедут в гости.

КЛАССИФИКАЦИЯ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ ТУРИСТОВ

1.1. Стандартные классификации средств размещения туристов

Функционирование гостиничного предприятия как единого организма, неповторимость и степень сложности его организационной структуры, характер взаимосвязей его подразделений, а также работа каждой конкретной службы определяются комплексом особенностей если не любого отдельно взятого отеля, то, по крайней мере, класса отелей, выделенного по тому или иному признаку. Прежде чем остановиться на подробном рассмотрении организации работы службы приема и размещения, следует получить представление о том, каковы средства размещения, где эта служба имеет место быть и в чем их существенные различия на примере современных систем классификации.

В основе современных классификаций средств размещения лежат характеристики, которыми интересуются клиенты при выборе отеля. Классификация может проводиться на основании различий в формируемом гостиничном продукте, его размера, типа владения, расположения, уровня обслуживания и комфорта, целевого рынка.

Существуют стандартные классификации средств размещения.

Коллективные и индивидуальные средства размещения. В настоящее время в России классификация средств размещения осуществляется в соответствии с Системой классификации гостиниц и других средств размещения, утвержденной приказом Федерального агентства по туризму от 21 июля 2005 г. № 86.

К коллективному средству размещения туристов относятся:

гостиницы, в том числе квартирного типа;

гостиницы для автотуристов (мотели);

клубы (с проживанием);

пансионаты;

меблированные комнаты;

общежития;

специализированные средства размещения: санатории; профилактории; лагеря труда и отдыха; дома отдыха; туристские приюты, стоянки и др; туристские, спортивные базы, базы отдыха; дома охотника (рыбака); конгресс-центры; общественные средства транс-

порта (поезда, круизные суда, яхты); наземный и водный транспорт, переоборудованный под средства размещения для ночлега; прочие коллективные средства размещения: кемпинги (площадки для кемпинга, автофургонов) и др.

Рассматриваемая классификация является аналогом принятой в международной практике стандартной классификации средств размещения туристов, разработанной экспертами Всемирной торговой организации (ВТО). По ней все средства размещения подразделяются на две категории — *коллективные* и *индивидуальные* (табл. 1.1).

Гостиницы (отели) состоят из номеров, имеют единое руководство, сгруппированы в классы и категории в соответствии с предоставляемыми услугами, имеющимся оборудованием и стандартами страны. Перечень гостиничных услуг не ограничивается ежедневной уборкой номера, санузла и заправкой кровати. Гостиницы не входят в категорию специализированных заведений. Они подразделяются на городские гостиницы, мотели; пляжные гостиницы, клубные гостиницы; курортные гостиницы, апарт-отели, отели-резиденции, парк-отели.

Заведения, аналогичные гостиницам, включают в себя пансионаты, меблированные комнаты, туристские общежития и другие средства размещения, состоящие из номеров и предоставляющие определенный перечень гостиничных услуг, в число которых обязательно входит ежедневная уборка номера и санузла, заправка постели.

Таблица 1.1. Коллективные и индивидуальные средства размещения

Категории размещения	Разряды размещения	Группы размещения
Коллективные средства размещения	Гостиницы и аналогичные средства размещения	Гостиницы (отели); заведения, аналогичные гостиницам
	Специализированные средства размещения	Оздоровительные заведения; лагеря труда и отдыха; коллективные средства передвижения; конгресс-центры; жилища, предназначенные для отдыха
	Прочие коллективные средства размещения	Кемпинги и др.
Индивидуальные средства размещения	Индивидуальные средства размещения	Собственные жилища; арендуемые жилища; размещение у родственников и знакомых (бесплатно) и др.

Пансионат в типично западном понимании (boarding house) — средство размещения, в котором в стоимость номера, кроме проживания, входит питание. Главное отличие пансионата от гостиницы заключается в том, что он, как правило, не подпадает под категорию звездности и не обязан соответствовать стандартам этой категории. В стоимость проживания может быть включено трехразовое питание (полный пансион) или только завтрак, приготовленный в домашних условиях.

Меблированные комнаты — это предприятия гостиничного типа, где сдаются внаем постоянным жильцам недорогие комнаты с обстановкой, чаще всего без питания.

Общежитие — жилое помещение, предназначенное для временного проживания граждан в период их работы, службы или обучения.

Специализированные средства размещения помимо предоставления услуг проживания выполняют какую-либо другую специализированную функцию. К числу предприятий данного типа относятся оздоровительные заведения (например, санатории), конгресс-центры, коллективные средства передвижения (поезда, морские и речные суда и яхты).

Прочие коллективные средства размещения предоставляют ограниченные гостиничные услуги, исключая ежедневную заправку постелей и уборку жилых помещений. Они могут не состоять из номеров, а представлять собой единицы типа «жилища», «площадки для кемпинга» или «коллективные спальные помещения (общежития)» и включать в себя комплексы домов и бунгало, которые организованы в качестве жилищ, предназначенных для отдыха. Это могут быть огороженные площадки для палаток, автоприцепов, домов на колесах; бухты для малых судов; молодежные общежития (хостелы) и др.

К индивидуальным средствам размещения относятся собственные жилища (вторичные резиденции) — квартиры, виллы, особняки, коттеджи, используемые посетителями-резидентами, в том числе и апартаменты таймшера; комнаты, арендуемые у частных лиц или агентств; помещения, предоставляемые бесплатно родственниками и знакомыми.

Классификация по размеру. Размер отеля, или число номеров, является наиболее общим формальным способом классификации отелей. Обычно в зависимости от вместимости выделяют четыре группы гостиниц:

- сверхмалые (мини-отели) — до 20 номеров;
- малые — от 20 до 150 номеров;
- средние — до 299 номеров;
- большие — от 300 до 600 номеров;
- мега-отели — более 600 номеров.

В других источниках данные могут быть иными.

Классификация по видам собственности и управления. Это еще один способ классификации гостиниц — непосредственное владение

или присоединение. Эти виды представляют две основные структуры: независимые гостиницы и гостиничные цепи, например, известные Sheraton, Holiday Inn, Best Western International и др.

Гостиничная цепь имеет разные формы в зависимости от характера отношений между членами цепи (договор на управление, франшиза). Многие состоят из нескольких типов гостиниц.

Данная классификация имеет ярко выраженную национальную специфику. В то время как для США характерно разделение гостиниц на независимые и присоединившиеся, в Европе присоединившихся гостиниц мало и большинство из них предпочитает сохранять независимый статус.

Кроме того, существуют понятия таймшер-отеля и кондоминиума.

В основе концепции предложения *таймшер-отеля* лежит принцип, который предполагает выкуп клиентом на определенный период времени части гостиничной собственности.

Кондоминиум-отели (гостиницы-совладения) подобны таймшер-отелям. Различие между ними лежит в механизме владения собственностью. Номерной блок кондоминиум-отеля имеет ежегодно одного владельца, который проживает в нем определенный срок. Владелец, купивший кондоминиум, информирует управляющую компанию о том, когда он намерен занять свою собственность. В остальных случаях управляющая компания может свободно сдавать эту собственность в аренду на оставшийся период года. Владельцы таймшер-отелей приобретают, как правило, не только номер, но и прилегающую к нему территорию — кондоминиум — на оговоренный период времени (в течение нескольких недель в году).

Классификация по длительности проживания. В мировом гостиничном фонде, классифицируя его по основному назначению, можно выделить две главные группы: отели для длительного проживания (в настоящее время в России переходным типом к отелям для постоянного проживания можно считать апартаменты) и гостиницы для кратковременного проживания.

В *отелях длительного проживания* большинство гостей снимают номера надолго, получая скидку в зависимости от срока проживания, но эти отели не отказываются принимать гостей и на короткий срок при наличии свободных номеров. Клиенты таких отелей в основном бизнесмены, представители технической интеллигенции или семьи, меняющие место жительства. Лидеры в данном секторе гостиничных услуг — отели Residence Inns и Homewood Suites — предлагают проживающим кухню с плитой и полным ассортиментом кухонных принадлежностей, континентальный завтрак, включенный в стоимость проживания, и вечерний коктейль в холле. В некоторых гостиницах такого рода имеются бизнес-центр и помещения для отдыха.

Апартаменты обычно предоставляют за ту же цену на 25 % больше жилой площади, чем отели длительного проживания. В дополнительную площадь обычно входит гостиная с удобными креслами

и диваном и небольшая кухня. Отели данного типа предоставляют почти домашние условия проживания своим клиентам.

Отели для кратковременного проживания:

транзитные гостиницы, обслуживающие любой контингент в условиях вынужденной кратковременной остановки (в среднем от 1 до 3 ночевок);

гостиницы делового назначения (бизнес-отели), обслуживающие лиц, пребывающих в деловых поездках и командировках;

гостиницы для отдыха (курортные, туристские и др.).

Классификация по режиму эксплуатации. В данной классификации различают гостиницы: *круглогодичные, сезонные и смешанные.*

Классификация по ценам на услуги. В зависимости от цен за номера отеля можно подразделить на *бюджетные; экономичные; средние; первоклассные; фешенебельные.*

Для примера сравним цены за 1 номер в Северной Америке: бюджетные — 25—35 долл. США; экономичные — 35—55 долл. США; средние — 55—95 долл. США; первоклассные — 95—195 долл. США; фешенебельные — 250 долл. США и более.

Помимо перечисленных стандартных классификаций средств размещения существуют классификации отелей в зависимости от их расположения, целевой группы потребителей, уровня комфорта.

Классификация отелей по расположению. В этой группе отелей выделяют следующие категории: отели в центре города; отели в аэропортах и окрестностях города; придорожные (автострадные) отели; курортные отели; горные отели; плавучие отели; отели-казино.

Отели в центре города обычно представляют собой высотные сооружения с закрытой стоянкой для автомашин в самом отеле или рядом с ним. Все центральные гостиницы удобны как для приезжих деловых людей, так и для туристов. Они могут быть фешенебельными, среднего уровня, экономического класса, апарт-отелями — как для кратковременного, так и для долговременного проживания и предлагать разнообразные условия размещения и услуги. Нередко такие отели катализируют развитие городских районов и превращение их в городские центры.

Отели в окрестностях городов и аэропортах (транзитные) — это обычно здания малой и средней этажности с открытыми автостоянками, средствами отдыха и развлечений, банкетными залами и залами для совещаний и конференций. Многие аэровокзальные гостиницы имеют достаточно высокую заполняемость, принимая командированных и отдыхающих, как одиночных, так и в составе групп, следующих транзитом, прибывших поздним или очень ранним рейсом. Такие отели постоянно принимают гостей, многие из которых тяжело адаптируются к иному временному поясу. Для этого продлевается продолжительность работы ресторана, обслуживание

в номерах ведется круглосуточно. В более дешевых гостиницах вместо этого устанавливаются торговые автоматы.

Для привлечения деловых людей отели в аэропортах оборудуют залы для совещаний, чтобы клиенты имели возможность решить все вопросы, не покидая территории аэропорта и не затрачивая время на поездку в город и обратно.

Придорожные отели расположены, как правило, в зданиях малой этажности, имеют открытые автостоянки, рестораны и закусочные (за рубежом в некоторых случаях — плавательные бассейны на открытом воздухе). Отели названного типа чаще всего располагаются на окраинах городов. Обычно это постройки модульной конструкции с нормой обслуживающего персонала 11 чел. на 100 номеров. Цены на номера невысоки, так как владельцы придорожных отелей обычно экономят на строительстве и эксплуатационных расходах.

Курортные отели располагаются за пределами городских территорий. В целях привлечения клиентов в них используются местные достопримечательности. Такие отели обслуживают в основном гостей, приезжающих с целью отдыха и развлечений, поэтому для них типичен широкий набор рекреационных средств обслуживания, объектов питания, снабжения едой и напитками, банкетных залов и помещений для встреч.

Горные отели, как правило, небольшие, расположенные в живописной горной местности на туристском маршруте в наиболее удобном для отдыха месте. Здесь обычно имеется штат инструкторов, прокат спортивного инвентаря и снаряжения и др.

Плавучие отели — это плавсредства, оборудованные под гостиницу у берега моря, реки и т. д. Плавучая гостиница ставится обычно у причала в живописном месте, недалеко от объектов туристского интереса. При необходимости гостиница может быть отбуксирована по воде вместе с проживающими к другой стоянке.

Отели при казино в центрах игорного бизнеса привлекают гостей ценами за гостиничный номер, дешевизной ресторанов и большим разнообразием развлечений. По сравнению с обычными отелями отели-казино гарантируют мощный приток наличности и высокий уровень прибыльности. Благодаря своей специфике они характеризуются высокой заполняемостью. Само казино может составлять лишь часть инфраструктуры: отель с 1 тыс. комнат, рестораны, кабаре, площадки для игры в гольф, детские развлекательные центры и др. Многие из отелей даже в своем внешнем оформлении стремятся выдерживать определенную тематику. Благодаря доходам от игорного бизнеса такие отели могут предоставлять своим гостям услуги более высокого качества, чем конкурирующие с ними отели-здравницы на курортах.

Классификация отелей в зависимости от сегмента рынка. Выделяют следующие типы отелей.

Бизнес-отели. Гостиницы делового назначения и гостиницы для отдыха предназначаются для обслуживания проживающих с вполне конкретным и специфическим характером требований к обслуживанию, ввиду чего эти типы гостиниц отличаются вполне определенными особенностями и структурой.

Функциональные требования к гостиницам делового назначения:

местонахождение вблизи административных, общественных и прочих центров городов и поселений без необходимости озелененной территории для отдыха и спортивной деятельности;

преобладание в номерном фонде одноместных номеров;

наличие предназначенных для дневной работы просторных номеров-кабинетов, в ряде которых возможно проведение совещаний;

максимальная изоляция номеров от внешней среды, чтобы обеспечить гостям условия для работы;

наличие помещений для проведения совещаний, выставок и др.;

наличие зала для заседаний и конференц-зала многоцелевого назначения с дополнительным входом с улицы и гардеробом;

наличие бизнес-центра с услугами связи, оргтехники, переводчиков, секретарей и др.;

наличие открытой автостоянки или гаража для личных транспортных средств проживающих.

Большинство бизнес-отелей предоставляют общественные помещения для проведения различных мероприятий, однако специализируются на этом сегменте рынка конгресс-центры.

Конгресс-центры полного профиля (с полным обслуживанием) предлагают услуги размещения для участников мероприятий. В связи с тем, что проведение различных мероприятий является основной задачей таких центров, они уделяют особое внимание предоставлению необходимого специального обслуживания и оборудования. Например, это может быть помощь в техническом оснащении, предоставление высококачественной аудиовизуальной аппаратуры, экранов и приспособлений для демонстрационных плакатов, услуг бизнес-центров, организация и подготовка зала для проведения мероприятия и др.

Конгресс-центры часто имеют обособленное расположение. Они обычно занимают большую территорию и предлагают широкий выбор дополнительных услуг, связанных с отдыхом участников основных мероприятий: бильярд, площадки для гольфа, крытые и открытые бассейны, теннисные корты, фитнес-клубы, тренажерные залы, минеральные и горячие источники, маршруты для бега и горного туризма, велосипедные трассы и др.

Конгресс-центры, как правило, выставляют организаторам мероприятий единую цену, включающую стоимость проживания, питания, а также стоимость участия в мероприятии: регистрационный сбор,

аренду зала и аудиовизуальной аппаратуры, другие сопутствующие услуги. Удобства и услуги, предоставляемые клиентам в конгресс-центрах, не столь разнообразны, как в бизнес-отелях, так как центры прежде всего стремятся удовлетворить потребности организаторов мероприятий.

Конгресс-центры имеют в своем распоряжении не только помещения для проведения съездов и конференций, но и достаточное количество выставочных площадей и оборудования. Некоторые конгресс-центры располагают площадью более 10 тыс. м². Обычно конгресс-центры координируют свою деятельность с ближайшими гостиницами, чтобы участники мероприятий имели гарантированное проживание. Гостиницы, в свою очередь, продают услуги конгресс-центра соответствующим рынкам для сохранения своего бизнеса по размещению. Примером подобного сотрудничества может стать город Берлин, где накоплен большой опыт проведения профессиональных выставок и съездов. Конгрессный центр города Берлина (ФРГ) (Berliner Messe) генерирует бизнес близлежащих гостиниц по обслуживанию участников выставок.

Конвенц-центры (конгресс-отели). В течение 20 последних лет спрос на услуги этих гостиниц удвоился. В них, как правило, предоставляется полный набор бизнес-обслуживания: проведение телеконференций, услуги секретариата, все виды перевода, использование факсов. Примерами конгресс-отелей могут служить следующие гостиницы: Wyndham Anatole Hotel в Далласе; Hyatt Regency в Чикаго, США. В Москве на эту роль может претендовать комплекс гостиницы «Международная».

Конгресс-отели привлекают прежде всего внимание региональных, национальных и международных ассоциаций для проведения региональных, национальных и международных съездов. Многие группы, участвующие в съездах, настолько большие, что им приходится идти на условия гостиниц, поскольку только предварительное бронирование может обеспечить места для всех участников.

Конгресс-отель может не располагать всеми средствами или оборудованием, необходимыми для организации и проведения мероприятия. Тогда он, как правило, заключает соглашение с местным конгресс-центром.

Отели для отдыха. Функциональные требования к гостиницам для отдыха:

размещение среди зеленых массивов, максимально удаленных от шумных городских центров;

наличие озелененной территории для занятий спортом и отдыха; размеры указанной территории в ряде случаев значительные — в мировой практике они составляют от 150 до 250 м² на 1 спальное место;

ввиду тенденции к семейному проведению отдыха в туристских гостиницах 80 — 90 % от их общего номерного фонда составляют двухместные номера;

зона отдыха часто выносится за пределы самого номера — в лоджии, на балконы или террасы с учетом принципа максимального слияния пространства номера с внешней средой;

внутренняя организация номеров, состав, организация и решение общественных помещений определяются функцией данного типа гостиниц (обеспечение отдыха и досуга проживающих) и зависят от формы отдыха.

В курортной гостинице спальное место устраивается не только в номере, но и в лоджии увеличенных размеров, на балконе; в гостинице для семейного отдыха с детьми в номерах имеются гладильные, сушильные приспособления, кухни-ниши или мини-кухни.

Специфика различных форм отдыха определяет в каждом конкретном случае типологическую основу гостиницы. В курортной гостинице — это особое лечебно-профилактическое обслуживание, в туристской — туристское, в гостинице для семейного отдыха — детское обслуживание и др.

Туристские отели. Туристские гостиницы (круглогодичные или сезонные) располагаются поблизости от объектов туристского интереса и кроме размещения и питания предусматривают обязательное специальное туристское обслуживание в соответствии с назначением и категорией гостиницы. Они сооружаются на маршрутах культурно-познавательного, экскурсионного и транспортного туризма, некоторых видов спортивного туризма, а также для обслуживания туристов комбинированных путешествий. Туристские гостиницы могут функционировать как головные базы, с которых начинаются и которыми заканчиваются туристские маршруты, или как промежуточное учреждение с длительным пребыванием туристов.

Тип туристской гостиницы определяется с учетом следующих основных классификационных факторов:

расположение на маршруте (головные и промежуточные гостиницы);

время функционирования;

вместимость;

вид туризма;

условия месторасположения (городские, загородные, горные и др.);

природно-климатические условия;

комфортность.

Классификация отелей в зависимости от назначения. В зависимости от назначения гостиницы, особенностей обслуживания туристов и некоторых других факторов различают следующие виды туристско-спортивных и специализированных туристских гостиниц.

Мотель — гостиница для автотуристов, придорожный отель, в котором кроме комфортабельных номеров и общего туристского обслуживания предоставляются места для стоянки автомашин и возможность технического обслуживания транспортных средств.

Станции технического обслуживания входят в состав мотеля и располагаются поблизости от его гостиничной части. Мотели располагаются на крупных трассах автотуристских маршрутов и в пунктах массового посещения.

В зависимости от продолжительности пребывания отдыхающих мотели подразделяются на *транзитные*, расположенные вдоль шоссе-ских дорог и главных магистралей, и *конечные*, находящиеся, как правило, около озер, плотин, рек и т. д.

С 1960-х гг. все большую популярность в США получают *мотоотели*. Этот тип гостиничных предприятий сочетает услуги мотеля с комфортом и высоким уровнем обслуживания, характерным для отеля. Финансовый успех этого вида учреждений автотуризма способствовал переоборудованию многих отелей в мотоотели. Основной корпус, сохраняющий традиционные гостиничные формы, дополняют стоянками для автомобилей, гаражами, станциями техобслуживания. Коэффициент использования номеров в мотелях устойчиво превышает данный показатель для отелей: в мотелях он составляет в среднем 72 %, в то время как в отелях не превышает 62 %. Средняя плата за 1 сут в мотеле составляет половину платы за 1 сут в отеле, тем не менее темпы роста годовой выручки в мотеле выше, чем в отеле.

Кемпинг — гостиничное предприятие сезонного действия, лагерь для авто-, мото- и велотуристов, который обычно расположен в загородной местности, иногда — недалеко от мотеля и предоставляет услуги размещения, питания, услуги бытового и культурно-массового характера, осуществляемые в основном по принципу самообслуживания. Туристам в кемпинге предоставляются места для ночлега, часто в палатках или летних домиках, оборудованных кухнями индивидуального приготовления пищи и некоторыми элементарными удобствами, имеются сооружения и устройства для простейшего ухода за транспортными средствами и их обслуживания силами владельцев. Кемпинги создаются с целью исключения самовольной организации туристских стоянок на природе и планового регулирования таких лагерей.

В крупных туристских центрах в наиболее живописных местах организуются специально оборудованные кемпинговые стоянки с местами для постановки палаток или уже установленными палатками, с душевыми, летними кухнями, часто — с магазинами, барами, кафе, пунктами проката лодок, велосипедов, туристского снаряжения, лошадей и др. В кемпингах имеются инструкторы и проводники, которые могут организовать экскурсию на интересные природные объекты. В кемпинги туристы либо приезжают со своими палатками, домиками на колесах (caravan), кемперами (camper) либо просто резервируют места в палатках или караванах кемпинга.

Ротель — передвижная гостиница, представляющая собой железнодорожный состав с плацкартными или купейными вагонами, вагоном-рестораном и вагоном-салоном. Поезд движется по особому

маршруту, разработанному организаторами тура и согласованному с железной дорогой, и делает остановки в городах и населенных пунктах, имеющих какие-либо достопримечательности. Время стоянки обычно — от нескольких часов до нескольких суток. Чтобы не мешать движению поездов по расписанию, ротель ставят в тупик. Кроме того, ротелем называют разновидность кемпинга, предназначенного для автотуристов, путешествующих на автомобилях с трейлерами.

Боатель (house-boat) — плавучая гостиница, отель на воде, в качестве которого может использоваться переоборудованное соответствующим образом судно. Как правило, судно самостоятельно не движется, а буксируется от одного места стоянки к другому. Функционирует круглогодично.

Ботокемпинг предоставляет те же услуги, что и кемпинг, но отличается от последнего наличием сооружений для технического обслуживания плавсредств туристов. Строится на водных туристских маршрутах.

Флотель — плавучая гостиница, большой отель на воде («курорт на воде»), специально оборудованное судно. Кроме комфортабельных номеров здесь туристам предоставляется широкий набор услуг активного отдыха: бассейны, водные лыжи и мотоциклы, оснащение для дайвинга (подводного плавания), снасти для рыбной ловли и др. Флотели оборудованы также залами для конгрессов и концертов, библиотеками, бизнес-центром со средствами связи и оргтехники, разнообразными предприятиями питания (ресторанами, барами, кафе, ночными клубами), которые ориентированы на развлекательное времяпрепровождение, дорогими магазинами, салонами, площадками для игры в теннис, волейбол, тренажерными залами и др.

Обычно гостиницы на воде — это зафрахтованные комфортабельные суда, имеющие больше 10 палуб и использующиеся для организации специализированных путешествий и круизов (бизнес-туров, конгресс-туров, обучающих туров и др.). Маршрут судна в рамках круиза распланирован детально, включая экскурсионное обслуживание в туристских центрах, где швартуется корабль, и анимационные программы, реализуемые организаторами круиза во время путешествия.

Флайтель — аэрогостиница, оборудованная посадочной площадкой для вертолетов, небольшим аэродромом, диспетчерским пунктом и связью с метеорологической станцией. Во время полета пилоты могут разговаривать с руководством флайтеля, бронируя для себя номер и место для стоянки самолета. Численность флайтелей в мире невелика, так как аэротуризм — это очень дорогой вид отдыха.

Туристская база — предприятие как круглогодичного, так и сезонного функционирования. Это туристский комплекс, в состав которого входят помещения для приема и размещения туристов, ресторан или столовая, помещения и службы для обеспечения активного отдыха. Туристские базы могут обслуживать отдыхающих на маршрутах

любых видов туризма и выполнять функции как головных, так и промежуточных учреждений. В первом случае они являются пунктом формирования групп для длительных путешествий и путешествий по радиальным маршрутам, с длительным пребыванием на базе основного контингента туристов. Во втором — местом пребывания туристов на пути по маршруту со сроком более двух суток.

Обычно туристские базы принимают туристов, совершающих походы активным способом передвижения: горные, водные, лыжные и пешеходные. Чаще всего туристские базы располагаются в живописных местах, в ущельях, на берегу водоемов и др. Их так же, как и гостиницы, целесообразно размещать вблизи населенных пунктов, поблизости от транспортных коммуникаций.

Учитывая почти повсеместное преобладание летнего спроса на услуги туризма, наиболее распространенным типом турбаз являются круглогодичные, допускающие сезонное увеличение вместимости на 30 — 50 % путем использования летних спальных корпусов, коттеджей или приема дополнительного контингента в палаточных городках на специально оборудованных участках территории.

Туристско-оздоровительный лагерь характеризуется предоставлением туристских услуг на общественных началах и оборудуется вне населенного пункта.

Туристский приют является простейшим предприятием, расположенным в труднодоступном пункте туристского маршрута. Это место для отдыха на маршруте с активным способом передвижения. Туристский приют предоставляет самые необходимые услуги (размещение, питание, санитарно-гигиеническое обслуживание) на основе самообслуживания туристов и минимального комфорта. Приюты располагаются в малонаселенной или ненаселенной местности (в горных районах — перед перевалами, в тайге — в местах планируемых биваков на расстоянии одного дневного перехода, в местах рыбалки, сбора грибов и др.) и рассчитаны на строительство простейшими приемами и средствами.

С точки зрения классификации средств размещения по сегменту рынка интересна история развития сферы гостеприимства на Руси. Одними из первых прообразов гостиничных комплексов были *гостинные дворы* (первый был построен в Новгороде в XII в.), которые предназначались специально для купцов и поэтому конфигурацией здания, правилами и условиями проживания отличались от постоянных дворов: при гостинных дворах имелись торговые ряды и склады; здесь же можно было заключать сделки и торговать. В XVII — XVIII вв. гостинные дворы приобрели традиционные архитектурные формы — круглые или полукруглые, в два-три этажа, в центре строения находился обширный двор.

Другой вид гостиниц — *ям* — своим происхождением был обязан развитию почтовой и курьерской служб. Ямы всегда располагались вдоль наиболее оживленных путей, связывавших древнерусские го-

рода, и предназначались для путешествующих и ямщиков, которые могли найти здесь недорогой ночлег. Каждый ям должен был всегда иметь в наличии свежих лошадей на случай, если ехал гонец со срочным донесением. Первые такие гостиницы для проезжих, в соответствии с летописями, появились на Руси еще в середине XIII в.

Классификация отелей по уровню комфорта. Уровень комфорта — это совокупность бытовых удобств. По уровню комфорта, обслуживания и набору услуг отели подразделяются на классы, категории, разряды и др. Уровень комфорта в отеле зависит от размера номера; состояния санитарного узла; стандартов обслуживания гостей; мебели и оборудования; дополнительных услуг; организации питания; звукоизоляции; организации прилегающей территории и т. д.

Восприятие комфорта гостем весьма индивидуально и зависит от психологических особенностей, социального статуса, сформировавшихся убеждений и многого другого. Поэтому национальные и профессиональные классификации отелей отличаются друг от друга не только набором характеристик, но критериями, положенными в основу. В 2004 г. Международная ассоциация отелей и ресторанов (IH&RA) провела широкомасштабный опрос, касающийся классификаций средств размещения. На вопрос «Каковы основные критерии, положенные в основу классификации отелей в вашей стране?» представители профессиональных ассоциаций дали разные ответы (табл. 1.2).

В разных странах в качестве обозначения уровня комфорта используются разные графические символы:

звезды (в подавляющем большинстве стран);

буквы (в Греции);

орхидеи (в Малайзии, для средств размещения Inns) и т. д.

В США, в отличие от других стран, нет официальной, утвержденной правительством классификации гостиниц. Однако на практике Автомобильная ассоциация Америки (American Automobile Association — AAA) подразделяет гостиницы по так называемым «бриллиантам», а Mobile Travel Guide, ассоциация, организующая поездки с размещением в гостиницах по системе звезд.

Наиболее широкое распространение во всем мире, в том числе и в России, получила оценка уровня комфорта отеля по системе звезд. Уровень комфорта российских отелей определяется в соответствии с Положением о государственной системе классификации гостиниц и других средств размещения, где даны минимальные требования к средствам размещения той или иной категории и критерии балльной оценки. Высшая категория средства размещения — «пять звезд», низшая — «одна звезда». Некатегорийные средства размещения приравниваются к категории «без звезд»¹.

¹ Далее в тексте могут встретиться обозначения: «*», «**» и т. д., что зависит от того, как это принято в конкретной классификации отелей.