Оглавление

ВВЕДЕНИЕ

ГЛАВА 1. КЛАССИФИКАЦИЯ ГОСТИНИЦ

1.1.Международная классификация гостиниц

# 1.2. Классификация гостиниц в Российской Федерации

1.3.Требования к гостиницам 5 «звезд»

ГЛАВА 2. ГРАНД ОТЕЛЬ ЕВРОПА В САНКТ-ПЕТЕРБУРГЕ

# ГЛАВА 3. СИТУАЦИЯ НА РЫНКЕ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА: ГОСТИНИЦЫ В РЕГИОНАХ

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

БИБЛИОГРАФИЯ

ВВЕДЕНИЕ

Начало гостиничной классификации было положено ещё в те времена, когда существовало очень мало заведений, заслуживающих доверия. Классификация имела целью обеспечить безопасные и качественные услуги по проживанию и питанию для путешественников.

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

Для потребителей классификация означает 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 и форма собственности.

Особенностью современного этапа развития отечественного туризма является ориентация на расширение въездного туризма и внутреннего рынка туристских услуг. Решение этой задачи возможно при обязательном условии обеспечения качеств обслуживания туристов, в том числе качество гостиничного сервиса.

Гостиничный сервис включает в себя целый комплекс услуг для туристов и является ключевым фактором, определяющим перспективы развития въездного туризма и внутреннего рынка туристских услуг. Также конкурентоспособность отечественного туризма на мировом рынке. Современный туристско-гостиничный комплекс представляет собой сложное предприятие, в котором сотни людей и десятки профессий, обеспечивающих обслуживание туристов. Главная функция гостиничного предприятия и других средств размещения - предоставление временного жилья. Гостиничные предприятия различаются между собой по вместимости-количеству номеров и мест для проживания. Организационная структура предприятий также зависит от его назначения, местоположения, специфики принимаемых гостей и других факторов.

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.

Цель данной курсовой работы – рассмотреть требования систем классификаций к гостиницам 5 «звезд».

С точки зрения практической значимости данная курсовая имеет ценность, так как на сегодняшний день все большее количество людей готовы платить больше денег за гостиничные номера повышенной комфортности.

Курсовое исследование написано при использовании литературы по гостиничному сервису, основам организации индустрии гостеприимства, гостиничному бизнесу, гостеприимству, а также материалам периодической печати и учебно-методическим комплексам. Библиографический список представлен в конце курсовой работы.

ГЛАВА 1. КЛАССИФИКАЦИЯ ГОСТИНИЦ

1.1.Международная классификация гостиниц

Единой классификации в мире не существует. Однако, в 1989г. ВТО (ЮНВТО) выпустило документ «Межрегиональная гармонизация критериев гостиничной классификации», которая носит основополагающий характер и может рассматриваться как международный стандарт. Введению единой классификации в мире препятствует ряд факторов, связанных с культурно-историческим развитием государств, осуществляющих туристскую деятельность, их национальными особенностями, различиями в критериях оценки качества обслуживания.

Самыми распространенными классификациями являются:

* система звезд, применяемая во Франции, в Австрии, Венгрии, Египте, Китае, России и ряде других стран, участвующих в международном туристском обмене;
* система букв, используемая в Греции;
* cистема «корон» или «ключей», характерная для Великобритании; и система разрядов и др.

Наиболее распространенной является классификация, в соответствии с которой все гостиницы в зависимости от комфортабельности делятся на категории, условно обозначаемые звездами.

Гостиницы высших категорий – четырех- и пятизвездочные – имеют более просторные номера, высококачественную мебель и оборудование, а также большой набор предоставляемых услуг, чем в гостиницах двух- и трехзвездочных категорий.

В Греции пользуется популярностью буквенная система классификации, хотя на фасадах отелей можно увидеть и привычные звезды. Все греческие гостиницы делятся на четыре категории: А, В, С, D. Гостиницы категории А соответствуют четырехзвездному уровню, B – трехзвездному, C – двухзвездному.

Гостиницам высшей категории в Греции нередко присуждается категория «de Luxe».

Классификация английских гостиниц достаточно сложна. Как правило, на фасаде отелей изображены не звезды, а короны. Чтобы перевести категорию гостиницы с «языка корон» «на звездный», необходимо от общего числа корон отнять одну.

Но наиболее правильной считается классификация, предложенная Ассоциацией британских турагентств- British Travel Authority (BTA):

бюджетные гостиницы (1 звезда) Расположены в центральной части города и имеют минимум удобств;

гостиницы туристского класса (2 звезды). Располагают баром и рестораном;

гостиницы среднего класса (3 звезды). Уровень обслуживания достаточно высок;

гостиницы первого класса (4 звезды). Очень высокое качество проживания и отличный уровень обслуживания;

гостиницы высшей категории (5 звезд). Уровень обслуживания и проживания экстракласса.

Классификация итальянских гостиниц достаточно запутанная, официальной «звездной» шкалы в стране нет. Гостиничная база Италии представлена 40 тыс. гостиниц, разбросанных по всей стране. Согласно принятым в Италии нормам, гостиницы дифференцируются по трем категориям:

Первую категорию можно условно отнести к четырехзвездной; вторую категорию- к трехзвездной, третью категорию- к двухзвездной.

К наиболее отличительным особенностях итальянских гостиниц следует отнести их небольшие размеры (50-80 номеров).

В Испании также существует градация средств размещения по категориям:

гостиницы – пяти категорий от 1 до 5 звезд;

дома гостиничного типа, бунгало, апартаменты и др. – от 1 до 4 звезд;

постоялые дворы – от 1 до 3 звезд;

пансионы – трех категорий.

Кроме того, в Испании существуют государственные предприятия приема туристов, находящиеся в подчинении у Государственного министерства по туризму. К ним относятся старые крепости, замки, дворцы, которые оборудованы как отели «люкс».

Таким образом, для каждой страны характерна своя классификация гостиниц и гостиницы, относящиеся к одной категории, но расположенные в разных странах, имеют существенные различия.

# 1.2 Классификация гостиниц в Российской Федерации

В России до 1994 года классификация гостиниц осуществлялась в соответствии с «Положением об отнесении гостиниц к разрядам и номеров в гостиницах к категориям». Данное «Положение» распространялось на все гостиницы и мотели, независимо от их ведомственной подчиненности, и предполагало подразделение гостиниц на семь разрядов: «Люкс», «Высший А», «Высший Б», 1, 2, 3, 4; мотелей – на пять разрядов: «Высший А», «Высший Б», 1, 2, 3. Для номеров предусматривалось пять категорий: высшая, 1, 2, 3, 4.

В 1994 году на основе документа ВТО в России был разработан ГОСТ Р 50645-94 «Классификация гостиниц». Впервые возможность получить категорию в виде нескольких звезд для российских отелей появилась только в 1994 году с появлением Института сертификации гостиничных предприятий. Осенью 2003года 645 ГОСТ был отменен.

До 2003 года присвоение категории отелям по критериям, соответствующим международным стандартам, в нашей стране не существовало. Гостиницы оценивались лишь на соответствие некоторым техническим требованиям, без учета качества оказываемых услуг. Поэтому на практике любая гостиница могла присвоить себе любую категорию, что вводило в заблуждение и самих туристов, и туристские фирмы.

В настоящее время в России действует Система классификации российских гостиниц, одобренная распоряжением Правительства РФ от 15 июля 2005 года № 1004-р. Новая система соответствует западным стандартам и не противоречит Положению о Государственной системе классификации, утвержденному приказом Минэкономразвития от 21 июня 2003 года.

В новой Системе классификации содержатся требования, предъявляемые к гостиницам и другим средствам размещения, которые получили свое дальнейшее развитие и уточнение с учетом опыта, накопленного за время действия предыдущей государственной системы. В частности, дифференцированы требования, предъявляемые к средствам размещения (с номерным фондом до 50 номеров, более 50 номеров, пансионатов и прочее).

Кроме того, по сравнению с ранее действовавшими системами сертификации изменились требования, необходимые для присвоения гостинице той или иной категории. Значительные перемены претерпели требований к номерному фонду. Введены новые параметры оценки холлов гостиниц. Теперь они касаются как площади, мебели, так и оказываемых услуг (в частности, организации подачи напитков, наличия службы поиска проживающих и пр.). В классификации оговорены не только размер номера, организация питания, но и требования к паркингу, наличию лифта, бассейна, парикмахерской и т.п. На присвоение звездности влияет как состояние, так и оборудование номеров. Звезды присваивает государство. Введена трехбалльная система оценки (отлично, хорошо, удовлетворительно) качества оборудования в номере. Эксперты оценивают все: напольные покрытия, стены, занавески, освещение, мебель, сантехническое оборудование, краны и т.п.

Гостиница "Ренессанс". Минимальные требования к гостиницам (мотелям) различных категорий: здание и прилегающая к нему территория, техническое оборудование, номерной фонд, техническое оснащение, оснащение мебелью и инвентарем, инвентарь и предметы санитарно-гигиенического оснащения номера, санитарные объекты общего пользования; общественные помещения, помещения для предоставления услуг питания; различные услуги и услуги питания, а также требования к персоналу и его подготовке.

По формам собственности и организации управления гостиничные предприятия Российской Федерации подразделяют на следующие классификационные группы: муниципальные предприятия, являющиеся собственностью города; акционерные общества; совместные предприятия с участием иностранного капитала; ведомственные гостиницы; частные гостиниц; гостиницы, принадлежащие общественным организациям.

Несмотря на различные классификации, обслуживание во всем мире должно соответствовать заявленной категории (Приложение 4). Журналисты периодического издания раскрывают обслуживание по звездам так:

Однозвездный отель. Туристические фирмы почти не предлагают такие гостиницы для размещения, в основном, останавливаются в них самостоятельные путешественники. Расположены такие гостиницы обычно на окраине, или рядом с центром, но в неприглядном месте. Как правило, это очень маленький отель, на 6-10 номеров, который обслуживает одна семья. Питание здесь не предполагается, вход после часа ночи запрещен. В маленьком номере - две кровати, тумбочка и стул.

Двузвездный отель. У таких гостиниц - удобств больше. Турфирмы предлагают размещение в таких отелях чаще всего на экскурсионных маршрутах, когда туристу нужны только постель и завтрак. Обстановка в номере - кровать, стол, стул, возможно, раковина. Иногда уровень двух звезд подразумевает наличие удобств в виде душа и телевизор, за пульт, от которого придется заплатить. Ограничений на вход в ночное время нет. Завтрак обычно присутствует.

Трехзвездный отель. Отели, близкие по стандартам к трехзвездной категории - оптимальный выбор для большинства постоянно путешествующих. Это самая распространенная во всем мире разновидность отелей. В номере такой гостиницы должны быть все удобства: телефон, телевизор, возможно, мини-бар. Номера бывают одноместные и двухместные как с одной большой кроватью, так и с раздельными. Есть трехместные номера для родителей с ребенком: обычно это двухместный номер с дополнительной кроватью или с раскладывающимся диваном. Сервис гостиниц различных стран мира может значительно отличаться друг от друга. Например, в Европе в отеле три звезды – меньше услуг, чем в греческих трехзвездных отелях. У них существуют определенные закономерности: обычно, чем выше комфорт и чем больше предоставляемых дополнительных услуг, тем дальше от центра располагается гостиница.

Четырехзвездный отель. Это отели с высоким уровнем сервиса, рассчитанные на людей, чьи заработки по европейским стандартам средние и выше среднего. Четырехзвездную гостиницу отличает повышенный уровень комфортности и удачное месторасположение, она может располагаться в центре города или на первой линии пляжа. Обязательно должна быть охраняемая автостоянка. У больших отелей есть свои такси и микроавтобусы. Эта категория предполагают множество дополнительных бесплатных услуг, возможность пользоваться тренажерными залами, кортами и бассейнами и различными отельными шоу, например, дискотеками. В четырехзвездном отеле номер меблирован как обычная жилая комната, со стандартной бытовой техникой. Цветной телевизор с дистанционным управлением, холодильник, мини-бар, кондиционер, охранная система, мини-сейф, обязательно телефон с выходом на межгород. В некоторых отелях предоставляют термопресс для глажения, и есть система дистанционного управления светом. В таких отелях можно заказать как стандартный одноместный или двухместный номер, так и номера с улучшенной планировкой, которая предполагает не только спальню, но и гостиную или кухню.

Пятизвездный отель - это город со всей необходимой для жизни инфраструктурой. В отелях есть несколько ресторанов (с европейской и национальной кухней), баров, ночной клуб и магазины. А также парикмахерские и прачечные, фитнес и бизнес центры, бассейны и косметические кабинеты. Номера в них бывают самые разные: от одноместных с одной кроватью до многокомнатных апартаментов. Самый скромный номер в пятизвездной гостинице - одноместный с одной двуспальной кроватью. Далее следуют двухместные, они бывают двух разновидностей: с двумя кроватями или с одной большой. Выше по рангу стоит двухместный номер, который может быть и двухэтажный, обычно со спальней или спальнями наверху. Есть двухъярусные номера, включающие в себя 2-3 спальни, пару гостиных и кабинетов и комнаты для прислуги или охраны. Это уже королевские. Для деловых людей в некоторых пятизвездных отелях есть бизнес номера - с многоканальной телефонной связью, компьютером, факсом и комнатой для переговоров. В любом номере пятизвездного отеля должен быть полный набор необходимых косметических средств в ванной, тапочки перед кроватью, мини-бар, телефон, цветной телевизор, кондиционер и другие предметы роскоши, облегчающие быт.

Независимо сколько «звезд» имеет тот или иной отель, гостиница, он предоставляет гостям как основные, так и дополнительные услуги, которые так или иначе также определяют его «звездность».

1.3.Требования к гостиницам 5 «звезд»

1. Здание и прилегающая к нему территория: вывеска освещаемая или светящаяся. Вход для гостей: отдельный от служебного входа, с козырьком для защиты от атмосферных осадков на пути от автомобиля, воздушно-тепловая завеса, в ресторан (кафе, бар и т.п.) из средства размещения

2. Техническое оснащение: аварийное освещение и энергоснабжение: аварийное освещение (аккумуляторы, фонари), стационарный генератор, обеспечивающий основное освещение и работу основного оборудования (в том числе лифтов) в течение не менее 24часов. Водоснабжение: горячее, холодное; горячее от резервной системы ГВС на время аварии, профилактических работ, установка по обработке воды с целью обеспечения ее пригодности для питья, Кондиционирование воздуха во всех помещениях круглогодично. Внутреннее радиовещание с возможностью радиотрансляции во всех помещениях, включая лифты. Лифтв здании: более двух этажей, служебный, грузовой (или грузоподъемник), время ожидания лифта (при наличии): не более 30 сек, при наличии лифта его работа круглосуточна. Телефонная связь из номера: внутренняя, городская, междугородная и международная в 100% номеров, телефоны коллективного пользования в общественных помещениях (вестибюле) в кабине или под акустическим колпаком: городской, междугородный, международный.

3. Номерной фонд: одно/двухместные номера не менее: 100 %, Многокомнатные номера и номера, которые могут быть соединены ,Не менее 5% от общего количества номеров – многокомнатные номера. Площадь номера должна позволять гостю свободно, удобно и безопасно передвигаться и использовать все оборудование и мебель. Санузел в номере(умывальник, унитаз, ванна или душ)- 100% номеров. Площадь санузла не менее: 3,8 м2

4. Техническое оснащение: охранная сигнализация, электронные замки и/или видеокамеры в коридорах. Звукоизоляция: повышенная, обеспечивающая уровень шума менее 35 ДБ. Отопление: термостат для индивидуальной регулировки температуры.

5. Санитарные объекты общего пользования: Туалеты: вблизи общественных помещений. Оборудование туалетов: туалетные кабины, умывальник с зеркалом, электророзетка, туалетная бумага, мыло\*, махровые или бумажные полотенца (или электрополотенце), крючки для одежды, корзина для мусора.

6. Общественные помещения: общественные помещения должны иметь мебель и другое оборудование, соответствующее функциональному назначению помещения. Площадь холлане менее: 30 м2 плюс по 1 м2 из расчета на каждый номер, начиная с 21-го, максимальная площадь может не превышать 160 м2. Служба приема и размещения с зоной для отдыха и ожидания с соответствующей мебелью (кресла, диваны, стулья, журнальные столики), с газетами, журналами,с подачей напитков и музыкальным вещанием. Ковры, ковровое или иное напольное покрытие в зоне отдыха. Декоративное озеленение, художественные композиции, музыкальное вещание. Индивидуальные сейфовые ячейки для хранения ценностей гостей. Гардероб вблизи общественных помещений, вешалки в холле и в общественных помещениях. Конференц-зал с соответствующим оборудованием, бизнес-центр (электронные средства связи, копировальная техника, помещения для переговоров, компьютеры). Спортивно-оздоровительный центр с тренажерным залом, плавательный бассейн. Ковровое покрытие (ковры) в коридорах, медицинский кабинет, магазины и торговые киоски.

7. Помещения для предоставления услуг питания: в ресторане несколько залов, банкетный зал (залы), возможен трансформируемый в конференц-зал, ночной клуб/бар.

### 8. Услуги: служба приема - круглосуточный прием (В домах отдыха, пансионатах и аналогичных средствах размещения допускается наличие службы приема, с которой можно связаться круглосуточно). Для средств размещения с оказанием оздоровительных услуг допускается замена ночных дежурных медработниками, оказывающими неотложную медицинскую помощь. Вручение корреспонденции гостям. Служба поиска проживающих, швейцар, поднос багажа (из машины в номер и из номера в машину) круглосуточно: обязательно. Утренняя побудка (по просьбе). Ежедневная уборка номера горничной, включая заправку постелей. Вечерняя подготовка номера. Смена постельного белья и полотенец: ежедневно. Стирка: экспресс-обслуживание, глажение: исполнение в течение 1 часа, химчистка(допускается предоставление услуг химчистки по договору со специализированными предприятиями): экспресс-обслуживание. Мелкий ремонт одежды, автомат для чистки обуви, почтовые и телеграфные услуги, отправление и доставка телексов/телефаксов, хранение ценностей в сейфе администрации, хранение багажа.

### Обмен валюты или прием платежей по кредитным картам. Организация встреч и проводов (в аэропорту, на вокзале и т.д.), вызов такси, аренда (прокат) автомашины. Бронирование и/или продажа билетов на различные виды транспорта, бронирование и/или продажа билетов в театры, на спортивные, зрелищные мероприятия.

Туристские услуги: туристская информация, экскурсии, гиды-переводчики, Медицинские услуги: вызов скорой помощи, пользование аптечкой.

9. Услуги питания. Обслуживание: возможность выбора любого из вариантов предоставляемого питания (завтрак, двухразовое, трехразовое питание), предоставление завтрака (7.00-10.00), круглосуточное предоставление услуг питания, обслуживание в номере: круглосуточно, меню завтрака в номере.

10. Требования к персоналу и его подготовке: Письменные стандарты для персонала, фиксирующие функциональные обязанности и установленные правила работы. Квалификация: руководители и персонал должны соответствовать квалификационным требованиям (профессиональным стандартам) к основным должностям работников туристской индустрии – сектор «Гостиницы». Внешний вид персонала: форменная одежда, служебные значки.

Главные особенности:

* Конференц-зал с соответствующим оборудованием10,22
* Плавательный бассейн10,22
* Медицинский кабинет10,15,22
* Химчистка15 (допускается предоставление услуг химчистки по договору со специализированными предприятиями) экспресс-обслуживание
* круглосуточное предоставление услуг питания15
* Не менее 5% от общего количества номеров – многокомнатные номера
* Многокомнатные номера и номера, которые могут быть соединены

Сноски:

- 10Требование не является обязательным для гостиниц и других средств размещения с количеством номеров менее 50;

- 15Требование не является обязательным для молодежных гостиниц, коттеджей, домов отдыха, пансионатов и других аналогичных средств размещения;

- 22Требование не является обязательным для зданий, расположенных в районах исторической застройки и/или зданий, являющихся историко-архитектурными памятниками.

ГЛАВА 2. ГРАНД ОТЕЛЬ ЕВРОПА В САНКТ-ПЕТЕРБУРГЕ

В январе 1989 г. старинное здание гостиницы «Европейской» было закрыто на реконструкцию. В конце 1991, в тот самый год, когда северной столице России было возвращено историческое имя Санкт-Петербург, распахнул свои двери и обновленный, но сохранивший дух и очарование старины Гранд Отель Европа, вновь ставший визитной карточкой города на Неве. Исключительный сервис, комфорт и уникальная атмосфера отеля были отмечены множеством международных наград. В 1994 г. Гранд Отель Европа стал первым русским отелем, включенным в реестр «Лучшие Отели Мира». Гостиница расположена в самом сердце города, на углу Невского проспекта, напротив Санкт-Петербургской Филармонии, недалеко от знаменитого Эрмитажа и по соседству с Русским музеем, крупнейшим в мире собранием русского изобразительного искусства, и Михайловским театром оперы и балета. Уже более века «Гранд Отель Европа» стоит в социальном, культурном, деловом и политическом центре Санкт-Петербурга. Расположенный в самом сердце коммерческого района города, гостиница на протяжении долгого времени служит местом проведения конференций, собраний, банкетов и приемов. Богатый выбор общественных помещений, прекрасно оснащенные Бизнес-центры и конференц-залы, опыт в планировании и профессиональный персонал превратили гостиницу «Гранд Отель Европа» в наилучшее место для ведения бизнеса.

В отеле 301 просторный номер, 200 из них были недавно полностью обновлены и оформлены в традиционном стиле с использованием новейших технологий. Элегантность, не виданная с царских времен, когда Достоевский и Штраус были частыми гостями отеля.

Гранд Отель Европа предлагает гостям элегантный и роскошный комфорт - все то, что Санкт-Петербург не видел с царских времен! В гостинице - просторные и удобные номера исключительного качества, обставленные красивой антикварной мебелью и элегантно декорированные.

Во всех номерах гостиницы имеются:

* система кондиционирования
* мини-бар
* персональный сейф
* спутниковое телевидение и радио
* телефон с голосовой почтой и линиями для подключения модема
* туалетные принадлежности
* фен
* удобный рабочий стол
* кресла

Hапряжение в электрической сети: 220V - в комнатах, 110V - в ванных.

Второй и третий этажи полностью заняты номерами для некурящих.

Гранд Отель Европа представил новую концепцию исторического этажа. Историческим назван бельэтаж отеля, протянувшийся вдоль всей Михайловской улицы от Невского проспекта до площади Искусств. Здесь расположены наиболее роскошные номера и апартаменты, удивившие свет более 130 лет назад. Здание, представляющее художественную и историческую ценность, охраняется государством. Современные удобства только подчеркнули изысканную атмосферу прошлого, присущую гостинице.

На историческом этаже расположены 35 гостевых номеров категорий классический номер, Бель Шамбр ( в переводе с французского Belle Chambre– красивая комната), классический люкс и люкс-апартаменты, включая апартаменты Лидваля и Росси. Теперь гости, проживающие на историческом этаже, могут воспользоваться услугами личного дворецкого. Бельэтаж - главный этаж здания, в котором размещаются парадные залы и комнаты, значительно отличающиеся от помещений других этажей большей высотой и лучшим качеством отделки. Другого такого места, пожалуй, нет ни в одной гостинице мира.

Из номеров 101-107 открывается вид на площадь с памятником А.С. Пушкину и на Русский музей, окна 154-159 номеров, находящихся в другом конце этажа, выходят на Невский проспект. В окна первого этажа Гранд Отеля на протяжении более чем 130-летней истории гостиницы любовались незабываемыми видами Петербурга-Петрограда-Ленинграда многие известные на весь мир постояльцы «Европы» - музыканты, писатели, художники, министры и президенты своих стран, останавливавшиеся здесь в разные годы. Перечень имен знаменитостей впечатляет - президент США Б. Клинтон, президент СССР М.С. Горбачев, президент ЮАР Т. М. Мбеки, принц Чарльз, оперные певцы А. Бочелли и М. Кабалье, рок-музыканты И. Гиллан и Стинг…

На первый этаж отеля ведет великолепная мраморная лестница, которая помнит поступь этих и многих других выдающихся деятелей культуры, науки, спорта, политики. Поднявшись по ней, гость оказывается напротив зала Лидваль, отделанного в 1910-х годах выдающимся архитектором Ф.И. Лидвалем. В разные стороны от этого зала тянутся коридоры с лучшими в гостинице номерами, многие из которых по праву можно назвать мемориальными. Во всех номерах первого этажа отеля представлены предметы антиквариата – картины, люстры, вазы, бережно сохраненная в ходе реконструкций лепнина на потолке и стенах. Вместе с тем номера первого, «исторического» этажа, как и вся гостиница, оборудованы современной техникой, позволяющей гостю наслаждаться пребыванием в атмосфере старины и одновременно пользоваться всеми новейшими достижениями технического прогресса, например высокоскоростным беспроводным доступом в интернет - Wi Fi.

В 1989-1991 годах в гостинице, принадлежащей нынче компании «Orient-Express», была проведена реконструкция, призванная сохранить старинный дух этого старейшего отеля Петербурга и сделать пребывание в ней гостей незабываемым.

Гранд Отель Европа имеет честь предложить богатый выбор подушек - насладитесь крепким и здоровым сном! Также разработали уникальную серию специальных ароматизированных подушек, в каждую из которых добавили 250 грамм натуральных цветов ромашки или лаванды, чтобы окунуть Вас в мир целительных и успокаивающих ароматов этих цветов.

Разнообразен и номерной фонд:

Гостиница насчитывает 210 классических номеров. Классические номера имеют прихожую и спальню с зоной отдыха. В спальне могут стоять две раздельные кровати, одна двуспальная кровать или кровать больших размеров, со шведскими пуховыми одеялами и покрывалами. Во всех ванных комнатах - подогреваемый пол. Каждый номер оснащён удобным рабочим столом и креслами. 88 Классических Стандартных Номеров имеют площадь от 23 до 39 кв.м, окна выходят во внутренний дворик. Окна 91 Классических Улучшенных Номеров выходят на Михайловскую улицу и знаменитую Филармонию. Их площадь – от 30 до 37 кв. м. Окна 18 Классических Номеров Делюкс выходят на Площадь Искусств, Русский музей и собор Спас на Крови. Их площадь – от 32 до 37 кв. м

24 классических люкса значительно отличаются по размерам и расположению, но все они хранят в себе богатую историю, сохраняемую благодаря бережной реставрации гостиницы. Повсюду стоит изысканная антикварная мебель XIX века. Все номера имеют прихожую, гостиную, спальню, ванную комнату. Площадь номеров варьируется от 47 до 73 кв.м. В пяти из них установлены 2 отдельные кровати, в остальных – двуспальные кровати.

# Уникальные люкс-апартаменты.

Детальная реконструкция и обновление апартаментов проводилось под руководством французского дизайнера Мишеля Жуане (Michel Jouannеt), известного своими работами по восстановлению исторических интерьеров в знаменитых отелях Cipriani в Венеции и Copacabana Palace в Рио-де-Жанейро. Все люкс-апартаменты просторны – их площадь варьируется от 55 до 97 кв. м. при высоте потолков 4,3 метра. Каждый из десяти люкс-апартаментов имеет свое название, которое отражает богатую историю как отеля, так и Санкт-Петербурга и соответствующую оригинальную концепцию интерьера. Для обеспечения современного комфорта в убранстве номеров использована мебель, сделанная по специальному заказу. Однако для сохранения духа старинного Петербурга использованы антикварные предметы меблировки, сохранившиеся в большом количестве в отеле. Ванные комнаты отделаны разными сортами итальянского мрамора.

**Апартаменты Лидваля № 127** названы в память об одном из крупнейших зодчих Санкт-Петербурга начала XX-го века Федоре Ивановиче Лидвале, выдающемся мастере архитектуры модерна. Лидваль участвовал в переделке гостиничных интерьеров в 1908-1914 годах. Среди его наиболее заметных работ в отеле - выполненные в стиле модерн помещения Лобби-бара и бального зала «Крыша», отделка главной лестницы и холла бельэтажа (нынешний зал Лидваля на Историческом этаже). Смежные с этим залом апартаменты носят имя Лидваля с 1991 года. Апартамены Лидваля состоят из большой гостиной с зимним садом на небольшой остекленной веранде, спальни, просторной стилизованной под старину ванной комнаты. В номере сохранен исторический интерьер и дух, присущий эпохе Лидваля. Бережно отреставрирована лепка, украшающая стены гостиной. Интерьер ванной комнаты оформлен светлым мрамором Imperador Light и контрастным лакированным деревом. В меблировке использована антикварная мебель из коллекции отеля.

**Апартаменты Росси № 123** - Карло Росси имеет непосредственное отношение к отелю, поскольку является автором архитектурного ансамбля Площади искусств и Михайловской улицы. По его проекту был создан фасад отеля. Апартаменты Росси решены в классических для Карла Ивановича цветах – белом и желтом. Ванная отделана сортами мрамора Giallo Atlantide и Crema Marfil.

**Апартаменты Достоевского №107** – Федор Михайлович Достоевский неоднократно был гостем отеля. В архивах сохранилась цитата Федора Михайловича по поводу невиданного размаха строительства гостиницы: «... вот архитектура современной, огромной гостиницы- это уже деловитость, американизм, сотни нумеров, огромное промышленное предприятие». Для передачи настроений, свойственных этому неоднозначному русскому писателю, дизайнер выбрал свежие, но при этом глубокие и «серьезные» оттенки. Стены оклеены обоями с рисунком в стиле XIX века. Для «писательских» трудов в гостинной установлен массивный письменный стол. Отделка ванной произведена контрастными сортами мармора Emperador Dark & Light.

**Апартаменты Фаберже № 112** - названы в честь знаменитого российского ювелира Карла Фаберже. Интерьер номера решен в лучших традициях, воплощенных в его ювелирных произведениях. В отделке преобладают розовато-лиловые и золотистые оттенки. Апартаменты обставлены мебелью светлых, почти белых, тонов, инкрустированной драгоценными камнями и патиной.

Полулюксы "Belle Chambre".

В гостинице имеется 29 просторных номеров, декорированных в классическом стиле XIX века, с изысканным французским названием "Belle Chambre". Они своеобразны по планировке и размерам и в среднем в 2 раза больше классических номеров. В этих номерах - паркетный пол, глубокие кресла, софа и большие окна, выходящие на исторический Невский проспект, что делает комнаты исключительно светлыми, "воздушными". Площадь номеров – от 40 до 57 кв. м.

На последнем, пятом этаже нашей гостиницы расположены 17 номеров с исключительным видом на великолепный Санкт-Петербург. Эти номера "Терраса" по своей планировке, стилю и размеру (28 - 30 кв. м.) схожи с нашими Классическими номерами, но их особенностью является наличие живописных террас. Из окон этих номеров, выходящих на Площадь Искусств, открывается прекрасный вид на Храм Спаса-на-Крови, один из красивейших памятников Санкт-Петербурга. Эти номера пользуются особой популярностью в летний период, когда на террасы выносится удобная мебель.

# Президентские люксы.

Все великолепие Санкт-Петербурга конца XIX века отражается в убранстве Президентских люксов. Они изысканны и просторны! Площадь Президентских люксов составляет от 78 кв.м. до 97 кв.м. В комфортных и роскошных номерах можно отдохнуть и душой и телом! Интерьер в классическом стиле, антикварные полотна, написанные маслом, старинные часы и декоративный орнамент - эти номера прекрасно подходят и для организации деловых встреч, и празднований в кругу близких людей, и просто для отдыха. Во всех ванных комнатах - подогреваемый пол. Каждый номер оснащён удобным рабочим столом и креслами. В Президентском люксе "Лидваль" имеется персональный лифт. Также особенностью этого номера является наличие великолепно сохранившейся, изящной ванны конца XIX века. В номерах "Росси" и "Piano Suite" можно сыграть на пианино, установленном в гостиной.

В отеле можно не только просто отдыхать, но и поухаживать за телом. Обновленном салоне помимо привычных услуг по уходу за телом, маникюра, педикюра, визажа, парикмахерских услуг, гостям предлагаются новые виды массажа и SPA-процедур. Также воспользуйтесь услугами косметолога на базе самых эксклюзивных линий косметики, таких как средства для профессионального SPA-ухода за кожей лица Kerstin Florian, японской лечебной косметики Hinoki, энзимотерапевтические средства для ухода за волосами и кожей головы Alterna, уникальные ароматерапевтические продукты из Австралии Kusco-Murphy и другие

Ресторан «Европа» является одним из самых известных ресторанов в Петербурге, предлагающий изысканные блюда высокой кухни. Проведите незабываемый вечер в элегантном интерьере в стиле арт-нуво начала ХХ века. Ресторан «Европа» отмечен «Знаком превосходства» 2008 и 2009 журнала «Wine Spectator» за одну из самых впечатляющих винных карт в мире. Пять ресторанов на любой вкус. Подлинные деликатесы русской кухни можно отведать в ресторане "Икорный бар". Совершите путешествия по самым прекрасным кухням, ужиная во французском, итальянском или азиатском ресторанах.

**Воскресный бранч.** Каждое воскресенье в ресторане проходит Воскресный бранч. Гостям предлагаются свежие устрицы, блюда русской, средиземноморской, европейской и восточной кухонь, алкогольные и безалкогольные напитки без ограничения. Играет джаз-трио. Для детей предусмотрена игровая площадка. Стоимость 4500 рублей на человека.

**Вечера Чайковского.** Каждую пятницу в ресторане проходят «Вечера Чайковского». Вы сможете насладиться не только прекрасной кухней и великолепной музыкой Чайковского, но и выступлением балетной пары прямо на сцене ресторана.

ГЛАВА3.СИТУАЦИЯНАРЫНКЕИНДУСТРИИГОСТЕПРИИМСТВА:ГОСТИНИЦЫВРЕГИОНАХ

Региональные гостиницы, построенные в советский период, уже давно устарели и не поддаются [никакой классификации](http://hotel3.1nt.ru/1/5/). В то же время спрос на качественные отели постоянно растет. На сегодняшний день во всех регионах нашей страны существует ощутимая нехватка хороших гостиничных номеров. Поэтому [инвесторы](http://hotel5.1nt.ru/1/7/) начали рассматривать гостиничный бизнес как один из [перспективных способов](http://hotel4.1nt.ru/1/13/) вложения средств.

«Мы наблюдаем всплеск интереса инвесторов, как отечественных, так и иностранных, к российским городам, — говорит Игорь Галицин, генеральный директор копании Becar Commercial Property Moscow. — Все больше бизнесменов летают в разные города нашей родины на деловые встречи, переговоры. Всем им надо где-то жить, но они уже не хотят мириться с «советским» сервисом и низким качеством обслуживания».   
Эксперты единодушно отмечают, что на пути девелопера, решившего строить гостиницы в регионах, встает громадное количество проблем. Одна из них — часто встречающееся противодействие местных чиновников «пришлым» строительным компаниям, а также сложности, связанные с переводом земельных участков из одной категории в другую.  
 Не стоит забывать и о специфике, присущей каждому городу или региону. Что требует тщательного маркетингового исследования, которое позволит понять, какая гостиница нужна городу, кто будет в ней селиться. От этого будет зависеть рентабельность инвестиций. В большинстве случаев не обойтись без консалтинговой помощи профессионалов, в задачу которых входит изучение регионального рынка, определение занимаемой ниши, состава и категории номерного фонда, а также структуры дополнительных услуг и многое другое. Однако в регионах зачастую недооценивают важности этой работы. Гостиницы порой строятся «на глазок», а ведь отель это особый объект, здесь множество нюансов, которые девелопер, имеющий дело с жилой недвижимостью, может просто не знать, а архитекторов и проектировщиков, специализирующихся именно на гостиницах, у нас очень мало, их можно буквально пересчитать по пальцам. В результате возникают такие типичные ошибки инвесторов и застройщиков, как несоответствие месторасположения гостиницы ее классу, оборудование здания «на ходу» или запоздалый поиск управляющей компании и персонала, что приводит к увеличению и так не маленького срока окупаемости отеля.

Нередко возникают [проблемы](http://hotel1.1nt.ru/1/12/): объявленные к выводу на рынок гостиничные проекты в регионах замораживаются, сроки их реализации растягиваются на неопределенное время. В Новосибирске был запланирован ввод около 10 гостиниц, но многие проекты до сих пор не завершены. Например, компания «Турсиб» долгое время не могла приняться за достройку двадцатиэтажной гостиницы «Турист» на площади Маркса. Компания «Русские отели», получившая участок в 0,28 га под офисно-гостиничный комплекс общей площадью 10 000 — 12 000 кв. м в Новосибирске, планировала начать его строительство еще в марте 2006 г. Однако осуществление проекта было отложено — компания не смогла найти генподрядчика из числа местных строителей. Теперь «Русские отели» наметили ввод объекта не раньше 2008 г. Для реализации гостиничных проектов особенно интересны те регионы и центры, в которых идет активный экономический рост, существует постоянный туристический поток и традиционно высок уровень жизни населения. В первую очередь для инвесторов привлекательны города-миллионники и крупные индустриальные центры, затем — регионы с развитым туризмом: города Краснодарского края, Золотого кольца и другие.

Перспективность этих регионов объясняется большим неудовлетворенным спросом на гостиничные площади. Поток туристов с каждым годом увеличивается, а номерной фонд практически не растет. Приезжая на отдых, клиент заранее настроен на более высокий уровень комфорта и обслуживания, поэтому здесь наибольшим спросом будут пользоваться гостиницы высшей категории — 4-5 звезды. Однако в этом вопросе мнение экспертов неоднозначно. По словам одних участников рынка, город-полумиллионник и регион, где он находится, обладающие достаточным бизнес- ресурсом, должны иметь хотя бы две гостиницы категории 4-5 звезды. Игорь Галицин генеральный директор копании Becar Commercial Property Moscow, напротив, считает, что строить в большинстве российских регионов отели высокой категории не имеет смысла, здесь лучше возводить 3-звездные отели.

«В них просто некому будет останавливаться, и проект не окупит себя в течение многих лет, — считает эксперт. — Думаю, что в провинции лучше строить трехзвездочные отели. Они более востребованы и, как следствие, рентабельны. Есть, конечно, и исключения. Например, город Ханты-Мансийск — сырьевая столица России, вполне может «потянуть» отель самой высокой категории. Этот город очень активно развивается, у него большие перспективы».

Международные операторы во многом пересмотрели свои оценки уровней риска развития проектов в России и вслед за освоением рынков Москвы и С.-Петербурга готовятся заняться развитием бизнеса в региональных центрах и крупных промышленных городах. В российских регионах уже «засветились» многие крупнейшие международные гостиничные операторы, такие как Kempinski, Rezidor SAS, Marriott, Accor, Best Western.

Rezidor SAS (гостиничные сети Radisson SAS, Park Inn) управляет шестью отелями в России: тремя в Сочи и одним в Екатеринбурге. В Калининграде появится отель под управлением Marriott или Sheraton. Пока, в основном, интерес иностранных операторов фокусируется в сегменте класса «четыре-пять звезд». Отелей категории «три звезды» под управлением западных операторов в России пока очень мало. Только французская сеть отелей Accor, построившая свои гостиницы в Москве и С.-Петербурге, в ближайшее время планирует ввести в строй несколько гостиниц сети Ibis — в зону интересов компании входят около 30 городов, среди которых Екатеринбург, Новосибирск и другие.

Гостиница сети Park Inn («три звезды») уже есть в Екатеринбурге, и планируется появление новых объектов в других регионах России. В Сочи несколько своих объектов («четыре звезды») построила сеть Rezidor SAS под брендом Radisson SAS. В Самаре появился отель Renaissance (сеть Marriott). Cendant Group (гостиничные сети Ramada, Days Inn) также осваивает ряд российских регионов: Калининград, Тюмень, Тагил, Каменск-Уральский, остров Сахалин.

Protea Hospitality Corp. из Южной Африки заявила о строительстве своих первых отелей в Воронеже и Екатеринбурге, возводит гостиницу в Новосибирске и объявила о планах по гостиничному строительству в Челябинске, Твери, Нижнем Новгороде, Самаре, Ростове-на-Дону, Сочи, Красноярске, Иркутске, Владивостоке, Хабаровске, Тюмени, Казани, Калининграде и на острове Сахалин.

Rezidor SAS совместно с двумя инвестиционными фондами, шведским Swedfund и датским The Investment Fund for Central and Eastern Europe, намерены построить в России сеть гостиниц эконом-класса под всемирно известным брендом Country Inn.

Администрация Краснодара подготовила для отечественных и зарубежных инвесторов предложения по возведению новых современных гостиничных комплексов с развлекательной инфраструктурой. Сейчас процесс согласования проходят проекты строительства нескольких современных гостиниц в центре города, планируется построить пятизвездочные отели гостиничных сетей Radisson, Hilton и Marriott.

Осваивает регионы и отечественная сеть Heliopark Hotels&Resorts, в которую входит 11 действующих отелей на территории России и Украины, а также три гостиницы, которые находятся на стадии строительства или реконструкции.

Еще одна проблема, о которой единогласно говорят большинство участников рынка, — нехватка профессиональных кадров в сфере гостиничного бизнеса. Проблема подготовки кадров — одна из острейших в гостиничном секторе. И пока что сдвигов в ее решении практически не наблюдается. Более того, бурно развивающийся гостиничный рынок и ввод новых отелей грозит еще более усугубить ситуацию, особенно в секторе гостиниц 3\* и в части доли персонала среднего звена. Однако есть надежда, что гостиничные сети, серьезно взявшиеся за региональный рынок, несколько сгладят ситуацию, так как традиционно держат на высоте уровень подготовки персонала для своих сетевых отелей, а также практикуют обмен профессиональным опытом.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Действующая в настоящее время Система классификации гостиниц и других средств размещения является важным шагом на пути улучшения качества обслуживания в российских гостиницах.

Как и любому другому предприятию, гостинице приходится заботиться о повышении эффективности своей деятельности. Чтобы удержаться на плаву и увеличить приток клиентов в условиях рыночной экономики, необходимо повышать качество обслуживания и постоянно расширять перечень услуг. Каждая гостиница должна стремиться к присвоению ей более высокой категории, которая подтверждена государственной системой. Обеспечение потребителя достоверной информацией о том, что категория средства размещения подтверждена Системой классификации, одобренной Распоряжением Правительства, повышает его конкурентоспособность, а следовательно, ведет к увеличению его загрузки и доходов.

Система классификации гостиниц и других средств размещения - это единственная подобная система в нашей стране, одобренная государством. Она разработана с учётом положений Федерального Закона "Об основах туристской деятельности в РФ" и Закона "О защите прав потребителей", рекомендаций ВТО и существующей зарубежной практики. Соблюдение современных стандартов обслуживания и стабильности качества предоставляемых в гостиницах и других средствах размещения услуг поможет потребителю правильно выбрать гостиницу, а также обеспечит его достоверной информацией о её статусе. Классификация гостиниц и других средств размещения позволяет оценивать их соответствие как техническим требованиям (по состоянию материально-технической базы), так и качественным характеристикам обслуживания. В конечном счёте, цель системы - это повышение конкурентоспособности гостиниц, увеличение туристского потока и, следовательно, доходов от въездного и внутреннего туризма.

БИБЛИОГРАФИЯ

1. Гостиничный и туристический бизнес/Под ред. А.Д. Чудновского. М.: ТАНДЕМ; ЭКМОС, 2009.
2. Кварталов В.А. Иностранный туризм. М.: Финансы и статистика, 2003.
3. Линн Ван Дер Ваген. Гостиничный бизнес. Ростов н/Д: Феникс, 2001.
4. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: Учебник для проф. образования/Ирина Юрьевна Ляпина; Под ред. канд. пед. наук А.Ю. Ляпина. – 2-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2002.
5. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристических комплексах: Учебное пособие. – М.: Альфа-М; ИНФРА-М, 2007.
6. Терехова О.В. Индустрия туризма в США. – М.: Наука, 2010.
7. Тимохина Т.А. Организация приема и обслуживания туристов: учебное пособие. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА – М, 2008.
8. Ежемесячный журнал «Гостиничное дело» №8, №6/2009.
9. Журналы: «Гостиница и ресторан», «Отель», «Турбизнес», «Гостеприимство», «Пять звёзд», «Гостиничное дело», «Проотель», «Парад отелей».
10. Интернет, официальный сайт Ростуризма, сайты hotelnewsresource.com, Добролюбов Е. hr-journal.ru, hotelnews.ru, travelmole.com.