ФГОУ ВПО «Российский государственный профессионально

-педагогический университет»

Институт социологии и права

Кафедра социологии

КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА

«Типы и виды гостиничных предприятий»

Екатеринбург 2010

### План

### Введение

### 1. Кадровый состав туристско-гостиничного комплекса

### 2. Классификация средств размещения

### 3. Коллективные средства размещения

### 4. Типология гостиниц

### 5. Классификация гостиниц

### Список литературы

### Введение

Особенностью современного этапа развития отечественного туризма является ориентация на расширение въездного туризма и внутреннего рынка туристических 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, конкурентоспособность отечественного туризма в 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.

# 1. Кадровый состав туристско-гостиничного комплекса

Организационная структура определяет полномочия и обязанности, возложенные на каждого работника. Практически в любой гостинице имеются службы:

* Приема и размещения гостей;
* Обслуживание номерного фонда
* Общественного питания
* Безопасности
* Инженерно-техническая
* Коммерческая
* Вспомогательные, дополнительные и др.

Как видно из приведенного перечня, кадровый состав туристско-гостиничного комплекса достаточно сложен и многообразен. В него входят специалисты разного уровня квалификации и разной профессиональной направленности. По сути функциональных обязанностей одна часть персонала общается непосредственно с клиентами, предоставляя им определённые услуги, другая часть персонала, как правило, не общается с туристами, но от качества работы зависит удовлетворенность клиентов гостиничным сервисом, их отношений к данному предприятию, а значит его конкурентноспособость на рынке труда. К этой категории персонала относятся повара, работники технико-эксплуатационной службы и др. В отдельную группу входят специалисты, работающие с кадрами туристско-гостиничного комплекса: это управляющие, менеджеры, специалисты по маркетингу и др.

На сегодняшний день современный менеджер или специалист по сервису должен не только владеть технологией обслуживания клиентов, но и иметь четкое представление о материально-технической базе гостиницы, ее техническом отношении, требованиях и способах оформления жилых и общественных помещений гостиницы, прекрасно разбираться в вопросах, связанных с охраной труда и обеспечением безопасности находящихся в гостинице людей.

# 2. Классификация средств размещения

Гостиница - сложный хозяйственный и имущественный комплекс (здание или часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для производства и предоставления услуг (гостиничного продукта).

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

* Количество номеров (превышает минимальное количество или нет);
* Виды предоставляемых гостиничных услуг;
* Категория и класс, в зависимости от вида предоставляемых услуг в соответствии с принятой в стране системой стандартов.

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

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

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

Коллективные средства размещения в свою очередь делятся на предприятия: Предприятия гостиничного типа - объекты, состоящие из номеров, количество которых превышает определённые минимум (7-10),сгруппированные в классы и категории в соответствии с услугами и стандартами страны, имеющие единое руководство и предоставляющие разнообразные гостиничные услуги (гостиницы, отели, мотели, гостиницы квартирного типа, клубы-отели, пляжные и курортные гостиницы, пансионаты и т.д.).

Предприятия гостиничного типа различаются:

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

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

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

* Оздоровительные заведения (санатории, профилактории);
* Дома отдыха, лагеря труда и отдыха, туристские, спортивные базы, базы отдыха;
* Туристские приюты, стоянки и д.р.
* Конгресс – центры, общественные средства транспорта (поезда, круизные суда, яхты)
* Наземный и водный транспорт, преобразованный под средства размещая для ночлега;
* Кемпинг(площадки для кемпинга, автофургонов).

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

# 3. Коллективные средства размещения

Под коллективным средством размещения понимается любое подчинение единому руководству предприятие, в котором на регулярной основе предоставляются посетителям услуги по размещению и проживанию (ночлегу) в номерах (комнатах или каких-либо иных подобных помещениях), причем число номеров не менее 10.

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

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

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

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

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

Режим работы коллективных средств размещения - круглосуточный.

Все посетители, проживающие в гостинице, имею одинаковые права и должны выполнять следующие обязанности:

1)соблюдать установленные в гостинице порядок проживания

2) строго соблюдать правила пожарной безопасности и санитарные нормы

3) при уходе из номера закрывать номер и сдавать ключи;

4)не шуметь и не нарушать отдых других проживающих;

5)возмещать ущерб в случае утраты или повреждения имуществ гостиницы в соответствии с действующим законодательством.

4. Типология гостиниц

Услугами размещения, питания и прочие услуги, предоставляемые гостиничным предприятием, дополняют друг друга, в большинстве случаев являются взаимозависимыми и воспринимают гостем как единое целое. С учетом того, как они оформлены и скомбинированы в единый комплекс, складывается определённый тип предприятия.

Различаются следующие типы гостиничных предприятий:

* Отель - традиционный тип гостиничного предприятия, располагающихся, как правило, в крупном городе, имеющий большой штат обслуживающего персонала, предоставляющий широкий набор дополнительных услуг и высокий уровень комфорта.
* Отель-люкс - малое и среднее по вместимости гостиничное предприятие, обычно расположенное в центре города. Хорошо обученный персонал обеспечивает высокий сервис самым требовательным клиентам-участникам конференций, деловых встреч, бизнесменам, высокооплачиваем специалистам. Характерна высокая цена номера, включающая все возможные виды обслуживания .Номера имеют несколько комнат, непременно гостиную и изолированную спальню. В некоторых номерах люкс есть кухня с холодильником и встроенным мини баром;
* Гостиница (среднего класса)-предприятие по вместимости больше отеля-люкс(400-2000 мест),располагающееся в центре города и городской черте. Предлагает достаточно широкий набор услуг, и уровень цен на них такой же, как в регионе расположения, или несколько выше. Рассчитано на прием бизнесменов, индивидуальных туристов, участников конгрессов, конференций;
* Гостиница-апартамент -предприятие по вместительности малых или средних размеров (до 400 мет),характерное для крупного города с непостоянным населением. Предоставляет номера квартирного типа, используемые в качестве временного жилья, чаще всего на бае самообслуживания. Цена обычно варьируется в зависимости от сроков размещения. Обслуживает семейных туристов и бизнесменов, коммерсантов, останавливающихся на длительный срок.
* Гостиница экономического класса- предприятие малой и средней вместительности 50 мест и больше). Располагается вблизи автомагистралей. Характерно простое и быстрое обслуживание, ограничены набор услуг, а значит, невысокий процент надбавки за обслуживание. Потребителями являются бизнесмены и индивидуальные туристы, не нуждающиеся в полном пансионе и стремящиеся к фактически оплате потребляемых услуг.
* Отель-курорт- предприятие со значительными по вместимости, предлагающие полный набор услуг гостеприимства и кроме того, комплекс специального медицинского обслуживания и диетического питания. Располагается в курортной местности.
* Мотель-средство размещения автотуристов, приспособленное для семейного размещения и обслуживания семьи, без необходимости оплаты всего комплекса услуг, как это предлагает отели. В основном это простые одноэтажные или двухэтажные сооружения, расположенные вне городской застройки - в пригороде у автомагистралей. Это малые или средние по вместимости предприятия (до 400 мест). Характерно среднее качество обслуживания при небольшой численности персонала. По сравнению с отелями предлагается ограниченный набор услуг по более низким ценам. Обычно в комплекс мотеля входят ресторан, бар, зал для просмотра кино, тренажерные и игровые помещения, бассейн и т.п. Клиентами являются разные категории туристов, но с акцентом на познавательном автотуризме.
* Частная гостиница типа «ночлег и завтрак» - тип гостиниц, получивший широкое распространение в США. Это гостиница малой, иногда средней вместимости. В обслуживание, как правило, входят завтрак и ранний легкий ужин в домашней обстановке. Клиенты коммерсанты и маршрутные туристы, стремящиеся к домашнему уюту;
* Отель-гарни - предприятие, предоставляющие клиентам ограниченное количество услуг (размещение и континентальный завтрак);
* Апарт-отель - гостиничное предприятие, состоящее из нескольких квартир, цена которых не зависит от числа проживающих в нем гостей. Рассчитан на самообслуживание, в том числе на самостоятельное приготовление гостями еды. В Европе получила развитие разновидность апарт-отеля -анонимный пансион, когда владельцы квартир заключают договор с агентством о сдаче своей жилплощади -одной из квартир жилого дома;
* Пансион-предприятие с простым стандартом и ограниченным спектром услуг. В отличие от отелей - гарни здесь предоставляются завтраки, обеды и ужины (полый пансион), которые могут получить только постоянно проживающие здесь клиенты. Пансион широко распространен в мировой практике. Проживание в пансионе обходится гораздо дешевле, чем в обычных гостинцах. Он не подпадает под категорию звездности, так как не обязан соответствовать стандартам.

# 5. Классификация гостиниц

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 сведений о качестве сервиса, инфраструктуре и других возможностях предприятия, помогая таким образом потенциальным клиентам и демонстрируя свою лояльность к ним.

Для потребителей классификация означает большую согласованность в оценке гостиниц.

Гостиничные предприятия классифицируют по различным критериям. Наиболее употребляемые среди них: уровень комфорта, вместимость немого фонда, функциональное назначение, месторасположение, продолжительность работы, обеспечение питанием, продолжительность пребывания, уровень цен, форма собственности.

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

Наиболее распространены следующие системы классификации:

* Система звезд - европейская система классификации, базирующаяся на французской национальной системе классификации , в основе которой лежит деление гостиниц на категории от одной до пяти звезд. Такая система применяется во Франции, Австрии, Венгрии, Египте, Китае, России, Бразилии (с некоторым завышением звездности в независимых отелях) и ряде других стан.

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

Более высокой звездности гостиницы соответствует более широкий набор услуг, который она может предложить своим клиентам. Так, гостям предлагаются услуги салонов красоты, массажного кабинета, автотранспортные услуги (доставка клиентов до аэропорта ил железнодорожного вокзала),услуги общественного питания;

* Система букв - система, используемая в Греции, согласно которой все гостиницы делятся на четыре категории, обозначаемые буквами A ,B ,C , D.Высшая Категория качества гостиниц обозначается de luxe .Примерное соответствие категории качества пятизвездочной системе такое: de luxe соответствует пятизвездочному уровню, гостиница категории А - четырехзвездочному уровню, категории В - трехзвездочному, категории С - двухзвездочному, категории D-уровню гостиницы категории «одна звезда». В настоящее время наряду с буквами и фасадами гостиницы можно увидеть и привычные звезды.
* Система корон или ключей распространена в Великобритании. Чтобы перейти к привычным звездам, нужно от общего числа корон отнять одну, т.е. в сравнении с общеевропейской звездой корона на одну единицу выше.
* Балловая индийская система, в основе которой лежит оценка гостиницы экспертной комиссией.

Таким образом, для каждой страны характерна своя классификация предприятий гостиничной индустрии. Поэтому гостиницы, относящиеся к одной категории, но расположенные в разных странах, могут иметь достаточно существенные различия.

# Классификация гостиничных предприятий по размерам (вместимости)

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

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

1) малые (до 100-150 номеров)

2) средние (от 100 до 300-400 номеров);

3) большие (от 300 до 600-1000 номеров)

4) гиганты (более 1000 номеров).

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

Классификация гостиничных предприятий по функциональному назначению.

Здесь различают следующие гостиницы:

1. целевые гостиницы, которые включают:

* гостиницы делового назначения-гостиницы для туристов, основной целью и мотивом путешествия которых является основной целью и мотивом путешествия которых является профессиональная деятельность (бизнес, коммерция, встречи, совещания, симпозиумы, конференции, конгрессы, обмен опытом, обучение, профессиональные выставки, презентации продукции и т.п.). К этой категории относятся бизнес-отели (коммерческие отели), конгресс-отели, конгресс-центры, профессиональные клуб-отели и ведомственные отели.
* Гостиницы для отдыха - гостиницы для туристов, основной целью и мотивом путешествия которых являются отдых и лечение. К этой категории относятся: курортные гостиницы, пансионаты и дома отдыха.
* Транзитные гостиницы, осуществляющие обслуживание туристов в условиях кратковременной остановки. Также гостиничные предприятия располагаются на автотрассах.
* Гостиницы для постоянного проживания.

# Классификация гостиниц по месторасположению:

1. Гостиницы, расположенные в черте города (отели-люкс, гостиницы среднего класса, все гостиницы делового назначения;)
2. Гостиницы, расположенные на морском побережье. В данном случае очень важным является расстояние до моря (50,100,150,200,250,300 м.);
3. Гостиницы, расположенные в горах. Обычно это небольшие гостиницы в живописной горной местности на туристском маршруте в наиболее удобном месте отдыха.

# Классификация гостиниц по продолжительности работы:

1. Работающие круглосуточно
2. Работающие два сезона
3. Односезонье.

# Классификация гостиниц по обеспечению питанием:

1. Гостиницы, обеспечивающие полный пансион (размещение + трех разовое питание)
2. Гостиницы, предлагающие размещение и только завтрак

# Классификация гостиниц по продолжительности пребывания гостей:

1. Для длительного пребывания клиентов
2. Для кратковременного пребывания

# Классификация гостиниц по уровню цен на номера:

1. Бюджетные
2. Экономичные
3. Средние
4. Первоклассные
5. Апартаментные
6. фешенебельные

# Классификация гостиниц по форме собственности:

1. кондоминиумы - гостиничные комплексы, помещения и номерной фонд в которых продан индивидуальным владельцам, проживающим и сдающим в аренду эти помещения отдыхающим;
2. таймшерные. Отличие таймшерных отелей в том, что выкупается не намеренной фонд, а долгосрочное право на отдых в отеле или в цепи отелей.

В данной классификации российские гостиницы подразделяются на следующие:

1. муниципальные
2. частные
3. ведомственные
4. смешанной собственности
5. общественных организаций
6. с участием иностранного капитала.

# Список литературы:

1. Сенин В.С Денисенко А.В. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения: учеб. Пособие. - М.: финансы и статистика,2004.-144с.
2. Организация обслуживания в гостиницах и туристических комплексов: Учебное пособие-М: Альфа-М; ИНФРА-М,2006.-304 с. - (серия «сервис»)
3. Кабушкин Н.И. Менеджмент туризма: Учеб. Пособие. – 2 е изд., перераб. – Мн.: Новые знания, 2001. – 432с
4. Материально-техническая база оформления гостиниц и тур. комплексов; Учебник для сред. проф. Образования (И.Ю. Безрукова» М.: издательский центр «академика»2004.-256 стр.
5. Гостиничный бизнес: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000)/С. Медлик, Х Инграм(пер. с англ.-А.В. Павлов )-М.: Юнии-дана,2005г.-259 ст.(серия «Зарубежный учебник».
6. Папирян Г.А. Менеджмент в индустрии гостеприимства. – М.: Экономика, 2000. – 284 с.