

## Содержание

|   |    |
|---|----|
| ВВЕДЕНИЕ.....   | 3  |
| ГЛАВА 1 РЫНОК ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ.....                                      | 4  |
| 1.1 История развития гостиничного хозяйства.....                          | 4  |
| 1.2 Основные определения рынка гостиничных услуг.....                     | 7  |
| 1.3 Классификация средств размещения гостиничного типа.....               | 9  |
| 1.4 Типы гостиничных предприятий в зависимости от назначения в России.... | 11 |
| ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....   | 22 |
| СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ.....                                     | 24 |

# 1 РЫНОК ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

## 1.1 История развития гостиничного хозяйства.

Понятие “гостеприимство” старо, как сама человеческая цивилизация. Английское слово “hospitality” (гостеприимство) происходит от старофранцузского “хоспис”, что означает “странноприимный дом”. Появление первых прообразов гостиниц, как и самой профессии по обслуживанию людей, останавливающихся на ночлег, уходит своими корнями в далекое прошлое. Гостинные дома располагались в городах и на дорогах, ведущих из одних стран в другие.

Помимо путешественников услугами гостинных домов пользовались гонцы, курьеры, правительственные служащие. Здесь людям предоставляли ночлег, убежище, пищу, там же кормили и меняли лошадей. В средние века в Европе постоялые дворы начинали создаваться при монастырях. Церковь обязывала организовывать “госпиции” для путешественников, паломников, священников, путешествующих по святым местам. Со временем из бесплатного приюта они становятся предприятиями, рассчитанными на получение дохода.

Прообразы гостиниц имелись и на Ближнем Востоке, и в Средней Азии, и в Закавказье. Купцы с караванами товаров путешествовали по пустыням и предгорьям. Ночевали они обычно в шатрах, но иногда останавливались в караван-сараях - своеобразных гостиничных комплексах, включавших в себя загон для верблюдов и помещения для ночлега людей, окруженные крепостной стеной.

Развитие торговых связей привело к значительному росту гостиничного хозяйства в Европе. Например, в Милане в XIV в. насчитывалось уже 150 гостиниц. Однако гостиничное хозяйство того периода было крайне примитивным: в гостиницах отсутствовали удобства, их санитарный уровень был чрезвычайно низок.

В XVIII-XIX вв. с ростом экономических и политических связей между госу-

как их называли, располагались один от другого на расстоянии конного перехода.

В XV в. создаются многочисленные почтовые станции, которыми ведает Ямской приказ. По велению Ямского приказа открывались новые станции, ему же подчинялись и ямщики. В это же время строятся многочисленные гостинные и постоялые дворы. В гостинных дворах не только торговали, в них жили и совершали коммерческие операции.

В связи с ростом промышленного производства и расширением торговых связей в XVIII -XIX вв. растет население городов, открываются новые гостиницы. В 1818 г. в Москве функционирует 7 гостиниц. В Петербурге в 1900 г. насчитывалось уже 325 гостиниц. В 1910 г. в России было 4685 гостиниц, не считая постоялых дворов и трактиров с номерами. Все они принадлежали частным лицам и были чисто коммерческими предприятиями.

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

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

В послевоенные годы развернулись большие работы по восстановлению, реконструкции и строительству новых гостиниц. Уже к 1960 г. в 1364 городах Советского Союза гостей обслуживали в 1476 гостиницах.

Дальнейший рост материальной и технической гостиничной базы в стране определили следующие факторы: развитие существующих городов и появление новых; рост промышленности, науки, культуры и искусства; увеличение материального благосостояния людей. Все это создало предпосылки для развития внутреннего туризма, обмена делегациями, увеличения числа командированных и отпускников.

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

В соответствии с ГОСТ Р 50645 - 94 “Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц” под гостиницей понимается предприятие, предназначенное для временного проживания. Допустимое минимальное число номеров в гостиницах - 10. В другом нормативном документе - “Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации”, утвержденные Постановлением Правительства РФ № 490 от 25.04.97, дано следующее определение гостиницы: “имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для предоставления услуг”.

Гостиницы характеризуются следующими признаками: состоят из номеров, число которых превышает определенный нормативом минимум, имеют единое руководство;

предоставляют разнообразные гостиничные услуги; сгруппированы в категории и классы в соответствии с предоставляемыми услугами, имеющимся оборудованием и стандартом страны.

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

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

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

В международной практике принята стандартная классификация средств размещения, разработанная экспертами Всемирной туристской организации (ВТО).

В соответствии с ней все средства размещения делятся на коллективные и индивидуальные.

Коллективные средства размещения подразделяются на предприятия гостиничного типа и специализированные.

которых численность персонала находится в зависимости от количества номеров.

В зависимости от потребителя гостиничных услуг на современном гостиничном рынке ВТО рекомендует выделять следующие типы отелей: Отель “люкс” на 100-400 номеров, располагается, как правило, в центре города и предоставляет элитарные условия проживания руководителям самого высокого уровня за очень высокую цену.

Отель высокого класса имеет от 400 до 2000 номеров, располагается в пределах города и предлагает широкий набор услуг, предоставляемых обученным персоналом, бизнесменам, участникам конференций, индивидуальным туристам; он оснащен дорогой мебелью и оборудованием, цена проживания в нем - выше средней.

Отель среднего уровня ориентирован на широкий круг потребителей, может иметь различное количество номеров, использует современную технологию обслуживания, обеспечивает средний уровень цен, снижая эксплуатационные расходы,

Апарт-отель имеет обычно от 100 до 400 номеров с условиями, аналогичными меблированным комнатам, ориентирован на бизнесменов или туристов, останавливающихся на длительный срок, цены зависят от сезона и условий размещения.

Отель экономического класса может быть небольшим, с количеством номеров от 10 до 150, располагается в черте города, имеет небольшой штат персонала, хорошо оборудованные номера, но не предоставляет услуг питания, постояльцами являются, как правило, бизнесмены, индивидуальные туристы. Мотель - предназначен для туристов, путешествующих на автотранспорте.

Может иметь от 150 до 400 номеров, располагается вблизи автотрасс, имеет небольшой штат персонала и предлагает невысокие цены при современных хорошо оборудованных номерах, не предоставляет услуг питания. Курортная гостиница может иметь от 100 до 500 номеров, обычно отдалена от города и располагается вблизи водоемов, в живописных местах; предлагает

ственных и прочих Центров города без обязательного наличия озелененной территории для отдыха и спортивной деятельности.

В таких гостиницах:

преобладают одноместные номера с обязательным наличием в номере рабочей зоны: письменный стол, рабочее кресло, настольное освещение, письменные принадлежности и средства оргтехники;

номера максимально изолированы от внешней среды;

имеются помещения для проведения совещаний, переговоров, семинаров и др.

есть бизнес-центр;

имеются службы финансового обеспечения; Гостиницы для отдыха, - обслуживают все категории постояльцев. К таким гостиницам предъявляются следующие требования:

размещение среди озелененных массивов, максимально удаленных от городских центров;

обязательное наличие озелененной территории, оборудованной для отдыха и занятий спортом;

преобладание двухместных номеров;

наличие детских площадок, помещений для игр и развлечений;

При этом каждая гостиница для отдыха имеет свои собственные характерные особенности.

Курортные гостиницы, - должны иметь помещения лечебно-медицинского, оздоровительного назначения, а также предусматривать возможность диетического питания.

Стационарные гостиницы, - предназначены в основном для семейного отдыха, поэтому должны иметь помещения для игр детей, в том числе и под присмотром персонала, для спортивно-оздоровительных занятий, для развлечений. В них должна быть предусмотрена система объединения жилых номеров. Туристско-экскурсионные гостиницы, - в своем штате имеют должности экскурсоводов, групповодов, спортивных инструкторов, а гостиницы для спортив-

рорты он не может, но, тем не менее, по значимости становится важным направлением туристского бизнеса, достойным внимания и изучения. Применительно к условиям России - этот вид туризма является привлекательным для развития, так как он достаточно слабо освоен.

В настоящее время основными побудительными мотивами для выбора такого вида отдыха являются следующие:

отсутствие средств для отдыха на дорогих морских курортах; устоявшийся образ жизни в сельской местности у определенной категории людей независимо от достатка, например, в силу семейных или иных традиций;

близость к естественной природе и возможность проводить больше времени на свежем воздухе в лесу, на озере и др.;

возможность питаться экологически чистыми и дешевыми продуктами; возможность приобщения к другой культуре и обычаям, участие в местных праздниках и развлечениях.

Существует два основных вида организации такого отдыха для горожан своего региона и жителей других местностей или иностранных туристов: сдача в наем небольших домиков или номеров в небольших сельских гостиницах или коттеджей, расположенных в живописной местности; организация проживания отдыхающих на ферме, в сельском доме, непосредственно в семье.

В Финляндии, Северной Карелии, где так много лесных озер, распространен отдых в небольших коттеджах, рассчитанных на одну семью, включающую от 2-х до 8-ми человек. Домики отлично оборудованы всем необходимым адекватно стоимости. Обычно они состоят из гостиной и нескольких спален. В коттеджах есть горячее и холодное водоснабжение, небольшая кухня, оснащенная электроплиткой, холодильником, микроволновой печью, кофеваркой. Большинство коттеджей имеют камины и сауны.

Туристам предоставляются напрокат лодки, рыболовные снасти, лыжное снаряжение. Все это позволяет в достаточно комфортных условиях довольно уединенно, но при этом активно, отдохнуть на берегу чистого озера, в лесу.

все гостиницы подразделяются на пять категорий с присвоением от одной до пяти звезд, мотели — на четыре категории с присвоением от одной до четырех звезд.

При сертификации гостиницы для присвоения ей определенной категории учитывают требования, предъявляемые:

1. к зданию и прилегающей к нему территории;
2. техническому оборудованию;
3. номерному фонду;
4. оснащению мебелью;
5. предметам санитарно-технического оснащения номера;
6. общественным помещениям;
7. помещениям для предоставления услуг питания, номенклатуре и качеству предоставляемых услуг;
8. персоналу и его подготовке;
9. уровню обслуживания.

По формам собственности и организации управления гостиничные предприятия Российской Федерации подразделяют на следующие классификационные группы:

муниципальные предприятия, являющиеся собственностью города. По статистическим данным на 2004 г. они составили 31 % (1551 гостиница) от общего числа гостиниц;

акционерные общества (22%);

совместные предприятия с участием иностранного капитала (1%, 74 гостиницы);

ведомственные гостиницы (16%);

частные гостиницы (28%);

гостиницы, принадлежащие общественным организациям (2%).

Гостиницы с иностранным участием резко выделяются по размерам доходной и расходной части. В процентном отношении к общероссийскому уровню это составляет соответственно 29 и 24 %.



В 2005-2006 гг. ситуация на гостиничном рынке значительно улучшилась. Одно из главных условий подъема гостиничного хозяйства — возрождение внутреннего, въездного и социального туризма.

В рыночной экономике огромная роль принадлежит индустрии туризма и гостеприимства. Эта отрасль народного хозяйства призвана быть, как бы, визитной карточкой страны. Помимо всего прочего эта отрасль приносит большие прибыли и вносит существенный вклад в развитие национальной экономики. Развитие отрасли туризма и гостеприимства приведёт в конечном итоге к тому, что туристы со всех стран мира, посещая Россию, дадут толчок к развитию и других отраслей народного хозяйства нашей страны.

В настоящее время проявляется интерес и к туризму в России, стране, обладающей большим туристским потенциалом, но занимающей незначительную долю в мировом туристском потоке (1,5%). Стремительные темпы развития мирового туризма за последнее десятилетие приводят в течение каждых пяти лет к увеличению примерно в два раза количества персонала занятого в сфере мирового туризма, и в полтора раза – расходов населения на туристские поездки в мире.

Так параллельно с туристическим бизнесом развивается бизнес гостиничных услуг. Эта отрасль неразрывно связана с туризмом и предпринимательством. Индустрия гостеприимства также включает в себя и услуги предприятий общественного питания и услуги игровых комплексов. Все эти отрасли народного хозяйства любой страны дают огромное количество рабочих мест. Приносят очень приличную прибыль.

В нашей стране до последних дней индустрии гостеприимства уделялось не самое пристальное внимание со стороны властей. Можно сказать, что эта отрасль была развита недостаточно. Однако с переходом страны на рельсы рыночной экономики именно эта отрасль начала бурное и даже стремительное развитие. В стране появилось огромное число туристических агентств, бюро и компаний. Также появилось большое число вновь отстроенных и отреставриро-

- Двенадцать гостиниц – совместных предприятий на пять тысяч триста сорок шесть мест. Это три тысячи двести шестьдесят восемь номеров для проживания приезжающих;
- Сто одиннадцать ведомственных гостиниц на двадцать шесть тысяч девятьсот восемнадцать мест, при общей численности номеров в тринадцать тысяч двести пять штук.

Помимо этого, гостиничная база Москвы представлена тридцатью четырьмя крупными ведомственными общежитиями гостиничного типа, двадцатью пятью гостиницами при рынках и небольшими отелями, которыми располагают иностранные (стран СНГ) посольства.

Одновременно Москва может принять около семидесяти четырёх тысяч человек.

Реально требованиям высшей четырёх-пятизвёздочной категории отвечает пятнадцать – семнадцать гостиниц столицы.

Таким образом, все старые гостиницы России, которые имеют минимальный набор предоставляемых услуг, при аттестации получили категорию «три звезды». Но большинство из них весьма ограничивают перечень своих услуг, в которые входят лишь: ресторан, бар, парикмахерская, обмен валют. Если обратить внимание на архитектуру, то громоздкие мрачные здания этих отелей не привлекают внимания и не вызывают желания проживать в них.

Большинство гостиниц категории «четыре звезды» - это новые или отреставрированные здания. Эти гостиницы привлекают внимание внешней и внутренней отделкой, дизайном. В большинстве из них задействован капитал иностранных компаний, управление тоже, как правило, осуществляется иностранными специалистами.

Они предлагают более обширный перечень услуг, чем предприятия категории «три звезды», и приближаются к международным стандартам. Как правило, все они имеют сауну, реже – бассейн, небольшие конференц-залы и бизнес-центры, рестораны, бары, салоны красоты и другие услуги, индивидуальные для каждого отеля.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

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

Гостиница является составной частью индустрии гостеприимства, которая в свою очередь относится к более крупной индустрии – туризм. Гостиница может быть определена как коммерческое предприятие, основной задачей которого является предоставление туристам услуг по размещению и питанию, а также предоставление в аренду конференц-залов. Классифицировать гостиницы достаточно сложно из-за их большого разнообразия.

Уровень комфорта - это главнейший и решающий фактор, влияющий на определение класса гостиницы. В каждом отдельном государстве к пониманию уровня комфорта как критерия классификации подходят по-разному. Именно это обстоятельство, а также ряд факторов, обусловленных культурно-историческими и национальными традициями государств препятствует введению в мире единой классификации гостиниц.

Современные гостиницы, обслуживающие туристов, практически становятся полносервисными отелями. В сервисное обслуживание гостиничного хозяйства включается множество разнообразных услуг. Перечень услуг постоянно дополняется, видоизменяется и дифференцируется в зависимости от размеров гостиницы, её месторасположения, уровня комфортабельности и других причин.

Подводя итоги, следует отметить, что на отечественном рынке услуг гостеприимства, наблюдается больше недостатков, чем положительных факторов. Прежде всего - это практически полное отсутствие внутреннего туризма. Внутренний туризм является основным источником доходов предприятий сферы гостеприимства в таких странах как США и Канада.

**СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ**

1. Анфилатов В.С. и др. Системный анализ и управление: Учеб. пособие / В.С. Анфилатов, А.А. Емельянов, А.А. Кукушкин; Под ред. А.А. Емельянова. – М.: Финансы и статистика, 2003. – 368 с.
2. Ахмин А.М., Гасюк Д.П. Основы управления качеством продукции. Учебное пособие: – СПб.: Издательство «Союз», 2002. – 192 с.
3. Быков А.Т. и др. Курортно-туристский комплекс как объект управления / Под ред. д-ра экон. наук, проф. Г.А. Карповой. – СПб.: Изд-во СПбГУЭФ, 2000. – 146 с.
4. Воронин А.Г. Муниципальное хозяйствование и управление: проблемы теории и практики. – М.: Финансы и статистика, 2003. – 176 с.: ил.
5. Всеобщее управление качеством: Учебник для вузов / О.П. Глудкин, Н.М. Горбунов, А.И. Гуров, Ю.В. Зорин: под ред. О.П. Глудкина. – М.: Горячая линия - Телеком, 2001. – 600 с.: ил.
6. Глинский В.В. Ионин В.Г. Статистический анализ: Учебное пособие. / Издание 2-е. – М.: Информационно-издательский дом «Филинь», 1998. – 264 с.
7. Горшкова Л.А. Анализ организации управления. Аналитический инструментарий. – М.: Финансы и статистика, 2003. – 208 с.: ил.
8. Гостиничный и туристский бизнес / Под ред. проф. Чудновского А.Д. – М.: Ассоциация авторов и издателей «ТАНДЕМ». Издательство ЭКМОС, 1998. – 352 с.
9. Гранберг А.Г. Основы региональной экономики: Учебник для вузов. – М.: ГУ ВШЭ, 2000. – 476 с.
10. Европейский гостиничный маркетинг. Учеб. пособие: Пер. с англ. Е.Ю. Драгныш. – М.: Финансы и статистика. 2002. – 224 с.
11. Ефремова М.В. Основы технологии туристского бизнеса: Учебное пособие. – М.: Издательство «Ось-89», 2001. – 192 с.