**Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах**

Домашняя контрольная работа для студентов заочной формы обучения и экстерната специальности 2302

ФГОУ СПО « Комсомольский – на – Амуре колледж информационных технологий и сервиса»

2010

**Классификация, категоризация средств размещения.**

Гостиница является составной частью индустрии гостеприимства, которая в свою очередь относится к более крупной индустрии – туризм. Гостиница может быть определена как коммерческое предприятие, основное 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.

В ряде публикаций (в том числе официальных) процесс определения уровня качества именуется классификацией. Однако классификация по уровням качества может быть предпринята лишь в отношении однородных объектов с конечным числом квалификационных показателей. Разнородность предприятий индустрии средств размещения очень велика и некоторые из объектов могут иметь лишь несколько схожих таких показателей. Поэтому ранжирование по уровню качества вызывает необходимость выделить классы и предварительно определить принадлежность объекта к тому или иному классу средств размещения, т. е. опять же классифицировать. Во избежание подобной подмены понятий считается целесообразным применять для обозначения распределения средств размещения согласно уровням качества услуг термин «категоризация».

Проблема категоризации средств размещения является одной из важнейших с точки зрения управления качеством. На сегодняшний день в мире, в том числе и в Европе, нет единой системы категоризации.

По данным Международной ассоциации гостиниц и ресторанов (МАГР), в настоящее время официальная система категоризации средств размещения принята только в 64 странах мира, в 11 из них она находится в стадии разработки, в 58 странах гостиницы не имеют единой категоризации. К числу последних относятся такие страны массового туризма, как Великобритания, США и Япония.

Это обусловлено тем, что разработка системы категоризации средств размещения относится к числу наиболее сложных проблем туристской отрасли и гостиничного хозяйства. Действительно, согласно расчетам, количество параметров, характеризующих качество различных средств размещения, составляет не одну сотню.

В международной практике существует несколько направлений для решения категоризации средств размещения.

В одном из направлений, к которому относятся, например, Австрия, Франция, Россия, отдается предпочтение так называемым статическим признакам, или техническому качеству, т. е. твердо установленному процентному соотношению номеров с ванной и санузлом, наличию таких помещений, как, например, крытый бассейн, сауна, и т. д., определенному соотношению между вместимостью гостиницы и численностью обслуживающего персонала и т. д.

В другом направлении доминирующими являются «динамические» факторы, т. е. функциональное качество. Его сторонники считают, что жесткие соотношения в средствах размещения без должного уровня обслуживания не обеспечивают правильной оценки фактического качества услуг средства размещения. К этому направлению относится система категоризации средств размещения в Швейцарии, а также некоторых гостиничных цепей.

Применяются и смешанные подходы при определении категории средств размещения, например, в Великобритании, на Филиппинах.

В настоящее время в мире действует около 30 различных национальных систем категоризации средств размещения, прежде всего гостиниц. Система «звезд» от 1 до 5 звезд; система букв – A, B, C, D; система «корон» или «ключей», «лун», «яблок», «бриллиантов», и т. д. Их можно объединить в две основные группы: 1) «европейский тип», в основу которого положена французская национальная система; 2) балльная оценка, основу которой составляет индийская национальная система (преобладает в странах Азии и Африки).

Гостиничные средства размещения классифицируются в зависимости от расположения, набора услуг и уровня обслуживания, а также по назначению. Классификация средств размещения по расположению выглядит следующим образом: отели в центре города (высотные здания в центре города с закрытой стоянкой для машин); отели в аэропортах и окрестностях города (обычно здания средней и малой этажности с открытой стоянкой); придорожные отели; курортные отели (располагаются за городом, имеется большой спектр рекреационных услуг); горные отели (расположен в живописной местности, как правило, на тур.маршруте); плавучие средства, оборудованные под гостиницу.

2) зарубежные системы рейтингов.

Далее рассмотрим системы рейтингов средств размещения, принятые в некоторых зарубежных странах.

Франция. Нормы и процедура категоризации средств размещения определяются Постановлением министра труда, малого предпринимательства и туризма от 14 февраля 1986 г. с дополнениями согласно Постановлению министра туризма от 10 апреля 1991 г. По данному постановлению все единицы подразделяются на 6 категорий (от 1 до 4 звезд «люкс», некатегорийные). Размер гостиницы практически не оказывает влияния на категорию (минимальное количество номеров колеблется от 7 до 10), так как потребитель получает отдельный номер, и только его оборудование и набор услуг являются критерием оценки. Следует отметить, что в стране преобладают гостиницы среднего уровня (одна звезда – 40, 6%; 2 звезды – 32, 2 %; 3 звезды – 18, 3%; 4 звезды – 5, 3%; 4 звезды люкс – 3, 6% общего числа категорийных гостиниц).

Туристские резиденции, а также кемпинги и участки под караванинги имеют 4 категории (1-4 звезды). Кроме того, во Франции принята категоризация ресторанов (1-5 звезд «люкс»).

Испания. Минимальные технические требования, определяющие категорийность гостиниц, апарт-отелей и мотелей, диктуются специальным королевским указом. Гостиницы и апарт-отели делятся на 5 категорий (от 1 до 5 звезд), мотели имеют только одну категорию. С 1983 г. введена дополнительная категория «гостиницы высокого уровня обслуживания».

Кемпинги и караванинги имеют 4 категории: 1-3 звезды и 3 звезды «люкс». Требования к каждой из указанных категорий, а также условия открытия и эксплуатации этих средств размещения определяются Постановлением кабинета министров Испании

В каждой из 17 автономий Испании разработана собственная процедура, согласно которой и определяется порядок присвоения разряда тому или иному средству размещения.

Португалия. Законодательство в этой стране регулирует правила ведения гостиничного и родственного ему бизнеса и минимальные нормы, которые должны быть соблюдены в каждом из устанавливаемых законом классе и категории средств размещения.

Средства размещения разделены на 8 классов: 1) гостиницы, 2) пансионы, пусадос – малые гостиницы, находящиеся под контролем государства и имеющие свое специфическое управление, 4) малые гостиницы, 5) мотели, 6) апарт-отели, 7) туристские деревни, 8) дома для приезжих. К прочим средствам размещения относятся туристские апартаменты, размещение у местных жителей (туризм в семьях), кемпинги.

Все вопросы, связанные с открытием, классификацией, категоризацией и контролем за функционированием средств размещения (включая частные комнаты и квартиры, предназначаемые для туристских целей), решаются главным управлением по туризму.

Швейцария. Швейцарская ассоциация владельцев гостиниц (SSH) разработала собственную категоризацию гостиниц, где категории обозначаются «звездами». Сертификация проходит раз в 5 лет

Требования к гостиницам и персоналу изменяются исходя из категории и основного предназначения предприятия. В зависимости от основного предназначения в Швейцарии делятся на: гостиницы для отдыха (F), бизнес-гостиницы (G), конгрессные гостиницы (S), гостиницы бальнеологических курортов (K), размещение с завтраком или без питания (Hotel-garni), апарт-гостиницы с небольшими удобствами для приготовления пищи (Aparthotel), деревенские дома (CountryInn), которые включают комфортабельные номера (не менее 5), хорошую кухню, стоянку для автомобилей.

Основные классы гостиниц, входящих в SSH, подразделяются на категории от 1 до 5 звезд согласно стандартам ассоциации: гостиница – Simple (0 звезд); комфортабельная гостиница – Comfortable (1 звезда); гостиница средней категории – MiddleClass (2 звезды); гостиница улучшенной средней категории – GoodMiddleClass (3 звезды); гостиница первой категории – FirstClass (4 звезды); гостиница категории «люкс» - Luxury (5 звезд).

Категоризация гостиниц носит заявительный характер. Управляющий или владелец гостиницы заполняет анкету и направляет её в одну из пяти региональных комиссий SSH. Анкета анализируется представителями Ассоциации, и по количеству набранных баллов присваивается категория. При необходимости SSH может направить контрольную группу для проверки соответствия сведений, указанных в анкете, действительному положению дел. В случае смены владельца гостиницы или управляющего её категория должна быть заново подтверждена.

Великобритания. Подход к категоризации гостиниц и ресторанов в этой стране вызывает особый интерес. Этим вопросом занимаются несколько независимых организаций: Автомобильная Ассоциация Великобритании, Rac, туристские офисы, EgonRonay и Michelin.

Автомобильная Ассоциация Великобритании (АА) – широкомасштабная многопрофильная организация, в которой разработана и реализуется наиболее авторитетная и лидирующая на рынке специальная система классификации и категоризации для широкого спектра объектов размещения – от гостиниц категории 5 звезд до фермерских домиков, рассчитанных на 2 номера. Объекты, которым присвоена категория в системе АА, получают широко известную эмблему – черно-желтый знак АА (используется и в рекламных публикациях). Система признана в национальном масштабе и гарантирует качество услуг гостиничных предприятий, прошедших инспекцию специалистов АА и заслуживших право пользоваться её эмблемой.

Все средства размещения в системе АА разделены на 2 класса:

Собственногостиницы (Hotels, Lodge, Country House);

Частные гостиницы и гостевые дома (PrivateHotels, Guesthouses), фермерские дома (Farmhouses) и небольшие придорожные гостиницы (Inn).

Гостиницам в системе АА присваиваются категории 1-5 звезд. При этом определяющим моментом является не размер предприятия, а количество и качество предоставляемых услуг, хотя гостиницы категории 4-5 звезд, как правило, крупные:

5 звезд – большая шикарная гостиница, соответствующая международным стандартам размещения, услуг, удобств и кухни;

4 звезды – крупная гостиница с просторными номерами, высоким уровнем комфорта и питания. Услуги: обслуживание в номерах, служба приёма, подноска багажа, более одного вида питания. Многокомнатные номера. В ванной комнате обязательно ванна и душ.

3 звезды – гостиница среднего размера с просторными номерами и широким набором услуг и удобств. Обычно круглосуточная служба приема, а также бар и ресторан. Во всех номерах – ванная комната, в большинстве случаев оборудованная ванной и душем.

2 звезды – гостиница небольшого размера, в которой как минимум 50% номеров оборудованы ванной комнатой. Как правило, предлагает больше удобств по сравнению с гостиницей 1 звезда, например, телефон и телевизор в номере. В этой категории представлены в равных долях частные гостиницы и предприятия цепей.

1 звезда – маленькая гостиница с простой, но добротной обстановкой, необходимыми удобствами и хорошим (по-домашнему) питанием. Иногда в эту группу включаются и частные гостиницы, при этом требования к услугам питания снижаются. Как минимум 25% номеров оборудованы ванными комнатами. Эти часто управляются их непосредственными владельцами, поэтому в них создана более теплая и уютная атмосфера, чем в крупных предприятиях.

Каждое предприятие ежегодно инспектируется. Этой работой занимаются специально подготовленные инспекторы, которые регулярно обследуют гостиницы. Для гарантированной работы по обеспечению исполнения стандартов они обязаны регулярно проходить обучение на курсах. Гостиницы проверяются анонимно. Поселившись на одни сутки как клиент, и, получив счет, инспектор представляется руководству и после этого проводит детальную проверку всего предприятия. При смене собственника гостиницы автоматически теряют категорию и должны быть переаттестованы. Оплата за работу по аттестации гостиницы зависит от её размеров, оснащенности оборудованием, кроме того, оплачивается регистрация присвоенной категории.

В систему категоризации заложена установка, что количество звезд не имеет прямой связи с качеством, а скорее указывает на различный тип гостиниц и степень обеспеченности их удобствами. Поэтому, кроме звезд, АА присваивает гостиницам дополнительные оценки в процентах, которые устанавливаются относительно эталона и отражают качественную разницу обслуживания в гостиницах с одинаковым количеством звезд. Процентную оценку выставляет инспектор, основываясь на своих личных впечатлениях от обслуживания. Во внимание принимается уровень сервиса, гостеприимства и профессионализма, вежливость и предупредительность персонала (в стандартах АА для всех средств размещения установлен такой показатель как «вежливое, дружелюбное и быстрое обслуживание»), опрятность, качество номерного фонда и общественных зон, питания, общее впечатление от гостиницы. Процентный показатель может колебаться от 50% (минимум, ниже которого гостиница переходит в более низкую категорию) до 80%. В целом процентная оценка выглядит следующим образом:

50-59% - гостиница удовлетворяет всем минимальным требованиям стандартов, которые обеспечивают скромный, но допустимый уровень размещения, удобств и услуг;

60-69% - гостиница, которая выполняет минимальные требования и при этом обеспечивает более высокие стандарты по некоторым видам обслуживания;

70-80% - в целом очень хорошая гостиница, которую можно рекомендовать как обеспечивающую высокий уровень качества размещения, питания и обслуживания. Хорошее исполнение стандартов всеми службами.

Отличительной чертой системы АА является то, что гостиницы, обеспечивающие высокий уровень качества услуг, отмечаются звездами красного цвета – redstar (в отличие от обычных звезд желтого цвета на черном фоне). Такая оценка присваивается ежегодно группе гостиниц, признанными лучшими в своей категории и получивших оценку выше 80%. В Великобритании, по данным 2000 г., только 84 гостиницы получили «redstar», т. е. признаны лучшими из лучших.

Результаты категоризации публикуются в ежегодных сборниках. При таком подходе к установлению рейтинга потребителю легко выбрать подходящую ему гостиницу, причем он вполне обоснованно может предпочесть гостиницу категории 3 звезды (72%) гостинице 4 звезды (60%).

Гостиницы, находящиеся в уединенном, тихом месте, часто удостаиваются категории CountryHouse (загородный дом) – уютные гостиницы с гостеприимным и сердечным обслуживанием.

Для ресторанов существуют свои критерии категоризации. Здесь, как и для гостиниц, существует 5 уровней. Вместо звезд используется знак (Х) – «нож и вилка». По установленным требованиям оцениваются комфорт, удобство, кухня, качество обслуживания и атмосфера. Рестораны, как и гостиницы, проверяются анонимно. Примечательно, что гостиница, претендующая на получение «redstar», должна не только соответствовать требованиям своей категории, но и иметь не менее двух «Х» за ресторан.

Рестораны, которые особо отличаются кухней и винной картой, АА отмечает специальным знаком - «розеткой» (от 1 до 5 «розеток»).

Наиболее престижной из наград АА является признание гостиницы «Отелем года». Такое звание получают только 4 избранные гостиницы – по одной в Англии, Шотландии, Уэллсе и Северной Ирландии. Гостиницы, получившие 4-5 «redstar» и не менее одной «розетки» за питание, награждаются специальным призом.

Гостевые, фермерские дома и маленькие придорожные гостиницы (Inn) предоставляют услуги, объем которых соответствует уровню 1 звезды. Обычно такого рода заведения предлагают гостям ночлег и завтрак – bedandbreakfast (B&B). Для них основного рода показателем является не объем, а качество услуг, поэтому им присваиваются категории от 1 до 5Q (от quality – качество).

Выпускаются специальные ежегодные каталоги B&B, например, по Англии «WheretostayB&B, Farmhouse, InnHotels», в которых приведено детальное описание гостиницы и полный ассортимент предоставляемых услуг.

Ввиду появления в Великобритании гостиниц с упрощенной схемой обслуживания АА в 1987г. ввела новый класс средств размещения – Lodge. Несмотря на скромное значение подобного наименования (домик, сторожка, приют), Lodge обычно обеспечивает довольно высокий уровень размещения и широкие возможности для бизнеса и отдыха постояльцев. Уровень услуг Lodge в основном соответствует гостинице 2 звезды, хотя ряд услуг характерных для гостиниц в них отсутствует, а питание обычно осуществляется в ближайшем ресторане вне гостиницы. Lodge, а также мотелям присваиваются категории 1-3 «луны»:

1 «луна» - кровать, умывальник в номере, все прочие общие удобства: телефон, телевизор, стиральная машина, питание в кафе;

2 «луны» - кровать, цветной телевизор, душ/ванна, туалет в номере;

3 «луны» - улучшенный номер, цветной телевизор, радио, кровать, кресло, ванна/душ в номере, круглосуточное обслуживание.

Категоризация домов с самообслуживанием 1-5 «ключей».

Скандинавия (Дания, Швеция, Норвегия). Ассоциация гостиниц Скандинавии имеет свою межнациональную категоризацию. Она построена по французскому или европейскому типу, но категории обозначаются не «звездами», а «солнцами».

Греция. Гостиницы Греции подразделяются на категории Luxe, A, B, C.

Венгрия. В Венгрии существуют 5 категорий гостиниц (1-5 звезд), четыре категории кемпингов (1-4 звезды), две категории туристских приютов (А и В) и три категории сдаваемых апартаментов.

Болгария. Средства размещения подразделяются на следующие категории: гостиницы (1-5 звезд), мотели (1-3 звезды), туристские деревни (бунгало) (1-3 звезды), туристские деревни (виллы) (3-5 звезд), кемпинги (1-3 звезды), пансионаты (1-3 звезды), частные квартиры (1-3 звезды).

Словения. В 1997 г. введен классификатор средств размещения, согласно которому средства размещения делятся на две группы:

Предприятия размещения (отель, мотель, пансионат, апартаменты, кемпинг);

Фермерские хозяйства, предоставляющие в аренду комнаты или апартаменты.

США. Единой официальной, утвержденной государственными органами категоризации здесь не существует. Оценку гостиниц и определение их рейтинга производят несколько компаний, среди которых наиболее известными являются Автомобильная Ассоциация Америки (ААА) и MobileTravelGuide. Оценка выставляется в виде определенного количества баллов. По оценке специалистов ААА гостиницы с самым высоким рейтингом имеют уровень 4 или 5 «алмазов», а согласно MobileTravelGuide – категорию 4 или 5 звезд.

Мексика. Рейтинг гостиницы (1-5 звезд) определяют государственные структуры. Существует дополнительная категория GrandTurismo для самых лучших гостиниц.

Вывод.

Осуществлялись попытки создания единой международной категоризации гостиниц. В этой связи МАГР совместно с Международной торговой палатой и Международным союзом официальных туристских организаций (МСОТО) был разработан проект единой международной категоризации гостиниц.

Однако этот проект не был одобрен национальными ассоциациями, членами МАГР из-за различий в подходе к оценке качества оборудования, разницы в подходе к оценке качества оборудования, разницы климатических и прочих условий.

Большинство стран признали невозможным создание единой системы категоризации, пригодной для использования повсеместно.

В 1989г. Секретариат ВТО разработал «Рекомендации по межрегиональной гармонизации критериев гостиничной классификации на основе стандартов, одобренных региональными комиссиями» (Мадрид, 1989 г.). Рекомендации определяют минимальные требования к зданию и номерам, качеству гостиничного оборудования и мебели, энерго- и водоснабжению, отоплению и санитарии, безопасности и связи, гостиничным услугам и обслуживающему персоналу. К гостинице любой категории может быть отнесено здание, имеющее не менее 10 номеров, в котором 24 часа в сутки должна быть горячая и холодная вода. Высшая категория гостиницы – 5 звезд. Средства размещения, не отвечающие требованиям категории 1 звезда, могут быть определены как некатегорийные.

**Список литературы**

Гуляев В.Г. Организация туристкой деятельности М.: Нолидж, 1996.

Основы туристкой деятельности: учебник для туристских лицеев и колледжей. – М.: РМАТ, 1997.

Основы квалификационных требований к некоторым профессиям и должностям работников гостинично-туристкого комплекса (отечественный и зарубежный опыт). Методические материалы. – М.: институт гостиничного, туристского и ресторанного бизнеса. Вып.2, 1997.

Ходорков Л.Ф. Мировое гостиничное хозяйство. – М.: ВКШ по иностранному туризму, 1991.