

Технология и организация гостиничных услуг

10010365 «Социально-культурный сервис и туризм», 08050263 «Экономика и управление на предприятиях туризма и гостиничного хозяйства»,
10020165 «Туризм»

Институт сервиса, моды и дизайна

Кафедра туризма и гостинично – ресторанного бизнеса

Владимирова Елена Александровна

Классификация средств размещения

План лекций

Классификация средств размещения

1. Основные параметры классификации средств размещения
2. Национальные системы классификации средств размещения
3. Документационное обеспечение системы классификации
4. Классификация гостиниц в России

Требования к знаниям, умениям и навыкам

Студент должен приобрести знания и умения:

- Знать параметры международной классификации средств размещения
- Знать требования к классификации гостиниц по уровню комфорта
- Знать международные параметры классификации номеров
- Знать требования к классификации гостиниц в РФ
- Уметь провести оценку классификационных параметров гостиниц и номеров в РФ

Материал для восстановления знаний

Правовое обеспечение гостиничной индустрии

Задания для проверки остаточных знаний:

- Провести сравнительную характеристику критериев международных и российских нормативных документов
- Составить правила проживания в гостиничном предприятии
- Перечислить случаи ответственности гостиницы перед гостем
- Составить стандарт документационного оформления иностранного гражданина в гостинице РФ

Содержание

Классификация средств размещения

1. Ключевые понятия
2. Учебный материал
3. Вопросы для самопроверки
4. Рекомендуемая литература

Ключевые понятия

Классификация средств размещения

Классификация гостиниц — оценка технического состояния гостиницы, уровня оказания сопутствующих услуг, контроль качества.

Целевой сегмент - это однородная группа потребителей рынка фирмы, обладающая схожими потребностями и покупательскими привычками по отношению к услугам фирмы

Номерной фонд — общее количество номеров в гостинице

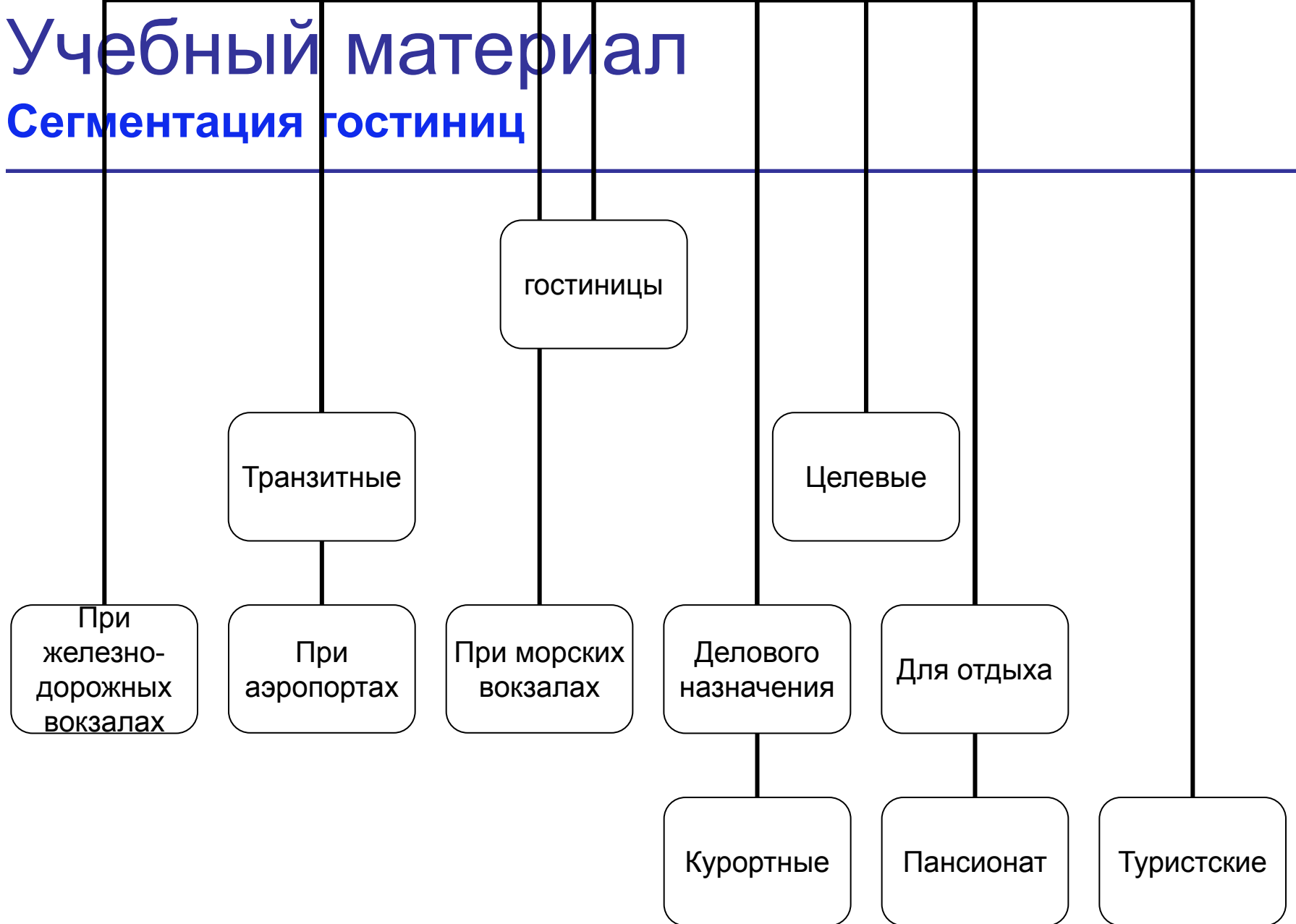
Средства размещения - помещения, имеющие не менее 5 номеров и используемые организациями различных организационно-правовых форм и индивидуальными предпринимателями для временного проживания туристов

Основные услуги — услуги проживания и питания

Дополнительные услуги — комплекс сопутствующих услуг, созданных для удовлетворения спроса целевого сегмента гостей

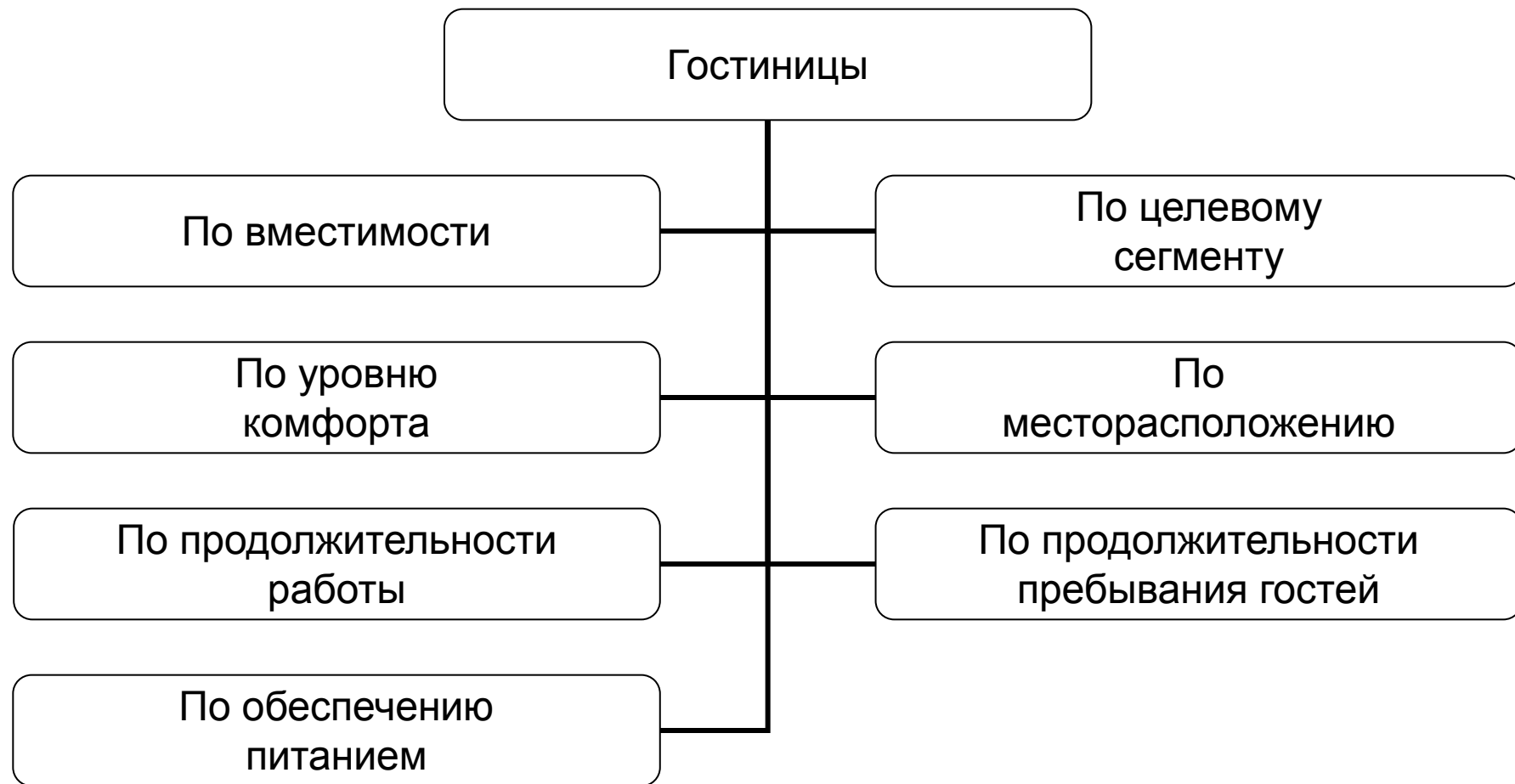
Учебный материал

Сегментация гостиниц



Учебный материал

Классификация гостиниц



Учебный материал

Обозначения уровня гостиниц

Греция – «буквы» (государственная система)

Великобритания – «короны» (государственная система); «розы»
(негосударственная система); «ключи»; «алмазы»

Шотландия – «звезды», «ключи», «драконы»

Австралия – «классы»

Швейцария – «разряды»

Франция – «звезды», «разряды»

США – «звезды», «разряды», «алмазы»

Италия – «звезды»

Таиланд – «буквы»

Страны Прибалтики – «звезды», «короны»

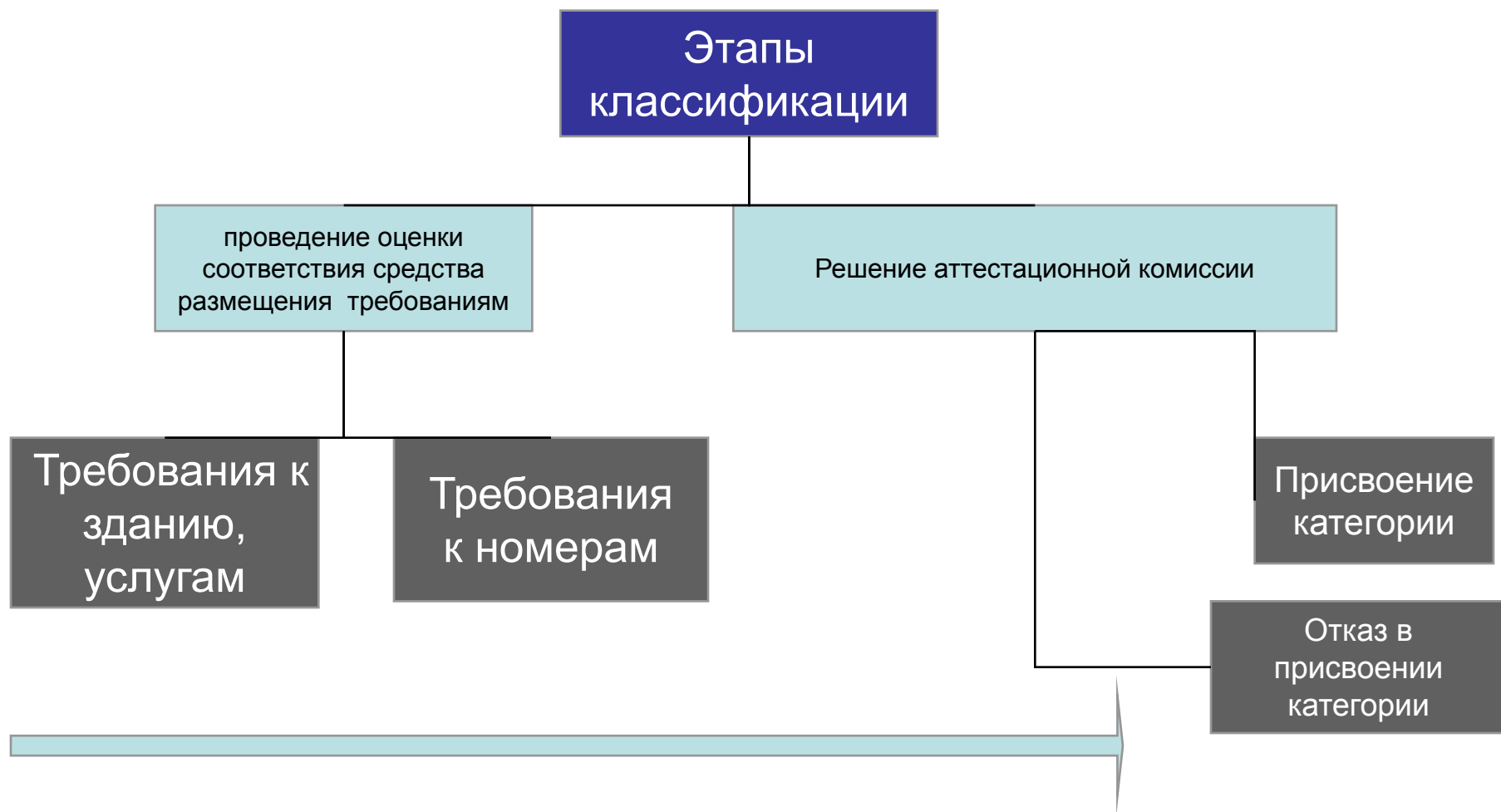
Учебный материал

Целями Системы классификации гостиниц в РФ являются:

- обеспечение стабильности качества обслуживания в средствах размещения;
 - гармонизация критериев классификации средств размещения в Российской Федерации с Рекомендациями Всемирной туристской организации (ВТО) и с учетом существующей зарубежной практики;
 - дифференциация средств размещения в зависимости от ассортимента и качества предоставляемых услуг;
 - оказание помощи потребителю в компетентном выборе услуг средства размещения;
 - обеспечение потребителя достоверной информацией о том, что категория средства размещения подтверждена результатами классификации и соответствует категории, установленной в нормативных документах, принятых в Системе;
 - повышение конкурентоспособности гостиниц и других средств размещения;
- содействие развитию въездного и внутреннего туризма за счет укрепления доверия российских и иностранных потребителей к результатам классификации средств размещения и соответственно увеличению доходной части бюджета страны.

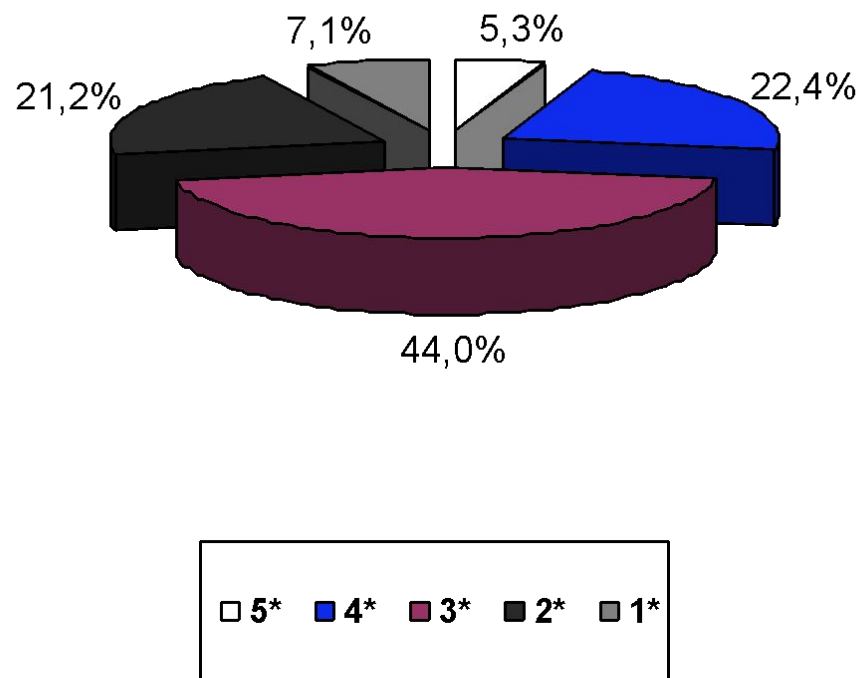
Учебный материал

Система классификации гостиниц в РФ



Учебный материал

Гостиницы, прошедшие классификацию «Ростест»



Всего в России до 2009г.
прошли сертификацию по
системе «Ростест» 397
гостиниц

Учебный материал



Сертификат выдается
сроком на пять лет

Приобретенные знания

- Содержание международных нормативных актов, регулирующих аспекты классификации средств размещения
- Национальные системы классификации гостиниц
- Типология параметров классификации гостиниц и номеров
- требования к гостиницам разной категории
- Система классификации гостиниц в Российской Федерации

Вопросы для самопроверки

Классификация средств размещения

- Дать понятие коллективному и индивидуальному средству размещения
- Перечислить параметры классификации гостиниц
- Перечислить основные требования к оснащению и услугам гостиниц
- Перечислить цели создания системы классификации гостиниц в РФ
- Дать характеристику категориям номеров по системе «Ростест»

Задания для самопроверки

Классификация средств размещения

Подготовить доклады по темам:

- Национальные системы классификации гостиниц
- Государственное регулирование систем классификации в странах Европы
- Государственное регулирование систем классификации в странах Северной Америки
- Государственное регулирование систем классификации в странах Юго-восточной Азии

Рекомендуемая литература

1. Саак А.Э., Якименко М.В. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны) – СПб.: «Питер», 2007. – 432с.
2. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: учеб. пособие. – М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2008. – 352с.
3. Кусков, А. С. Гостиничное дело: учебное пособие [для студ. вузов]. / А. С. Кусков. - М. : Дашков и К*, 2009. - 328 с.
4. Сенин, В. С. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения: учебное пособие для студ. вузов, обуч. по спец. "Социально-культурный сервис и туризм". / В. С. Сенин, А. В. Денисенко. - М.: Финансы и статистика, 2007. - 144 с.: ил. - Библиогр.: с. 134-138.

Использование материалов презентации

Использование данной презентации, может осуществляться только при условии соблюдения требований законов РФ об авторском праве и интеллектуальной собственности, а также с учетом требований настоящего Заявления.

Презентация является собственностью авторов. Разрешается распечатывать копию любой части презентации для личного некоммерческого использования, однако не допускается распечатывать какую-либо часть презентации с любой иной целью или по каким-либо причинам вносить изменения в любую часть презентации. Использование любой части презентации в другом произведении, как в печатной, электронной, так и иной форме, а также использование любой части презентации в другой презентации посредством ссылки или иным образом допускается только после получения письменного согласия авторов.