



# СИСТЕМА ЗВЕЗД

## ЭКОНОМ:

- ◎ **1\*** - стандартный двухместный номер, примерно 8-10 кв.м. В номере есть гардероб-шкаф или вешалка, стулья, умывальник, зеркало, по два полотенца (маленькое и большое) на каждого постояльца. Ежедневная уборка, смена белья должна происходить каждые 7-8 дней, полотенце – каждые 3-4 дня. Не менее двух ванн на этаж и один туалет не более чем на пять комнат.
- ◎ **2\*** - номера оборудованы всем, как и в гостиницах 1\*, только смена белья производится каждые 6 дней. Удобства (ванная или душ, туалет) обычно находятся в номере. В гостинице также должны находиться ресторан или кафе, а также предлагаться варианты питания.
- ◎ **3\*** - начиная с категории 3\* и выше в каждом номере обязательно должны присутствовать туалет и ванная комната, туалетный столик, подставка для багажа, радио и т.д. Комнаты от 10-12 кв.м. В большинстве трехзвездочных отелей, за исключением самых дешевых, имеются телевизор, кондиционер. Смена постельного белья происходит 2 раза в неделю. Полотенца меняются ежедневно. Из парфюмерных принадлежностей Вам предложат только мыло. В некоторых отелях предусмотрен ряд услуг за дополнительную плату (химчистка, прачечная, гладильня и т.д.). На территории гостиницы может располагаться: охраняемая автостоянка, бассейн (в курортных отелях), ресторан, парикмахерская, бизнес-центр, обмен валют. Персонал гостиницы одет в форменную одежду, имеющую разделение по службам.

# СИСТЕМА ЗВЕЗД

## СРЕДНИЙ УРОВЕНЬ

- ◎ 4\* - в этих гостиницах комфорт выше, чем в гостиницах 3\*. Площадь комнат, как правило, не менее 13 кв.м. В номерах помимо хорошей мебели: мини-бар, кондиционер, телефон, сейф, фен, шампунь, гель для ванной в каждом номере (выдаются обычно в день заезда). Ежедневная смена постельного белья и полотенец. Предоставляются такие услуги как стирка, глажение и чистка одежды (при этом минимальное время заказа – сутки). Прайс-лист можно узнать на reception. В номер подается меню завтрака. На территории гостиницы находятся: салон красоты, спортивно-оздоровительный центр, аренда автомобилей, ТВ-салон, музыкальный салон, игровой и конференц-залы, ресторан, сауна, плавательный бассейн и т.п.

# ВЫСОКИЙ УРОВЕНЬ

- ◎ 5\* - то же, что и в гостиницах 4\*, но на более качественном уровне. А также иногда второй санузел в номере и телефонный аппарат в ванной комнате. Номера не менее 16 кв.м. В отелях 4\*-5\* предполагается наличие съютов (апартаментов), нескольких лифтов, всевозможных дополнительных услуг типа прачечной, химчистки, подачи завтрака и позднего ужина в номер, обмена валюты, вызова такси, продажи газет, сувениров и т.д.

- ◎ 7\* - у таких отелей нет стандартов, здесь всё «самое-самое лучшее». Town House Galleria (Милан), Burj Al Arab Hotel (Дубай), Emirates Palace (Абу-Даби), Tameer Towers (Абу-Даби), Morgan Plaza Beijing (Пекин) – не более десяти отелей в мире могут предложить подобный уровень комфорта. Личный дворецкий, «Ferrari» вместо такси, индивидуальный лифт и пляж – это самое простое, что предлагают отели 7 звёзд.

**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.

**Система букв** – система обозначается латинскими буквами и используется в Греции, Черногории

○ **Балловая индийская система**, в основе которой лежит оценка гостиницы экспертной комиссией.

- De Luxe – аналогичен отелю 5\*
- A – отелю 4\*
- B – отелю 3\*
- C – отелю 2\*
- D – отелю 1\*

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.

18.09.13г

- Тема: **Классификация  
ГОСТИНИЧНЫХ  
предприятий**

# Гостиница

- ◎ - это предприятие, предоставляющее людям, находящимся вне дома, комплекс услуг, важнейшими среди которых (комплексообразующими) в равной степени являются обязательное наличие двух главных услуг в гостинице- услуга размещения и питания.



**ПГК по  
территориал-  
ьному  
расположению**

Отели в центре города  
Придорожные отели  
Отели в окрестностях городов  
и в аэропортах.  
Плавучие отели.  
Курортная гостиница  
Отели на туристских  
маршрутах

**ПГК по  
функционал  
ьному  
назначению**

Туристско-экскурсионная  
гостиница  
2. Курортная гостиница  
3. Бальнеогостиница  
Санатортно-курортного  
типа  
4. Спортивно-  
оздоровительная  
гостиница  
5. Мотокемпинг  
6.. Охотничий домик  
8. Зеленая стоянка  
Гостиницы делового  
назначения

**ПГК по  
Уровню  
комфорта,  
Ассортименту и  
СТОИМОСТИ**

1.Дешевые отели или отели с  
ограниченным сервисом  
2Отели среднего уровня.  
3. Отели-люкс

Независимо от категории все гостиницы должны удовлетворять следующим исходным (совокупным) требованиям.

- Наличие удобных подъездных путей с необходимыми дорожными знаками, благоустроенной и освещенной территорией, площадки с твердым покрытием для кратковременной парковки и маневрирования автотранспорта (в том числе автобусов), вывески с названием и указанием категории, при отдельном входе в ресторан - вывески с его названием. Гостиница, занимающая часть здания, должна иметь отдельный вход.

- ◎ Соответствие архитектурно-планировочных и строительных элементов гостиницы и используемого технического оборудования строительным нормам и правилам.
- ◎ Обеспечение безопасности жизни, здоровья туристов и сохранности их имущества. В здании должны быть аварийные выходы, лестницы, хорошо заметные информационные указатели, позволяющие свободно ориентироваться как в обычной, так и в чрезвычайной ситуации.

- ⦿ Наличие систем противопожарной защиты, оповещения и средств защиты от пожара, предусмотренных правилами пожарной безопасности для жилых домов, гостиниц.
- ⦿ Соблюдение санитарно-гигиенических норм и правил, установленных органами санитарно-эпидемиологического надзора в части чистоты помещений, состояния сантехнического оборудования, удаления отходов и эффективной защиты от насекомых и грызунов.

- Оснащение инженерными системами и оборудованием, обеспечивающими: горячее и холодное водоснабжение (круглосуточно), в районах с перебоями в водоснабжении необходимо иметь емкость для минимального запаса воды не менее чем на сутки;

# Отель-люкс

- по вместимости данный тип гостиниц относится к малым или средним предприятиям
- обычно располагается в центре города
- хорошо обученный персонал обеспечивает очень высокий уровень сервиса
- характерна высокая цена номера, включающая всевозможные виды обслуживания.



# Гостиница среднего класса

- по вместимости больше отеля (400-200 мест)
- располагается в центре города или городской черте
- Предлагает достаточно широкий набор услуг, и цены на них равны уровню региона расположения или несколько выше
- Рассчитана на прием бизнесменов, туристов-индивидуалов, участников конгрессов, конференций



# Гостиница-апартамент (апартамент-отель)

- вместимости малых или средних размеров (до 400 мест)
- Характерна для крупного города с непостоянным населением
- Представляет собой квартирный тип, используемый в качестве временного жилья, чаще всего на базе самообслуживания
- Цена в данном типе гостиниц, как правило, варьируется в зависимости от сроков размещения





□ Предприятие малой или средней вместимости (до 150 мест и более)

## Гостиница экономического класса

□ Располагается вблизи магистралей

□ Характерно простое и быстрое обслуживание, ограниченный набор услуг.

□ Цена в данном типе гостиниц, как правило, варьируется в зависимости от сроков размещения



# Мотель

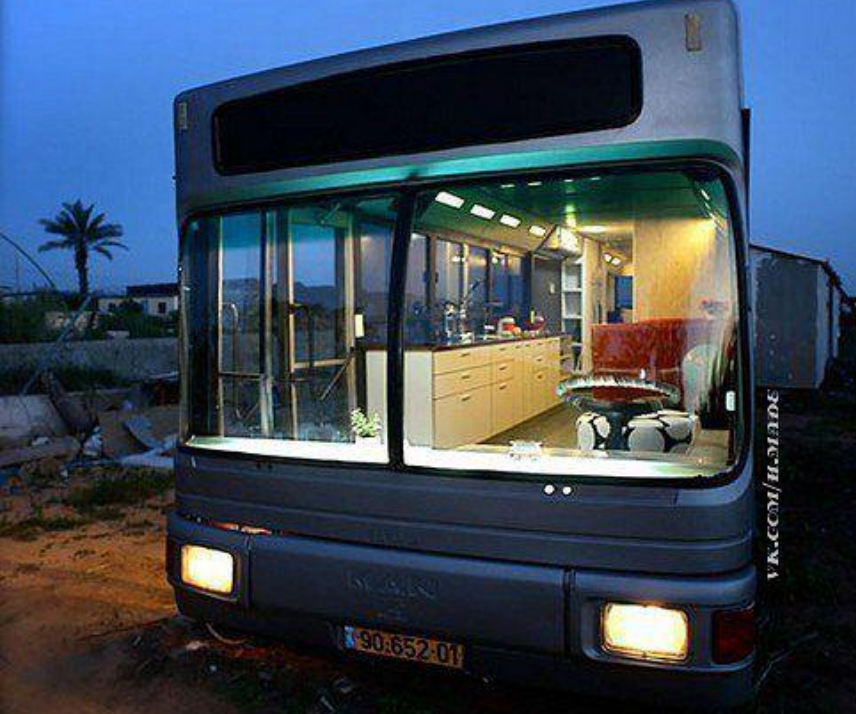
- простые одно- или двухэтажные сооружения, расположенные вне городской застройки, в пригороде, у автомагистралей
- малые или средние предприятия (до 400 мест)
- Характерен средний уровень обслуживания при небольшом количестве персонала



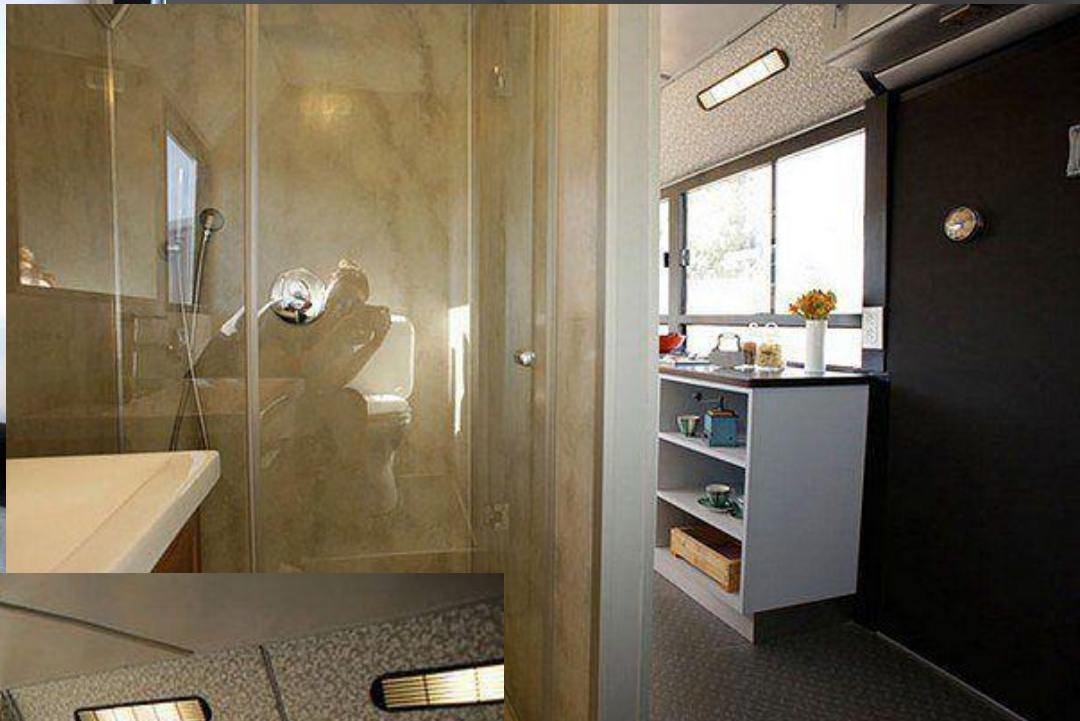
**Ротель - передвижная гостиница, представляющая собой вагон с одно-, двухместными отсеками, в которых расположены спальные кресла. Имеется отсек для переодевания, туалет, кухня, холодильник.**













это спальные места Янтай-Пекин







**Ботель - небольшая гостиница на воде, в  
качестве которой используется  
соответствующим образом  
оборудованное небольшое судно.**





**Флотель - большая гостиница, часто называемая «курортом на воде». Туристам предлагаются комфортабельные номера с большим набором услуг: бассейны, водные лыжи, снасти для рыбной ловли, оснащение для подводного плавания и подводной охоты, тренажерные залы, залы для конгрессов и конференций, библиотеки, разнообразное обеспечение (телефон, телефакс, телетайп, телевизор и т.д.). В последнее время часто используется для организации бизнес-туров, конгресс-круизов**





# Акватель – гостиница на воде



[www.podmoskove.ru](http://www.podmoskove.ru)

**Флайтель - аэрогостиница, или «летающий отель». Чрезвычайно дорогой и немногочисленный тип гостиниц. Оборудован посадочной площадкой и связью с метеослужбами.**







- ◎ **отели при казино**

- ◎ Такие отели чаще всего располагаются в одном здании с казино. Основным источником прибыли является казино, а отель - дополнительная услуга для привлечения постоянных клиентов-игроков. Отели предлагают своим гостям ресторан со шведской линией: буфетом, небольшим коктейль-баром и игровыми комнатами.

- ◎ **бутик-отели**

- ◎ Бутик-отели зачастую располагаются в исторических зданиях и имеют небольшое количество номеров. Основной клиентурой таких отелей являются состоятельные люди, которым необходима интимная атмосфера. Минимум общественных зон, номера высочайшего класса, эксклюзивные интерьеры, небольшие элитные рестораны и индивидуальное обслуживание – это то, что отличает бутик-отели от других гостиниц.

- ◎ **отели SPA**

- ◎ Отели, предлагающие своим постояльцам огромный выбор различных оздоровительных программ и действий. Диеты, режим питания, медицинский надзор и лечение, специально разработанные программы физических упражнений, массаж и терапия, а также познавательные обучающие программы. Многие курортные отели предлагают SPA-программы, но не все из них могут называться SPA-отелями. В SPA-отеле ведется строгий надзор за постояльцами и выполнением предписанных программ. SPA-отель гарантирует своим постояльцам после пребывания в нем тот или иной результат.



# Классификация размещения

<b>SGL - single</b>	одноместное размещение
<b>DBL - double</b>	двухместное размещение (такой номер может быть либо с одной двуспальной кроватью, либо с двумя отдельными кроватями (double twin)).
<b>TRPL - triple</b>	трехместное размещение (обычно две кровати + дополнительная раскладывающаяся кровать, либо диван).
<b>QDPL - quadruple</b>	четырёхместный номер
<b>ExB - extra bed</b>	дополнительная кровать
<b>Chld - child</b>	стоимость размещения ребенка до 12-ти лет; иногда CH - большой ребенок, до 12-15 лет; ch - маленький ребенок - до 6 лет
<b>inf - infant</b>	ребенок 0-2 лет

# Обозначение номеров

## Room type selection RIXOS BOROVOE

- DKF Deluxe king forest-
- полу люкс с 2-х спальная кровать с видом на лес
- DKL Deluxe king lake-
- полу люкс с 2-х спальная кровать с видом на озеро
- DTF Deluxe twin forest-
- полу люкс с 2 1-но спальные кровати с видом на лес
- DTL Deluxe twin lake-
- полу люкс с 2 1-но спальные кровати с видом на озеро
- XJF Suite Junior fores- люкс с видом на лес
- XJL Suite Junior lake - Люкс с видом на озеро
- XCF Suite Junior Corner forest- Люкс угловой с видом на лес
- XCL Suite Junior Corner lake –
- Люкс угловой с видом на озеро
- XPL Suite Presidentiat lake –
- Президентский с видом на озеро
- XHL Suite Presidentiat lake- Президентский с видом на озеро

**BGL, BG - bungalow** бунгало;  
строение, стоящее отдельно от основного  
здания.



# Chale пристройка к основному зданию или ОТДЕЛЬНЫЙ КОТТЕДЖ



**Cabana** постройка на пляже (или около бассейна), типа бунгало, стоящая отдельно от основного здания и иногда оборудованная как спальня.



# Cottage КОТТЕДЖ.





**Villa** Вилла, как правило двухэтажная, с гостиной, дополнительным санузлом. Часто с отделанным бассейном.



**Executive floor** один или несколько этажей в отеле с более высоким уровнем обслуживания.





# НОМЕРНОЙ ФОНД

# Номер –

- ◎ это помещение, состоящее из одного или нескольких мест проживания, оборудованных в соответствии с требованиями, предъявляемыми к гостинице данной категории.

# Гостиничные номера классифицируют по различным основаниям:

- ⦿ по числу мест. Различают номера одноместные, двухместные, трехместные и т.д. Одноместный номер в гостинице, мотеле – более дорогая категория размещения одного посетителя. Двухместный номер предназначен для одновременного проживания двух посетителей. Здесь могут быть две кровати, стоящие раздельно или рядом, или одна двуспальная кровать; в последнем случае двухместный номер используется для размещения супружеских пар;
- ⦿ по количеству комнат. Имеются однокомнатные номера, двухкомнатные, трехкомнатные

- по назначению. Различают номера бизнес-класса, экономкласса, номера-апартаменты и др.
- Номера бизнес-класса предназначены для размещения лиц, пребывающих в деловых поездках и командировках. В этом случае помимо стандартной обстановки в номерах должны быть созданы условия для работы (рабочий стол, телефон, факс, компьютер).
- Номера экономического класса – номера для размещения широкого контингента клиентов. Отличаются скромной, недорогой обстановкой и оборудованием – минимальным набором необходимых удобств (в номере – кровати, тумбочки, стол, стулья, шкаф, за пределами номера – душ или ванная, туалет, холодильник, телевизор.. что прежде всего отражается на цене размещения.
- Номера-апартаменты – двух-, трех-, четырехкомнатные номера, предназначенные, как правило, для долгосрочного размещения семей. В составе комнат номера-апартамента обязательно должна быть кухня с необходимым набором бытовой техники (Республики Карелия а, микроволновая печь, миксер), что позволяет обеспечить практически домашние условия пребывания.
- Люкс-апартаменты – трех-, четырехкомнатные номера жилой площадью не менее 45 кв. м, в составе которых кухня может отсутствовать. Это наиболее дорогая категория номеров.
-



# **Классификация ГОСТИНИЧНЫХ НОМЕРОВ**

**STD - standart** стандартная комната





# Superior комната большего размера, чем стандартная



# corner room угловая комната



# **studio** студия, однокомнатный номер больше стандартного с встроенной кухней



**family room** семейная  
комната, размером больше  
стандартной



executive suite, suite senior VIP  
номер повышенной  
комфортности, состоящий из двух





business большой номер с оргтехникой (компьютером, факсом), пригодный для



# honeymoon room номер для МОЛОДОЖЕНОВ



# duplex двухэтажный номер



**connected rooms** совмещенные номера, имеющие дверь-проход из одного в другой(дубль номер)



**apartment** номера, приближенные к виду современных квартир, имеющие места для приготовления еды; двух и более комнатная квартира





**president** самые роскошные номера  
гостиницы, несколько спален, кабинет,  
кухня, столовая, два-три туалета,  
комнаты для обслуживания этого  
персона (охрана)



## *Примечание:*

- ◎ **balcony** номер с балконом;
- ◎ **City view** номер с видом на город;
- ◎ **Beach view** номер с видом на пляж;
- ◎ **Pool view** номер с видом на бассейн;

- ◎ **Garden view** номер с видом на сад;
- ◎ **Ocean view** номер с видом на океан;
- ◎ **Land view** номер с видом на окрестности;
- ◎ **Dune view** номер с видом на дюны, пески;

- ◎ **Mountain view** вид на горы;
- ◎ **Park view** номер с видом на парк;
- ◎ **SV, Sea view** номер с видом на море;
- ◎ **SSV, Side Sea view** номер с боковым видом на море;
- ◎ **Inside view** вид на атриум или внутреннюю часть отеля.

# Расчетный час гостиницы





# Депозит

«зalog»

# Овербукинг

Ситуация, когда один и тот же номер отеля бронируется сразу несколькими людьми

# Перерыв!!!

