

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО
ОБРАЗОВАНИЯ
«ПЕНЗЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ АРХИТЕКТУРЫ
И СТРОИТЕЛЬСТВА»

КАФЕДРА «ЭКСПЕРТИЗА И УПРАВЛЕНИЕ НЕДВИЖИМОСТЬЮ»

Утверждаю:

Зав. кафедрой

Н.Я. Кузин

подпись, инициалы, фамилия

“ ” 2017 г.

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

К ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЕ НА ТЕМУ :

**АНАЛИЗ ОСОБЕННОСТЕЙ РАЗВИТИЯ И СТРОИТЕЛЬСТВА
ОБЪЕКТОВ ГОСТИНИЧНОЙ НЕДВИЖИМОСТИ (В ФОРМЕ**

НИР)

наименование темы

Автор работы Панкова Кристина Александровна

подпись, инициалы, фамилия

Обозначение ВКР-2069059-08.03.01-131042-17 Группа Стр2-46

номер

Руководитель работы Сегаев И.Н.

подпись, дата, инициалы, фамилия

Консультанты по разделам _____

наименование раздела

подпись, дата, инициалы, фамилия

Экономика Ученина Т.В.

Нормоконтроль Сегаев И.Н.

ПЕНЗА 2016 г.

АННОТАЦИЯ

на выпускную квалификационную работу Панковой Кристины

Александровны

(фамилия, имя, отчество)

на тему: «**Анализ особенностей развития и строительства объектов гостиничной недвижимости (в форме НИР)**»

За последние несколько десятилетий гостиничная индустрия изменилась до неузнаваемости. Сегодня в этой сфере деятельности, как никогда, имеются большие возможности, как для успеха, так и для неудач. Современные гости ожидают от гостиничного предприятия высоких стандартов обслуживания. Всё это ставит перед руководителями гостиничных предприятий, чьё основное внимание до недавнего времени было сосредоточено на оперативном управлении производством, новые задачи.

Тема данной работы представляется актуальной, вследствие того, что гостиницы Российской Федерации за последние годы стали частью международного гостиничного бизнеса.

Гостиничный рынок является перспективным. Являясь капиталоемким проектом с длительным сроком окупаемости, гостиница позволяет инвестору иметь в собственности дорогой и перспективный с точки зрения будущей доходности объект.

Автор работы /подпись/ _____ Панкова К.А.

(фамилия, имя, отчество)

Руководитель работы /подпись/ _____ Сегаев И.Н.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	5
1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА	7
1.1 Типы гостиничных предприятий	7
1.2 Классификация гостиниц и виды услуг	16
1.3 Законы и нормативные акты, регулирующие деятельность в сфере строительства зданий гостиниц и гостиничной деятельности.....	32
Выводы	36
2 АНАЛИЗ ОСОБЕННОСТЕЙ ТЕНДЕНЦИЙ СТРОИТЕЛЬСТВА ГОСТИНИЧНОЙ НЕДВИЖИМОСТИ	ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.
2.1 Развитие гостиничной деятельности и современное состояние в РФ	ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.
2.2 Анализ объемов строительства гостиничной недвижимости в Приволжском Федеральном округе	ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.
2.3 Оценка ситуации на рынке гостиничной недвижимости г. Пензы	ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.
Выводы	ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.
3 СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ПАСПОРТ ПЕНЗЫ И ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ	ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.
3.1 Характеристика Пензенской области.....	ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.
3.1.1 Общие сведения	<i>Ошибка! Закладка не определена.</i>
3.1.2 Историческая справка.....	<i>Ошибка! Закладка не определена.</i>
3.1.3 Краткая производственно-экономическая характеристика области	<i>Ошибка! Закладка не определена.</i>
3.1.4 Малый и средний бизнес	<i>Ошибка! Закладка не определена.</i>

3.1.5 Социальная сфера **Ошибка! Закладка не определена.**

3.1.6 Достопримечательности Пензенской области... **Ошибка! Закладка не определена.**

3.2 ХАРАКТЕРИСТИКА ГОРОДА ПЕНЗА..... **ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.**

3.2.1 Планировочная структура. Функциональное зонирование..... **Ошибка! Закладка не определена.**

3.2.2 Архитектурно - планировочное решение **Ошибка! Закладка не определена.**

3.2.3 Комплексная оценка окружающей среды **Ошибка! Закладка не определена.**

3.2.4 Транспортная и инженерная инфраструктуры.. **Ошибка! Закладка не определена.**

3.2.5 Достопримечательности города Пенза. **Ошибка! Закладка не определена.**

ВЫВОДЫ **ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.**

4 ОЦЕНКА ПРИВЛЕКАТЕЛЬНОСТИ СТРОИТЕЛЬСТВА

ГОСТИНИЧНОЙ НЕДВИЖИМОСТИ..... ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.

4.1. Привлекательность г. Пензы для строительства гостиничной
недвижимости **ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.**

4.1.1 Анализ привлекательности г. Пензы для посещения различными
группами граждан..... **Ошибка! Закладка не определена.**

4.1.2 Гостиничная недвижимость Пензы **Ошибка! Закладка не определена.**

4.2. Уровень комфортности гостиничной недвижимости..... **Ошибка!
Закладка не определена.**

4.3 АНАЛИЗ ОСНОВНЫХ ТОЧЕК ПРИТЯЖЕНИЯ ГОСТЕЙ ГОРОДА И ИХ
ОБЕСПЕЧЕННОСТИ ГОСТИНИЧНЫМ ФОНДОМ **ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ
ОПРЕДЕЛЕНА.**

- 4.3.1 Характеристика местоположения. *Ошибка! Залкадка не определена.*
- 4.3.2 Притяжение 1 группы туристов..... *Ошибка! Залкадка не определена.*
- 4.3.3 Притяжение 2 группы туристов..... *Ошибка! Залкадка не определена.*
- 4.3.4 Притяжение 3 группы туристов..... *Ошибка! Залкадка не определена.*
- 4.3.5 Притяжение 4 группы туристов..... *Ошибка! Залкадка не определена.*
- 4.3.6 Притяжение 5 группы туристов..... *Ошибка! Залкадка не определена.*

Выводы:..... **ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.**

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 38

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ 42

ВВЕДЕНИЕ

За последние несколько десятилетий гостиничная индустрия изменилась до неузнаваемости. Сегодня в этой сфере деятельности, как никогда, имеются большие возможности, как для успеха, так и для неудач. Современные гости ожидают от гостиничного предприятия высоких стандартов обслуживания. Всё это ставит перед руководителями гостиничных предприятий, чьё основное внимание до недавнего времени было сосредоточено на оперативном управлении производством, новые задачи.

Тема данной работы представляется актуальной, вследствие того, что гостиницы Российской Федерации за последние годы стали частью международного гостиничного бизнеса.

Гостиничный рынок является перспективным. Являясь капиталоемким проектом с длительным сроком окупаемости, гостиница позволяет инвестору иметь в собственности дорогой и перспективный с точки зрения будущей доходности объект.

Спрос на гостиничные услуги непостоянный, зависит от времени года, подвержен сезонным колебаниям. Производство гостиничного продукта требует высоких материальных затрат при существенно меньших переменных затратах. Постоянные затраты не зависят от количества обслуживаемых клиентов (гостей), а переменные зависят. Это требует привлечения в сезон большого дополнительного персонала, который зачастую не может быть патриотом гостиницы. Он не заинтересован в нужной степени в своевременном и качественном обслуживании. Кроме того, нехватка средств на постоянные затраты снижает качество гостиничного продукта.

Между тем, несмотря на общероссийские тенденции в гостиничном хозяйстве, стоит индивидуально подходить к каждому региону при проведении анализа гостиничного сектора, поскольку необходимо учитывать противоречия между текущими возможностями и потенциалом региона

Гостиничный бизнес - один из самых быстрых и успешно развивающихся в России, ежегодно растет на 15-20%

Рост обусловлен увеличением числа гостиниц высокого сегмента – «4 звезды» и «5 звезд», наиболее востребованными остаются трехзвездочные отели.

Лидерами Российского рынка гостиничных услуг являются Москва и Санкт-Петербург, Москва получает около 40% всех доходов.

Для достижения поставленной цели поставлены и решены следующие задачи:

1. Проведен анализ теоретических основ гостиничного бизнеса
2. Проанализированы особенности тенденций строительства гостиничной недвижимости
3. Составлен социально-экономический паспорт Пензенской области и города Пензы.
4. Проанализирована оценка привлекательности строительства гостиничной недвижимости в городе Пенза.

Объектом исследования являются объекты гостиничной недвижимости. Предметом исследования является гостиничная недвижимость в городе Пенза.

1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА

1.1 Типы гостиничных предприятий

Все услуги гостиницы дополняют друг друга и в большинстве случаев являются взаимозависимыми и воспринимаются гостем как единое целое. Определенный тип предприятия складывается с учетом того, как они скомбинированы и оформлены в единый комплекс.

а.) Отель - является традиционным типом гостиничного предприятия. Обычно располагается в крупном городе, предоставляет высокий уровень комфорта и широкий набор дополнительных услуг, имеет большой штат обслуживающего персонала.

б.) Отель-люкс - это малое и среднее по вместимости гостиничное предприятие. Обычно располагается в центре города. Высокий сервис самым требовательным клиентам (участникам конференций, специалистам, бизнесменам) обеспечивает хорошо обученный персонал. Цена номера включает все возможные виды обслуживания и очень высока. Номера имеют несколько комнат (обязательно изолированную спальню и гостиную). В некоторых номерах есть кухня с встроенным мини баром и холодильником.

в.) Гостиница (среднего класса) - предприятие, вместимостью 400-2000 мест, располагающееся в центре города или городской черте. Имеет широкий набор услуг, и уровнем цен, характерным для региона расположения. Рассчитано на прием бизнесменов, участников конгрессов, конференций, индивидуальных туристов.

г.) Апарт-отели (или апартамент отели) – одна из новейших тенденций в мировом гостиничном бизнесе. Как следует из названия, апарт-отели создаются по принципу апартаментов. Изначально заказывать апарт-отели стало возможно на традиционных пляжных курортах. Спрос на них формировали семейные пары с детьми, для которых обычные отели являлись недостаточно гибкими в

части обстановки номеров. Вскоре был сформулирован слоган, который емко описывает функции апарт-отеля: «лучше жить, нежели останавливаться». Подразумевается, что сервис в обычных отелях и возможность личной свободы и комфорта удовлетворяли потребности клиентов не в полной мере.

Апарт-отели выгодно отличаются от обычных гостиниц тем, что предлагают не стандартный набор вариантов для проживания, а полностью подходящие для жизни квартиры. Таким образом, проживание в апарт-отеле оказывается примерно тем же самым, что и в квартире. И вот здесь на первый план выступают два преимущества, которые отличают апарт-отель от аренды обычной квартиры и делают его ближе к гостинице. Во-первых, в апарт-отелях используется традиционная для обычных отелей схема бронирования номеров. Клиент может заказать апартаменты, просто позвонив на ресепшен. Во-вторых, при бронировании номера от постояльца не требуется заключать официальный контракт, и степень его ответственности оговаривается в базовых правилах апарт-отеля. К тому же, в апарт-отелях постоялец может получить расчет в любое удобное для него время.

Апарт-отели в качестве варианта для проживания подойдут тем, кто вынужден проводить вдали от дома долгое время. Номера апарт-отелей оборудованы всем тем, что обычно необходимо для жизни в обычной квартире, начиная с оснащенной техникой кухни и заканчивая DVD и тренажером в гостиной. Аналогом номера в апартамент отеле может служить номер съют в обычной гостинице, однако с определенными оговорками, которые касаются в первую очередь размера номера и его стоимости. При большем комфорте, цены в апарт-отелях зачастую ниже, чем в обычных отелях. Апарт-отели предпочтительнее в качестве длительного места проживания: от месяца вплоть до нескольких лет.

Популярен подобный вид отелей в Англии, Франции, Бенилюксе. В России апарт-отели в настоящее время представлены в Москве и Петербурге. Один из самых известных апарт-отелей Москвы - MaMaison Pokrovka 5* по адресу

улица Покровка 40 , в Петербурге – отель Кронверк 3* по адресу улица Блохина 9.

д.) Бизнес-отели имеют одну яркую отличительную особенность. Это их клиентура. Бизнес-отель четко нацелен на привлечение деловых клиентов. Поэтому бизнес-отели в большинстве случаев рассоложены в благоприятных местах, в центре или непосредственной близости от центра города. Бизнес-отель обязательно должен иметь налаженное транспортное сообщение с вокзалами, аэропортами, выставками и районами деловой активности того или иного города.

Одна из главных заповедей делового мира: «время - деньги». Поэтому бизнесмены, которые бронируют номер в бизнес-отеле, рассчитывают на то, что их потребности будут учтены. Зачастую удобство транспортной инфраструктуры и наличие в номерах необходимого набора оргтехники позволяет деловым людям сделать выбор в пользу бизнес-отеля. В бизнес-отелях часто можно встретить офисы компаний экспресс-доставки, таких как UPS или FedEx, реже – табло с биржевыми котировками.

Среди прочих важных для деловых людей факторов: возможность аренды в бизнес-отеле зала для совещаний. Многие корпорации предпочитают выбирать бизнес-отели не только в качестве варианта проживания своих сотрудников, но и в качестве места для проведения корпоративных мероприятий.

В бизнес-отелях встретить обычного туриста удастся нечасто. Расположение бизнес-отеля, дизайн его номеров и их цена во многом далеки от предпочтений путешественника, который стремится в первую очередь к отдыху, а не к работе.

Бизнес-отели – гостиницы особого типа. Рассчитанные на конкретную целевую группу клиентов, они формируют весь спектр своих услуг соответствующим образом. Налаживание связей с корпорациями и стабильная клиентская база – вот два основных приоритета в работе делового отеля.

Постоянные клиенты составляют основу процветания бизнес-отеля. Поэтому случайных постояльцев в таких гостиницах практически не бывает.

е.) Мини гостиницы – этот вид отелей получил широкое распространение по всему миру. Термин «мини гостиницы» наиболее активно используется в России. При этом мини отелей и мини гостиниц насчитывается несколько типов.

Подавляющее число мини гостиниц имеют класс «три звезды». Количество номеров в мини-гостиницах в среднем составляет порядка 20-30. Практически все они предлагают аренду посуточно. При этом у каждой страны есть свои стандарты по размеру номерного фонда мини-отелей. К примеру, в России согласно местным туристическим нормам мини-гостиницей считается гостиница, число номеров в которой не превышает 50.

Во многих мини-отелях условия в номерах могут быть на уровне высококлассных отелей. Такая ситуация типична в первую очередь для России. Найти и заказать в России отель хорошего уровня, по приемлемым ценам еще 15 лет назад было большой проблемой. Положение помогли исправить все те же мини гостиницы, строительство которых не требует многомиллионных инвестиций и которые окупаются быстрее, нежели отели с большим количеством номеров.

Рынок мини-гостиниц в России и странах Восточной Европы развивается все активнее. В Москве, Петербурге, Варшаве, Киеве и других городах мини-гостиницы составляют порядка 20-40% от общего числа отелей. Во многих крупных городах России, таких как Калининград, Нижний Новгород, Астрахань, мини гостиницы составляют основу индустрии гостеприимства.

Главная проблема для мини гостиниц на сегодняшний день состоит в том, что мало кому из них удастся повысить свой статус до 4-5*. Причина в том, что до сих пор требования по сертификации для крупных и мелких отелей остаются одинаковыми.

з.) Мотель - разновидность отеля. Мотель представляет собой придорожную гостиницу, которая состоит из типовых зданий, как правило, в два-три этажа. Здания практически полностью состоят из одних лишь номеров. Отличительная особенность мотеля – двери номеров выходят на парковку. Обстановка в номерах скромная, пригодная как раз для того, чтобы провести ночь и отправиться дальше в путь.

Мотель – это небольшая гостиница. Среднее число номеров в ней - 50-75. Оплата за услуги в мотеле производится зачастую на стойке регистрации, которая чаще всего находится в отдельном административном корпусе. Забронировать мотель можно и по телефону, и через интернет. Однако до сих пор расчет на месте – самый популярный способ оплаты мотельных услуг. Это связано с тем, что в мотелях традиционно высокое число «экстренных» постояльцев, которые не могут запланировать заблаговременно свою остановку на трассе.

Строительство мотелей набирает обороты и в тех странах, где ранее подобный способ проживания был довольно редким. Например, в России, территория которой просто обязывает к наличию большого числа придорожных гостиниц. Здесь мотели стали возводиться массово сравнительно недавно. Значительная часть российских мотелей расположена в окрестностях Петербурга, Москвы, а также в Краснодарском крае. Средняя стоимость проживания в российском мотеле – около 8 Eur в сутки

ж.) Курорт-отели или гостиницы Resort - тот самый вариант для отдыха и разрядки. Эти отели представляют сравнительно новую тенденцию в гостиничном бизнесе. Понятие Resort (по-английски курорт) - это англицизм, который означает отели в первую очередь с широким ассортиментом спортивных заведений: теннисные корты, бассейны, фитнес-центры. При этом главное отличие таких отелей от остальных гостиниц похожего типа в том, что курорт-отель – в его закрытости. Отель-курорт нередко называют клубным отелем "для всех". Еще одна отличительная черта отелей заключается в том,

что гостиницы подобного типа рассчитаны в первую очередь на сильную половину человечества – мужчин, заинтересованных в активном отдыхе.

Кроме того, Resort - это, как правило, полностью закрытый гостиничный комплекс, который имеет собственную службу безопасности, предупреждающую появление «лишних» людей на территории отеля. Поэтому гостиница, созданная по принципу Resort – это курорт в курорте, абсолютно закрытая и автономная система организации отдыха.

Большой выбор услуг – козырь, который resort-отели используют на полную. Помимо указанных выше возможностей для занятий спортом, предложения курорт-отеля включают разнообразие национальных кухонь, различные способы шоппинга и аттракционы. Типичный пример отелей Resorts - это комплекс зданий с номерами, отдельные бассейны, несколько ресторанов и баров, и зачастую собственные линии побережья. Большая часть отелей-курортов рассчитаны на массового туриста. Однако, есть и особые курорты, которые концентрируются на отдельных направлениях, будь то роскошь, спортивный отдых, спа или парки аттракционов.

Главное преимущество таких отелей, наверное, в том, что они позволяют отдыхать в совершенном спокойствии и без особых эксцессов. Одновременно с этим, закрытость отелей-курортов – это и большой минус. Потому что туристу практически отрезан от остальной страны отдыха, он не может общаться с местным населением, и соответственно, не может узнать больше о стране и ее обычаях. На сегодняшний день, наибольшее число отелей-курортов находится на островах Карибского моря (Доминикана), в Южной Европе (испанские Коста Бланка и Коста дель Соль), Северной Африке (Марокко) и Азии (Таиланд). Длинная цепь отелей-курортов протянулась вдоль атлантического побережья Южной Америки.

Так что ставшие сегодня популярными клубные туры и клубный отдых – это не что иное, как отпуск, проведенный в отеле типа «Курорт». По большому счету даже круизы можно отнести к типу проживания в отеле Resort – то же

море, то же солнце, тот же полный набор туристских услуг и практически та же отрезанность от внешнего мира.

и.) Пансионат - это вид гостиниц, который соединяет отдых и лечение. Пансионаты располагаются преимущественно за городом, в живописных местах у берегов озер, в горах или на морском побережье. В России и странах СНГ пансионаты доступны для отдыха широких слоев населения. Как правило, номера в пансионатах не отличаются повышенной комфортностью. Номера в пансионатах бывают одноместные, двухместные и реже четырехместные. Из бытовых приборов в них имеются телевизор, радио, холодильник. Традиции скупой мебелировки номеров во многих пансионатах сохранились еще со времен Советского Союза.

Главным же достоинством пансионата принято считать не комфорт в номерах, а возможность отдохнуть на природе. Пансионаты нередко располагаются в особых климатических зонах, сосновых лесах, вблизи от минеральных источников.

Многие пансионаты, особенно на морских курортах, предлагают различные лечебные процедуры, в том числе и модный нынче курс спа-терапии. Среди персонала, обслуживающего постояльцев в таких пансионатах, есть несколько специалистов-медиков различных направлений: невролог, диетолог, психотерапевт.

Стоимость номеров в пансионатах зачастую равна либо ниже цены номера в отеле 3*. Помимо бронирования номеров, в пансионатах доступен и другой вариант заказа проживания. Это покупка путевки. Их нередко продают свои сотрудникам государственные предприятия и организации. Подобный способ реализации номеров в пансионаты сохранился в СНГ и России еще с советской эпохи. Путевка в пансионат заказывается заблаговременно и оплачивается полностью в момент приобретения. В стоимость путевки помимо цены за проживание чаще всего включается цена за медицинские услуги и трехразовое питание. Ввиду того, что пансионаты нередко находятся на приличном

удалении от населенных пунктов, рассчитывать на самостоятельное питание при заказе путевке турфирмы не советуют.

к.) Санаторий можно рассматривать и как отель, и как лечебницу. В мировой практике санатории известны в первую очередь как лечебницы. Изначально санаториями называли медицинские учреждения, в которых лечили хронические заболевания, такие как туберкулез или астму. Впоследствии, в некоторых странах санатории стали выделяться в особый вид гостиниц, помимо лечения клиентам создавались дополнительные условия для отдыха, отличные от больничных. В России и странах СНГ такие учреждения до сих пор называются санатории или санатории-профилактории. В остальном мире иногда используют слово «санитариум».

Санатории стали активно создаваться в Европе в конце 19-начале 20 века. Государствами, в которых строительство санаториев велось наиболее активно, были Польша, Швейцария и страны Скандинавии. В них, а также в США, санатории использовались по принципу загородных госпиталей, преимущественно для лечения чахотки. После того, как туберкулез перестал быть распространенной болезнью, большинство санаториев было закрыто или перепрофилировано в больницы.

В странах бывшего СССР санатории до сих пор считаются аналогом спа отеля. В них предлагают широкий спектр лечения различных недугов и большой выбор медицинских процедур. Санатории располагаются в живописных лесных массивах, а также на большинстве южных курортов Крыма, Сочи, Азовского моря. Многие санатории носят реабилитационный характер. Отдых в санаториях подобного типа дает возможность восстановиться после серьезной операции. Со времен СССР в санаториях советского образца сохранились жесткий распорядок дня и трехразовое питание.

В странах СНГ наиболее комфортабельными до сих пор считаются санатории, которые ранее относились к ведению различных министерств и

высших правительственных организаций. Как правило, расположение таких санаториев наиболее выгодное, медицинское оборудование – более современное, а номера просторнее и комфортабельнее, чем в обычных санаториях.

В России и странах СНГ существуют целые регионы, которые отличаются большим количеством санаториев. Среди них хорошо известны курорты Минеральных вод на Кавказе, санатории города Трускавец в Украине, санатории близ озера Севан в Армении и у озера Нарочь в Беларуси. В странах Балтии большой известностью пользуются санатории Друскининкая в Литве.

л.) Трудно придумать более подходящий вариант проживания для молодого путешественника, чем хостел. Этот вид отеля получил широкую популярность у современных студентов, главным образом благодаря дешевизне. Хостел не предлагает богатого убранства номеров и большого разнообразия услуг. Это скорее даже не отель, а вариант общежития, где под одной крышей в большом помещении обитают люди, которых не смущает коммунальный дискомфорт. Собственно, слово «хостел» и переводится с английского именно так - общежитие.

Хостел хорош как вариант для малобюджетных путешествий. Первые хостелы представляли собой школьные здания, пустующие во время каникул. Их сдавали путешествующим студентам. Сегодня число хостелов в мире превышает четыре с половиной тысячи. Это могут быть как все те же школы или университетские общежития, так и специально построенные здания. Существуют и весьма необычные варианты хостелов, как например бывшая тюрьма в Словении или хипповская коммуна из нескольких многоквартирных домов в Сиднее.

Хостел трудно назвать отелем в прямом смысле этого слова. Как правило, большинство хостелов не предлагают отдельных комнат для проживания. Постояльцам нередко приходится жить по несколько человек в одной комнате. Также не стоит рассчитывать на отдельную кухню и душевую. Так что, если

захотите свежих полотенец, то их придется принести с собой и постирать. Тем не менее, эти неудобства можно перетерпеть, если учесть что в среднем цена за ночь в хостеле составляет порядка 10 USD.

Некоторые хостелы в качестве дополнительных услуг предлагают питание и напитки, которые включены в цену проживания. В этом случае клиент может рассчитывать на отдельное место для приема пищи.

Многие хостелы имеют жесткий распорядок и правила. Часто вводят запрет на курение, употребление алкоголя и посещение гостей. В Баварии законодательно закреплён возраст клиентов хостелов. Он не должен превышать 26 лет.

Наиболее серьезной проблемой считается безопасность в хостелах. Несмотря на то, что большинство из них имеют в своем распоряжении специальную охрану, воровство в хостелах до сих пор нагоняет тень на их репутацию. Поэтому на всякий случай при проживании в хостелах постарайтесь не расставаться со своими наличными, кредитками и паспортом.

Светлая же сторона проживания в хостелах заключается в том, что у вас есть возможность познакомиться с массой интересных людей. Хостелы служат своего рода центрами концентрации творческих людей: музыкантов, художников, актеров.

1.2 Классификация гостиниц и виды услуг

Классификация гостиниц определяет место той или иной гостиницы на рынке гостиничных услуг, облегчает клиентам и специалистам-профессионалам возможность получить представление о гарантированном наборе услуг, которые могут быть оказаны гостиницей определенного класса. Гостиницы классифицируются на основании их аттестации, которая, в свою очередь, может проводиться как на национальном, так и на международном уровне.

В зависимости от формы собственности выделяют следующие гостиницы:

- 1) находящиеся в муниципальной собственности;
- 2) находящиеся в частной собственности;

- 3) ведомственные;
- 4) смешанной собственности;
- 5) принадлежащие общественным организациям;
- 6) созданные с привлечением иностранного капитала.

В зависимости от цены за номер можно выделить гостиницы:

- бюджетные;
- эконом-класса;
- средние;
- первоклассные;
- апартаментные;
- фешенебельные.

По месторасположению:

- 1) находящиеся в пределах города;
- 2) находящиеся на побережье моря (удаленность от моря играет большую роль);
- 3) находящиеся в горах.

По уровню комфорта:

- общая характеристика всех имеющихся номеров (площадь номеров, количество одноместных, многокомнатных номеров);
- техническое состояние мебели, инвентаря;
- наличие и обстановка в ресторанах, кафе, барах;
- архитектурное и техническое состояние зданий;
- обустройство как гостиничной территории, так и прилегающей;
- техническое оснащение номеров и всей гостиницы в целом;
- дополнительные услуги.

В зависимости от вместимости выделяют гостиницы:

- 1) малых размеров (до 100 номеров);
- 2) средних размеров (от 100 до 300 номеров);
- 3) больших размеров (от 300 до 1000 номеров);

4) гигантских размеров (более 1000 номеров).

В зависимости от продолжительности работы гостиницы бывают:

- круглогодичные;
- двухсезонные;
- односезонные.

В зависимости от предоставляемого питания выделяют:

- полный пансион (размещение и трехразовое питание);
- размещение и только завтрак.

В зависимости от продолжительности пребывания гостей гостиницы бывают:

- рассчитанные на длительное пребывание гостя;
- рассчитанные на небольшую продолжительность пребывания гостя.

В зависимости от функционального назначения:

1) целевые гостиницы, которые включают:

- а) гостиницы делового назначения;
- б) гостиницы для отдыха;
- в) транзитные гостиницы, предназначенные для кратковременных остановок;
- г) гостиницы, предназначенные для постоянного проживания гостей.

В зависимости от типа конструкции и материала, используемого для постройки, можно выделить следующие гостиницы:

- каркасные;
- монолитные;
- блочные.

Классификация средств размещения:

1) коллективные средства размещения – предприятие, которое имеет единый аппарат управления и постоянно предоставляет посетителям услуги по размещению и проживанию в номерах (число номеров обязательно должно быть более десяти);

2) индивидуальные средства размещения, к которым относятся квартиры, комнаты в квартирах, дома, сдаваемые в аренду.

Коллективные средства размещения подразделяются на два больших подвида:

1) предприятия гостиничного типа – здания, в которых количество номеров превышает 100. У предприятий гостиничного типа имеются следующие существенные различия:

а) размер (меньше 100 номеров, от 100 до 300 номеров, свыше 300 номеров);

б) отели класса люкс, отели первого класса и отели эконом-класса в зависимости от уровня и качества обслуживания;

в) тип управления;

2) специализированные предприятия – объекты, специализирующиеся не просто на размещении клиентов, а выполняющие еще какую-либо другую специализированную функцию.

Выделяют следующие специализированные средства размещения:

- заведения, предназначенные для оздоровления своих постояльцев (санатории, профилактории);

- дома отдыха, лагеря труда и отдыха, туристические, спортивные базы, базы отдыха;

- туристические стоянки;

- транспорт как наземного, так и водного типа, приспособленный под средства размещения для ночлега;

- кемпинги.

Вышеперечисленные параметры играют важную роль для классификации гостиниц.

По местоположению гостиницы подразделяются на:

1) центральные гостиницы располагаются в центре города, удобны для гостей приезжих, как по делам, так и с целью развлечения. Они могут быть

предназначены для кратковременного, и долговременного проживания. Здесь предлагают самые разнообразные услуги и условия проживания. Обычно при гостиницах имеются рестораны, кафе, бары, комнаты для отдыха, танцзал, клубы;

2) курортные гостиницы. Их строительство начало расти с развитием железнодорожного транспорта. Жители городов устремляются в период отпусков в экзотические регионы. Поначалу эти курортные гостиницы были сезонными. Но, когда автомобили и самолеты сделали даже отдаленные регионы вполне доступными и люди стали путешествовать чаще, многие курорты стали круглогодичными. Некоторые из них имеют спортивный уклон (в перечень услуг входят водные лыжи, гольф, рыбная ловля), другие специализируются на семейном отдыхе;

3) аэровокзальные гостиницы не жалуются на отсутствие клиентов, поскольку через аэропорты проходит множество пассажиров – командированных и отдыхающих (как одиночных, так и в составе групп). В таких гостиницах одни останавливаются потому, что прибыли поздним или ранним рейсом, другие – потому, что делают пересадку. Аэровокзальные гостиницы относятся к полносервисным (вместимостью 200–600 номеров). Из-за того, что многие гости с трудом подстраиваются под временной пояс, гостиницы вынуждены продлевать время работы ресторанов, баров, кафе, обслуживание в номерах, в общем, работать круглосуточно. Для привлечения деловых людей, некоторые гостиницы стали оборудовать специальные помещения для совещаний;

4) гостиницы на автостраде стали популярными в 1950–1960-е гг. Гостиницы такого типа необходимы американцам в связи с развитием автомобильной промышленности. Им было нужно удобное и недорогое пристанище на ночь, чтобы просто приехать, снять комнату и под ее окнами поставить свой автомобиль. Со временем некоторые удобства все-таки добавились, например рестораны, бассейны, комнаты для игр, комнаты отдыха,

спутниковое телевидение. Такие гостиницы обычно располагаются на окраинах больших и маленьких городов;

5) казино – гостиницы размещаются в одном из центров игорного бизнеса.

По типу сервиса гостиниц бывают: эконом-класса, отели длительного проживания и апартаментные.

а) полносервисные. В них предлагают полный ассортимент услуг, удобств и комфорта. В таких гостиницах также расположены рестораны, кафе, бары, комнаты отдыха, банкетные залы, конференц-залы. Для деловых людей предусмотрены бизнес-центр, факс, компьютерный модем;

б) бюджетные гостиницы и гостиницы эконом-класса предлагают чистые и просторные комнаты без излишеств. Такого типа гостиницы стали популярными и сосредоточили свое внимание на ночлеге, а не на питании гостей. В таких гостиницах вообще нет ресторанов, единственное, что они могут предложить, – это завтрак (чай или кофе с булочкой);

в) отели длительного проживания ориентированы на длительное проживание гостей. Но если у них есть свободные номера, то они принимают гостей и на короткий срок. Гости, которые снимают номера надолго, получают скидку в зависимости от срока проживания. Клиенты таких гостиниц – в основном бизнесмены и техническая интеллигенция или семьи, которые поменяли место жительства. Такие гостиницы оснащены кухней с плитой и кухонными принадлежностями. Клиентам предлагают бесплатный завтрак и вечерний коктейль. В некоторых гостиницах имеются бизнес-центр и комнаты отдыха;

г) апартаментные гостиницы предлагают домашние условия своим клиентам, которые находятся в их городе по разным причинам. Они имеют дополнительную площадь в виде гостиной с мягкой мебелью, а также небольшую кухню с кладовкой для продуктов.

На сегодняшний день имеется около 30 различных систем классификации гостиниц. В каждой стране, как правило, свои стандарты, основанные на

культурных и национальных особенностях.

В настоящее время в мире насчитывается более 30 систем классификации гостиниц. В каждой стране приняты свои национальные стандарты. Их можно объединить в две основные группы: европейская, в основе которой лежит французская национальная система, 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 стран. В Италии для наиболее качественных пятизвездочных отелей введена приставка «luxury» (роскошный), и балльная оценка, в основу которой положена индийская национальная система (преобладает в странах Азии и Африки). Наиболее распространены следующие системы классификации:

Однозвездный отель. Расположены такие гостиницы обычно на окраине, или рядом с центром, но в неприглядном месте. Как правило, это очень маленький отель, на 6-10 номеров, который обслуживает одна семья. Питание здесь не предполагается, вход после часа ночи запрещен. В маленьком номере - две кровати, тумбочка и стул.

Двухзвездный отель. У таких гостиниц - удобств больше. Турфирмы предлагают размещение в таких отелях чаще всего на экскурсионных маршрутах, когда туристу нужны только постель и завтрак. Обстановка в номере - кровать, стол, стул, возможно, раковина. Иногда уровень двух звезд подразумевает наличие удобств в виде душа и телевизор, за пульт, от которого придется заплатить. Ограничений на вход в ночное время нет. Завтрак обычно присутствует.

Трехзвездный отель. Это самая распространенная во всем мире разновидность отелей. В номере такой гостиницы должны быть все удобства: телефон, телевизор, возможно, мини-бар. Номера бывают одноместные и двухместные как с одной большой кроватью, так и с отдельными. Есть трехместные номера для родителей с ребенком: обычно это двухместный номер

с дополнительной кроватью или с раскладывающимся диваном. Сервис гостиниц различных стран мира может значительно отличаться друг от друга. Например, в Европе в отеле три звезды – меньше услуг, чем в греческих трехзвездных отелях. У них существуют определенные закономерности: обычно, чем выше комфорт и чем больше предоставляемых дополнительных услуг, тем дальше от центра располагается гостиница.

Четырехзвездный отель. Это отели с высоким уровнем сервиса, рассчитанные на людей, чьи заработки по европейским стандартам средние и выше среднего. Четырехзвездную гостиницу отличает повышенный уровень комфортности и удачное месторасположение, она может располагаться в центре города или на первой линии пляжа. Обязательно должна быть охраняемая автостоянка. У больших отелей есть свои такси и микроавтобусы. Эта категория предполагают множество дополнительных бесплатных услуг, возможность пользоваться тренажерными залами, кортами и бассейнами и различными отельными шоу, например, дискотеками. В четырехзвездном отеле номер меблирован как обычная жилая комната, со стандартной бытовой техникой. Цветной телевизор с дистанционным управлением, холодильник, мини-бар, кондиционер, охранная система, мини-сейф, обязательно телефон с выходом на межгород. В некоторых отелях предоставляют термопресс для глажения, и есть система дистанционного управления светом. В таких отелях можно заказать как стандартный одноместный или двухместный номер, так и номера с улучшенной планировкой, которая предполагает не только спальню, но и гостиную или кухню.

Пятизвездный отель - это город со всей необходимой для жизни инфраструктурой. В отелях есть несколько ресторанов (с европейской и национальной кухней), баров, ночной клуб и магазины. А также парикмахерские и прачечные, фитнес и бизнес центры, бассейны и косметические кабинеты. Номера в них бывают самые разные: от одноместных с одной кроватью до многокомнатных апартаментов. Самый скромный номер в

пятизвездной гостинице - одноместный с одной двуспальной кроватью. Далее следуют двухместные, они бывают двух разновидностей: с двумя кроватями или с одной большой. Выше по рангу стоит двухместный номер, который может быть и двухэтажный, обычно со спальней или спальнями наверху. Есть двухъярусные номера, включающие в себя 2-3 спальни, пару гостиных и кабинетов и комнаты для прислуги или охраны. Для деловых людей в некоторых пятизвездных отелях есть бизнес номера - с многоканальной телефонной связью, компьютером, факсом и комнатой для переговоров. В любом номере пятизвездного отеля должен быть полный набор необходимых косметических средств в ванной, тапочки перед кроватью, мини-бар, телефон, цветной телевизор, кондиционер и другие предметы роскоши, облегчающие быт.

Российская классификация представлена в таблице 1

Номерной фонд – это общее количество номеров разного уровня комфорта, находящихся в распоряжении дирекции гостиницы или менеджмента гостиничной цепи.

Существуют различные критерии, учитываемые при классификации гостиничных номеров:

1) количество мест в номере. Бывают номера одно-, двух-, трехместные и т. д. В двухместном номере одновременно могут проживать два гостя. Двухместный номер может иметь две кровати, которые могут стоять либо рядом друг с другом, либо отдельно друг от друга, или иметь одну двуспальную кровать, которая предназначается для супружеских пар;

2) количество комнат в номере. Номер может состоять из одной, двух, трех комнат;

3) в зависимости от назначения бывают:

а) номера бизнес-класса. Их клиентами являются лица, пребывающие в деловых поездках и командировках. Отличием этих номеров от других является то, что они содержат такие обязательные атрибуты кабинета, как рабочий стол,

телефон, факс, компьютер;

б) номера-апартаменты. Состоят из двух, трех, четырех комнат. В таких номерах обычно размещаются семейные пары на долгий срок пребывания. Номера имеют кухню;

в) номера экономического класса. Предназначены для различного контингента гостей. Имеют скромное убранство и минимальный набор необходимых удобств (кровати, тумбочки, стол, стулья, шкаф). За пределами номера находятся душ, ванная, туалет, холодильник, телевизор. Такие номера имеют невысокую цену;

г) люкс-апартаменты - самая дорогая категория номеров, состоят не менее чем из трех комнат.

Существуют дополнительные услуги, предоставляемые отелями (стирка, доставка в номер еды и напитков, просмотр программ кабельного телевидения, пользование сейфом).

Услуги, предоставляемые в гостиницах, подразделяются на основные и дополнительные. Они могут быть бесплатными и платными.

К основным услугам относятся проживание и питание. Оформление проживающих в гостинице и уходящих из неё должно производиться круглосуточно. В организациях общественного питания, связи и бытового обслуживания (размещённых в гостинице) лица, проживающие в гостинице, обслуживаются вне очереди.

Без дополнительной оплаты гостям могут быть предоставлены следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции при её получении;
- побудка к определённому времени;
- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.

Таблица 1 – российская классификация номеров

Вид номера	Описание
Сюит	Площадь не менее 75 м ² . Состоит из трех и более жилых комнат. Отличительной особенностью такого номера является наличие нестандартно широкой двуспальной кровати (200×200 см) и дополнительного гостевого туалета.
Апартамент	Имеет от двух и более жилых комнат, площадью не менее 40 м ² .
Люкс	Имеет площадь не менее 35 м ² , предназначен для проживания одного-двух человек.
Студия	Имеет площадь не менее 25 м ² , и как следствие, однокомнатный. В нем могут проживать от одного до двух человек. Планировка номера позволяет использовать свободное пространство как кабинет или столовую.
Номер первой категории	Состоит из одной жилой комнаты. В комнате находятся одна или две кровати, есть санузел. В номере могут проживать как один, так и два человека.
Номер второй категории	Состоит из одной жилой комнаты с одной-двумя кроватями. В нем могут проживать один или два человека. Санузел в таком номере, в отличие от номера первой категории, неполный.
Номер третьей категории	Состоит из одной жилой комнаты, где количество кроватей зависит от числа проживающих. Санузел неполный.
Номер четвертой категории	Состоит из одной жилой комнаты, имеющей количество кроватей в зависимости от числа проживающих. В номере имеется умывальник.
Номер пятой категории	Также имеет одну жилую комнату, имеющую количество кроватей в зависимости от числа проживающих. Умывальник располагается в коридоре. Номер предназначен для проживания двух человек.

Сегодня можно выделить несколько пунктов составляющих гостиничный бизнес.

В самую первую очередь это само здание для организации гостиницы и совокупность разных видов работ, которые направлены на организацию создания условий для комфортного проживания постояльцев. Персоналу

необходимо всегда уметь создать такую атмосферу, в которой гость сможет почувствовать себя как дома.

Второй составляющей, конечно же, можно назвать предоставляемые услуги, являющиеся неким результатом деятельности направленной непосредственно на создание соответствующей обстановки в данном заведении. Об успешно проведенной работе всегда смогут рассказать клиенты.

И третья составляющая, которая всегда станет залогом успеха подобного предприятия, это, конечно же, правильно и тщательно подобранный персонал. Именно эти люди должны будут создать атмосферу уюта и комфортного проживания в гостинице, и, конечно же, станут ее показательным лицом.

Кроме всего, что будет предложено для максимального комфорта в обустройстве самих номеров, очень важную роль играет психологический комфорт, созданный за счет трепетного отношения самого персонала к постояльцам. Создание гостиничного комплекса является довольно таки затратным делом, которое требует больших денежных вложений. Можно приобрести уже действующую гостиницу и немного ее, переоборудовав и благоустроив поднять на более высокий уровень обслуживания. Или же начать все с нуля, создав единственную в своем стиле гостиницу. Но дать максимальную информацию потенциальным клиентам, нужна качественная реклама.

Самый действенный способ и вполне доступный это размещение фотографий гостиничных номеров. Доступное для просмотров в инете фото дает возможность оценить уют обстановки. Гостиничный бизнес сегодня находится в стадии своего активного развития. Это дает возможность для успешных начинаний в этой сфере.

Услуги размещения являются продуктом деятельности гостиниц или любого другого предприятия, предназначенного для проживания. В государственном стандарте ГОСТ Р 51185-98 "Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования" дается определение гостиничных услуг.

Услугами средств размещения является деятельность исполнителя по размещению туристов и оказанию гостиничных, специальных (лечебно-оздоровительных, санаторных, спортивных, туристских и др.) услуг.

Главной особенностью гостиничного продукта является то, что клиент не имеет право собственности на товар, которым пользуется. Выделяют характерные черты услуги, которые определяют специфику услуг размещения.

- Неотделимость производства от потребления услуги. В большинстве ситуаций, типичных для индустрии гостеприимства, оказание услуги требует присутствия и того, кто оказывает ее, и того, кому она оказывается. Это действие происходит на территории производителя, а не потребителя. Кроме того, персонал, производящий услуги, имеет непосредственный контакт с потребителем. В процессе предоставления требуется активное участие, как от производителя, так и от потребителя. Клиент рассматривает персонал гостиницы как неотделимую часть самой услуги. Именно поэтому качество гостиницы определяется в значительной степени поведением служащих.

- Невозможность хранения. Производство услуги зафиксировано во времени и пространстве: если услуга (гостиничный продукт) не проданы в определенный день, то потенциальный доход теряется и не может быть восполнен. Услуги нельзя складировать, т. к. они рассчитаны на удовлетворение реальных потребностей, имеющих в данный момент.

- Неосвязаемость. В отличие от материальных товаров услуги нельзя попробовать измерить, оценить на вкус, на ощупь, их не увидишь и не услышишь до момента их непосредственного оказания. Тот, кто приобрел какую-либо услугу, в руках ничего не уносит, но в памяти удерживает многое. Человек уносит с собой воспоминание, которым может поделиться с другими.

- Сезонность колебания спроса. Для гостиничного рынка характерны колебания спроса в зависимости от сезона года. Большинство туристов отдыхают в летние месяцы.

- Высокие фиксированные затраты. Когда анализируются отчеты гостиниц по прибылям и убыткам, становятся очевидными высокие фиксированные затраты производства и относительно низкие переменные затраты, которые являются ежегодными, во многом не зависящими от количества принятых клиентов за год.

- Непостоянство качества. Услуги сферы гостеприимства отличаются изменчивостью, т. е. их качество зависит от того, кто их оказывает и при каких условиях. Есть несколько причин этой изменчивости. Во-первых, услуги такого рода оказываются и принимаются одновременно, что ограничивает возможность контролировать их качество. Временная неустойчивость спроса делает проблематичным сохранение качества обслуживания в периоды, когда спрос становится повышенным. Многое зависит от состояния оказывающего услугу в момент ее оказания. Один и тот же человек может прекрасно обслужить вас сегодня и скверно - завтра. Причины этого скверного обслуживания могут быть самые разные. Изменчивость и колебания в качестве услуги - главная причина недовольства, высказываемого клиентами в адрес индустрии гостеприимства.

Услуга - процесс, протекающий во времени. Специфика отелей состоит в том, что проблемы, касающиеся производства, должны решаться быстро. В современных условиях клиенты требуют быстрого обслуживания.

Кроме обязательных и бесплатных услуг, гостиницы предоставляют целый комплекс всевозможных дополнительных услуг, которые оплачиваются дополнительно. Перечень и качество предоставления платных дополнительных услуг должен соответствовать требованиям присвоенной гостинице категории. Для средних и крупных туркомплексов (тургостиниц, полносервисных отелей и др.) со средним и высоким уровнем комфортабельности характерно наличие огромного перечня дополнительных услуг:

- услуги организаций общественного питания (бар, ресторан, кафе, буфет, пивной бар);

- магазины (сувенирный, продуктовый), торговые автоматы;
- инфраструктура развлечений (дискотека, казино, ночной клуб, зал игровых автоматов, бильярдная);
- экскурсионное обслуживание, услуги гидов-переводчиков;
- организация продажи билетов в театры, цирк, на концерты и т. д.;
- уход за детьми, предоставление услуг гувернеров и нянь, говорящих на родном для ребенка языке;
- уход за животными, которые совершают путешествие вместе с хозяевами;
- транспортные услуги (бронирование билетов на все виды транспорта, заказ автотранспорта по заявке гостей, вызов такси, прокат автомобилей);
- покупка и доставка цветов;
- продажа сувениров, открыток и другой печатной продукции;
- бытовое обслуживание (ремонт и чистка обуви; ремонт и глажение одежды; услуги химчистки и прачечной; хранение вещей и ценностей; разгрузка, погрузка и доставка багажа в номер; прокат предметов культурно-бытового назначения - телевизоры, посуда, спортивный инвентарь и пр.; ремонт часов, бытовой техники, радиоаппаратуры; услуги парикмахерской, маникюрного и массажного кабинетов и другие бытовые услуги);
- услуги салонов красоты и парикмахерских;
- сауна, баня, бассейны, тренажёрный зал;
- аренда залов переговоров, конференц-зала;
- услуги бизнес-центра;
- обмен валюты;
- другие услуги.

Система мер, обеспечивающих высокий уровень комфорта, удовлетворяющих разнообразные бытовые и хозяйственные запросы гостей, называется в гостиничном хозяйстве сервисом. Сервис нужно строить не только по принципу спроса (что хочет гость), но и по принципу предложения (гостиница предлагает новые услуги, которые может оказать, а гость выбирает).

Но нельзя навязывать услуги. Потребитель вправе отказаться от оплаты услуг, не предусмотренных договором. Также запрещается обуславливать выполнение одних услуг обязательным оказанием других услуг.

Перечень услуг зависит от категории гостиницы. Не во всех гостиницах есть возможность организовывать бытовое обслуживание гостей и предоставлять им полный перечень услуг. Однако всюду должны стремиться к тому, чтобы набор услуг полностью отвечал запросам гостей.

Предприятия, оказывающие услуги, должны размещаться в доступном месте (чаще всего на первом этаже). В вестибюле, на этажах, в номерах должна быть информация о том, как и где, получить услуги, часы работы должны быть удобными для гостей.

При оказании услуг важным является не только их количество, но и качество. Поэтому во многих гостиницах проживающих при отъезде просят заполнить небольшие анкеты, которые сдаются в службу приёма и размещения, а затем их изучают в службе рекламы и маркетинга.

1.3 Законы и нормативные акты, регулирующие деятельность в сфере строительства зданий гостиниц и гостиничной деятельности

Сегодня при управлении и строительстве гостиниц необходимо руководствоваться следующими документами:

- Гражданский кодекс Российской Федерации (ГК РФ) (части первая, вторая, третья и четвертая) (с изменениями и дополнениями)
- Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30 декабря 2001 г. N 195-ФЗ (КоАП РФ) (с изменениями и дополнениями)
- Налоговый кодекс Российской Федерации (НК РФ) (с изменениями и дополнениями)
- Постановление Правительства РФ от 9 октября 2015 г. N 1085 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации"
- Градостроительный кодекс Российской Федерации
- Технический регламент о безопасности зданий и сооружений (от 30.12.2009 № 384-ФЗ)
- Постановление Правительства РФ от 05.03.2007 № 145 «О порядке организации и проведения государственной экспертизы проектной документации и результатов инженерных изысканий»
- Постановление Правительства РФ от 31.03.2012 № 272 «Об утверждении положения об организации и проведении государственной экспертизы проектной документации и результатов инженерных изысканий»
- Постановление Правительства РФ от 16.02.2008 № 87 «О составе разделов проектной документации и требованиях к их содержанию»

- Постановление Правительства РФ от 24.11.2005 № 698 «О форме разрешения на строительство и форме разрешения на ввод объекта в эксплуатацию»
- Постановление Правительства РФ от 21 июня 2010 № 468 « О порядке проведения строительного контроля при осуществлении строительства, реконструкции, капитального ремонта объектов капитального строительства»
- Федеральный закон от 18.07.2006 № 109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации»
- Федеральный закон от 26 декабря 2008 г. N 294-ФЗ "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля" (с изменениями и дополнениями)
- Федеральный закон от 7 июня 2013 г. N 108-ФЗ "О подготовке и проведении в Российской Федерации чемпионата мира по футболу FIFA 2018 года, Кубка конфедераций FIFA 2017 года и внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями)
- Федеральный закон от 1 декабря 2007 г. N 310-ФЗ "Об организации и о проведении XXII Олимпийских зимних игр и XI Паралимпийских зимних игр 2014 года в городе Сочи, развитии города Сочи как горноклиматического курорта и внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями)
- Постановление Правительства РФ от 23 мая 2006 г. N 306 "Об утверждении Правил установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг" (с изменениями и дополнениями)

- Постановление Правительства РФ от 15 апреля 2014 г. N 317 "Об утверждении государственной программы Российской Федерации "Развитие культуры и туризма" на 2013 - 2020 годы"
- Постановление Правительства РФ от 20 июня 2013 г. N 518 "О Программе подготовки к проведению в 2018 году в Российской Федерации чемпионата мира по футболу" (с изменениями и дополнениями)
- Постановление Правительства РФ от 16 июля 2009 г. N 584 "Об уведомительном порядке начала осуществления отдельных видов предпринимательской деятельности" (с изменениями и дополнениями)
- Постановление Правительства РФ от 10 февраля 2016 г. N 89 "О государственном регулировании стоимости гостиничного обслуживания на территориях субъектов Российской Федерации, в которых будут проводиться спортивные соревнования чемпионата мира по футболу FIFA 2018 года, Кубка конфедераций FIFA 2017 года"
- Постановление Правительства РФ от 5 июня 2015 г. N 554 "О требованиях к формированию, утверждению и ведению плана-графика закупок товаров, работ, услуг для обеспечения нужд субъекта Российской Федерации и муниципальных нужд, а также о требованиях к форме плана-графика закупок товаров, работ, услуг", туристских и др.) услуг.
- Постановление Правительства РФ от 25 апреля 2012 г. N 390 "О противопожарном режиме" (с изменениями и дополнениями)
- Постановление Правительства РФ от 17 июля 1995 г. N 713 "Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета"

документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями)

- Постановление Правительства РФ от 21 января 2015 г. N 30 "О федеральной целевой программе "Развитие физической культуры и спорта в Российской Федерации на 2016 - 2020 годы"
- Постановление Правительства РФ от 2 августа 2011 г. N 644 "О федеральной целевой программе "Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011 - 2018 годы)" (с изменениями и дополнениями)
- Постановление Правительства РФ от 20 июля 2011 г. N 590 "О Министерстве культуры Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями)
- Постановление Правительства РФ от 21 июня 2010 г. N 467 "О возмещении расходов по бронированию и найму жилого помещения, связанных со служебными командировками на территории Российской Федерации, военнослужащим и сотрудникам некоторых федеральных органов исполнительной власти за счет средств федерального бюджета"
- Постановление Правительства РФ от 2 сентября 2009 г. N 717 "О нормах отвода земель для размещения автомобильных дорог и (или) объектов дорожного сервиса" (с изменениями и дополнениями)
- Приказ Минфина РФ от 30 октября 2008 г. N 121н "О введении новой системы оплаты труда работников федеральных бюджетных учреждений, находящихся в ведении Министерства финансов Российской Федерации, по виду экономической деятельности "Гостиницы и рестораны"

- Приказ Министерства культуры РФ от 11 июля 2014 г. N 1215 "Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями"

Выводы

Все услуги гостиницы дополняют друг друга и в большинстве случаев являются взаимозависимыми и воспринимаются гостем как единое целое. Определенный тип предприятия складывается с учетом того, как они скомбинированы и оформлены в единый комплекс.

Можно выделить 11 типов таких комплексов. В нашей стране наибольшее распространение получили 10. В Пензе – 6.

Классификация гостиниц определяет место той или иной гостиницы на рынке гостиничных услуг, облегчает клиентам и специалистам-профессионалам возможность получить представление о гарантированном наборе услуг, которые могут быть оказаны гостиницей определенного класса. Гостиницы классифицируются на основании их аттестации, которая, в свою очередь, может проводиться как на национальном, так и на международном уровне.

Классификация может быть:

- В зависимости от формы собственности;
- В зависимости от цены за номер;
- В зависимости от месторасположения;
- В зависимости от уровня комфорта;
- В зависимости от вместимости;
- В зависимости от продолжительности работы;
- В зависимости от предоставляемого питания;
- В зависимости от продолжительности пребывания гостей;

В настоящее время в мире насчитывается более 30 систем классификации гостиниц. В каждой стране приняты свои национальные стандарты. Их можно объединить в две основные группы: европейская, в основе которой лежит французская национальная система, 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 стран. В Италии для наиболее качественных пятизвездочных отелей введена приставка «luxury» (роскошный), и балльная оценка, в основу которой положена индийская национальная система (преобладает в странах Азии и Африки).

Услуги размещения являются продуктом деятельности гостиниц или любого другого предприятия, предназначенного для проживания. В государственном стандарте ГОСТ Р 51185-98 "Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования" дается определение гостиничных услуг. Услугами средств размещения является деятельность исполнителя по размещению туристов и оказанию гостиничных, специальных (лечебно-оздоровительных, санаторных, спортивных, туристских и др.) услуг.

Услуги, предоставляемые в гостиницах, подразделяются на основные и дополнительные. Они могут быть бесплатными и платными

Перечень услуг зависит от категории гостиницы. Не во всех гостиницах есть возможность организовывать бытовое обслуживание гостей и предоставлять им полный перечень услуг. Однако всюду должны стремиться к тому, чтобы набор услуг полностью отвечал запросам гостей.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Цель работы – исследование тенденции в сфере строительства объектов гостиничной - достигнута, по итогам исследования сделаны следующие выводы:

1. Несмотря на все трудности, рынок коммерческой недвижимости продолжает свое развитие. Причина не столь активного развития рынка гостиничной недвижимости по сравнению с торгово-офисной, заключается в ряде особенностей при инвестировании проекта.

Во-первых, срок окупаемости для гостиниц выше, чем для торгово-офисных центров.

Во-вторых, при неграмотном управлении могут возникнуть риски некупаемости.

Чтобы их избежать, необходимо учитывать все стороны функционирования гостиницы, необходим подробный анализ мирового и отечественного опыта развития гостиничной недвижимости.

Все услуги гостиницы дополняют друг друга и в большинстве случаев являются взаимозависимыми и воспринимаются гостем как единое целое. Определенный тип предприятия складывается с учетом того, как они скомбинированы и оформлены в единый комплекс.

Согласно данным исследования гостиничного рынка России, в настоящее время гостиничный рынок России представлен более чем 13 тыс. различных средств размещения. Около 70% всего оборота гостиничного рынка России приходится на Москву и Санкт-Петербург.

Большинство городов России, к сожалению, демонстрируют невысокие показатели развития сферы гостиничных услуг, в том числе в части строительства новых гостиниц

Основными проблемами гостиничной индустрии сегодня в России являются:

- устаревший номерной фонд, 60 % от общего номерного фонда было построено более 30-35 лет назад;

- нехватка средств размещения категории «3 звезд», для развития не только бизнес-туризма, но и для развития экскурсионного, познавательного туризма и др.;

- высокие цены на гостиничные услуги;

- недостаточный уровень подготовки специалистов, работающих в сфере туризма, дефицит специалистов среднего и младшего звена, нежелание выпускников высших учебных заведений работать на начальных позициях в гостиницах (горничные, официанты и так далее), привлечение на эти должности граждан иностранных государств;

- отсутствие полноценной государственной статистической информации о состоянии туристской индустрии в Российской Федерации;

- невысокие показатели загруженности гостиниц в регионах, чему способствует состояние региональной туристской инфраструктуры, и в первую очередь транспортной;

- проблемой на сегодняшний день остается вопрос классификации гостиниц и иных средств размещения в Российской Федерации.

Особенное внимание в ходе исследования уделялось удаленности гостиниц от основных «ключевых узлов» города, т.е. расположению гостиничной недвижимости в структуре города, ведь местоположение такого рода недвижимости (гостиниц) существенно влияет востребованность их потенциальными потребителями, а следовательно и на эффективность реализации инвестиционных проектов по развитию гостиничной недвижимости.

В качестве таких узлов были выделены:

1. Культурные объекты города;

2. Транспортный узел;
3. Медицинские учреждения;
4. Спортивные объекты города;
5. Деловые объекты города.

Комплексно изучив все стороны анализа, были сделаны выводы.

1. В центре города размещаются гостиницы направленные на удовлетворение нужд туристов. Оптимальное размещение таких гостиниц от 2 до 4 км от центра. На этом расстоянии доходность гостиницы максимальна.

2. На расстоянии от 0 до 2 км от автострады оптимально расположение гостиницы – мотеля.

3. Расположение гостиницы оптимально в территориальном поясе, удаленном от аэропорта на расстояние от 8 км и более.

4. Почти все исследуемые гостиницы были расположены в непосредственной близости от действующих предприятий промышленности. Доходность гостиниц, ориентированных на командированных зависит от класса гостиницы.

5. Расположение гостиницы оптимально на удалении от 0 до 2 км от вокзала.

По последним данным г. Пенза и Пензенский регион ежегодно принимает более 600 тыс. туристов (в т.ч. более 18 тыс. иностранцев) - деловых посетителей, участников всероссийских спортивных мероприятий, посетителей медицинских центров федерального значения.

На сегодняшний день в г. Пенза показатель обеспеченности мест на 1000 жителей составляет – 2,28. В настоящее время в областном центре функционируют 41 гостиниц и общежитий с совокупным номерным фондом около 1124 мест, дефицит гостиниц постоянно ощущается. В связи с этим значительная часть туристов размещается в санаториях, турбазах и домах отдыха.

В настоящий момент в Пензе наиболее распространены гостиницы и мини-отели класса “2 звезды” и “3 звезды. Отсутствуют гостиницы класса “5 звезд” и “4 звезды”.

В настоящее время в Пензе наблюдается тенденция превышение спроса в услугах гостиниц над предложением. Дефицит предложения дает возможность поднять стоимость гостиничных номеров значительно выше уровня, соответствующего качеству предлагаемых услуг. Стоимость размещения в гостиницах зависит от класса объекта, категории номера, местоположения объекта, известности гостиничного оператора.

Стоимость размещения в гостиницах и мини-отелях составляет:

- стандартный одноместный номер – от 600 руб./сут. до 5 000 руб./сут.;
- стандартный двухместный номер – от 1 000 руб./сут. до 5 000 руб./сут.
- «полулюкс» – 1 400 руб./сут. – 6 100 руб./сут.;
- «люкс» – 2 000 руб./сут. – 6 800 руб./сут.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Гражданский кодекс Российской Федерации: Части первая, вторая, третья и четвертая. – М.: Издательство «Омега-Л», 2008.-665 с. – (Кодексы Российской Федерации).
2. Земельный кодекс Российской Федерации. – М.: Проспект, 2008.- 112 с.
3. Градостроительный кодекс Российской Федерации. – М.: ГроссМедиа, 2008. – 96 с. – ISBN 978-5-476-00535-3.
4. Абрамов, С.И. Управление инвестициями в основной капитал [Текст] / С.И. Абрамов. – М.: Экзамен, 2009. – 212 с.
5. Акимова, М.С. Инвестиционный маркетинг комплексной жилой застройки территории [Текст] / М.С. Акимова, А.Н. Поршакова, Н.Ю. Улицкая, С.В. Старостин, Г.А. Котельников // Экономика и предпринимательство. . – 2013. № 12-2 (41-2).
6. Балашова, Е.А. Гостиничный бизнес: как достичь безупречного сервиса [Текст] / Е.А. Балашова – М.: Вершина, 2011. 181 с.
7. Баронин, С.А. Основы менеджмента, контроллинга и планирования в недвижимости: учебное пособие [Текст] / С.А. Баронин. – М.: ИНФРА-М, 2012. – 119 с.
8. Баронин, С.А. Девелопмент проектов реконструкции и развития городских территорий [Текст] / С.А. Баронин, Д.И. Меньшаков // Известия Юго-западного государственного университета. – 2011. – №5-38.
9. Баронин, С.А. Ипотечно-инвестиционный анализ: Учебное пособие [Текст] / С.А. Баронин, В.С. Казейкин, И.В. Попова, А.Х. Бейранов, Н.К. Гогуа, О. С. Кудрявцева. – Пенза: ПГУАС, 2008. – 231 с.
10. Баронин, С.А. Проблемные аспекты развития перспективных направлений территориальных бизнес-систем на примере Пензенской области: Монография. [Текст] / С.А. Баронин, А.Н. Янков. – Пенза, ПГУАС, 2013.
11. Баронин, С.А. Теория стоимости денег в экономике недвижимости [Текст] / С.А. Баронин и др. – Пенза, ПГУАС, 2012. – 128 с.

12. Вдовина, В.Я. Технология строительного производства: Учебное пособие [Текст]/ В.Я. Вдовина, В.А. Комаров, А.В. Пресняков, Г.Н. Рязанова – 2-е изд., стер. – Пенза: ПГУАС, 2011. – 252 с.

13. Грибовский, С.В. Оценка доходной недвижимости [Текст]/ С.В. Грибовский. – М.: Омега-Л, 2008. – 336 с.

14. Белых, Л.П. Управление портфелем недвижимости. [Текст]/ Л.П. Белых. – М.: Финансы и статистика, 2012. – 50 с.

15. Каурова, О.В. Определение составляющей переменных затрат на содержание номеров в гостиницах и аналогичных средствах размещения [Текст]/ О.В. Каурова, А.Н. Малолетко // Народное хозяйство. Вопросы инновационного развития. – 2015. - №2.

16. Кожухар, В.М. Экспертиза и управление недвижимостью. Введение в специальность: учебное пособие – 2-е изд. [Текст]/ В.М. Кожухар. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2011. – 96 с.

17. Кусков, А.С. Гостиничное дело: учебное пособие. [Текст]/ А.С. Кусков. – М. Дашков и Ко, 2009. – 328 с.

18. Методические рекомендации по статистике туризма, 2008 год. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://unstats.un.org/unsd/publication/SeriesM/Seriesm_83rev1r.pdf (дата обращения: 01.11.13).

19. **Панкова К.А., Учинина Т.В. Современные проблемы развития гостиничного бизнеса в РФ // Научный альманах. -2016. -№ 12-1 (26). -С. 199-202.**

20. **Панкова К.А., Учинина Т.В. Направления развития объектов гостиничной индустрии в РФ // Научный альманах. -2017. -№ 1-1 (27). -С. 146-149.**

21. Плата за землю и оценка земли. Комментарии. Разъяснения. Вопросы и ответы. – 2-е изд., стер. [Текст] – М.: АСТ, 2011 – 417 с. – серия «Консультация юриста».

22. Подоляко, Т.А. Проблемы российской индустрии туризма и роль государства в их решении [Текст] / Т.А. Подоляко // Государственно-частное партнерство в условиях кризиса. Материалы научно-практической конференции. М.: Институт Экономики РАН, 2012.

23. Сервейинг в строительстве: опыт и перспективы развития [Текст]: монография / под общей редакцией проф. д.э.н., проф. Баронина С.А. Семерковой – Пенза, ПГУАС, 2013.– 240 с.

24. Соколов, В.А. Инвестиционно-строительная деятельность застройщиков и инвесторов. [Текст]/ В.А. Соколов. – М.: Библиотечка «АиИ», 2012. – 164 с.

25. Староверова, Г.С. Экономическая оценка инвестиций: учебное пособие [Текст]/ Г.С. Староверова, А.Ю. Медведев, И.В. Сорокина – М.: КНОРУС, 2013. – 312 с.

26. Суслов, Д.К. Финансово-экономическая экспертиза. учебное пособие. [Текст]/ Д.К. Суслов. – Издательство Т.Д. «Элит-2000», 2013. – 197 с.

27. Танаева Т.Н., Толстых Ю.О., Кашежева А.А., Учинина Т.В. Особенности формирования рынка и позиционирования торговых объектов в г.Пензе // Современные проблемы науки и образования. – 2014. – № 5; URL: www.science-education.ru/119-15104 (дата обращения: 12.01.2015).

28. Теория и методология управления конкурентноспособностью бизнес-систем [Текст]: монография / под общей редакцией проф. С.А. Баронина и д.э.н., проф. Л.Н. Семерковой – М: ИНФРА-М, 2014.– 329 с.

29. Толстова Т.В., Учинина Т.В., Ухабина Т.А. Исследование размещения гостиничной недвижимости в структуре городов России и мира с целью выбора наиболее эффективного варианта местоположения на территории г.Пензы // Современные проблемы науки и образования. – 2015. – № 1; URL: www.science-education.ru/121-17919(дата обращения: 12.01.2015).

30. Толстых, Ю.О. Экономическое обоснование и управление проектом развития коммерческой недвижимости на примере проекта реконструкции

первого этажа жилого дома [Текст]/ Ю.О. Толстых, И.А. Милованова // Известия Юго-западного государственного университета. – 2011. - №5-2

31. Управление коммерческой недвижимостью: учебник [Текст]/ под ред. М.Л. Разу. – М.: КНОРУС, 2012. – 253 с.

32. Ухабина Т.А., Учинина Т.В. Основные тенденции развития мирового и российского рынка древесно-полимерных композитов и моделирование развития данного сегмента в Пензенской области // Современные проблемы науки и образования. – 2015. – № 1; URL: www.science-education.ru/121-17765 (дата обращения: 12.01.2015).

33. Учинина, Т.В. Толстых Ю.О., Люлькина Н.М., Евсюкова А.И. Влияние фактора местоположения на стоимость номерного фонда гостиниц (на примере г.Пензы. [Текст]/ Т.В. Учинина, Ю.О. Толстых, Н.М. Люлькина, А.И. Евсюкова // Современные проблемы науки и образования. – 2013. – № 6; URL: www.science-education.ru/113-11023 (дата обращения: 10.12.2014).

34. Учинина Т.В. Моделирование вариантов местоположения гостиничной недвижимости в структуре города по критерию инвестиционной привлекательности территорий. [Текст]: монография – Пенза, ПГУАС, 2014.– 190 с.

35. Учинина, Т.В. Экспертиза и управление недвижимостью: Учебно-методическое пособие. [Текст] / Т.В. Учинина. – Пенза: ПГУАС, 2011. – 48 с.

36. Учинина, Т.В. Управление проектом: учебно-методическое пособие. [Текст] / Т.В. Учинина. – Пенза: ПГУАС, 2011. – 46 с.

37. Учинина Т.В., Толстых Ю.О., Люлькина Н.М., Евсюкова А.И. Влияние фактора местоположения на стоимость номерного фонда гостиниц (на примере г.Пензы) // Современные проблемы науки и образования. – 2013. № 6; URL: www.science-education.ru/113-11023 (дата обращения: 10.12.2014).

38. Учинина Т.В., Ухабина Т.А. Анализ структуры гостиничных услуг на территории города Пензы и формирование предложений по развитию гостиничной недвижимости // Современные проблемы науки и образования. –

2015. – № 1; URL: www.science-education.ru/121-17895(дата обращения: 10.12.2014)

39. Шевчук, М.Д. Оценка недвижимости и управление собственностью. [Текст] / М.Д. Шевчук. – М.: Изд-во «Эксмо», 2013. – 160 с.

40. Якушин, Е.В. Эксплуатация недвижимости. Часть 1. [Текст] / Е.В. Якушин.– М.: Бекар, 2013. – 168 с.

41. Яковлев, Г.А. Экономика гостиничного хозяйства: учебное пособие [Текст] / Г.А. Яковлев. – М.: РДЛ, 2014. – 332 с.

