

**МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ**  
**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ**  
**ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**  
**«ПОВОЛЖСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ**  
**ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»**  
**ФАКУЛЬТЕТ СЕРВИСА И ТУРИЗМА**  
**КАФЕДРА СЕРВИСА И ТУРИЗМА**

**Курсовой проект**  
**по дисциплине Управление деятельностью гостиничных**  
**предприятий**  
**на тему: «Проект повышения категории отеля «Ногай» до**  
**«четырёх звезд»».**

Работу выполнил:  
студент 3 курса  
4341 группы  
Котова П.А.

Научный руководитель:  
д.э.н., профессор Павлова А.В.  
к.э.н., доцент Петрик Л.С.  
Дата сдачи \_\_\_\_\_  
Дата защиты \_\_\_\_\_  
Оценка \_\_\_\_\_

Казань 2017

## Содержание.

Введение.....	3
1. Теоретические основы классификации и категоризации отелей.....	6
1.1 Понятие и виды классификаций, категорий отелей. ....	6
1.2. Требования категорийности отелей в России. ....	11
1.3 Основные этапы присвоения категории отеля.....	18
2. Проект присвоения категории «четыре звезды» отелю «Ногай».....	23
2.1. Общая характеристика отеля и спектра, предоставляемых услуг. ....	23
2.2. Выявление соответствий и несоответствий отеля «Ногай» требованиям категории «четыре звезды»; процесс их внедрения. ....	30
2.3. Расчет затрат, для устранения несоответствий и присвоения категории.	33
Заключение. ....	36
Список использованной литературы.....	40

## Введение.

В течение последних десяти лет в России наблюдается стремительное развитие гостиничного бизнеса. В связи с этим категоризация отелей стала очень значимым аспектом гостиничного бизнеса. Данный вопрос имеет вес как для владельцев гостиниц, так и для путешественников, которые стараются выбрать для себя наиболее подходящие условия размещения в период поездки.

В зависимости от размеров и видов жилых и служебных помещений, оборудования предприятия, уровня комфортности номеров и общественных помещений, предоставляемых услуг и других факторов производится классификация гостиниц по разрядам, категориям и т.п. Целью классификации является определение соответствия конкретной гостиницы, а также номеров, установленным критериям или принятым стандартам обслуживания.

Категоризация позволяет владельцам отелей разрабатывать стратегию рабочего процесса, устанавливать определенную ценовую политику и предоставлять пакет услуг, обязательных для той или иной категории.

Наличие у отеля высокой категории дает ей конкурентные преимущества на рынке гостиничных услуг, тем самым привлекая все большее количество гостей [17, с.246]. Иногда, при открытии, отелю присваивается одна категория, но по истечению времени она может повыситься, при соответствии критериям более высокого уровня.

Объектом исследования - отель «Ногай».

Предмет исследования - система категоризации отелей.

Целью данного курсового проекта является разработка программы повышения категории отеля «Ногай» до категории «четыре звезды».

Задачи курсового проекта:

- изучение теоретических аспектов категоризации отелей;
- анализ соответствия отеля «Ногай» категории «четыре звезды»;
- вычисление затрат, которые необходимо понести отелю «Ногай», для присвоения категории «четыре звезды».

Проект состоит из двух глав и шести параграфов. Первая глава посвящена теоретическим вопросам классификации и категоризации отелей. Первый параграф данной главы повествует о многообразии классификаций и категорий средств размещения. Во втором параграфе рассмотрены конкретные требования к отелям одной, двух, трех, четырёх и пяти звезд, выявлены общие черты и различия. Третий параграф первой главы описывает процесс и порядок присвоения категории отелю.

Вторая глава имеет практическую направленность и посвящена, непосредственно, самому проекту присвоения категории «четыре звезды» отелю «Ногай». В первом параграфе второй главы дается общая характеристика, выбранного нами отеля «Ногай», а также проводится обзор услуг, которые отель предоставляет в настоящий момент. Второй параграф направлен на выявление соответствий и несоответствий отеля «Ногай» требованиям категории «четыре звезды», на которую претендует. Также предоставлено описание внедрения услуг, которые должны быть в наличии в отеле «четырёх звезд». Третий параграф предоставляет расчеты затрат, которые необходимо произвести для того, чтобы отель «Ногай» соответствовал всем требованиям категории «четыре звезды».

Литературы по данной теме представлена нормативными документами, учебными пособиями, научными статьями и электронными ресурсами.

Нормативные документы, такие как: приказ Минкультуры России (Министерство культуры РФ) от 11 июля 2014 г. №1215 Об утверждении порядка классификации объектов туристической индустрии включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями и распоряжение Правительства Российской Федерации от 15.07.2005г. №1004-р. Об утверждении системы классификации гостиниц и других средств размещения содержат подробную и утвержденную на государственном уровне информацию о классификации средств размещения и ее порядке.

Много информации в данный проект привнесли научные статьи. Авторы Зайцева А.Ю., Сидельникова К.А., Иволга А.Г. в своей научной статье раскрывают проблему отсутствия унификации в международной классификации отелей, а также достоинства и недостатки отсутствия единой системы. Данная статья дает повод для размышления, для формирования своей точки зрения по данной проблематике. В статье еще одного автора, Морозовой А.В., информативно, во всем своем многообразии отображены мировые системы классификации отелей.

При работе над данным проектом, не менее важное место заняли электронные ресурсы. Особенно значимыми стали: портал про гостиничный бизнес «ProHotel»; медиа-ресурс для владельцев, управляющих и специалистов гостиничного бизнеса «Современный отель»; интернет газета «HoReCa».

1. Теоретические основы классификации и категоризации отелей.
- 1.1. Понятие и виды классификаций, категорий отелей.

На сегодняшний день существует огромное количество различных классификаций отелей [13, с. 199]. Каждая из них предлагает свой вариант распределения по категориям и свою шкалу оценки [25]. Задача классификации гостиниц достаточно трудоемка из-за их многообразия, обусловленного в свою очередь множеством видов туризма и путешествий, соответствующей специализацией средств размещения туристов, разнообразием мотивов путешествий, существенным различием материального достатка путешественников, а также ввиду наличия национальных, географических, природных и других особенностей [6, с.128].

В международной практике принята стандартная классификация средств размещения туристов, разработанная экспертами ВТО, согласно которой все средства размещения делятся на две основные категории: коллективные и индивидуальные [22]. Коллективное средство размещения - это любой объект, который регулярно или иногда предоставляет туристам размещение для ночевки в комнате или каком-либо ином помещении; однако число номеров, которое в нем имеется, превышает минимум, определяемый каждой страной самостоятельно (например, в России - 10 номеров, в Италии - 7). Причем все номера в данном предприятии должны подчиняться единому руководству, быть сгруппированы в классы и категории в соответствии с предоставляемыми услугами и имеющимся оборудованием [23]. К коллективным средствам размещения относятся:

- гостиницы и аналогичные средства размещения;
- специализированные заведения;
- прочие предприятия размещения.

Индивидуальные средства размещения - это собственные жилища (квартиры, виллы, особняки, коттеджи, используемые посетителями-резидентами, в том числе и апартаменты таймшера, комнаты, арендуемые у

частных лиц или агентств, помещения, предоставляемые бесплатно родственниками или знакомыми). Предоставляются за плату, в аренду, бесплатно [8, с.127].

Данная классификация также применима в Российской Федерации и утверждена государственным стандартом.

В зависимости от назначения гостиниц, особенностей категорий обслуживаемых туристов и некоторых других факторов различают такие виды гостиниц, как мотель, кемпинг, ротель, флотель, ботель, туристская база, туристский приют и другие.

Подробнее рассмотрим следующие виды гостиниц:

Акватория - стационарный корабль, изъятый из эксплуатации как транспортное средство и используется в качестве отеля.

Апарт-отель - отель, состоящий из квартир, цена которых не зависит от числа проживающих в нем гостей. Рассчитан на самообслуживание, в том числе на самостоятельное приготовление гостями еды, поэтому в номерах обязательны кухни с необходимым инвентарем.

База туристская - туристский комплекс, расположенный на маршруте с активными способами передвижения, в состав которого входят помещения для активного отдыха туристов. Обычно принимает туристов, совершающих походы с активными способами передвижения: горные, водные, лыжные, пешеходные. Как правило, туристские базы располагаются в живописных местах, в ущельях, на опушке леса и т. п.

Бизнес-отель - специализированная гостиница для обслуживания бизнесменов со всеми необходимыми условиями для их работы и отдыха.

Ботель - небольшая гостиница на воде, в качестве которой может использоваться соответствующим образом оборудованное судно.

Бунгало - небольшое строение из легких материалов, используемое для размещения туристов. Широко распространено в международных молодежных туристских центрах.

Современный путешественник ищет не просто место, где он переночует или скоротает время в перерывах между культурной программой. Сейчас туристы все чаще выбирают отели, которые переносят их в нестандартную атмосферу и имеют свои уникальные особенности. Такие заведения получили названия бутик-отели [27].

Наиболее примитивными средствами размещения в мире являются так называемые гостевые дома, где предоставляется единственная услуга - размещение.

Гостиница конгрессная - гостиница, специализирующаяся на приеме и обслуживании гостей конгрессов и выставок.

Гостиница курортная - гостиница, специализирующаяся на приеме и обслуживании туристов, прибывших в данное место в целях отдыха и рекреации. Ее концепция включает предоставление помещений и дополнительных удобств для обслуживания индивидуальных посетителей, семей и групповых туристов, прибывающих на отдых в воскресные дни и на каникулы.

Гостиница курортная городская - городской отель, имеющий специальную материальную базу для рекреации гостей: рекреационные центры со спортивными тренажерами, бассейнами, а также прямые связи с теннисными и плавательными спортивными клубами.

Гостиница курортная конгрессная - предприятие сферы гостеприимства, которое основными своими клиентами считает компании, участники которых принимают участие в работе конгрессов и сочетают работу с отдыхом.

Кемпинг - лагерь для авто-, мото-, велотуристов, обычно расположенный в загородной местности, иногда - недалеко от мотеля. Туристам кемпинга предоставляются места для ночлега, часто в палатках или летних домиках, оборудованных кухнями для индивидуального приготовления пищи и некоторыми элементарными удобствами.

Мотель - придорожное средство размещения автотуристов, приспособленное для семейного размещения и обслуживания семьи, без необходимости оплаты всего комплекса услуг, как это предлагают отели.

Ротель - передвижная гостиница, представляющая собой вагон с одно- или двухместными номерами - спальными отсеками, в которых имеются также помещения для переодевания, общая кухня и общий туалет.

Фотель - плавающая гостиница, большой отель на воде, специально оборудованное судно. Иногда его называют «курортом на воде». Кроме комфортабельных номеров, здесь туристам предоставляется большой набор услуг активного отдыха: бассейны, тренажерный зал, видеотеки, водные лыжи, оснащение для подводного плавания и т. п. Такие гостиницы оборудованы также залами для конгрессов и концертов, библиотеками, помещениями для временных офисов и средствами оперативной связи. Гостиницы на воде - зафрахтованные комфортабельные суда - в последнее время часто используются для организации специализированных путешествий и круизов, таких, как бизнес-туры, конгресс-туры, туры с обучением и т. п. [1].

Что касается категоризации отелей, то мы можем увидеть, что в мире существует много систем категоризации гостиниц, каждая страна создает ту систему, которая подходит именно ей. Наиболее популярными системами классификации являются: система звезд, система букв, система «корон» [11, с. 121].

Французская национальная система пяти звезд является наиболее распространенной системой классификации в мире. Эта система устанавливает категории, каждая категория соответствует количеству звезд (от одной до пяти) [15, с. 1]. Для присвоения одной из категорий должны быть учтены минимальные требования, такие как: количество комнат; общие помещения; оборудование отеля; комфортность жилья; обслуживание; доступность инвалидам и лицам с ограниченной подвижностью [19]. В Германии принята система, состоящая из 5-ти классов, соответствующих французским звездам. Немецкая классификация устанавливает требования по

двадцати двум обязательным и независимым от класса предприятий критериям [21]. В Греции используется система букв (A, B, C, D). Гостиницы категории A соответствуют четырехзвездочному уровню, B – трехзвездочному, и т.д. Высшему уровню присуждается категория «deLuxe». Однако, в Греции используется и звездная система [8, с. 127]. В Англии принята система корон. Она также похожа на систему звезд, но при переводе категории гостиницы с «языка корон» на «звездный», необходимо от общего числа корон отнять одну. В Италии нет официальной звездной системы, классификация гостиниц проводится по трем категориям, первая из которых соответствует четырем звездам, вторая - трем, третья – двум [18, с. 485]. В Испании на каждый тип предоставляемого жилья существуют свои категории. Определяемые также звездами. Также в Испании есть государственные предприятия приема туристов, находящиеся в подчинении у Государственного министерства по туризму [12, с. 98]. К ним относятся старые крепости, замки, дворцы, оборудованные по стандартам «люкс». Для индийской системы классификации, распространенной на Востоке, характерно распределение категорий по баллам. В Китае каждая категория имеет название, например, "дом для гостей", "винный дом". Так же, как в Китае, в Португалии все 8 категорий имеют свои названия. В Швеции, подобно Англии, используют ключи вместо звезд [9, с.44]. В Мексике принята национальная пятизвездочная система, сходная с европейской. К тому же существует категория выше пяти звезд - "GranTurismo". В США нет официально принятой системы классификации. Там пользуются системой пяти категорий, подобной звездной системе. В Египте используется звездная система, но "египетские звезды" завышены на 1/2, по сравнению со "звездами европейскими". На Мальдивах приняты следующие категории: “standard”, “deluxe”, “juniorsuite”, “presidentialsuite” На Мальте также принята пятизвездочная система, однако есть и своя национальная, в которой есть всего 3 категории: золотая, серебряная, бронзовая. ОАЭ также используют звездную систему, кроме того есть такие средства размещения, которые не

классифицируются. Это виллы и апартаменты [3, с. 64]. В России используют «звездную» систему с некоторыми особыми чертами, адаптированными под специфику страны [7, с. 79].

Из вышеизложенного, мы видим, что видов классификаций и ротаций огромное количество, единой нет. Единый мировой стандарт классификации отелей позволил бы разрешить одну из основных проблем индустрии гостеприимства – установления международных стандартов сертификации отелей, что привело бы к улучшению качества сервиса и услуг, предоставляемых отелями во всем мире, и значительно упростило бы туристам задачу выбора гостиницы.

## 1.2. Требования категоричности отелей в России.

«Звезды» стали почти универсальным критерием оценки отеля. Каждая категория отелей предоставляет определенный уровень сервиса и должна соответствовать стандартам, утвержденным ВТО [5, с. 32]. Да, стандарты существуют, но гостиницы, формально принадлежащие к одной категории, могут сильно различаться, причем не только в разных странах, но и в пределах одного города. Главная причина такого «разнообразия» заключается в том, что сертификация на «звездность» - дело добровольное. И за него надо платить. Когда отелю присваивают категорию, это означает, что он соответствует тем самым стандартам и выполняет все необходимые требования [10, с. 205]. Но помимо сухих требований участникам гостиничного бизнеса необходимо создать такую атмосферу, чтобы посетитель чувствовал себя в гостинице как дома [30].

Требования к категориям гостиниц и других средств размещения Российской Федерации установлены "Порядком классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными

организациями", утвержденным приказом Минкультуры России от 11.07.2014 г. № 1215, зарегистрированному в Минюсте РФ 21.12.2014 г. № 35473.

Самым минимальным количеством критериев обладают отели «одной звезды». Средство размещения с такой категорией обязательно должно иметь: вывеску, аварийное освещение, водоснабжение, канализацию, систему отопления, бутилированную питьевую воду в номере/в кулере в коридоре. Номера должны быть оборудованы внутренней телефонной связью или кнопкой вызова обслуживающего персонала, а также необходимы телефоны коллективного пользования в общественных помещениях.

В отелях с номерным фондом более 15 номеров доля одно/двухместных номеров должна составлять не менее 25%. Площадь (не учитывая площадь санузла, лоджии и балкона) для однокомнатного одноместного номера должна составлять не менее 9 кв.м., а для однокомнатного двухместного – не менее 12 кв.м. Многоместные номера должны иметь площадь, определяемую из расчёта на каждого проживающего: 6 кв.м для средств размещения круглогодичного функционирования; 4,5 кв.м для средств размещения сезонного функционирования. Санузел в номере (умывальник, унитаз, ванна или душ) должны иметь не менее 25% номеров. Площадь санузла - не менее 1,75 кв.м (за исключением номеров “высшей категории”).

Служба приема и размещения такого гостиничного предприятия должна работать круглосуточно. Что касается предоставляемых услуг, то здесь Вам предложат самые основные: услугу по доставке корреспонденции, могут разбудить с утра (по просьбе), предоставят утюг и гладильную доску, ежедневно будут проводить уборку номера, один раз в 5 дней произведут смену постельного белья, раз в 3 дня сменяют полотенца. При необходимости Вы сможете хранить ценности в сейфе администрации, оставить багаж в специализированном помещении. Также медицинские услуги (вызов скорой помощи, пользование аптечкой первой помощи) обязательны.

Категория «2 звезды» предполагает уже более широкий спектр критериев. Относительно здания и прилегающей территории, «запросы»

аналогичны с, описанной выше, категорией. Также в этой категории может иметься объект питания (с собственной вывеской).

Требования к номерному фонду: одно/двухместные номера должны составлять не менее 50% от общей численности фонда; площади такие же, как и у средств размещения «1 звезда»; санузел в не менее чем 50% номеров, а их площадь – не менее 2,5 кв.м; общественные помещения должны иметь мебель и другое оборудование, соответствующее функциональному назначению помещения; Площадь холла (не обязательно для гостиниц с количеством номеров 50 и менее) не менее 20 м<sup>2</sup>, плюс по 1 м<sup>2</sup> из расчёта на каждый номер начиная с 21-го, максимальная площадь может не превышать 40 м<sup>2</sup>. Заселение гостей возможно в любое время суток. Смена постельного белья и полотенец здесь осуществляется 1 раз в три дня. Возможно предоставление континентального завтрака (7.00 – 10.00).

К гостиницам категории "3 звезды" предъявляется следующий набор обязательных требований. Здание должно быть оснащено внешним освещением к прилегающей территории в темное время суток, освещаемой вывеской. Также необходима площадка для кратковременной парковки автотранспорта. У крупных гостиниц должен быть отдельный вход для гостей [14, с. 67].

Если имеется объект питания, то отдельный вход в него, должна быть вывеска, но данное требование не является обязательным для малых средств размещения. Для отелей данной категории более строгие требования к обеспечению безопасности: установление охранной сигнализации и видеонаблюдения в общественных зонах и коридорах жилых этажей – важное условие. Желателен лифт, если его установление возможно. Он должен работать круглосуточно и время ожидания не превышать 45 секунд. Если же его нет, то обеспечивается бесплатная доставка багажа. Телефонная связь как внутренняя, так и городская во всех номерах (не обязательно для малых средств размещения). Телефоны коллективного пользования в общественных

помещениях (вестибюле): междугородный, международный телефон, доступный для использования проживающими.

Относительно площадей отель «3 звезды» имеет следующие требования:

Площадь номера (не учитывая площадь санузла, лоджии, балкона): для однокомнатного одноместного не менее 12 кв.м., для однокомнатного двухместного не менее 15 кв.м.

Площадь санузла (за исключением номеров “высшей категории”) не менее 2,5 м<sup>2</sup>.

Туалеты общего пользования оборудованы: туалетной кабиной, умывальником с горячей и холодной водой, зеркалом, электророзеткой, мылом, туалетной бумагой, бумажными полотенцами, крючками для одежды, корзинами для мусора.

Общественные помещения должны иметь мебель и другое оборудование, соответствующее функциональному назначению помещения.

Площадь холла - не менее 30 м<sup>2</sup>, плюс по 1 м<sup>2</sup> из расчёта на каждый номер начиная с 21-го, максимальная площадь может не превышать 80 кв.м.

Служба приёма работает 24 часа в сутки.

Зона прибытия и размещения включает в себя:

- стойку регистрации;
- зону для отдыха и ожидания с соответствующей мебелью (кресла, диваны, стулья, журнальные столики), с газетами, журналами, с подачей напитков и музыкальным вещанием;
- ковры, ковровое или иное напольное покрытие в зоне отдыха;
- декоративное озеленение, художественные композиции;
- индивидуальные сейфовые ячейки для хранения ценностей гостей; (не обязательно, при наличии индивидуальных сейфов в 100% номеров)
- вешалки в холле и в общественных помещениях [16, с. 4].

Отели данной категории могут иметь один или несколько объектов питания. Вам предложат возможность выбора любого из вариантов

предоставляемого питания (завтрак, двухразовое, трёхразовое питание); расширенный завтрак (7.00-10.00) [26].

В отеле «четыре звезды» должно предоставляться обслуживание в номере, для этого в каждом из номеров имеется меню «roomservice».

Набор услуг дополняется: подносом багажа (из машины в номер и из номера в машину) круглосуточно, по просьбе; ежедневной уборкой номера горничной, включая заправку постелей; сменой постельного белья 1 раз в 3 дня; сменой полотенец ежедневно; стиркой; предоставлением утюга, гладильной доски; химчисткой; мелким ремонтом одежды; наличием автомата для чистки обуви; почтовыми телеграфными услугами; возможностью обмена валюты или приёма платежей по кредитным картам; услугой вызова такси и туристическими услугами.

С повышением категории, растут, соответственно, и требования к персоналу [28]. Работники осуществляют обслуживание согласно установленным стандартам. Представители контактных служб должны владеть хотя бы одним иностранным языком. Персонал носит фирменную одежду и служебные значки. Количество работников должно быть достаточным для обеспечения регулярной бесперебойной работы средства размещения.

Требования к оснащению четырехзвездочного отеля включают очень много дополнительных пунктов, по сравнению с «тремя звездами» [24]. Отели имеющие или желающие получить категорию «4 звезды» должны соответствовать большому количеству требований. Уделим особое внимание тем, которые мы не встретим в гостиницах, имеющих «3 звезды».

Вход для гостей должен иметь козырек и воздушно тепловую завесу.

К списку технических требований добавляется: наличие стационарного генератора, обеспечивающего основное освещение и работу основного оборудования в течение не менее 24 часов, наличие резервной системы ГВС на время аварий и профилактических работ, кондиционирование воздуха во всех помещениях круглогодично, внутреннее радиовещание с возможностью

радиотрансляции во всех помещениях. Если здание более 2 этажей предусматриваются лифты (служебный, грузовой), если установка возможна. Работа лифтов круглогодично и время ожидания сокращается до 30 секунд в сравнении в «три звезды». Телефонная связь из номера: внутренняя, городская, междугородная и международная в 100% номеров. Добавляется требование наличия интернета в общественных зонах.

Есть разница и в площадях: однокомнатный одноместный номер - 14 кв.м.; однокомнатный двухместный - 16 кв.м.; санузел (за исключением номеров «высшей категории») не менее 3,8 кв.м. Площадь холла гостиниц с номерным фондом более 50 номеров: 30 кв.м., плюс по 1 кв.м. из расчёта на каждый номер начиная с 21-го, максимальная площадь может не превышать 120 кв.м.

Техническая оснащённость значительно шире: охранная сигнализация, электронные замки/видеокамеры в коридорах; звукоизоляция - повышенная, обеспечивающая уровень шума менее 35 ДБ (дверь, окна, покрытие); термостат для индивидуальной регулировки температуры (зимой системы отопления, летом - охлаждения/кондиционирования). Требования к санитарным объектам общего пользования аналогичны с категорией «три звезды» [29].

Четырёхзвездочный отель отличается от более низкой категории наличием гардероба; бизнес-центра (электронные средства связи, копировальная техника, помещения для переговоров, компьютеры), спортивно-оздоровительного центра с тренажёрным залом, плавательного бассейна или сауны с мини-бассейном, магазинов и торговых киосков.

Ресторан данной категории должен иметь несколько залов, также приветствуется банкетный зал (с возможностью трансформации в конференц-зал с соответствующей аппаратурой), бар или кафе-бар.

В дополнение к уже описанным отель «4 звезды» предоставляет услуги: службы поиска проживающих; швейцара, смены постельного белья 1 раз в 2

дня; смены полотенец ежедневно, стирки (исполнение в течение суток); глажения (исполнение в течение 1 часа); химчистки (исполнение в течение суток); отправления и доставки телефаксов; организации трансфера; аренды (проката) автомашины; бронирования и/или продажи билетов на различные виды транспорта; бронирования и/или продажи билетов в театры, на спортивные, зрелищные мероприятия; туристические услуги (туристская информация, экскурсии, гиды-переводчики).

Относительно услуг питания, отличие состоит в возможности предоставления завтрака типа «шведский стол».

Персоналу данной категории необходимо владение двумя иностранными языками.

К отелям категории «5 звезд» предъявляются те же требования оснащения, что и к «4 звездам». Главное отличие же состоит в том, что отели данной категории направлены, на предоставление широчайшего спектра услуг, наивысшего качества. Акцент делается на возможность удовлетворить любые желания клиента, без покидания территории отеля. Такие гостиницы имеют выгодное месторасположение, шикарные просторные апартаменты с живописными видами, уникальным дизайном и максимальными функциональными возможностями. Гостями пятизвездочных отелей, как правило, являются богатые люди, способные оплатить все «33 удовольствия».

Подводя итог, можно говорить о том, что каждая категория отеля включает в себя определенное оснащение номерного фонда, общественных зон и установленный набор услуг. Отели «одной звезды» и «двух звезд» предоставляют минимальное количество услуг, при скромном материально-техническом оснащении. Гостиницы «трех звезд» оснащены более функционально, спектр услуг, в сравнении с упомянутыми выше категориями, расширен. Отели же «четырёх звезд» и «пяти звезд» рассчитаны на самых требовательных гостей, которым необходимо большое количество услуг, которые гость смог бы получить, не выходя из средства размещения. По

количеству звезд на вывеске работники гостиничной сферы, а также гости могут определить, что их ждет за дверями отеля.

### 1.3 Основные этапы присвоения категории отеля.

Процедура получения категории отеля достаточно сложный и многоэтапный процесс, который требует не мало усилий и терпения. Сначала специальная оценочная комиссия должна определить к какой категории, классу отнести гостиницу, сколько «звезд» ей присвоить. Этот процесс включает в себя множество ступеней. Ниже представлен алгоритм действий, который опирается на Приказ Федерального агентства по Туризму «Об утверждении системы классификации гостиниц и других средств размещения». Классификация гостиниц и других средств размещения проводится в три этапа:

- 1) экспертная оценка соответствия гостиницы и другого средства размещения категории;
- 2) аттестация гостиницы и другого средства размещения;
- 3) экспертный контроль классифицированных гостиниц и других средств размещения.

Рассмотрим каждый этап более подробно.

Экспертная оценка соответствия гостиниц и других средств размещения категории имеет строгий порядок. В первую очередь получается заявка от заявителя на получение категории, а затем проводится экспертная оценка средства размещения, составляется акт.

Заявка на получение категории направляется в Центральный Орган Системы. К ней прилагается анкета, содержащая сведения о номерном фонде и его структуре для определения объемов работ и их стоимости. Кроме того, в анкете должна содержаться информация о наличии документов, подтверждающих соответствие оказываемых услуг требованиям безопасности в части пожарной безопасности, соблюдения санитарно-гигиенических

и противоэпидемиологических правил и норм, а также требований охраны окружающей среды. Получив заявку и заполненную анкету, ЦОС заключает договор с заявителем на выполнение работ и поручает организацию работы, по экспертной оценке, соответствия гостиницы органу по классификации, который формирует экспертную комиссию для проведения работ по оценке соответствия гостиницы и другого средства размещения.

Председатель экспертной комиссии проводит подготовительные работы: устанавливает сроки проведения экспертной оценки гостиницы и другого средства размещения, оповещает о них заявителя и членов экспертной комиссии.

Экспертная оценка соответствия гостиниц и других средств размещения категории включает в себя экспертную оценку гостиницы и другого средства размещения в целом и его номерного фонда.

Экспертная оценка соответствия гостиниц и других средств размещения одной из категорий, тоже в свою очередь, проводится в три этапа:

1. проводится предварительная экспертная оценка соответствия гостиницы и другого средства размещения установленным требованиям. По результатам предварительной экспертной оценки составляется протокол соответствия гостиницы и другого средства размещения одной из категорий;

2. проводится балльная оценка гостиницы и другого средства размещения по критериям, соответствующим установленным требованиям. По результатам балльной оценки составляется протокол и указывается суммарное количество баллов;

3. на основании вышеуказанных протоколов проводится окончательная экспертная оценка соответствия гостиницы и другого средства размещения определенной категории.

Одновременно с экспертной оценкой соответствия гостиницы и другого средства размещения проводится экспертная оценка соответствия номеров категориям, соответствующим установленным требованиям. Результаты экспертных оценок номеров оформляются протоколами.

Экспертная оценка соответствия номеров категориям проводится в три этапа:

1. проводится предварительная экспертная оценка соответствия номера установленным требованиям. По результатам предварительной экспертной оценки составляются протоколы соответствия номеров категориям;

2. проводится балльная оценка соответствия номеров по критериям, соответствующим установленным требованиям. По результатам балльной оценки составляются протоколы, в которых указывается суммарное количество баллов;

3. на основании вышеуказанных протоколов проводится окончательная экспертная оценка соответствия номеров категориям.

Результаты работы экспертной комиссии оформляются актом.

Акт подписывают председатель и члены экспертной комиссии. Акт печатается в 3-х экземплярах.

Второй этап присвоения категории «Аттестация гостиницы и другого средства размещения» проводится в следующем порядке:

1. орган по классификации анализирует вышеуказанные документы и направляет два экземпляра акта и один экземпляр протоколов в ЦОС для заключения и передачи в Аттестационную комиссию;

2. после принятия Аттестационной комиссией решения о присвоении гостинице и другому средству размещения категории сертификат категории с приложениями подписывается председателем Аттестационной комиссии и направляется в ЦОС для регистрации в реестре и направления заявителю с одним экземпляром акта с уведомлением о вручении не позднее 30 дней со дня принятия решения.

3. В ЦОС остается один экземпляр акта с протоколами.

4. Сертификат категории выдается на срок не более 5 лет.

5. В случае принятия решения об отказе в выдаче сертификата категории решение с обязательным указанием причин отказа направляется

заявителю не позднее 30 дней со дня принятия решения Аттестационной комиссией.

Последний этап «Экспертный контроль классифицированных гостиниц и других средств размещения» осуществляется в форме проверок и устанавливается на весь период действия сертификата категории.

Организация проведения проверок осуществляется органами по классификации. Проверки могут быть двух видов:

1. очередные проверки;
2. внеочередные проверки.

Процедура проведения очередных экспертных проверок определяется Аттестационной комиссией при принятии решения об аттестации гостиницы и другого средства размещения.

При проведении проверки эксперты проверяют устранение несоответствий, выявленных в ходе предыдущих проверок, но не повлиявших на решение о выдаче/подтверждении действия сертификата категории, а также фиксируют несоответствия, возникшие за истекший период. По результатам проверки орган по классификации составляет акт экспертной проверки и направляет его в ЦОС для представления в Аттестационную комиссию, которая принимает решение о подтверждении сертификата категории. Решение передается в ЦОС для регистрации и направления заявителю с уведомлением о вручении.

Внеочередные проверки осуществляются по предписанию ЦОС в следующих случаях:

1. наличие информации о претензиях к гостинице и другому средству размещения, имеющему сертификат категории, поступившей в Федеральный орган исполнительной власти в сфере туризма, в ЦОС или органы исполнительной власти в сфере туризма субъектов Российской Федерации;
2. существенные изменения в технологии оказания услуг, в организационной структуре и кадровом составе гостиницы и другого

средства размещения, которые могут повлиять на качество оказываемых услуг.

При отрицательных результатах экспертной проверки Аттестационная комиссия вправе принять решение о приостановлении или отмене действия сертификата категории. Решение передается в ЦОС для направления заявителю с уведомлением о вручении.

По окончании срока действия сертификата категории повторная классификация проводится в порядке, установленном в настоящей главе [2].

Таким образом, мы видим, что в мире нет единой классификации гостиниц. Некоторые страны имеют схожую систему, а некоторые придерживаются своей, уникальной категоризации. Что касается России, то здесь принято присваивать отелям «звезды», ориентируясь на французскую классификацию, но не теряя специфику страны. Каждая категория имеет ряд требований, касающихся технического оснащения, номерного фонда, набора услуг, и многих других параметров. Чтобы иметь то или иное количество «звезд», каждому отелю необходимо пройти процедуру присвоения категории, которая в свою очередь является сложным, многоэтапным процессом, подтверждаемым соответствующими документами на пятилетний срок.

## 2. Проект присвоения категории «четыре звезды» отелю «Ногай».

### 2.1. Общая характеристика отеля и спектра, предоставляемых услуг.

Вначале хотелось бы начать с того, что представляет собой этот гостиничный комплекс, который на данный момент времени имеет «три звезды»

Гостиничный комплекс расположен в центре города Казань в историческом здании «Дом печати». Здание построено в 1937 году в стиле конструктивизма, под руководством архитектора Семёна Пэна.

Семен Пэн придал внешнему виду здания образ гигантской раскрытой книги. Строгие прямые линии соседствуют с плавными закруглениями, огромный лаконичный фасад визуально облегчается панорамными рядами окон.

Данное здание имеет богатую историю. Название гостиничного комплекса — «Ногай» — связано с полных прекрасных легенд средневековой историей края. Во времена Казанского ханства местные жители имели тесные торговые связи с могучей степной державой — Ногайской Ордой. Ногаи славились, как умелые скотоводы и искусные степные воины. У ногаев заимствованы многие детали русской и татарской всаднической амуниции — специфические арканы и стремена, плеть-ногайка.

У паркинга гостиничного комплекса тоже собственное оригинальное название — «Барабус». Когда-то на месте «Ногай» находилась стоянка зимнего транспорта. Извозчики, управлявшие санями-розвальнями, говорили своим клиентам «барабыз!» (по-татарски: «поехали!»). Постепенно возглас превратился в название этого по тем временам очень быстрого и недорогого средства передвижения [23].

Предназначалось здание «Дома печати» для размещения всех существовавших на тот момент казанских издательств и включало оборудованную по последнему слову техники типографию. Многие годы на первом этаже находился крупнейший в городе книжный магазин.

Здание связано со многими литераторами, помнит встречи творческого клуба имени поэта Габдуллы Тукая. В годы войны здесь проходили заседания эвакуированного в Казань Союза писателей СССР. В здании работали Алексей Толстой, Виктор Ардов, Валентин Катаев, Павел Финн, Лев Ошанин, Самуил Маршак, Александр Фадеев.

Со временем здание обветшало, а с приходом новых технологий утратило своё первоначальное предназначение.

В настоящее время здание «Дома печати» — охраняемый объект культурного наследия. При размещении гостиничного комплекса здание было бережно восстановлено, при оформлении интерьеров использованы элементы, отсылающие к его истории. Таким образом современное оснащение гостиничного комплекса приобрело не только оригинальный стиль, но и незабываемую атмосферу.

Как уже говорилось выше, расположение «Ногай» более чем удачное. Рядом расположен Казанский Кремль, архитектурные достопримечательности, парки, скверы. До великолепной набережной реки Казанка с уютными кафе и ресторанами можно добраться пешком вдоль исторических улочек, пропитанных историей. Магазины, аптеки, торговые центры также не заставят гостей отеля пользоваться транспортом, находятся в шаговой доступности.

Номерной фонд отеля составляет 167 номеров различных категорий. Гости могут выбрать комфортабельные двухместные стандартные номера с одной двуспальной или двумя односпальными кроватями. Для любителей путешествовать с семьей, отель предложит уютный двухкомнатный «семейный номер». Улучшенный, комфортабельный, светлый номер, с видом на историческую пешеходную улицу Баумана порадует любителей наблюдать за жизнью города. Просторный номер делюкс, визуально разделенный на две зоны привлечет ценителей пространства и хорошего дизайна. Номера высокой категории «Джуниор Сьюит» для гостей, требующих более высокий уровень комфорта. Двухкомнатные апартаменты со встроенной кухней также найдут

своего гостя. Не обделены вниманием и маломобильные группы населения, для которых в этом отеле оборудованы специальные номера, с без барьерным образом жизни.

Питание в отеле представлено несколькими объектами с разными видами кухонь.

Одноименный ресторан «Ногай» представляет европейский и национальный колорит блюд. Также для гостей доступны завтраки типа «шведский стол». В баре ресторана — тщательно подобранная коллекция вин, эксклюзивные сорта пива. Ресторан отличается уютной атмосферой и приятным интерьером.

Еще одним объектом питания является Баварский пивной ресторан GUTEELEFANT. Он предлагает крафтовое пиво собственной микропивоварни, сваренное по особым немецким рецептурам. Кухня выдержана преимущественно в баварском стиле. Здесь Вас ждёт баварская душевность и доброжелательный персонал.

Своей демократичность привлечет гостей кафе «Блисс». Разнообразная кухня, современный интерьер и большой выбор вина идеально подойдут для обедов, деловых переговоров, романтического свидания, семейного ужина. В баре представлена великолепная коллекция вин, крепкие напитки, глинтвейн, чайная коллекция, безалкогольные коктейли и эксклюзивные сорта пива.

Для тех, кого вдохновляют музыка и танцы подойдет

Ретро-клуб «Блисс». Представляет собой ночной бар с концептуальным направлением дискотеки 80 и 90-х. Вы без труда сможете почувствовать эпоху тех лет начиная с танцевальных проектов, заканчивая живым исполнением ретро-хитов.

Услуги гостиничного комплекса достаточно многогранны, и подойдут для гостей с разными интересами и целями визита в Казань.

Гости жаждущие отдыха, восстановления жизненных сил и здоровья смогут посетить спа салон, изысканный интерьер которого поможет

расслабиться. Это место, где можно собраться большой компанией или уединиться, отметить праздник или просто релаксировать. В наличии:

- сауна с влажным и сухим паром;
- турецкая парная (хамам);
- бассейн 3×4 метра с водопадом и противотоком;
- джакузи с гидро и аэромассажем;
- снегогенератор (для любителей острых ощущений);
- кабинет для релакса;
- уютная комната отдыха;
- еда на заказ из ресторана;
- спутниковое телевидение.

К услугам тех, кто ведет здоровый образ жизни и не хочет потерять форму в поездке, оборудованный тренажёрный зал.

В отеле «Ногай» можно воспользоваться:

- беговыми дорожками;
- велотренажерами;
- степперами;
- кардио-тренажерами;
- силовыми тренажерами;
- разнообразным фитнес-инвентарем;
- душем.

Приятным моментом, может стать наличие массажного кабинета – уютного уголка умиротворения и спокойствия. Кабинет предоставляет широкий выбор различных видов массажа на различные части тела. Услуги выполняют квалифицированные специалисты в области медицины.

Для большинства гостей здоровый образ жизни является приоритетом. Но в поездке времени на самое главное порой просто не хватает. Именно поэтому Гостиничный комплекс «НОГАЙ» предусмотрел всё буквально до мелочей и предлагает «пакет здоровья», который включает в себя:

- бесплатное посещение тренажерного зала;

- бесплатное разовое посещение спа-салона;
- солевая лампа;
- меню подушек;
- минибар (сок, минеральная вода, прохладительные напитки, шоколад)
- эксклюзивная косметика L'occitane (производство Франция). Перечень косметики: шампунь-кондиционер, гель для душа, молочко для тела, зубной набор, набор для бритья, гигиенический набор, мыло, варежка из люфы, расческа деревянная, шапочка для душа, рукавица для полировки обуви, швейный набор;
- халат, тапочки;
- бесплатный wi-fi.

Бизнес сегодняшнего дня немыслим без удобных инструментов организации своей деятельности. Гостиничный комплекс «Ногай» предлагает полный спектр высококлассных услуг, связанных с проведением и организацией конференций, мероприятий и встреч. Гости, приехавших по делам, работе, могут воспользоваться «бизнес пакетом» услуг, двумя конференц-залами и залом переговоров.

«Бизнес пакет» включает в себя:

- все, что нужно для работы с документами: ноутбук, беспроводная клавиатура для мобильных устройств, распечатка и ксерокопирование документов (есть ограничения по количеству), отправка факса (через ресепшн), письменные принадлежности;
- бесплатный wi-fi;
- трансфер отель-офис-отель (на сумму не более 500р);
- бесплатный ранний заезд в 10 утра (при возможности отеля);
- бесплатное посещение тренажерного зала;
- бесплатные услуги прачечной;
- минибар (сок, минеральная вода, прохладительные напитки, шоколад);
- эксклюзивная косметика L'occitane (производство Франция: шампунь-кондиционер, гель для душа, молочко для тела, зубной набор, набор для

бритья, гигиенический набор, мыло, варежка из люфы, расческа деревянная, шапочка для душа, рукавица для полировки обуви, швейный набор);

- халат, тапочки;
- меню подушек.

Первый конференц-зал «Ногай» - современный и удобный. Имеет возможность трансформации пространства: можно использовать все пространство полностью либо разделить его на три независимых зоны. Площадь зала - 90 м<sup>2</sup>, вместимость - 100 участников.

Второй конференц-зал «Тукай» является памятником архитектуры. Интерьер конференц-зала воссоздан по образу помещения, в котором собирался писательский клуб Габдуллы Тукая. По сохранившимся фотографиям воссозданы потолки, лепнина, старинный паркет и детали интерьера. Помимо деловых, он также подходит для проведения торжественных мероприятий. Площадь - 110 м<sup>2</sup>, вместимость до 100 участников.

Пользование конференц-залами включает в себя: моторизованный экран; проектор; мобильные интерактивные панели; система озвучивания (микрофоны, акустические системы); система видеоконференцсвязи; оборудование для синхронного перевода; система аудиозаписи; система видеозаписи; высокоскоростной wi-fi доступ в Интернет; ноутбук; лазерные указки; флипчарты с бумагой и маркерами; питьевая вода, канцтовары.

Удобным решением проведения деловых встреч, семинаров, тренингов и переговоров для небольших групп является зал переговоров. Площадь его составляет 35 м<sup>2</sup>, вместить может до 22 участников.

Отель «Ногай» предоставляет:

- мобильные интерактивные панели;
- систему озвучивания (микрофоны, акустические системы);
- высокоскоростной wi-fi доступ в Интернет;
- ноутбук;

- лазерные указки;
- флипчарты с бумагой и маркерами;
- питьевую воду, канцтовары.

Для маленьких гостей действует бесплатная детская комната и специальная детская регистрация. При заселении малыши могут сами подписать свои регистрационные карты с помощью специальных веселых печатей. Также в отеле действует так называемый «детский пакет» услуг. Он включает в себя:

- кроватка с мягкими бортиками;
- высокий стульчик для кормления;
- пеленальный столик;
- манеж;
- тренажер для младенца;
- ванночка;
- подогрев для бутылочки;
- горшок и сиденье для унитаза;
- игрушки;
- коляска;
- меню подушек;
- детская литература;
- минибар (сок, минеральная вода, прохладительные напитки, шоколад);
- халат, тапочки;
- бесплатный wi-fi.

Для прекрасной половины человечества предусмотрен специальный пакет «дамский». Девушки, вернувшись после прогулок или деловых встреч, смогут посетить фитнес зал, воспользоваться набором эксклюзивной косметики, посетить спа-центр, погрузиться в сладкий сон с комфортными спальными принадлежностями.

Для влюбленных пар предусмотрен «романтический пакет» в атмосфере любви и нежности, который предоставит:

- романтические декорации (аромамасло, мыльные лепестки роз, перо для любовных игр, аромолампа, два бокала и бутылка шампанского, свечи);
- поздний выезд до 16:00 (При возможности отеля);
- 2 комплекта халатов, тапочек;
- бесплатная парковка одного автомобиля;
- минибар (сок, минеральная вода, прохладительные напитки, шоколад);
- Эксклюзивная косметика L'occitane (производство Франция).

Немаловажным является наличие в гостиничном комплексе паркинга. В отеле «Ногай» он многоуровневый и охраняемый. В здании парковки имеются: современная автомойка порталного типа, мойка кузова занимает всего 10 минут; станция технического обслуживания автомобилей, оснащённая современным оборудованием; широкие пролеты парковочных мест и мест движения, колёсоотбойники; удобные средства навигации; световые индикаторы парковочных мест (свободно/занято); имеются парковочные места для инвалидов, оборудованные удобными пандусами; пассажирский лифт.

Учитывая вышеизложенное, можно сказать, что гостиничный комплекс «Ногай» имеет удачное месторасположение, развитую инфраструктуру, хорошую оснащенность номерного фонда, номера, для различных категорий граждан, в том числе для людей с ограниченными возможностями, широкий набор услуг, что позволяет гостям в путешествии чувствовать себя «как дома».

## 2.2. Выявление соответствий и несоответствий отеля «Ногай» требованиям категории «четыре звезды»; процесс их внедрения.

В процессе написания данной работы был проведен анализ требований, предъявляемых отелю категории «четыре звезды». Анализ показал, что отель «Ногай» имеет ряд соответствий и несоответствий вышеуказанной категории.

Требования к персоналу и его подготовке, услугам питания, к площадям номерного фонда и общественных зон, к качеству оборудования, к

техническому оснащению, к интерьеру, к качеству строительных материалов, к качеству постельного белья и сантехники полностью соответствуют заявленным нормам.

По благоустройству территории и внешнему благоустройству отель практически не имеет нареканий. Единственным замечанием может стать факт отсутствия козырька над главным входом, но это объясняется историческим статусом здания и не может стать препятствием для присвоения категории. Что касается общественных помещений, то здесь также соблюдено большинство критериев. Отступлением от нормы является только то, что при количестве номеров (167) отель должен быть оборудован минимум тремя гостевыми лифтами, но данное требование обязательно для соблюдения в новых и реконструированных гостиницах, таковой «Ногай» не является.

Анализируя оснащенность номера, было выявлено, что в номерах соблюдено большинство требований, кроме таких, как:

- количество вешалок (не менее 14 шт/чел.)
- наличие ключа для открывания бутылок;
- наличие письменных принадлежностей;
- тапочки;
- наличие швейного набора.

Но это все незначительные недочеты и легко устранимые.

Что касается санузла, то он не имеет индивидуальных косметических средств таких как:

- шампунь;
- гель для душа;
- лосьон;
- кондиционер для волос;
- шапочка для душа;
- бритвенный набор;
- туалетное мыло (в отдельной в фирменной упаковке).

Для полного соответствия номера, необходимо заключить договор с поставщиком, закупить недостающие элементы и по мере необходимости пополнять запасы.

Санузлы должны быть оборудованы диспенсером с махровыми/бумажными косметическими салфетками и диспенсером для предметов личной гигиены. Также необходимо большее количество полотенец. По стандарту их должно быть 4 штуки на гостя (ручное, ножное, лицевое, банное) и плюс коврик для ног [1]. В номера нужно повесить махровые халаты, соответствующие количеству гостей.

Обращая внимание на дополнительные помещения для предоставления услуг, было замечено, что не хватает киосков и магазинов. Но для зданий, имеющих культурное и историческое значение — это не обязательное требование.

Особое внимание было уделено услугам. Отель «четырёх звезд» предполагает наличие определенного обязательного списка. Большинство услуг, которые действуют в настоящее время в отеле соответствуют требованиям. Но есть несколько пунктов, которые необходимо внедрить в деятельность данного средства размещения. К ним относятся:

- услуги швейцара;
- услуга «поднос багажа»;
- чистка обуви персоналом гостиницы;
- аренда (прокат) автомобиля.

Внедрение услуги подноса багажа возможно двумя способами. Первый вариант (наиболее затратный) – это нанять работников, которые будут непосредственно выполнять данные функции. Второй (менее затратный) – внести в должностную инструкцию представителей охраны дополнительные обязанности с повышением заработной платы.

Услуга швейцара прописывается в требованиях к отелю «четырёх звезд», но при наличии дверей, открывающихся автоматически не является целесообразной.

Для того, чтобы реализации услуги чистки обуви персоналом, можно выбрать также два варианта: нанять специального человека, осуществляющего необходимые функции, либо возложить обязанности на персонал химчистки. При первом варианте, появятся дополнительные затраты на оплату труда дополнительного работника. Во втором случае, у работников химчистки будет больше обязанностей, что может негативно сказаться на психологической атмосфере, которую возможно исправить повышением заработной платы или премированием.

Для возможности взятия гостей автомобиля в аренду, перед руководством также может стоять выбор: закупить несколько автомобилей, которые будут являться собственностью отеля, либо заключить договор с компанией, занимающейся данной деятельностью, которая могла бы при необходимости предоставить автомобили в нужном количестве и нужно класса.

Способы исправления недостатков и внедрения новых услуг различны, и зависят от руководства, но в любом случае, устранить несоответствия является необходимой процедурой при процессе повышения категории отеля. В противном случае, отель не сможет претендовать на заявленную категорию «четыре звезды».

### 2.3. Расчет затрат на устранение несоответствий и присвоения категории «четыре звезды».

Для того, чтобы категория была присвоена отелю, даже при небольшом количестве недочетов, необходимо большое количество затрат.

Расчеты будут произведены с учетом 100% загрузки и максимальным оборотом. Некоторые закупки будут рассчитаны на месячный период, чтобы обеспечить бесперебойную работу всех служб отеля. Все расчеты являются примерными, по причине большого выбора товаров на рынке. В данном случае взяты средние величины. Результаты расчетов представлены в Таблице 1.

Таблица 1.

Расчет затрат, необходимых для устранения недостатков для  
повышения категории отеля «Ногай» до категории «четыре звезды».

Статья расходов	Количество предметов/ процессов/ человек	Количество оборотом/дней	Цена за единицу (шт./пачка)	Итого
Процедура сертифицирования	-	-	70 000 р.	70 000 р.
Полотенца	334	3	50 р.	50 100 р.
Халаты	334	3	350 р.	350 700 р.
Тапочки	334	30	30 р.	300 600 р.
Шампунь	334	30	18 р.	180 360 р.
Кондиционер	334	30	18 р.	180 360 р.
Гель для душа	334	30	15 р.	150 300 р.
Мыло	334	30	7 р.	70 140 р.
Шапочка для душа	334	30	4 р.	40 080 р.
Зубной набор	334	30	13 р.	130 260 р.
Бритвенный набор	334	30	20 р.	200 400 р.
Швейный набор	334	30	2 р.	20 040 р.
Диспенсеры для салфеток	167	-	400 р.	66 800 р.
Бумажные салфетки	167	30	35	175 350 р.
Диспенсеры для пакетов гигиены	167	-	200 р.	33 400 р.
Пакеты для гигиены	167	30	25 р.	125 250 р.
Вешалки	334	14	13 р.	60 788 р.
Ключи для открывания бутылок	167	-	12 р.	2 004 р.
Письменные принадлежности	167	-	21 р.	3 507 р.
Надбавка к зарплате охранника	2	10%	15 000 р.	33 000 р.
Надбавка к зарплате работника прачечной	2	10%	18 000 р.	39 600 р.
Итого:				2 283039 р.

Из вышеуказанных расчетов, мы видим, что самые затратные статьи – это закупка предметов индивидуального пользования: халатов, тапочек, бритвенных наборов, шампуней, кондиционеров, бумажных салфеток.

Сама же процедура повышения категории обойдется отелю примерно в 70 тысяч рублей.

Небольшими, но регулярными затратами станет оплата труда работника службы охраны и работника прачечной (учитывая надбавки).

Получив категорию «4 звезды» целесообразно ввести другую ценовую политику. Планируется повышение цен на 20 %. Таким образом стоимость номеров составит:

1. Стандартный номер (одноместное размещение) – 3900 р.
2. Стандартный номер (двухместное размещение) – 5200 р.
3. Делюкс (одноместное размещение) – 6500 р.
4. Делюкс (двухместное размещение) – 8200 р.
5. Джуниор Сьюит (одноместное размещение) – 7100 р.
6. Джуниор Сьюит (двухместное размещение) – 8850 р.
7. Апартаменты (одноместное размещение) – 9600 р.
8. Апартаменты (двухместное размещение) – 11400 р.

При месячной загрузке примерно 30% и средней стоимости номера 7593 р. Рассчитаем, какой приход денежных средств получит отель с повышением уровня цен на номера. Для этого количество номеродней умножаем на месячную загрузку и среднюю цену.

$$(167*30)*30%*\left(\frac{3900+5200+6500+8200+7100+8850+9600+11400}{8}\right)=\sim 11412279$$

Тогда как выручка при предыдущем уровне цен и таком же уровне загрузки составляла примерно 9502717 р., что на 1909561 р. меньше новой, полученной суммы. Таким образом, мы можем сказать, что расходы, затраченные на процесс присвоения категории «четыре звезды» отелю «Ногай» смогут окупиться за полтора/два месяца, при условии

положительного или нулевого результата деятельности гостиницы по итогам месяца.

Учитывая расчеты, мы можем сказать, что для отеля с номерным фондом, составляющим 167 номеров, данные затраты не будут являться критическими и отель в силах с их оплатить. А при повышении цен на все категории номеров, отель сможет окупить затраты в более короткий срок.

## Заключение.

Перспективы развития гостиничного бизнеса достаточно велики. На сегодняшний день можно говорить, как минимум о четырех причинах его успешности. Первая и самая главная причина заключается в том, что в России в настоящее время можно наблюдать усиление деловой активности, вследствие чего получает развитие так называемый «деловой туризм», как внутреннего характера, так и въездного, когда зарубежные предприниматели и деловые люди совершают деловые визиты в Россию.

Второй причиной успешности гостиничного бизнеса можно назвать и увеличение доходов населения, что приводит к тому, что люди начинают больше путешествовать, в том числе и по родной стране тоже, следовательно, пользуются услугами гостиниц.

Еще одна причина бурного развития гостиничного дела заключается в повышенном интересе европейцев к России. Отсюда возрастающий поток иностранных путешественников.

Четвертая причина востребованности этого вида бизнеса заключается в предполагаемом снижении гостиничного сбора, что приведет к снижению некоторых затрат. Это позволит приобретать новое оборудование, такое как кухонные комбайны, например, и повысит привлекательность этого вида деятельности.

Гостиничный бизнес сейчас проходит стадию активного развития. В связи с этим есть замечательная возможность создания блестящей карьеры, открыты большие перспективы – огромный выбор вакансий, карьерный рост и достойная оплата труда, при низкой конкуренции.

Гостиничный бизнес все больше входит в нашу повседневную жизнь. Одни люди связаны с ним в качестве туристов, другие – в качестве работников данной сферы деятельности. Но так или иначе, каждого касаются вопросы категоризации средств размещения.

В ходе работы над проектом, были исследованы несколько систем классификаций отелей в России, Соединенных Штатах Америки, в некоторых странах Европы и Азии. Было уделено внимание процедуре присвоения категории отелю, рассмотрен каждый этап подробно, с учетом документов, которые должны оформляться в строго установленных инстанциях.

Главной целью исследования стала разработка проекта повышения категории отеля. В качестве объекта исследования был взят отель «Ногай», обладающий на данный момент «тремя звездами». Вышеуказанный отель вполне мог бы иметь более высокую категорию. Присвоение еще одной «звезды» позволит отелю выйти на новые рынки гостиничной индустрии, получить внимание целевых групп гостей, которые чувствительны к категории отеля, что не дает им останавливаться в средствах размещения ниже «четырех звезд».

Кроме того, из-за проведения большого количества мероприятий, в том числе и международных, гостиничный сектор города Казани нуждается в новых отелях высокого уровня, с качественным сервисом.

На этапе открытия руководство данной гостиницы пришло к решению, пройти процесс категоризации на ступень ниже, чем могли бы претендовать, дабы наработать клиентскую базу и получить гостей, близлежащих конкурентов. Но такая политика может привести к очень быстрому устареванию номерного фонда при низкой окупаемости, так как уровень цен достаточно демократичен, даже для трехзвездочного отеля. А также может не только не привлечь новые целевые группы, но и оттолкнуть уже имеющихся гостей. Именно поэтому важно было проанализировать соответствия «Ногай» категории «четыре звезды» и вычислить необходимые затраты.

Анализ и вычисления показали, что отель вполне может претендовать на более высокую категорию, при относительно небольших затратах, так как несоответствий практически нет. Общая сумма затрат составит примерно 2 283039р. Учитывая возможность повышения категории, отель может позволить изменить ценовую политику, и увеличить уровень цен. Данные

изменения благоприятно скажутся на окупаемости процедуры присвоения более высокой категории.

## Список использованной литературы.

1. Приказ Минкультуры России (Министерство культуры РФ) от 11 июля 2014 г. №1215 Об утверждении порядка классификации объектов туристической индустрии включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями.

2. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 15.07.2005г. №1004-р. Об утверждении системы классификации гостиниц и других средств размещения.

3. Алмосов С.М. Гостиничный бизнес. – М.: Лаборатория книги, 2011 – с.64.

4. Безрукова И.Ю. Материально-техническая база оформления гостиниц и туристических комплексов: учебное пособие. – М.: Академика, 2013 – с.116.

5. Гаврилова А.Ю. Воронцова Г.Г. Актуальные вопросы классификации гостиниц и иных средств размещения: требования и различия категорий. Научная статья, сборник трудов под редакцией О. Н. Кострюковой, О. А. Никитиной, Е. В. Печерица. Издательство: Санкт-Петербургский государственный экономический университет (Санкт-Петербург), 2016 – с.32.

6. Дудкин П.Н. Гостиничный комплекс, основные требования и характеристики. Научная статья, сборник трудов XII Международной молодежной научной конференции. Издательство: Ухтинский государственный технический университет (Ухта), 2011 – с.128.

7. Зайцева А.Ю., Сидельникова К.А., Иволга А.Г. Проблема отсутствия унификации в международной классификации отелей. Научная статья, сборник трудов конференции "Устойчивое развитие туристского рынка: международная практика и опыт". Издательство: «Агрус», 2013 – с.79.

8. Круль Г.Я. Основы гостиничного дела: учебное пособие. – К.: Центр учебной литературы, 2011 – с.127.

9. Лавров В.В. Особенности размещения в отелях разных категорий по территории скандинавских стран. Статья, журнал «Вестник национальной академии туризма». Издательство: Национальная академия туризма (Санкт-Петербург), 2016 – с.44.
10. Медлик С., Инграт Х. Гостиничный бизнес: учебное пособие для студентов ВУЗов, обучающихся по специальностям сервиса. – М.: Юнии-Дана, 2015 – с.205.
11. Морозова А.В. Мировые системы классификации отелей. Научная статья, сборник трудов научно-практической конференции «Молодая наука». Издательство: Общество с ограниченной ответственностью «Издательство Типография «Ариал»(Симферополь), 2015 – с.121.
12. Назаркина В.А., Владыкина Ю.О., Огородникова Н.А., Чекмарева Г.В., Штейнгольц Б.И.; под общей редакцией Штейнгольца Б.И. – Новосибирск: Издательство НГТУ, 2013 – с.98.
13. Панкова А.К., Учинина Т.В. Современные проблемы развития гостиничного бизнеса в РФ. Статья, журнал «Научный альманах». Издательство: ООО "Консалтинговая компания Юком" (Тамбов), 2016 – с.199.
14. Семин В.С., Денисенко А.В. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения: учебное пособие. – М.: Финансы и статистика, 2014 – с.67.
15. Филипповский Е.Е., Шмарова Л.В. Экономика и организация гостиничного хозяйства. Монография. Издательство: Финансы и статистика, 2013 – с.1.
16. Фролова Т.А. Экономика и управление в сфере социально-культурного сервиса и туризма. Конспект лекций. Таганрог: издательство ТТИ ЮФУ, 2011 – с.4.
17. Щелконогов А.В. Роль и место гостиничной индустрии в структуре туризма. Статья, журнал «Актуальные вопросы экономических наук». Издательство: Общество с ограниченной ответственностью "Центр развития научного сотрудничества" (Новосибирск), 2014 - с.246.

18. Яновская И.В. Мировая классификация отелей как отражение уровня их гостеприимства и качества оказываемых услуг. Научная статья, сборник трудов международной конференции. Издательство: Волгоградский государственный аграрный университет (Волгоград), 2012 – с.485.
19. Звезды отелей Франции [Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://www.city-of-hotels.ru/> Дата обращения (05.03.2017).
20. Классификация отелей [Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://www.sovety-turistam.ru/> Дата обращения (17.04.2017).
21. Классификация отелей в Германии [Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://uchebnik-online.com/> Дата обращения (27.03.2017).
22. Новые требования к классификации отелей [Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://tourlib.net/> Дата обращения (22.03.2017).
23. Отель «Ногай» [Электронный ресурс] / Режим доступа: <https://hotelnogai.ru/>Дата обращения (13.05.2017).
24. Повышение категории позволило освоить новые рынки гостиничного бизнеса [Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://www.hotelexecutive.ru/article.php?numn=6095>Дата обращения (16.05.2017).
25. Система классификации в разных странах [Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://dreamhotels.ru/sistemyi-klassifikatsii-otелей/>Дата обращения(01.06.2017).
26. Стандарты гостиниц[Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://prohotel.ru/> Дата обращения (07.05.2017).
27. Тенденции в гостиничном бизнесе[Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://prohotel.ru/article-220126/0/> Дата обращения (17.04.2017).
28. Требования и система классификации категорий отелей[Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://parasola.ru/klassifikatsii-kategorii-hotel.html>Дата обращения (01. 06.2017).
29. Требования системы классификации [Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://bibliofond.ru/>Дата обращения (17.04.2017).

30. Что такое гостиничный бизнес [Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/381/>Дата обращения (25.04.2017).

Рекомендации научного руководителя:

1. Поставить полуторный интервал везде.
2. В списке литературы проставить даты обращения к электронным источникам.
3. Добавить выводы к параграфам.
4. Проставить страницы к ссылкам на печатные источники.
5. Заголовок «содержание» поставить посередине страницы.
6. Дописать введение и заключение.
7. Правильно оформить таблицу.
8. Правильно сформулировать цель работы.
9. Поменять предмет и объект исследования местами.
10. Добавить источники.
11. Поменять шрифт в формуле.



**Папки** ? 

**Корневая папка**

 

**Документы** ? [Проверить документ](#) [Проверить текст](#) [В кабинет](#) 

Поиск   

<input type="checkbox"/>	Имя документа	Дата	Оригинальность
<p>+  для проверки нового документа переместите его в это поле или просто кликните здесь</p> <p>Формат документов: pdf, txt, html, htm, docx, doc, rtf, odt, odf Формат архивов: 7z, tar, gz, b22, rar, zip Максимальный размер: 20 МБ</p>			
<input type="checkbox"/>	<b>Готовая курсовая.docx</b> ( <a href="#">скрыть</a> ) № документа: 26 Имя исходного файла: Готовая курсовая.docx Размер текста: 301 кБ Тип документа: Не указано Символов в тексте: 64756 Слов в тексте: 7881 Число предложений: 470 ( <a href="#">читать</a> / <a href="#">редактировать</a> )	04.06.2017 02:02:21	70.51% 
<input type="checkbox"/>	<b>Готовая курсовая.docx</b> ( <a href="#">подробнее</a> )	28.05.2017 02:25:36	68.06% 
<input type="checkbox"/>	<b>курсовая петрик.docx</b> ( <a href="#">подробнее</a> )	16.05.2017 02:38:35	63.82% 
<input type="checkbox"/>	<b>курсовая петрик.docx</b> ( <a href="#">подробнее</a> )	10.05.2017 22:38:46	60.73% 

Выберите действие   1 / 2 Выводить по 10 [20] [50] [100] Документов: 18