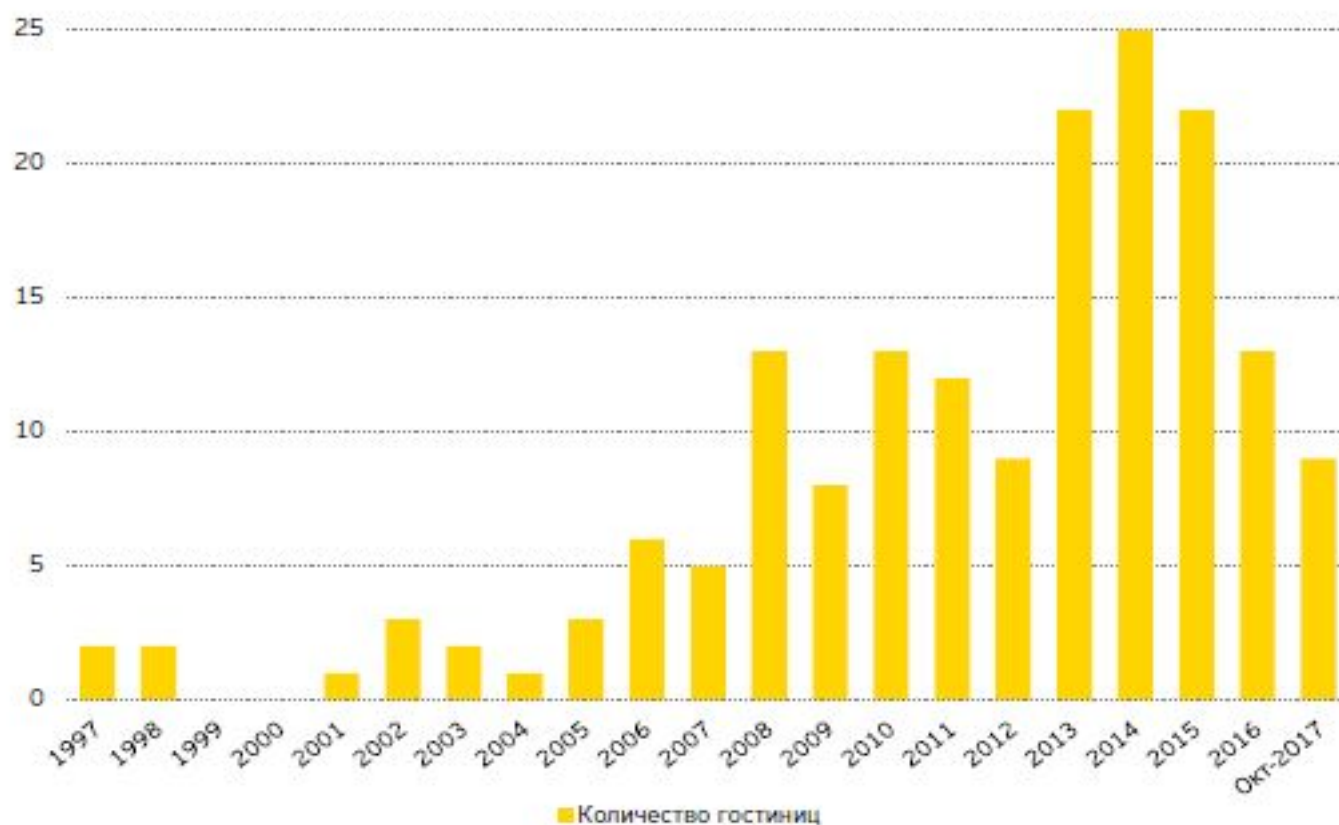


Международные гостиничные операторы в России

По данным ежегодного исследования рынка гостиниц в России, проводимого компанией EY, на октябрь 2017 года в РФ насчитывалось 179 гостиниц под управлением международных гостиничных операторов с общим номерным фондом в количестве 38 705 номеров.

Так, за период с января по октябрь 2017 года в стране открылись девять новых гостиниц (1575 номеров) под международным управлением. Для сравнения – в 2016 году в России начали функционировать 13 новых отелей, совокупный номерной фонд которых составил 2458 номеров.

Динамика открытия новых гостиниц в России под международным брендом, количество объектов в год



Отдельные показатели деятельности коллективных средств размещения 2011-2017 гг.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016 ¹⁾	2017
Число коллективных средств размещения	13062	14019	14583	15590	20136	20534	25. 291
в том числе:							
гостиницы и аналогичные средства размещения	8416	9316	9869	10714	13958	15368	18. 753
специализированные средства размещения	4646	4703	4714	4876	6178	5. 166	6. 538
Число номеров, тыс.	560	586	600	671	771	795/ 000	884 000
в том числе:							
в гостиницах и аналогичных средствах размещения	278	301	319	372	433	482.000	508.000

	2011	2012	2013	2014	2015	2016 ¹⁾	2017
Численность размещенных лиц, тыс. человек	37399	41065	42635	44219	49284	54.448.000	61.623.000
в том числе:							
в гостиницах и аналогичных средствах размещения	27112	30235	31733	33160	36817	42.981.000	48.412.000
в специализированных средствах размещения	10287	10830	10902	11059	12467	11466	13211

Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации"

В 1 разделе «Общие положения» закреплены основные понятия, используемые в гостиничном бизнесе: потребитель, поставщик и заказчик. В последней редакции документа существует пункт, который акцентирует внимание на предоставлении гостиничных услуг при наличии свидетельства о наличии классификации.

Во втором разделе «Информация об исполнителе и о предоставляемых исполнителем гостиничных услуг» представлены пункты, о которых необходимо информировать гостя, приезжающего в отель или предоставить ему запрашиваемую информацию.

Третий раздел «Порядок и условия предоставления гостиничных услуг» устанавливает правила для отельеров, какие документы необходимы для заселения в гостиницу, что должно быть отображено в договоре на оказание гостиничных услуг, какие услуги в гостинице должны оказываться бесплатно и как происходит взимание платы с гостя за проживание в гостинице.

В четвертом разделе прописана ответственность исполнителя (гостиницы) и потребителя (гостя) за нарушение установленных правил.

Качество обслуживания в индустрии гостеприимстве

Качество услуг — это совокупность характеристик услуг, определяющих их способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя (гостя).

Одной из задач управления организацией является контроль качества предоставляемых услуг.

Контроль качества услуги (обслуживания) — это совокупность операций, включающая проведение измерений, испытаний, оценки одной или нескольких характеристик услуги (обслуживания) и сравнение полученных результатов с установленными требованиями.

Требования к качеству установлены на законодательном уровне

"Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями. Приказ Минкультуры России от 11.07.2014г № 1215.

В данном документе рассматривается система классификации объектов туристской индустрии.

- классификация гостиниц и иных средств размещения. Для гостиниц предусмотрены следующие категории: без звезд, 1 звезда, 2 звезды, 3 звезды, 4 звезды, 5 звезд.

- классификация горнолыжных трасс. Для горнолыжных трасс предусмотрены следующие категории: "зеленая" - для начинающих; "синяя" - низкого уровня сложности; "красная" - среднего уровня сложности; "черная" - высокого уровня сложности.

- классификация пляжей. Для пляжей предусмотрены следующие категории: I, II и III. Высшая категория пляжа - I, низшая - III. Информация о соответствующей категории пляжа доводится до потребителей путем вывешивания флага. Цвета флагов: синий флаг - для пляжа I категории; зеленый флаг - для пляжа II категории; желтый флаг - для пляжа III категории.

"Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями. Приказ Минкультуры России от 11.07.2014г № 1215.

В данном документе требования зафиксированны в **следующих приложениях:**

Приложение 1

- 1. Здание и прилегающая к нему территория**
- 2. Техническое оборудование оснащение**
- 3. Номерной фонд**
- 4. Санитарные объекты общего пользования**
- 5. Общественные помещения**
- 6. Помещения для предоставления услуг питания**
- 7. Услуги**
- 8. Услуги питания**
- 9. Требования к персоналу и его подготовке**

"Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями. Приказ Минкультуры России от 11.07.2014 № 1215
СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ С КОЛИЧЕСТВОМ НОМЕРОВ БОЛЕЕ 50

Приложение 3 КРИТЕРИИ

БАЛЛЬНОЙ ОЦЕНКИ ГОСТИНИЦ И ИНЫХ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ С КОЛИЧЕСТВОМ НОМЕРОВ 50 И МЕНЕЕ

Приложение 4 КРИТЕРИИ БАЛЛЬНОЙ ОЦЕНКИ КУРОРТНЫХ ГОСТИНИЦ/ОТЕЛЕЙ

Приложение 5 КРИТЕРИИ БАЛЛЬНОЙ ОЦЕНКИ ГОСТИНИЦ И ИНЫХ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ, НАХОДЯЩИХСЯ В ЗДАНИЯХ, ЯВЛЯЮЩИХСЯ ОБЪЕКТАМИ КУЛЬТУРНОГО НАСЛЕДИЯ

Приложение 6 КРИТЕРИИ БАЛЛЬНОЙ ОЦЕНКИ АПАРТОТЕЛЕЙ

Приложение 7 КРИТЕРИИ БАЛЛЬНОЙ ОЦЕНКИ ДОМОВ ОТДЫХА, ПАНСИОНАТОВ И ИНЫХ АНАЛОГИЧНЫХ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ

Приложение 8 КРИТЕРИИ БАЛЛЬНОЙ ОЦЕНКИ ПЕРСОНАЛА ГОСТИНИЦ И ИНЫХ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ

Приложение 9 ТРЕБОВАНИЯ К НОМЕРАМ ГОСТИНИЦ И ИНЫХ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ

Приложение 10 КРИТЕРИИ БАЛЛЬНОЙ ОЦЕНКИ НОМЕРОВ ГОСТИНИЦ И ИНЫХ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ

ТРЕБОВАНИЯ К ГОСТИНИЦАМ И ИНЫМ СРЕДСТВАМ РАЗМЕЩЕНИЯ

(Знак "+" означает необходимость выполнения требования)

Требование	Категория					
	без *	*	**	***	****	*****
Требования к персоналу и его подготовке						
Письменные стандарты для персонала, фиксирующие функциональные обязанности и установленные правила работы и их соблюдение сотрудниками всех служб		+	+	+	+	+

КРИТЕРИИ
БАЛЛЬНОЙ ОЦЕНКИ ПЕРСОНАЛА ГОСТИНИЦ И ИНЫХ
СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ

2.2.	Знание и соблюдение Стандартов предприятия и технологий обслуживания в части:
	внешнего вида сотрудников;
	поведения сотрудников;
	техники безопасности;
	технологий обслуживания в различных службах средства размещения (службы приема и размещения, питания, номерного фонда)

Федеральный закон Российской Федерации «Об основах туристской деятельности в РФ» от 24.11.1996 (ред. 2018).

Документ регулирует туристскую деятельность на территории РФ

Статья 4

1. Настоящий Федеральный Закон вступает в силу с 1 января 2019 года, за исключением положений, для которых настоящей статьей установлен иной срок вступления их в силу.
2. Абзац сорок четвертый пункта 4, пункт 6 статьи 1 и статья 2 настоящего Федерального закона вступают в силу с 1 июля 2019 года.
3. За административные правонарушения, предусмотренные статьей 14.39 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях (в редакции настоящего Федерального закона), административная ответственность наступает:
 - 1) с 1 июля 2019 года в отношении предоставления гостиничных услуг в гостиницах с номерным фондом более 50 гостиничных номеров;
 - 2) с 1 января 2020 года в отношении предоставления гостиничных услуг в гостиницах с номерным фондом более 15 гостиничных номеров;
 - 3) с 1 января 2021 года в отношении предоставления гостиничных услуг во всех гостиницах

Министерство труда и социальной политики РФ при поддержке отраслевых предприятий разработан реестр профессиональных

стандартов
В разделе «Гостиницы и рестораны» реестра профессиональных стандартов размещены утвержденные профессиональные стандарты на следующие должности: бухгалтер, внутренний аудитор, официант/бармен, пекарь, руководитель предприятия питания, руководитель/управляющий гостиничного комплекса (сети гостиниц), сомелье/кавист, специалист по противопожарной профилактике, горничная, администратор,

Разработанные профессиональные стандарты отображают уровень необходимых компетенций для каждой должности, которые обязательны при приеме на работу.

Например, в профстандарте **Руководитель/управляющий гостиничного комплекса (сети гостиниц)** выделено четыре блока трудовых обязанностей:

- Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса;
- Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;
- Стратегическое управление развитием гостиничного комплекса;
- Стратегическое управление развитием сети гостиниц



МИНИСТЕРСТВО ЮСТИЦИИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ЗАРЕГИСТРИРОВАНО

Регистрационный № 37395

от 26 мая 2015.

**МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

П Р И К А З

7 июля 2015г.

№ 282Н

Москва

Об утверждении профессионального стандарта «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц»

В соответствии с пунктом 16 Правил разработки, утверждения и применения профессиональных стандартов, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22 января 2013 г. № 23 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 4, ст. 293; 2014, № 39, ст. 5266), п р и к а з ы в а ю:

Утвердить прилагаемый профессиональный стандарт «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц».

(функциональная карта вида профессиональной деятельности)

Обобщенные трудовые функции			Трудовые функции
код	наименование	уровень квалификации	Наименование
А	Управление и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов	5	Управление и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения
			Управление и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания
			Управление и контроль текущей деятельности сотрудников службы гостиничного фонда
			Самоорганизация и саморазвитие
В	Управление и координация текущей деятельности служб (отделов, департаментов) гостиницы и иных средств размещения	6	Формирование, распределение и управление ресурсами (отделов, департаментов) гостиниц и иных средств размещения
			Взаимодействие с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами
			Контроль и оценка эффективности деятельности служб (отделов, департаментов) гостиниц и иных средств размещения

С	Стратегическое управление развитием гостиниц и иных средств размещения	7	Анализ и планирование деятельности гостиниц и иных средств размещения
			Разработка конкурентоспособной стратегии и эффективного развития гостиниц и иных средств размещения
			Управление реализацией стратегии развития гостиниц и иных средств размещения
			Управление проектами и изменениями в гостиницах и иных средствах размещения
D	Стратегическое управление развитием сети гостиниц и иных средств размещения	8	Разработка концепции и стратегии развития гостиничной сети
			Взаимодействие с акционерами и другими заинтересованными сторонами
			Внедрение инновационных технологий организации и управления деятельностью гостиничной сети
			Проведение изменений корпоративных норм и стандартов деятельности

ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования».

Настоящий стандарт устанавливает общие требования к средствам размещения и предоставляемым в них услугам.

- Термины и определения

- Виды средств размещения (коллективные, специализированные, индивидуальные, также средства размещения подразделяют на виды и категории по следующим признакам: по назначению; по местонахождению/расположению; по времени функционирования; по уровню технического оснащения; по состоянию материальной базы и номерного фонда; по вместимости; по уровню сервиса и качеству оказываемых услуг; по контингенту проживающих);

Общие требования к средствам размещения
Требования к другим средствам размещения (требования к специализированным средствам размещения, санаториям, пансионатам, малым средствам размещения, хостелам, индивидуальным средствам размещения, сельским гостевым домам, бизнес-отелям);

- Требования безопасности;

- Требования охраны окружающей среды;

- Требования к персоналу.

1.	Коллективные средства размещения туристов
1.1.	Гостиницы и аналогичные средства размещения
1.1.1.	Гостиницы (отели), апартаменты, снот-отели, отели-гари , курортные отели, клубы с проживанием, парк-отели, бутик-отель, мотели
1.1.2.	Аналогичные средства размещения (туристские общежития, меблированные комнаты и другие заведения, которые предоставляют ограниченные услуги, например, проживание, включая уборку номера)
1.2.	Специализированные средства размещения
	Санаторно-курортные средства размещения: - санатории, пансионаты, профилактории, грязелечебницы с проживанием, бальнеологические лечебницы с проживанием, спа-отели и др.
1.2.1.	Специализированные средства размещения для отдыха и организации досуга: усадьбы с проживанием, дома/базы/центры отдыха, оздоровительные лагеря, рекреационные центры, деревни отдыха, спортивные лагеря /базы, лагеря труда и отдыха, дома охотника (рыбака) и др. Туристские специализированные средства размещения: туристские базы, туристские приюты, туристские деревни (деревни отдыха), горные приюты, стоянки, кемпинги и др.
1.2-2.	Средства размещения для отдыха, оздоровления и организации досуга детей и юношества: - детские санаторно-оздоровительные организации, санатории, пансионаты с лечением, профилактории, санаторно-оздоровительные и лечебно-оздоровительные центры/лагеря для детей, - детские центры отдыха и оздоровления/лагеря/базы отдыха, рекреационные центры для детей и подростков; - специализированные или профильные лагеря/центры туристские оздоровительные, спортивные, краеведческие, языковые, танцевальные, компьютерные, образовательные, экологические, физкультурно-оздоровительные, образовательные и др.); - туристские центры детского и юношеского туризма (краеведения и экскурсий, станции юных туристов, детские туристские базы, лагеря и т.п.); - летние пришкольные лагеря, лагеря дневного пребывания (в школах, гимназиях, колледжах и других образовательных организациях)
1.2.3.	Транспортные специализированные средства размещения: общественный пассажирский транспорт (железнодорожные поезда и вагоны, теплоходы, суда, паромы), наземный и водный транспорт, переоборудованный под средства размещения для ночлега, круизные речные и морские суда, яхты, катера, плавучие гостиницы/отели, прогулочные корабли, флотели, акватели (ботели, ролеты и т.п.), лайнеры, флайтели, автодома и автофургоны и др.
1-2-4.	Конгресс-отели: конгресс-центры с проживанием, конгрессно-гостиничные комплексы, бизнес-отели, неспециализированные объекты конгрессной недвижимости с проживанием и др.
1.3.	Иные коллективные средства размещения
	- Капсульные отели, апартаменты таймера , кондоминиумы, концептуальные отели, ледяные отели, отели для женщин, отели для нудистов; - Хостелы; общежития, меблированные комнаты, сервисные апартаменты;
1-3.1.	
2	Индивидуальные средства размещения
2.1.	Жилые дома, в т.ч. клубные дома, виллы/особняки, коттеджи, доходные дома, дачные дома, комнаты в жилых домах, квартиры в многоквартирных жилых домах, меблированные комнаты, находящиеся в частной собственности, апартаменты и сервисные апартаменты, в т.ч. апартаменты таймера , гостевые дома, сельские гостевые дома, сельские хижины, избы, юрты, шале, бунгало

ГОСТ Р 56184-2014 «Услуги средств размещения. Общие требования к хостелам»

Стандарт устанавливает общие требования к хостелам, предназначенным для временного проживания гостей, и к предоставляемым в них услугам.

Настоящий стандарт рассматривает следующие вопросы:

- Термины и определения (хостел, малобюджетный туризм, хостельер)
- Общие положения;
- Общие требования к хостелам (требования к прилегающей территории для хостелов, расположенных в отдельно стоящих зданиях, требования к зданиям, техническому оборудованию и оснащению помещений хостелов, требования к информационному обеспечению)
- Услуги, предоставляемые в хостелах;
- Требования безопасности;
- Требования охраны окружающей среды;
- Требования к персоналу.

ГОСТ Р 55699 - 2013 Доступные средства размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями. Общие требования

Настоящий стандарт устанавливает общие требования к доступным средствам размещения, предназначенным для туристов с ограниченными физическими возможностями и их сопровождающих. Настоящий стандарт рассматривает следующие вопросы:

- Термины и определения (инвалидность, доступное средство размещения, адаптация маломобильных групп населения, универсальный элемент, доступная среда, инклюзивность, доступный путь движения, доступный маршрут движения, габариты, доступный номер/комната для проживания; доступный туалет/санузел, места обслуживания;
- Общие положения;
- Технические требования (доступ и передвижение; проходы и зоны пешеходного движения, устранение травмоопасных препятствий; площадки для отдыха и тд);
- Требования к персоналу.

рекреации

ГОСТ 53997 - 2010 Туристские услуги. Информация для потребителей

ГОСТ Р 55321 - 2012 Услуги населению. СПА-услуги. Общие требования

ГОСТ Р 54599 - 2011 Услуги средств размещения. Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха

ГОСТ 30524-2013 Услуги общественного питания. Требования к персоналу.

ГОСТ 31985-2013 Услуги общественного питания. Термины и определения.

ГОСТ 32692-2014. Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания.

ГОСТ 30389-2013 Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования.

ГОСТ Р 55889- 2013 Услуги общественного питания. Система менеджмента безопасности продукции общественного питания

ГОСТ Р 51870— 2014 УСЛУГИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ УБОРКИ — КЛИНИНГОВЫЕ УСЛУГИ Общие технические условия

ГОСТ Р 57015-2016 Услуги населению. Услуги бассейнов

ГОСТ Р 55698-2013 Услуги пляжей

ГОСТ Р 57286-2016 Услуги социального туризма

ГОСТ 56642-2015 Туристские услуги. Экологический требования

Пример Аккорд

ГОСТ 30494-2011 Здания жилые и общественные. Параметры микроклимата в помещениях

Постановление Правительства РФ от 15.01.2007 N 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации

**СП 00.13330.2016 ЗДАНИЯ ГОСТИНИЦ ПРАВИЛА ПРОЕКТИРОВАНИЯ
Стандарт 56171713-007-2015 «Услуги средств размещения. Требования экологической безопасности и методы оценки»**

Закон о защите прав потребителей

Постановление Правительства РФ от 14.04.2017 N 447 "Об утверждении требований к антитеррористической защищенности гостиниц и иных средств размещения и формы паспорта безопасности этих объектов"

СанПиНы, СНиП и СП

ФЗ N 171 О ГОСУДАРСТВЕННОМ РЕГУЛИРОВАНИИ ПРОИЗВОДСТВА И ОБОРОТА ЭТИЛОВОГО СПИРТА, АЛКОГОЛЬНОЙ И СПИРТСОДЕРЖАЩЕЙ

ПРОДУКЦИИ И ОБ ОГРАНИЧЕНИИ ПОТРЕБЛЕНИЯ (РАСПИТИЯ) АЛКОГОЛЬНОЙ ПРОДУКЦИИ

ФЗ N 173 О ВАЛЮТНОМ РЕГУЛИРОВАНИИ И ВАЛЮТНОМ КОНТРОЛЕ

ФЗ О рекламе

Пример штрафа отелям

Трудовой кодекс N 197-ФЗ

Назначенный потребителем срок устранения недостатков товара /услуги указывается в договоре или в акте, подписываемом сторонами документе либо в заявлении, направленном потребителем исполнителю.

За нарушение предусмотренных настоящей статьей сроков устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги) исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню), размер и порядок исчисления которой определяются в соответствии с пунктом 5 статьи 28 настоящего Закона.

Статья 28. Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг)

5. В случае нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) или назначенных потребителем на основании пункта 1 настоящей статьи новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пеню) в размере трех процентов цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выполнения работы (оказания услуги) договором о выполнении работ (оказании услуг) не определена - общей цены заказа. Договором о выполнении работ (оказании услуг) между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки (пени).