

СОДЕРЖАНИЕ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Введение………………………………………………………………………..… | | 3 |
| 1 | Теоретические основы системы классификации гостиниц………………… | 5 |
|  | 1.1 Виды предприятий в индустрии гостеприимства…………………….… | 5 |
|  | 1.2 Понятие, сущность и основы развитие системы классификации гостиниц.…………………………………………………………………….… | 8 |
|  | 1.3 Виды классификации гостиниц…..……..…….….……………………… | 11 |
| 2 | Современные системы классификации гостиниц по уровню комфорта в мире и в России………………………………………………………………... | 15 |
|  | 2.1 Нормативно-правовые аспекты классификации гостиниц в мире и в России…………………………………………………………………………. | 15 |
|  | 2.2 Основные подходы к классификации гостиниц в разных странах мира…….……………………………………………………………………… | 18 |
|  | 2.3 Классификация гостиниц в России..……………………………………… | 23 |
| 3 | Сравнение международных систем классификации гостиниц……..……… | 30 |
|  | 3.1 Сравнительный анализ систем классификации гостиниц по уровню комфорта….……………………………………………………………………. | 30 |
|  | 3.2 Проблемы и перспективы развития современных систем классификации гостиниц в России и в мире………………………………… | 38 |
| Заключение………………………………………………………………….……. | | 44 |
| Список использованных источников……………………………………………. | | 46 |
| Приложение А. Требования к классификации гостиниц в разных странах мира.……………………………………………………………. | | 48 |

ВВЕДЕНИЕ

Индустрия гостеприимства является быстро растущей и доходной сферой бизнеса, а также одной из важных составляющих на рынке услуг. Индустрию гостеприимства составляют различные средства коллективного и индивидуального размещения: отели, гостиницы, мотели, молодежные отели и общежития, апартаменты, а также частный сектор, участвующий в размещении туристов. Классификация определяет соответствие гостиницы и номеров установленным требованиям. Гостиничные предприятия классифицируют по различным критериям, наиболее употребляемые среди них: уровень комфорта, местоположение, функциональное назначение и т.п.

Для более удобного определения были разработаны системы классификации гостиниц, которые в разных странах оцениваются по-разному. Их насчитывается более 30, причем в каждой стране приняты свои национальные стандарты. Национальные системы классификации, поддерживаются государством или национальными гостиничными ассоциациями путем стандартов и узаконенных правил сертификации гостиничных услуг.

Актуальность темы исследования заключается в том, что необходимо предоставить туристам средства размещения с хорошим обслуживанием, уютом и комфортом. Тогда возникает вопрос о необходимости введения единой классификации гостиниц, которая будет является эффективной и общепризнанной формой обеспечения высокого качества, безопасности и конкурентоспособности гостиничных услуг.

*Объектом исследования* является гостиничная индустрия мира и России.

*Предмет исследования* – система классификация гостиниц.

*Цель работы* – провести сравнительный анализ мировых систем классификации гостиниц по уровню комфорта.

Для достижения подавленной цели были решены следующие *задачи*:

* изучить теоретические основы системы классификации гостиниц;
* проанализировать современные системы классификации гостиниц по уровню комфорта в мире и в России;
* провести сравнительный анализ систем классификации гостиниц по уровню комфорта.

*Теоретической основой* исследования являются работы отечественных и зарубежных ученых в области гостиничного бизнеса, таких как: В.В Миненковой «Основы гостиничного бизнеса», Д.И*.* Елкановой «Основы индустрии гостеприимства», В.А. Мартыновой «История развитие классификации гостиниц в России, Н.Г. Тузовой «Состояние современной системы классификации гостиничных предприятий в России», Р.Р. Гореева «Система классификации гостиниц, как основа создания гостиничных стандартов качества».

*Информационная база* исследования: материалы информационных агентств России ТАСС, РИА Новости, информационный портал «Город отелей», Журнал «Молодой ученый», научная электронная библиотека «eLIBRARY.RU», Приказ Минкультуры РФ № 1215 от 11.07.2015.

*Методы исследования:* описательный, анализа, сравнительный, статистический.

Работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованных источников, состоящего из 12 наименований и приложений. Работа изложена на 47 страницах машинописного текста, иллюстрирована

2 таблицами.

1. Теоретические основы системы классификации гостиниц
   1. Виды предприятий в индустрии гостеприимства

Развитие гостеприимства начинается с древнейшей традиции преломлять хлеб со странниками. Термин «гостеприимство» (англ. hospitiility) происходит от старофранцузского «hospice», что означает «странноприимный дом». В настоящее время гостеприимство – это умение дать почувствовать клиенту, что ему рады, с достоинством продемонстрировать уважение и оказать любезность.

Индустрия гостеприимства – это сфера предпринимательства, состоящая из таких видов обслуживания, которые опираются на принципы гостеприимства, характеризующиеся щедростью и дружелюбием по отношению к гостям. В составе индустрии гостеприимства можно выделить гостиницы, предприятия питания и т.д. [2].

Гостиница – это имущественный комплекс, который предоставляет людям, находящимся вне дома, комплекс услуг, важнейшими среди которых (комплексообразующими) в равной степени являются услуга размещения и питания. В мировом гостиничном фонде различают такие виды гостиниц, как:

Акватель (ботель) – стационарный корабль, изъятый из эксплуатации как транспортное средство, и использующийся в качестве отеля.

Апарт-отель (гостиница – апартамент) – отель, состоящий из квартир, цена которых не зависит от числа проживающих в нём гостей. Рассчитан на самообслуживание, в том числе на самостоятельное приготовление гостями еды, поэтому в номерах обязательны кухни с небольшим инвентарём. Потребители – семейные туристы с детьми и бизнесмены, останавливающиеся на длительный срок.

Бизнес-отель – гостиница, специализирующаяся на обслуживании бизнесменов. Расположена в центре города поблизости от важнейших государственных учреждений. В такой гостинице есть бизнес-центр, услуги переводчиков, конференц-зал, прокат автомобилей. В структуре номерного фонда большое количество одноместных номеров. В каждом номере есть рабочий стол с хорошим освещением и возможностью подключения компьютера, телефон. Обязательны услуги для отдыха и релаксации после работы, переговоров (сауна, бассейн, тренажерный зал и т.п.). Например, бизнес-отель «Россия» (без звезд, Белокуриха), «AQUILA Atlantis Hotel» (5 звезд, Греция), «Radisson Blu Hotel Ahmedabad» (5 звезд, Индия) [8].

Бунгало – небольшое строение из лёгких материалов, используемое для размещения туристов.

Гостиница среднего класса – гостиница, вместимость которой от 400 до 2000 мест. Расположена в центре города или городской черте. Рассчитана на прием бизнесменов, туристов, участников конгрессов и т д.

Гостиница экономического класса – гостиница, малой или средней вместимости от 150 и более. Расположена вблизи магистралей. Для такой гостиницы характерно простое обслуживание, ограниченный набор услуг. Основные потребители – бизнесмены и туристы, которые не нуждаются в полном пансионе. Основное внимание сконцентрировано на ночлеге гостей, а не на их питании.

Гостиница-люкс – тип гостиниц, относящийся к малым или средним предприятиям. Расположена в центре города. Хорошо обученный персонал обеспечивает высокий уровень сервиса самым требовательным клиентам, которыми являются бизнесмены, участники конференций, индивидуальные туристы.

Конгрессный отель – гостиница, находящаяся за городом, в живописных местах. Основные потребители – сотрудники компаний. Наряду с помещениями для проведения конгрессов и специализированным оборудованием гостиница имеет поля для игры в гольф, горнолыжные склоны, банкетный зал и т.п.

Кондотель (гостиница тина кондоминимума) – гостиничное предприятие, вместимостью от 50 до 250 номеров. Это здание с отдельными квартирами, которыми владеют различные собственники, однако полная собственность используется компанией управления. Собственник живет в своей гостинице не более трех недель в год, а в остальное время специальная служба сдает его квартиру для отдыха туристам, т.е. кондотель работает как обычный апарт-отель.

Курортная гостиница – предприятие, находящиеся в курортной местности. Гостиница предлагает полный набор услуг. Отличается прежде всего увеличенной площадью номера и наличием балкона. Основные потребители – туристы, прибывающие в целях рекреации. Туристы живут в гостинице длительное время от 10 до 21 дня и требуют комплекс специального обслуживания: медицинские и оздоровительные услуги, полномасштабную систему питания, анимацию и т.д.

Мотель – предприятие для размещения автотуристов. Одноэтажные или двухэтажные здания, находящиеся в пригороде, у автомагистралей. Предприятия, вместимостью до 400 мест. Ограниченный выбор услуг по более низким, чем в отелях, ценам. В комплекс мотеля могут также входить ресторан, бар, залы для просмотра фильмов, бассейн и т.п.

Пансион (пансионат) – малое предприятие от 10 до 20, в редких случаях до 50 человек. Из услуг в основном размещение и ежедневное питание по стандартному меню. Проживание дешевле чем в гостиницах. Пансионы не подпадают под категорию звездности. Для них характерна атмосфера радушия и тепла, что наряду с низкими ценами привлекает массовых туристов.

Ротель – гостиница, представляющая собой вагон с одно-, двуспальными номерами (спальными отсеками). Имеется помещение для переодевания, холодильник, кухня, туалет.

Флотель – крупная гостиница на воде, часто называемая «курортом на воде». Комфортные номера с широким набором услуг: бассейн, тренажерный зал, оборудование для подводною плавания, снасти для рыбалки и т.д. В такой гостинице есть залы для конгрессов и концертов, библиотеки, помещения для временных офисов, средства современной связи. Самым уникальным курортом в мире признан «Poseidon Undersea Resort», расположенный на острове Посейдон. Отель имеет категорию 5 звезд. Часть номеров находится на суще, часть на глубине 15 м. В отеле несколько ресторанов, баров, ночной клуб, спа-центр, винный погреб и т.д. [8].

Флайтель – чрезвычайно дорогой и малочисленный вид гостиниц. Располагаются вдали от цивилизованных мест. Добраться к ним можно только воздушным путем. При флайтеле находятся ангары, аэродромы, эллинги. Среди дополнительных услуг – катание на воздушных шарах, прогулки на различных дирижаблях, аэростаты для воздушных и солнечных ванн и т.д. [7, 17].

* 1. Понятие, сущность и основы развитие системы классификации гостиниц

В современных условиях становления сферы туризма классификация гостиниц является наиболее эффективным механизмом управления качеством обслуживания, предоставляющим возможность объективного подхода к оценке уровня предоставляемых услуг и подтверждающим их безопасность для потребителя. В гостиничном бизнесе гость является ключевой фигурой, к требованиям которой в полной мере адаптированы все составляющие системы классификации гостиничных предприятий. Внедрение стандартов обслуживания, проведение процедуры сертификации услуг, способы и критерии оценки качества предоставляемых услуг позволяют создать у потребителей уверенность в том, что весь комплекс услуг предоставляется строго в рамках чётко определённых норм и правил.

Классификация гостиниц – градация с целью определения класса гостиницы посредством предоставляемого объема услуг и качества обслуживания. Другими словами – это способ представить гостю сведения о качестве сервиса, инфраструктуре и других возможностях предприятия, помогая потенциальным клиентам и демонстрируя свою лояльность к ним. Гостиничные классификации были созданы для того, чтобы обеспечить путешественников безопасными и качественными услуги по проживанию и питанию. Со значительным ростом международного туризма во второй половине 20-го века индустрия гостеприимства приобрела статус зрелой индустрии, фокус сместился от идей защиты потребителя (обычно гарантированной национальным регулированием и законодательством) к идеям информирования потребителя. На сегодняшний день, в основе потребности в создании национальных гостиничных классификаций оказываются, как правило, желание стандартизации и необходимость маркетинга, в особенности, для иностранных клиентов и профессионалов туризма [17].

Система классификации, действующая на территории какой-либо административной единицы (страны, региона, экономической зоны и т.п.), является национальной. Национальная классификация может быть разработана и утверждена:

– государственным органом управления – министерством, ведомством, комитетом, сертификационной палатой и т.п. Государственные органы могут быть: центральными или местными;

* негосударственной (общественной) организацией – национальной ассоциацией отелей или автомобильным клубом.

Например, в Германии, Швейцарии, Австрии категорию гостиницы устанавливают национальные ассоциации отелей, в Великобритании и Франции – управление по туризму. В Испании, Бельгии, Дании классификация отелей регулируется законами. Кроме того, «звезды» могут быть присуждены на международном уровне, например, Международной ассоциацией отелей [11, 20].

При классификации гостиниц в разных странах используют различные системы, которых на сегодняшний день существует более 30. Учитывая, что большое количество людей в мире сейчас является путешественниками и ездит как по своей стране, так и далеко за ее пределами, остро встает вопрос о необходимости создания общей системы, которая позволила бы классифицировать единым образом отели по всему миру. Классифицировать гостиничные предприятия довольно сложно из-за большого их разнообразия и различий в критериях оценки качества обслуживания разными государствами.

В мире до сих пор не существует единой организации, стандартизирующей уровень гостиничного сервиса. Образование единого международного подхода к классификации гостиничных предприятий невозможно в связи с имеющейся спецификой географических, социально-экономических культурно-исторических и других аспектов развития стран мира. Поэтому гостиницы, которые относятся к одной категории, но расположенные в разных странах, могут иметь достаточно значительные различия [7, 14].

В мировой практике гостиничного бизнеса попытки формирования международной системы классификации не раз предпринимались UNWTO, Международной ассоциацией гостиниц и ресторанов и другими авторитетными международными профессиональными сообществами. Следовательно, для каждой страны свойственна своя классификация предприятий гостиничной индустрии. Например, в США категории отелей обозначаются бриллиантами (от одного до пяти), или классами (от Moderate Tourist Class до Superior Deluxe). В Великобритании и Греции долгое время изображались короны и латинские буквы. Затем они перешли на звездную систему классификации [1].

Несмотря на ряд различий цели у систем классификации одинаковы:

– обеспечению стабильного качественного обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;

* достижению максимальной степени унификации критериев классификации туристских объектов с рекомендациями Всемирной туристской организации (UNWTO);
* возможности дифференциации гостиничных предприятий в зависимости от ассортимента и качества предоставляемых услуг;
* помощи потребителю гостиничных услуг в компетентном выборе средства размещения;
* возможности обеспечения потребителя гостиничных услуг объективными и достоверными сведениями о том, что данная категория средства размещения полностью подтверждена результатами классификации и соответствует той, которая установлена в нормативных документах;
* повышению конкурентоспособности гостиниц и иных средств размещения;
* увеличению внутреннего и въездного туристского потока путём укрепления доверия потребителя гостиничных услуг к результатам классификации гостиниц и иных средств размещения.

На сегодняшний день классификация гостиничных предприятий – актуальный вопрос индустрии гостеприимства, который касается как владельцев отелей, так и потребителей, которые выбирают в наибольшей степени лучшие условия для размещения и уровень качества оказания услуг [6].

* 1. Виды классификации гостиниц

В связи с тем, что в мире существует многообразие средств размещения выступает проблема их классификации, которая затрудняется в связи с существующими различиями между гостиничными предприятиями и национальной спецификой. Индустрия гостеприимства состоит из разных сегментов, многие предприятия не попадают ни под один определенный критерий, а некоторые, наоборот, могут соответствовать нескольким критериям. Гостиничные предприятия классифицироваться по таким критериям, как:

1) форма собственности;

2) цена номера;

3) месторасположение;

4) комфортность;

5) вместимость;

6) продолжительность работы;

7) питание;

8) продолжительность пребывания;

9) функциональное назначение;

10) средства размещения.

В зависимости от формы собственности выделяют следующие гостиницы: находящиеся в муниципальной собственности; находящиеся в частной собственности; ведомственные; смешанной собственности; принадлежащие общественным организациям; созданные с привлечением иностранного капитала.

В зависимости от цены за номер можно выделить гостиницы: бюджетные, эконом-класса, средние, первоклассные, апартаментные, фешенебельные.

Классификация гостиниц по месторасположению:

1) гостиницы, расположенные в черте города (в центре, на окраине);

2) гостиницы, расположенные на морском побережье. В данном случае очень важным является расстояние до моря (от 50 до 300 м);

3) гостиницы, расположенные в горах. Обычно это небольшие гостиницы в живописной горной местности на туристском маршруте в наиболее удобном месте отдыха [19].

Классификация гостиничных предприятий по уровню комфорта:

1) состояние номерного фонда: площадь номеров (м кв.), доля одноместных (однокомнатных), многокомнатных номеров, номеров-апартаментов, наличие коммунальных удобств и т.д.;

2) состояние мебели, инвентаря, предметов санитарно-гигиенического назначения и т.п.;

3) наличие и состояние предприятий питания: ресторанов, кафе, баров и т.п.;

4) состояние здания, подъездных путей, обустройство прилегающей к гостинице территории;

5) информационное обеспечение и техническое оснащение, в том числе наличие телефонной, спутниковой связи, телевизоров, холодильников, мини-баров, мини-сейфов и т.д.;

6) обеспечение возможности предоставления ряда дополнительных услуг.

В зависимости от вместимости выделяют гостиницы: малых размеров (до 100 номеров), средних размеров (от 100 до 300 номеров), больших размеров (от 300 до 1000 номеров), 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 [10].

В зависимости от функционального назначения:

1. целевые гостиницы, которые включают: гостиницы делового назначения – гостиницы для туристов, основной целью и мотивом путешествия которых является профессиональная деятельность (бизнес-отели, конгресс-отели, конгресс-центры, профессиональные клуб-отели и ведомственные отели); гостиницы для отдыха – гостиницы для туристов, основной целью и мотивом путешествия которых являются отдых и лечение (курортные гостиницы, пансионаты и дома отдыха, туристско-экскурсионные гостиницы);
2. транзитные гостиницы, осуществляющие обслуживание туристов в условиях кратковременной остановки. Такие гостиничные предприятия располагаются на авиатрассах (гостиницы при аэропортах), на автотрассах (мотели), на железнодорожных трассах (привокзальные), на водных трассах (отели, расположенные вблизи портов);
3. гостиницы для постоянного проживания.

В международной практике принята стандартная классификация средств размещения туристов, разработанная экспертами ВТО. Согласно данной классификации все средства размещения делятся на две категории, коллективные и индивидуальные:

1) коллективные средства размещения – это объекты, которые регулярно или иногда предоставляют туристам размещение для ночевки в комнате или каком-либо ином помещении. К ним относятся: гостиницы и аналогичные средства размещения (пансионаты и меблированные комнаты, туристские общежития и т.д.), специализированные заведения (оздоровительные заведения, лагеря труда и отдыха, конгресс центры и т.д.) и прочие предприятия размещения (площадки для кемпинга или общежития);

2) индивидуальные средства размещения. К таким относятся собственные, используемые посетителями жилища – квартиры; виллы; особняки; коттеджи, комнаты, арендуемые у частных лиц или агентств; помещения, предоставляемые бесплатно родственниками и знакомыми [8, 15].

1. Современные системы классификации гостиниц по уровню комфорта в мире и в России
   1. Нормативно-правовые аспекты классификации гостиниц в мире и в России

В мире имеется несколько видов систем классификации отелей: национальные, собственные классификации внутри туристических организаций (наиболее широко представлено в США и Великобритании) и др. Все они соответствуют основным положениям документа, выпущенному в 1989 г. ВТО (Всемирной туристической организации) «Межрегиональной гармонизации критериев гостиничной классификации». Этот документ можно считать международным стандартом для проведения классификаций гостиничных предприятий. В нем определены минимальные требования к зданию и номерам, качеству гостиничного оборудования и мебели, отоплению, санитарии, безопасности, энерго- и водоснабжению, кухне, услугам и обслуживающему персоналу.

Статистической комиссией Организации объединенных наций (ООН) был разработан документ «Международная стандартная отраслевая классификация всех видов экономической деятельности» (International Standard Industrial Classification of All Economic Activities – ISIC). В настоящее время имеет силу ревизия № 4 данного документа, которая принята в 2009 г. В этом документе дается общее определение и предлагается система классификации. На базе этой классификации Всемирная туристская организация обновила документ «Международные рекомендации по статистике туризма» (International Recommendations for Tourism Statistics – IRTS). Действующая редакция документа датирована 2008 г.

На основании выше перечисленных документов в РФ принят Приказ Министерства культуры России от 11.07.2014 № 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями». В соответствии с этим документом классификация гостиниц осуществляется на добровольной основе и преследует цели, среди которых основными можно назвать предоставление потребителям гостиничных услуг достоверной и полной информации о соответствии предприятия конкретной категории и увеличение конкурентоспособности гостиничных услуг. На основании существующих ГОСТов и Международных гостиничных правил, которые приняты Международной гостиничной ассоциацией (IHRA), в Российской Федерации были приняты «Правила предоставления гостиничных услуг в РФ». Действующая редакция – № 1085 от 9 октября 2015 г.

В РФ на основании рекомендаций IRTS 1993 г. был принят государственный стандарт ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования». В ГОСТе Р 53423-2009 «Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения» содержится описание средств размещения, включая те, которые не применяются в других нормативных документах: гест хауз, сельская хижина, ферм хауз, горный приют, бординг хауз [5].

Помимо выше перечисленных документов в РФ существуют: Федеральный закон 24.11.1996 №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ», Федеральный закон 07.02.1992 №2300-1ФЗ (ред. от 01.05.2017) «О защите прав потребителей», ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования», и др.

Нормативно-правовые документы, регламентирующие подходы к классификации гостиниц в разных странах мира:

Франция. Нормы и процедура классификации гостиниц регламентировались Постановлением Министра труда, малого предпринимательства и туризма от 14 февраля 1986 г. с дополнениями от 10 апреля 1991 г. В 2009 г. была принята новая классификация отелей, максимально приближенная к классической международной системе оценки гостиничного сервиса. В 2012 г. система классификации была пересмотрена и усовершенствована.

Италия. Система классификации работает с 1981 г. Первыми кто, ввели систему «5 звезд» стали Лигурия, Абруццо, Кампания. В 1983 г. к ним присоединились остальные итальянские области. В 2008 г. правительство Италии приняло единый закон, согласно которому устанавливались базовые принципы классификации отелей и присуждения им соответствующих «звезд».

Испания. Минимальные требования, определяющие категорийность гостиниц, диктуются специальным указом от 15 июня 1983 г. № 1634/83. С 1983 г. введена дополнительная категория «гостиницы высокого уровня обслуживания». В Испании существует региональная система обязательной классификации отелей. Это означает, что регион Испании принимает свои стандарты для каждой классификации звезд отеля, которая регулируется правительственным органом по туризму.

Великобритания. Вопросом классификации гостиниц занимаются несколько независимых организаций: Автомобильная Ассоциация Великобритании, туристские офисы. Систему классификации отелей была введена в 1912 г., а в 2006 г. разработаны общие стандарты качества (наряду с основными туристическими советами) для проверки и оценки размещения.

Греция. В новой законодательной базе для туризма N.4276 / 2014 началась организованная и объективная классификация туристических объектов в категориях «Звезды и ключи». В этом новом процессе классификации Органы сертификации осуществляют Инспекции и министерское решение в 2015 г. ввело новую обязательную систему оценки звезд для отелей в стране.

США. Единой официальной, утвержденной государственными органами категоризации здесь не существует. Оценку гостиниц и определение их рейтинга производят несколько компаний, среди которых наиболее известными являются Автомобильная Ассоциация Америки (ААА) и Mobil Travel Guide [12].

* 1. Основные подходы к классификации гостиниц в разных странах мира

В мировой индустрии гостеприимства используется более тридцати различных систем классификации гостиничных предприятий, самыми распространенными из которых являются [2, 4]:

– система звезд (применяется во Франции, Австрии, Венгрии, Китае и ряде других стран, которые участвуют в международном туристском обмене);

– система классов;

– система баллов.

Рассмотрим системы классификации средств размещения, принятые в некоторых зарубежных странах.

В Испании гостиницы и апарт-отели делятся на 5 категорий (от 1 до 5 звезд), мотели имеют только одну категорию. Законом о классификации отелей установлено очень ограниченное число требований к номерам и услугам, которые должны предоставлять гостиницы различных категорий. Их перечень приведен ниже (в некоторых автономиях Испании список чуть отличается):

1 звезда: Двухместный номер площадью не менее 12 м кв., одноместный – 7 м кв. и туалет площадью не менее 3,5 м кв. (ванная или душ), отопление и лифт. В Барселоне в историческом здании находится однозвездочный отель «Canton». Небольшие номера, с полностью оборудованной ванной или душем. Ресторана нет, но есть небольшой зал для завтраков.

2 звезды: Один из первых отелей, открытых в Валенсии. В отеле «Casual Hotel Valencia» двухместный номер площадью не менее 14 м кв., одноместный – 7 м кв. и туалет площадью не менее 3,5 м кв. (ванная или душ), телефон в номере, отопление, лифт и сейф (в номере или на стойке регистрации). Ресторана нет.

3 звезды: Двухместный номер площадью не менее 15 м кв., одноместный – 8 м кв. и туалет площадью не менее 4 м кв. (ванная или душ), телефон в номере, система кондиционирования воздуха в зонах общего пользования, отопление, лифт, мини-бар и сейф (в номере или на стойке регистрации). Такие требования характерны отеля «Principe Pio» расположен в центре Мадрида. В нем есть конференц-зал, бар, ресторан, услуги прачечной.

4 звезды: Престижный четырехзвездочный отель «H10 Tenerife Playa». Двухместный номер площадью не менее 16 м кв., одноместный – 9 м кв. и туалет площадью не менее 4,5 м кв. (ванная или душ), телефон в номере, система кондиционирования воздуха в номере, отопление, лифт, мини-бар и сейф в номере. Несколько бассейнов, бар, ресторан, парковка, услуги прачечной и химчистки.

5 звезд: Двухместный номер площадью не менее 17 м кв., одноместный – 10 м кв. и туалет площадью не менее 5 м кв. (ванная или душ), телефон в номере, система кондиционирования воздуха в номере, отопление, лифт, мини-бар и сейф в номере. Так, например, лучшим пятизвездочным отелем на 2018 г. признан «Lopesan Villa del Conde Resort & Thalasso», находящийся на Канарских островах.

Великобритания. Вопросом классификации занимаются несколько независимых организаций: Автомобильная Ассоциация Великобритании, туристские офисы, Egon Ronay и Michelin. Автомобильная Ассоциация присваивает категории 1–5 звезд. При этом определяющим аспектом является не размер предприятия, а количество и качество предоставляемых услуг, хотя гостиницы категории 4–5 звезд крупные:

5 звезд – большая шикарная гостиница «Lowry» в Манчестере, соответствующая высшим международным стандартам размещения, услуг, удобств и кухни. Комфортабельные и роскошные номера соответствуют стандартам 5-звездочного отеля. Они отличаются огромными размерами и современным минималистским дизайном, в котором преобладают нейтральные тона. В каждом номере установлен шезлонг и телевизор. В отеле несколько ресторанов, бар, парковка, салон красоты, фитнес-центр, спа-центр, телевидение, кондиционирование воздуха во всех помещениях.

4 звезды – крупная гостиница «Atlantic Tower» с просторными номерами, высоким уровнем комфорта и питания. Услуги: обслуживание в номерах, служба приема, поднос багажа, ресторан, бар. Многокомнатные номера. С телевизором, кондиционером, феном. В ванной комнате обязательно ванна и душ.

3 звезды – гостиница среднего размера с просторными номерами и широким набором удобств и услуг. Обычно круглосуточная служба приема, а также ресторан и бар. Во всех номерах – ванная комната, в большинстве случаев оборудованная душем. Например, гостиница «Imperial» в Лондоне.

2 звезды – гостиница небольшого размера, в которой как минимум 50% номеров оборудованы ванной комнатой. Как правило, предлагает больше удобств по сравнению с гостиницей 1 звезды, например, телефон и телевизор в номере. Имеется небольшой ресторан. Такие требования характерны для отеля «Campanile Cardiff» в Кардиффе.

1 звезда – маленькая гостиница «Park» с простой обстановкой, необходимыми удобствами и хорошим питанием. Как минимум 25% номеров оборудованы ванными комнатами. Чаще всего однозвездочными гостиницами управляет семья, поэтому в них создана более теплая и уютная атмосфера, чем в крупных предприятиях. Отличительной чертой системы АА является то, что гостиницы, обеспечивающие высокий уровень качества услуг, отмечаются звездами красного цвета – red star. В некоторых отелях Великобритании, сохранилась и старая система оценки – система корон. Чтобы перевести категорию гостиницы с «языка корон» на «язык звезд», нужно от общего числа корон отнять одну.

Греция. В 1989 г. ВТО приняла рекомендательный гостиничный стандарт, с приведением международной классификации гостиниц по «звездности». Греция также начала постепенно переходить на данную систему. Часть отелей и в наши дни придерживается старой классификации по буквам С – отели с 1–2 звездами, В – с 2–3 звездами, А – с 3–4 звездами, а De Luxe – с 4–5 звездами.

Одно- и двухзвездочные отели. Большая часть гостиниц в Греции принадлежит к категории 1, 2 звезды. Зачастую это относительно небольшие семейные отели. Такие отели представляют собой бюджетный вариант и отличаются только площадью номеров. Обычно они имеют небольшой ресторан, в котором сами же владельцы и занимаются приготовлением еды. Например, однозвездочный отель «Kalathos Sun», двухзвёздочный «Atlantida Mare».

Трехзвездочные отели. Отели данной категории предлагают своим гостям более комфортные условия проживания, чем отели предыдущей категории. Помимо стандартных удобств, здесь предоставляются охраняемая автостоянка, бассейн, ресторан, бизнес-центр, обмен валют и парикмахерская. Например, отель «Acropolis Select» в Афинах.

Четырехзвездочные отели. В рейтинг лучших четырехвездочных гостиниц на острове Родос входит «Calypso Beach Hotel». Помимо услуг, соответствующих трехзвездочным отелям, гостиница предлагает еще услуги по хранению ценных вещей и телефонную линию. На территории имеются рестораны, бассейн, спортивные комплексы, конференц-залы, видео- и игровые залы, а также другие места для отдыха и развлечений.

Пятизвездочные отели. Гостиница с 5 звездами «Somewhere Vouliagmeni» в Афинах предлагает своим гостям те же условия, что и гостиницы с 4 звездами, правда, сервис и комфорт в таких отелях имеет более высокий уровень.

США. Единой официальной, утвержденной государственными органами категоризации здесь не существует. Оценку гостиниц и определение их рейтинга производят несколько компаний, среди которых наиболее известными являются Автомобильная Ассоциация Америки (ААА) и Mobil Travel Guide. Оценка выставляется в виде определенного количества баллов. По оценке специалистов ААА гостиницы с самым высоким рейтингом имеют уровень 4 или 5 «алмазов», а согласно Mobil Travel Guide – 4 или 5 звезд.

Moderate Tourist Class (1–2 звезды) – гостиница, в которой экономят на всем. Часто здание гостиницы в плохом состоянии.

Tourist Class (2 звезды) – скромная гостиница, рассчитанная на путешественников среднего класса, для которых стоимость является решающим фактором. Например, гостиница «Wolcott», расположенная в Нью-Йорке. Отель оформлен в уникальном стиле, фасад, мебель из темного дерева и золотые тона.

Расположен в районе Манхэттена, отлично подходит для туристов, которые приехали на шопинг. Бесплатные услуги: фитнес-центр, камера хранения, бизнес-центр, сувенирный магазин. Платные услуги: Wi-Fi на территории всего отеля, химчистка, стирка, парковка.

Superior Tourist Class, Moderate First Class, Limited-Service First Class (2–3 звезды) – это отели, предлагающие качество обслуживания и комфорта уровня First Class, но с ограничениями в дополнительных удобствах и услугах. Например, в отеле «Victoria Palms Inn and Suites» нет круглосуточного сервиса. Завтраки сервируются в маленьком, неформальном ресторанчике в гостинице, а вечерние коктейли – в холле отеля. Обеды часто не предлагают. Такие гостиницы подходят для людей, которые путешествуют самостоятельно.

First Class (3 звезды) – комфортабельный «смешанный» отель среднего класса. Чаще всего гостиницы имеют со стандартным интерьером. Плюс к тому гостиницы First Class располагают некоторым набором номеров класса Deluxe. Гостиницу часто выбирают для размещения участников групповых туров. Например, отель «Dream Downtown» в Нью-Йорке получит категорию 3 звезды. На крыше данного отеля расположен клуб с открытым бассейном. Номера отеля обставлены дизайнерской мебелью и имеют круглые окна-иллюминаторы. Услуги отеля: спа-центр, ночной клуб, ресторан, салон красоты и многое другое.

Superior First Class, Moderate Deluxe Class (3–4 звезды) – гостиница классом выше среднего. Чаще всего это хороший современный отель, специально спроектированный для первого класса. Номера и места общего пользования комфортабельны и обставлены со вкусом. Отель «Comfort Suites Austin Airport» находится в Остине, в 800 метрах от аэропорта. В отеле существует деление на номер для курящих и некурящих, а также бесплатная парковка и интернет.

Deluxe Class (4 звезды) – немного меньше и дешевле отелей класса Superior Deluxe. Наряду с роскошными номерами класса люкс есть и ряд более дешевых номеров. Уровень сервиса достоин даже самых взыскательных господ. Например, отель Майами «1818 Meridian House». Номера отеля состоят из апартаментов. Во всех обязательно наличие планетного компьютера, телевизора с плоским экраном, Wi-Fi, холодильника и микроволновой печи. Интересной особенностью этого отеля является то, что в качестве средства передвижения туристам бесплатно предоставляют велосипед.

Superior Deluxe Class (5 звезды) – роскошный и очень дорогой отель «The Mark New York», напоминающий дворец. Характеризуется престижным месторасположением, наивысшим качеством обслуживания номеров и помещений общего пользования. К услугам гостей личный тренер, салон красоты, косметические услуги, развлечения, конференц-зал и др.

Индия. Индийская система категоризации включает пять категорий (1–5 звезд), которые присваивает специальная комиссия на основе балльной оценки. Предъявляемые этой системой требования к гостиницам той или иной категории оцениваются в баллах, при этом по каждому пункту устанавливается возможно максимальная оценка. Для получения категории необходимо набрать установленную для данной категории минимальную сумму баллов, причем их количество по каждому пункту должно составлять не менее 50% максимальной оценки. В целом для присвоения определенной категории необходимо следующее количество баллов: 1 звезда – 100; 2 звезды – 150; 3 звезды – 210; 4 звезды – 260; 5 звезд – 290 баллов [8, 12, 16].

2.3 Классификация гостиниц в России

Система классификации гостиниц и других средств размещения – это единственная подобная система в нашей стране, одобренная государством. Она создана с учётом положений Федерального Закона "Об основах туристской деятельности в РФ" и Закона "О защите прав потребителей", Концепции развития туризма в Российской Федерации, рекомендаций ВТО и существующей зарубежной практики. Следование современным стандартам обслуживания и стабильности качества услуг, предоставляемых в гостиничных предприятиях поможет потребителю правильно выбрать гостиницу, и обеспечит его подлинной информацией о её статусе. Классификация гостиниц и других средств размещения предоставит возможность оценивать их соответствие как техническим требованиям (по состоянию материально-технической базы), так и качественным характеристикам обслуживания [10, 15].

Основные цели классификации:

* предоставление потребителям необходимой и достоверной информации о гостиницах и других средствах размещения;
* повышение конкурентоспособности туристских услуг и привлекательности гостиниц и других средств размещения, направленное на увеличение туристского потока и развитие внутреннего и въездного туризма, за счёт укрепления доверия потребителей [12].

В России в 2014 г. был принят нормативно правовой документ, на основании которого осуществляется классификация российских гостиниц. Этим документом является 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». На основании этого документа в России действует звездная система классификации гостиниц. Она предусматривает в качестве критерия классификации средств размещения наличие номеров разных категорий, которые отличаются нормой площади на одного проживающего и комплектованием санитарных объектов. В сочетании с другими критериями (техническое оборудование и оснащение, общественные помещения, услуги питания и пр.) это позволяет разделить средства размещения на шесть категорий, высшей из которых является «пять звезд», а низшей – «без звезд». Большинство средств размещения попадают в категорию «без звезд», добровольное получение которой не является привлекательным для них, поскольку имеет негативное содержание и не приносит практической выгоды.

Без звезд. Внутренняя телефонная связь без выхода за пределы гостиницы. Одно/двухместные номера, площадью от 9 до 12 м кв. Общие туалет и ванная комната на этажах. Телевизионный салон. Ежедневая уборка номеров, смена постельного белья один раз в пять дней, полотенец один раз в три дня. Питание не предусмотрено. Например, отель «Традиция» в г. Санкт-Петербурге.

Однозвездный отель. Расположены такие гостиницы обычно на окраине, или рядом с центром, но в неприглядном месте. Как правило, это небольшое (чаще маленькое) предприятие, например, гостиница «Приморская» в г. Сочи. Одно/двухместные номера, площадью от 9 до 12 м кв. В номере – кровать, тумбочка и стул. Общие туалет и ванная комната на этажах. Ежедневая уборка номеров, смена постельного белья один раз в пять дней, полотенец один раз в три дня. Континентальный завтрак.

Двузвездный отель. У таких гостиниц – удобств больше. Турфирмы предлагают размещение в таких отелях чаще всего на экскурсионных маршрутах, когда туристу нужны только постель и завтрак. Одной из таких является гостиница «Которосль» в Ярославле. Одно/двухместные номера, площадью от 9 до 12 м кв. Санузел в не менее 50% номеров. 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. Имеется небольшой ресторан или кафе. Ежедневая уборка номеров, смена постельного белья один раз в три дней, полотенец один раз в три дня. Континентальный завтрак.

Трехзвездный отель. Отели, близкие по стандартам к трехзвездной категории оптимальный выбор для большинства постоянно путешествующих. Это самая распространенная во всем мире разновидность отелей. Например, отель «Эмеральд» в Екатеринбурге. Номера бывают одноместные (12 м кв.) и двухместные (15 м кв.) как с одной большой кроватью, так и с раздельными. Есть трехместные номера для родителей с ребенком: обычно это двухместный номер с дополнительной кроватью или с раскладывающимся диваном. В номере: телефон, телевизор, возможно, мини-бар, полный санузел. Парковка. Телефонная связь из номера – внутренняя и городская. Служба приема и размещения с зоной для отдыха и ожидания с соответствующей мебелью (диваны, кресла и т.д.). Индивидуальные сейфовые ячейка для хранения ценностей гостя. Имеется ресторан или кафе. Ежедневая уборка номеров, смена постельного белья один раз в три дней, полотенец ежедневно, стирка и химчистка исполняется в течение суток. Расширенный завтрак и рум-сервис в номере.

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. Помимо одноместных (14 м кв.) и двухместных (16 м кв.) номеров, многокомнатные номера. Полностью оборудованный санузел в всех номерах. 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. Внутренняя, городская, междугородная, международная в номерах. Кондиционирование воздуха во всех помещениях Интернет в общественных помещениях. Служба приема и размещения с зоной для отдыха и ожидания с соответствующей мебелью (диваны, кресла и т.д.) с подачей напитков и музыкальным вещанием. В отеле есть бизнес-центр, спортивно-оздоровительный центр с тренажерным залом, плавательный бассейн или сауна с мини-бассейном. Большой ресторан с несколькими залами, банкетный зал, кафе/бар. В отеле есть швейцар и служба поиска проживающих. Ежедневая уборка номеров, смена постельного белья один раз в два дня, полотенец ежедневно, стирка и химчистка исполняется в течение суток, глажение в течение часа. Услуги: мелкий ремонт одежды, почтовые, телеграфные услуги, хранение багажа, обмен валюты и прием платежей по кредитным картам, аренда машины, бронирование и продажа билетов, туристские услуги. Завтрак «Шведский стол», круглосуточное представление услуг питания, рум-сервис. Таким требованиям отвечает отель «Пушкин», расположенный в Москве.

Пятизвездный отель – это город со всей необходимой для жизни инфраструктурой. К такому «городу» можно отнести отель «Кемпински Мойка 22», находящийся в Санкт-Петербурге. Помимо одноместных (14 м кв.) и двухместных (16 м кв.) номеров, есть многокомнатные и соединяющиеся номера, не менее 5% номера «высшей категории». Повышенная звукоизоляция. В любом номере такого отеля должен быть полный набор необходимых косметических средств в ванной, тапочки перед кроватью, мини-бар, цветной телевизор, кондиционер и другие предметы роскоши. Внутренняя, городская, междугородная, международная телефонная связь в номерах. Интернет во всех номерах и общественных помещениях. В отеле есть несколько ресторанов (с европейской и национальной кухней), баров, ночной клуб и магазины. Конференц-зал с соответствующим оборудованием, бизнес-центр, спортивно-оздоровительный центр с тренажерным залом и плавательный бассейн. В отеле есть швейцар и служба поиска проживающих. Ежедневая уборка номеров, смена постельного белья ежедневно, полотенец ежедневно, стирка и химчистка исполняется в течение суток, глажение в течение часа или с экспресс-обслуживанием. Услуги: мелкий ремонт одежды, почтовые, телеграфные услуги, хранение багажа, обмен валюты и прием платежей по кредитным картам, аренда машины, бронирование и продажа билетов, туристские услуги, медицинский кабинет. Завтрак «Шведский стол», круглосуточное представление услуг питания, рум-сервис.

По сравнению с ранее действовавшими системами изменились требования, необходимые для присвоения гостинице той или иной категории. Значительные перемены претерпели требований к номерному фонду. Введены новые параметры оценки холлов гостиниц. Теперь они касаются как площади, мебели, так и оказываемых услуг (организация подачи напитков, наличие службы поиска проживающих и пр.). В классификации оговорены размер номера, организация питания, требования к паркингу, наличию лифта, бассейна, парикмахерской и т.п. На присвоение звездности влияет как состояние, так и оборудование номеров. Введена трехбалльная система оценки (отлично, хорошо, удовлетворительно) качества оборудования в номере. Эксперты оценивают все: напольные покрытия, стены, занавески, освещение, мебель, сантехническое оборудование и т.п.

При проведении экспертной оценки гостиничных предприятий оценивается не только состояние материально-технической базы, но и такие характеристики обслуживания, как использование профессиональных стандартов и технологий. Все эти элементы обусловливают успешную работу гостиничного предприятия и позволяют дать оценку качеству оказываемой им услуги. Классификация гостиничных предприятий проводится в 3 этапа:

1) экспертная оценка объектов туристской индустрии – включает в себя оценку гостиниц и иных средств размещения, номерного фонда и персонала. Экспертная оценка проводится в шесть этапов:

Первый этап – проводится оценка соответствия гостиницы или иного средства размещения одной из категорий (предварительная оценка), по результатам которой составляется протокол.

Второй этап – проводится балльная оценка гостиницы или иного средства размещения по критериям, соответствующим установленным требованиям, по результатам которой составляется протокол.

Третий этап – проводится оценка номеров гостиницы или иного средства размещения в соответствии с установленными требованиями настоящего Порядка классификации, по результатам которой составляется протокол.

Четвёртый этап – проводится балльная оценка номеров гостиницы или иного средства размещения по критериям, соответствующим установленным требованиям, по результатам которой составляется протокол.

Пятый этап – проводится балльная оценка соответствия персонала гостиницы или иного средства размещения по критериям, соответствующим установленным требованиям, по результатам которой составляется протокол.

Шестой этап – на основании вышеуказанных Протоколов составляется акт оценки соответствия гостиницы или иного средства размещения одной из категорий.

2) принятие решения;

3) получение объектом туристской индустрии свидетельства (выдается на 3 года) [8, 18].

1. Сравнение международных систем классификации гостиниц

## Сравнительный анализ систем классификации гостиниц по уровню комфорта

Действует двоякий подход к проведению классификации гостиничных предприятий с точки зрения регламентации его добровольного или обязательного характера, с одной стороны, и контроля государственных органов и общественных организаций – с другой. В таблице 1 приведены сведения по специфике данного подхода в различных странах мира [16].

Таблица 1 – Международная специфика организации системы классификации гостиничных предприятий.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Страны, в которых критерии и нормы классификации устанавливаются | | Страны, в которых классификация средств размещения является | |
| государственными органами | общественными организациями | обязательной | добровольной |
| Россия  Испания  Греция  Индия | США  Великобритания | Испания  Индия  Греция | США  Великобритания  Россия |

Испанская система классификации обязательна и регулируется декретом, который предусматривает минимальные стандарты и другие технические требования, которые должны выполнять гостиницы в отношении политики ценообразования (например, максимальные цены на услуги должны быть явно отображены в лобби и прейскурант должен быть явно отображен в комнатах), количество категорий, типы объектов размещения, и т. д. Категории идут от 1 до 5 звезд, и каждое региональное правительство отвечает за мониторинг стандартов посредством ежегодных проверок.

До 2006 г. Британская система классификации была очень похожа на испанскую, а именно на то, что оценка и проверка качества отеля отвечали региональные власти Англии, Уэльса, Шотландии и Северной Ирландии. В 2006 г. национальное правительство разработало общенациональную систему. При определении категории в отеле учитываются три аспекта: минимальные требования, общий процентный балл и основные стандарты качества, особенно в отношении чистоты, обслуживания, спален, ванных комнат и качества продуктов питания. Требования к каждой категории очень детализированы и ориентированы на клиента.

Американская автомобильная ассоциация (AAA) разработала систему оценки качества, которая удостоверяет уровень качества большого числа отелей в Соединенных Штатах. Программа разделена на 5 уровней (1 бриллиант – самый низкий и 5 бриллиантов самый высокий) и представляет собой комбинацию общего качества, диапазона объектов и уровня предлагаемого гостеприимства. Рейтинг присваивается AAA в каждой из следующих категорий: чистота и содержание структуры, руководство и персонал, внешний вид, территории и общественные места, декор номеров, атмосфера и удобства, ванные комнаты, гостевые услуги (если применимо).

Чтобы быть классифицированным в определенной категории, отель должен соответствовать минимальным критериям списка для определенной звездной категории и должен получить минимальное количество баллов. В таблице 2 приведены сравнительные требования к классификации гостиниц в разных странах мира. Из этих критериев можно выделить общие:

* наличие площадки для парковки автотранспорта;

– круглосуточное горячее и холодное водоснабжение;

* система принудительной вентиляции, обеспечивающая циркуляцию воздуха, исключающую проникновение посторонних запахов в общественные и жилые помещения (для России и Испании только для 3–5 звезд);

– наличие лифта (за исключением Великобритании, лифт только для 4 и 5 звезд) и его круглосуточная работа;

– телефоны коллективного пользования в общественных помещениях (вестибюле) и телефонная связь из номера;

– одно/двухместные номера;

– должны быть туалеты вблизи общественных помещений;

– стойка приема и размещения;

– в отелях должна проводится ежедневная уборка номеров горничной;

– в отелях должны быть сейфовые ячейки для хранения ценностей гостей;

* наличие в номерах фена, мини-бара/холодильника, полок/ящиков/ гардероба, телевизора, зеркала;

– для категории отелей 3–5 звезд характерно наличие конференц-зала (в некоторых несколько конференц-залов), спортивно – оздоровительных центров, плавательных бассейнов;

* в отелях необходимо наличие предприятия питания (столовая/кафе/ ресторан/бар);

– меню рум-сервис в номере (для 3–5 звезд);

– фирменная одежда и служебные значки для персонала.

Все проанализированные системы оценивают уровень комфорта отеля, присваивая категорию (от 1 до 5) гостиничным организациям. Страны, которые имеют разные культурно-исторические, географические, социально-экономические и другие аспекты, изменили структуру их систем в течение последних нескольких лет, делая их более единообразными. Великобритания, Греция, например, недавно перешли на звездную европейскую систему. Это преимущество поможет сравнивать гостиничные услуги в Европе, повысить конкурентоспособность. Затем, анализируя требования, мы можем найти другие отличия:

– полная работа 7 дней в неделю в сезон или круглогодично. Такое требование встречается в системе классификации Великобритании, для 1–4 звезд характерна работа в сезон, а для 5 звезд круглый год.

– наличие грузового лифта является необходимым требованием для 4,5 звезд в России и Испании;

– система безопасности. Наличие металлических детекторов, системы видеонаблюдения, детекторов дыма, пожарной и аварийной сигнализации, обеспечения безопасности всех въездов является обязательным для индийской системы классификации;

– не во всех странах указывается минимальное количество комнат. Только Великобритания указала минимум пять комнат, чтобы получить звезду, а Индия минимум десять комнат;

– размер комнаты варьируется от страны к стране, но все считают это стандарт очень важен. Для России одноместный номер от 9 до 14 м кв., двухместный от 12 до 16 м кв., для Испании одноместный от 7 до 14 м кв., двухместный от 12 до 16 м кв. Размер зависит от звёздности гостиницы;

– наличие как номеров для курящих, так и некурящих. В большинстве стран существует запрет на курение в номере, однако в таких странах как Греция и США идет разделение номеров для курящих и некурящих. Например, в четрыхзвездочном отеле Майями «San Juan Hotel Miami Beach» можно остановиться в номере для некурящих [8];

– наличие ванной комнаты в номере. Это один из аспектов, наиболее востребованных клиентами во время процесса бронирования. Например, в Греции, США, Индии отели имеют комнаты с полными ванными комнатами, в то время как в других странах, необходимо забронировать как минимум трехзвездочный отель;

– толщина матраса. Для стран Индии и Греции необходимым требованием является толщина матраса, в Индии минимум 10 см для 3–5 звезд, а в Греции минимум 13 для 1, 2 звезд и минимум 18 см для 3–5 звезд;

– непрозрачные шторы или экранирование во всех окнах. В номерах необходима защита от солнечного света или посторонних глаз. В Греции, Великобритании, Индии существует такое требование при классификации гостиниц, и он распространяется на все категории отелей.

* наличие зонтика в номере. Является требованием для отеля 5 звезд/бриллиантов в Великобритании и США. Например в Лондоне в пятизвездочном отеле «[The Kensington](https://www.tripadvisor.ru/Hotel_Review-g186338-d1371050-Reviews-The_Kensington-London_England.html)» наличие зонтика является необходимым требованием [8];
* наличие плойки для выпрямления волос в номере. Требование для Великобритании в 4,5 звездочных отелях;

– ковры, ковровое или иное напольное покрытые в зоне отдыха. Характерно для 3–5 звёзд в России и 3–5 бриллиантов в США;

– спа-центр. Обязательное требование для 5 звезд/бриллиантов в Греции, Великобритании и США;

– вызов скорой помощи, пользование аптечкой. Необходимое требование в России и Индии;

* знание языка является еще одни моментом. Иногда это стандарт не только четко обозначается количеством языков, но также конкретные языки (обычно английский). Двуязычный персонал – Испания, Греция, Великобритания, США, Индия, многоязычный – Испания, Греция.

Большинство стран мира постепенно переходят на звездную систему классификации. Однако единой системы классификации в мире пока не существует из-за культурно-исторических, географических и других аспектов развития стран. Поэтому отели с одинаковым количеством звезд на вывеске в различных странах мира не означают одинаковый сервис и качество услуг. Например, пятизвездочные отели в Испании и США. Испанский отель «Portals Hills» позиционирует себя как пятизвездочный современный бутик-отель. Бутик-отель «Portals Hills», окружен садом с бассейном. На территории этого стильного отеля работает ресторан, бар у бассейна и ночной клуб. Просторные, современные номера с прекрасным видом и изысканным декором оснащены кондиционером, док-станцией для iPod и телевизором с плоским экраном, а также в числе удобств собственный балкон, бесплатный Wi-Fi, гостиная зона и мини-бар. Номера убираются ежедневно. В собственной ванной комнате предоставляются халаты и фен. Помимо этого, существует деление номеров для курящих и некурящих. В бутик-отеле «Portals Hills» работает современный фитнес-центр, оздоровительный центр, предлагаются услуги консьержа, хранения багажа, бесплатно предоставляется велосипед. К платным услугам относятся массаж, поле для гольфа, услуги по глажению одежды, химчистка, прачечная, бизнес-центр, конференц-зал, трансфер, сувенирный магазин, парковка, прокат автомобилей. Персонал говорит на испанском, английском, немецком языках.

Отель «1 Central Park» расположен в Нью-Йорке. В каждом номере имеется гостиная зона и кондиционер, бесплатный интернет. В собственной ванной комнате с душем и феном предоставляются халаты. Помимо этого, в распоряжении гостей письменный стол, сейф для хранения ценностей и специальный сейф для ноутбука. Уборка номеров проводиться ежедневно. В отеле существует номера для курящих и некурящих, а также гипоаллергенные номера. В отеле «1 Central Park» работает круглосуточная стойка регистрации, бар и снэк-бар. Отдельно оплачиваются шоколад/конфеты, алкогольные напитки, детское меню. В числе прочих удобств бизнес-центр, конфернец-зал, камера хранения багажа и химчистка, прачечная, фитнес-центр, доставка прессы. К числу платных услуг относятся парковка и трансфер, прокат велосипедов. Персонал приветливый и говорит на итальянском, французском, испанском, английском языках.

Когда туристы выбирают гостиницу определенной категории, например, 3 или 5 звезд, они вкладывают определённый смысл в эту категорию и ждут соответствующего обслуживания. Чаще всего разница между ними только в цене. Например, сравним трёхзвёздочный отель «Limanaki» и пятизвездочный отель «Талион Империал». Трёхзвёздочный отель «Limanaki» в Греции. Гостям предлагается размещение в просторных и светлых номерах с кондиционером и меблированным балконом с видом на море, сад или бассейн. Номера обставлены деревянной мебелью, а пол выложен плиткой. В распоряжении гостей телевизор со спутниковыми каналами, мини-бар и радио. В собственной ванной комнате предоставляются бесплатные туалетно-косметические принадлежности и фен. Номера делятся на для курящих и некурящих, а также предоставляются номера для семейных пар. В обеденной зоне ежедневно сервируется завтрак «шведский стол», а в ресторане отеля подают блюда греческой и средиземноморской кухни. В баре у бассейна предлагаются горячие и холодные напитки, свежевыжатые соки и экзотические коктейли. К числу услуг относятся: несколько бассейнов, гидромассажные ванны и джакузи, детская игровая площадка, бесплатные парковка и интернет на территории всего отеля, хранение багажа. Персонал дружелюбный и готов всегда помочь, говорит на итальянском, английском и греческом языках. Платные услуги: массаж, бизнес-центр, услуги по глажению одежды, химчистка и прачечная, трансфер.

«Талион Империал» – 5-звездочный отель в Санкт-Петербурге расположен в здании дворца XVIII века. Просторные номера и люксы отеля «Талион Империал» оснащены кондиционером, телевизором с плоским экраном и сейфом. В каждом номере полностью оборудованная ванная комната с туалетными принадлежностями, халатом и феном. В роскошном спа-центре «Талион SPA» имеются различные сауны, соляная кабина и терраса для загара. Гости могут за отдельную плату заказать несколько видов массажа и косметические процедуры. Помимо этого, в отеле фитнес-центр, сауна, баня, косметические процедуры. Номера делятся на для курящих и некурящих, а также предоставляются номера для семейных пар. В превосходном ресторане «Талион» предлагаются лучшие блюда европейской кухни. Ресторан «Виктория» с террасой специализируется на русской кухне. Традиционные блюда кавказской кухни можно отведать в баре «Грибоедов». В число прочих удобств входят услуги билетной кассы, пункт обмена валюты и банкомат, хранение багажа, доставка прессы. За отдельную плату трансфер, бизнес-центр и конференц-зал. Персонал говорит на русском, французском, испанском, английском и немецком языках [8].

В структуре мирового гостиничного бизнеса, помимо независимых гостиничных предприятий выделяют гостиничные цепи. Гостиничная цепь (сеть) – объединение гостиничных предприятий, которые находятся под руководством цепи, осуществляют коллективный бизнес. Такие гостиницы имеют идентичный набор услуг, уровень обслуживания, соблюдают единую систему стандартов. Поэтому многие туристы предпочитают останавливаться в отелях, принадлежащих к крупным гостиничным цепям. В мире существует множество цепей, наиболее известные из них Marriott International, Hilton Hotels, Rixos, Kempinski, Radisson Blu. Сравним четырехзвездочные отели известных гостиничных цепей, такие как отель «Radisson Blu Atria Bengaluru» в Индии и отель «Hilton London Angel Islington» в Лондоне. Из номеров отеля «Radisson Blu Atria Bengaluru» открывается вид на город. В числе удобств — кондиционер, телевизор с плоским экраном и спутниковыми каналами, рабочий стол, мини-бар и принадлежности для чая/кофе. В распоряжении гостей смежные ванные комнаты с бесплатными туалетно-косметическими принадлежностями, феном и душем. В ресторане Tijouri готовят блюда индийской кухни. В баре Whiskey можно заказать освежающие алкогольные и безалкогольные напитки. Кроме того, осуществляется доставка еды и напитков в номер. К услугам гостей открытый бассейн, фитнес-центр и бесплатный Wi-Fi. Сотрудники туристического бюро организуют обмен валюты и прокат автомобилей. Гости могут воспользоваться камерой хранения багажа и услугами парковки. Стойка регистрации работает круглосуточно. За дополнительную плату предоставляются услуги бизнес-центра, конференц-зала, химчистки/прачечной и гладильные услуги, прокат автомобилей, доставка прессы. Персонал говорит на хинди и английском языках.

Отель «Hilton London Angel Islington» – элегантный современный отель. К услугам гостей недавно отремонтированные, стильные и элегантные номера и люксы с современными удобствами. В числе удобств письменный стол и телевизор с 42-дюймовым плоским экраном и услугой «фильмы по запросу». Из некоторых номеров открывается вид на город. Производится круглосуточная доставка еды и напитков в номер. В местах общего пользования отеля предоставляется бесплатный Wi-Fi с ограниченным трафиком. В баре-ресторане Axis на завтрак, обед и ужин предлагают блюда местной и интернациональной кухонь. Красивый декор ресторана дополняют французские окна. В роскошном двухуровневом баре Axis представлен широкий ассортимент напитков. осуществляется доставка еды и напитков в номер. За дополнительную плату предоставляются услуги бизнес-центра, конференц-зала, химчистки/прачечной и гладильные услуги, прокат автомобилей, доставка прессы. Персонал говорит украинском, арабском, румынском, английском языках [8].

## Проблемы и перспективы развития современных систем классификации гостиниц в России и в мире

В гостиничной индустрии продолжается дискуссия о том, нужна ли обязательная система классификации.

Попытки ВТО, Международной гостиничной ассоциации, Комитета гостиничной и ресторанной индустрии Европейского Союза ввести единую систему классификацию гостиничных предприятий не привели к положительному результату. Сложность в том, что кроме гостиниц имеется еще множество других средств размещения (флотели, ротели и т.д.) со своей особенной спецификой. Создание единой классификации гостиниц в мире затруднено в связи с установившимися национальными традициями, культурно-историческими различиями и т.д. В каждом государстве существуют свои типы и виды предприятий, которые учитывают своеобразия географического положения, климатических условий, ряда других факторов и особенности сложившегося спроса. Действующая в каждой стране классификация содержит категорию разрядности, которая является качественным параметром стандарта.

Проблемы классификации гостиничных предприятий существуют во многих странах, что связано, в т.ч. и с различными запросами туристов к содержанию гостиничных услуг. Системы классификации были предназначены, чтобы помочь путешественникам найти подходящий отель. В мире большинство потребителей и деловых путешественников отвергают традиционные системы классификации, вместо этого полагаясь на онлайн-обзоры и социальные сети, чтобы решить, какой отель забронировать и сколько они готовы платить. Эта тенденция ускоряется каждый год. Большинство путешественников не обращают внимание на рейтинг звезд или другие системы классификациях при поиске отеля, а скорее оценивают их варианты, основываясь на следующем: расположение отеля, тип поездки (бизнес, отдых и т. д.), конкретные критерии (бесплатный Wi-Fi, шведский стол, парковка и т. д.), цену, онлайн-обзоры или репутацию. Сайты, такие как Booking.com, TripAdvisor, Kayak, Trivago стали популярными, потому что они объединяют большую часть этой информации в одном месте, чтобы помочь путешественнику быстро найти лучший отель для своих конкретных потребностей. Онлайн-обзоры и другие типы пользовательского контента влияют на потребителей и деловых путешественников гораздо больше, чем традиционные системы классификации.

В российской системе классификации гостиниц существуют свои проблемы. Равное количество звезд на вывесках разных отелей, которые прошли классификацию, не означает идентичное качество услуг. В одних случаях, когда отель получает категорию, его руководство прекращает следить за качеством услуг и уровнем обслуживания, считая, что гости уже довольны тем, то остановить в высококатегорийном отеле. Либо, в случае трехзвездочных гостиниц, руководители просто расслабляются, зная, что, получив категорию, их предприятия всегда будут пользоваться спросом у клиентов из-за низких цен. Потенциальные клиенты, как и прежде выбирают гостиницу исходя из её «звездности», а значит, для владельцев гостиниц наличие категории является первенствующей задачей, если они заинтересованы в увеличении числа постоянных гостей, предоставления им высококачественного обслуживания, а также получения положительных отзывов о своих предприятиях. Но существует ряд проблем, которые препятствуют гостиничным предприятиям проходить классификацию. Во-первых, процедура прохождения классификации дорогостоящая, поэтому не все предприятия смогут себе её позволить. Во-вторых, система классификации не принимает во внимание ситуацию с нишевыми гостиницами. Многие из таких предприятий могут предоставлять услуги отличного качества, но при этом они не получат высокой звездности из-за невозможности расширить ассортимент своих услуг [9].

Государство должно быть заинтересовано в мерах стимулирования гостиниц в прохождении классификации: это может быть представление гостиниц на разных международных выставках, снижение налоговой ставки, комиссионных вознаграждений при сотрудничестве с системами бронирования и т.п. Для гостиничных предприятий прохождение классификации должно стать шагом к успеху.

Сегодня деятельность отечественных средств размещения осуществляется в условиях добровольной классификации. Обязательный характер классификация имеет в отношении гостиниц и иных средств размещения, расположенных в 11 регионах, принимающих Чемпионат мира по футболу FIFA 2018 г. Государственная Дума РФ на заседании 24 марта 2017 г. рассмотрела и приняла законопроект, вводящий обязательную классификации всех средств размещения в стране. Речь идет о Федеральном законе от 05.02.2018 N 16-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях в целях совершенствования правового регулирования предоставления гостиничных услуг и классификации объектов туристской индустрии». Например, апарт-отель «Docklands.Life» успешно прошел процедуру обязательной классификации и стал первым апарт-отелем категории 4 звезды в Санкт-Петербурге [13].

Федеральный закон вступает в силу с 1 января 2019 г., при этом новые требования будут вводиться поэтапно: с 1 января 2019 г. – для наиболее крупных гостиниц с номерным фондом более 50 номеров; с 1 января 2020 г. – для гостиниц с номерным фондом более 15 номеров и с 1 января 2021 г. – в отношении всех гостиниц [3].

В качестве одной из характерных тенденций стоит отметить заметную активизацию процесса добровольной классификации и в других регионах Российской Федерации. Несмотря на то, что по отношению к общему количеству объектов размещения в данных регионах количество добровольно классифицированных средств размещения достаточно незначительное, однако, положительным фактором является то, что этот процесс имеет явно выраженную положительную динамику, что в дальнейшем скажется на повышении качества обслуживания и конкурентоспособности коллективных средств размещения в регионах РФ. В Камчатском крае, в г. Петропавловск-Камчатский гостиница «Петропавловск» стала первой трехзвездной гостиницей, официально прошедшей классификацию Министерства культуры РФ [13].

В преддверии обязательной классификации необходимо дать четкое определение средств размещения с точной характеристикой каждого вида, подлежащего классификации. Согласно международной практике минимальные технические требования, определяющие категорийность гостиничных предприятий, а также порядок присвоения категории тому или иному средству размещения, диктуются специальными законами. К примеру, в Испании в соответствии с Законом о туризме в Каталонии государственной классификации подлежат гостиничные заведения, которые в соответствии с их основными характеристиками, подразделяются на две группы: отелей, общежитий или пансионов. Кроме того, Законом о туризме Каталонии установлены минимальные технические требования к туристским апартаментам, кемпингам и сельским туристским учреждениям. Кемпинг «Truemal» классифицирован на 4 звезды. Он оборудован системой отопления, имеет отдельный вход и крыльцо. Вместо номеров в кемпинге бунгало, площадью от 21 до 32 м кв. В бунгало кровать, ванная комната. На территории кемпинга есть супермаркет, бар, ресторан, детские игровые площадки [8].

По вопросу классификации отелей особый интерес представляет законодательство Италии. В 2008 г. правительство Италии утвердило единый закон, согласно которому устанавливались базовые принципы классификации отелей и присуждения им соответствующих «звезд». Все регионы Италии обязаны следовать данному закону и производить контроль за соблюдением и выполнением общенациональных правил. Вместе с тем в каждом из регионов разработана собственная процедура. Например, Закон о туризме Автономного района Фриули-Венеция-Джулия гостиничные объекты разделяет на отели или гостиницы, мотели, гостиничные деревни, гостиничные туристские резиденции или апарт-отели, или гостиничные резиденции.

Так почему же в разных странах категории гостиниц могут отличаться? Потому что не существует единой мировой системы классификации. Каждая страна имеет свою классификацию и стандарты, основанные на аспектах развития этой страны. Во многих странах категории отелей говорят не о качестве уровня обслуживания и сервиса, а о соответствии списку требований. Поэтому путешественники сейчас больше доверяют онлайн-обзорам на таких сайтах бронирования, как Booking.com, TripAdvisor, Kayak, Trivago.

Для того чтобы ввести единую систему классификации гостиничных предприятий необходимо создать международную гостиничную организацию, которая исследует все исторические, культурные, экономические, географические аспекты развития стран в мире. И на основании этих аспектов создаст единый международный стандарт, который будет являться общепризнанной формой обеспечения туриста высоким уровнем качества обслуживания, безопасности гостиничных услуг. Далее необходимо обязать сервисы бронирования отелей указывать на своих сайтах категорию объектов размещения в соответствии с результатом классификации, чтобы туристы выбирали гостиничное предприятие, опираясь на системы классификации.

Несмотря на то, что классификация является достаточно дорогой процедурой, государство должно стимулировать гостиничное предприятие проходить классификацию. Например, можно снизить налоговые ставки для гостиничных предприятий. Одновременно необходимо совершенствовать систему классификации гостиниц и иных средств размещения, установив полный перечень документов, требуемых для прохождения классификации различными видами средств размещения и ввести обязательную форму свидетельства о присвоении гостинице или иному средству размещения определенной категории. Для контроля за деятельностью аккредитованных организаций и экспертов необходимо ввести нормы о приостановлении действия или отзыва аттестата аккредитованных организаций, об оценке знаний экспертов по классификации объектов туриндустрии.

Проведение обязательной классификации гостиниц и иных средств размещения на всей территории РФ приведет индустрию гостеприимства к полному соответствию мировым стандартам. Активизация процесса классификации гостиничных предприятий должна содействовать развитию и дальнейшему улучшению туристской инфраструктуры на уровне отдельных регионов страны, и в федеральном масштабе, что будет способствовать увеличению внутреннего и въездного туристского потока. В последнее время перспективы и проблемы классификации гостиничных предприятий обсуждаются наиболее активно. Большая часть экспертов сходятся во мнении, что обязательная классификация гостиниц в Российской Федерации приведет к абсолютному порядку на рынке.

# ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В каждом государстве существуют свои понятия о комфорте и гостеприимстве. В каждой стране определенные географические, климатические, культурные условия. Из-за этого довольно сложно ввести единую классификацию гостиничных предприятий по уровню комфорта. В настоящее время систем классификации насчитывается более 30. Наиболее известными среди них являются: звездная система, система бриллиантов, система разрядов. Звездная система классификации является самой распространённой, поэтому большинство стран мира постепенно переходит на эту систему классификации.

В ходе работы был проведен сравнительный анализ систем классификации гостиниц в мире и в России по уровню комфорта. В анализе были представлены такие страны как Испания, Греция, Великобритания, США, Индия. Между этими системами классификации гостиниц были выявлены как сходства, так и различия. Индустрия гостеприимства России значительно уступает развитым западным странам. Но, тем не менее, события, происходящие в этом сегменте рынка, позволяют делать позитивные прогнозы относительно ее будущего. Необходимо, что бы как можно больше гостиничных предприятий проходило систему классификации, которая предоставит то качество услуг, уровень обслуживания и комфорт, которого не хватает более требовательным туристам.

Система классификаций средств размещения повышает доверие потребителя и является хорошим маркетинговым инструментом. Таким образом, необходимо создавать и классифицировать средства размещения, которые будут удовлетворять потребностям туристов и заинтересовывать тем, что российские средства размещения ничуть не хуже зарубежных. Прохождение гостиничными предприятиями классификации должно способствовать развитию и дальнейшему совершенствованию туристской инфраструктуры как на уровне отдельно взятых регионов страны, так и в федеральном масштабе, что будет способствовать увеличению внутреннего и въездного туристского потока. Введение обязательной системы классификации гостиничных предприятий является важнейшим шагом на пути усовершенствования качества услуг и уровня обслуживания в российских гостиницах. Как и любому другому предприятию, гостинице необходимо заботиться о повышении эффективности своей деятельности. Чтобы удержаться на плаву и увеличить приток клиентов в условиях рыночной экономики, необходимо повышать качество обслуживания и постоянно расширять перечень услуг. Каждая гостиница должна стремиться к присвоению ей более высокой категории. Обеспечение потребителя достоверной информацией о том, что категория предприятия подтверждена системой классификации, одобренной государством, повышает его конкурентоспособность и ведет к увеличению его загрузки и доходов.

# СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Барчуков И.С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов / И.С. Барчуков, Л.В. Баумгартен, Ю.Б. Башин и др. – М.: Кнорус, 2014.
2. Брашнов Д.Г. Основы индустрии гостеприимства: учебное пособие / Д.Г. Брашнов. – М.: Флинта, 2013.
3. Госдума приняла закон о классификации гостиниц [Электронный ресурс]: РИА Новости. – Режим доступа: https://ria.ru/. – Дата обращения 02.03.2018.
4. Гареев Р.Р. Система классификации гостиниц, как основа создания гостиничных стандартов качества / Р.Р. Гареев // Молодой учёный. – 2013. – № 5. – С. 850–853.
5. ГОСТ Р 53423-2009 «Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения» [Электронный ресурс]: Информационный портал «Все госты». – Режим доступа: http:// http://vsegost. com/Catalog/48/48650.shtml. – Дата обращения 12.03.2018.
6. Духовная Л.Л. Современные подходы к классификации средств размещения: зарубежный и российский опыт / Л.Л. Духовная // Сервис в России и за рубежом. – 2017. – № 1. – С. 17–28.
7. Елканова Д.И. Основы индустрии гостеприимства /Д.И. Елканова, Д.А. Осипов, В.В. Романов и др. – М.: Дашков и Ко, 2010.
8. Информационный рейтинг отелей [Электронный ресурс]: Каталог и рейтинг отелей мира «TopHotels». – Режим доступа: http://tophotels.ru/. – Дата обращения 17.03.2018.
9. Корнеев А.А. Проблемы классификации гостиничных предприятий в РФ: аналитический аспект / А.А. Корнеев [Электронный ресурс]: Научная электронная библиотека «eLIBRARY.RU». – Режим доступа: https://elibrary.ru/ defaultx.asp. – Дата обращения 21.03.2018.
10. Корнеев В.В. Технология гостиничного сервиса / В.В. Корнеев, Ю.В. Корнеева, И.А. Емелина и др. – М.: Академия, 2011.
11. Классификация гостиниц с помощью системы звезд [Электронный ресурс]: Информационное агентство России ТАСС. – Режим доступа: http://tass.ru. – Дата обращения 05.04.2018.
12. Классификация гостиниц в мире [Электронный ресурс]: Информационный портал «Город отелей». – Режим доступа: https://www.city-of-hotels.ru. – Дата обращения 09.04.2018.
13. Классификация гостиниц [Электронный ресурс]: Аргументы и Факты. – Режим доступа: https://www.aif.ru. – Дата обращения 14.04.2018.
14. Мальская М.П. Гостиничный бизнес / М.П. Мальская, И.Г. Пандяк и др. – М.: Центр учебной литературы, 2012.
15. Мартынова В.А. История развития классификации гостиниц в России / В.А. Мартынова [Электронный ресурс]: Научная электронная библиотека «eLIBRARY.RU». – Режим доступа: https://elibrary.ru/defaultx.asp. – Дата обращения 19.04.2018.
16. Международные стандарты в сфере гостеприимства. Требования ВТО. Особенности их внедрения и поддержания: учебное пособие. – М.: 2008.
17. Миненкова В.В. Основы гостиничного бизнеса: учебное пособие / В.В. Миненкова. – Краснодар: Кубанский государственный университет, 2015. – 160 с.
18. Приказ Министерства культуры РФ от 11.07.2015 г. № 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями» [Электронный ресурс]: Информационно – правовое обеспечение «Гарант». – Режим доступа: http://base.garant.ru. – Дата обращения 26.04.2018.
19. Тимохина Т.О. Гостиничный сервис: учебное пособие / Т.О. Тимохина. – М.: Юрайт, 2016.
20. Тимохина Т.Л. Организация гостиничного дела: учебное пособие / Т.Л. Тимохина. – М.: Юрайт, 2016.

# ПРИЛОЖЕНИЕ А

Требования к классификации гостиниц в разных странах мира

Таблице А.2 – Требования к классификации гостиниц в разных странах мира

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Требования  Страны | | Россия (звезды) | Испания  (звезды) | Греция  (звезды) | Великобритания  (звезды) | США (бриллианты) | Индия (звезды) |
| 1. Здание и прилегающая к нему территория | | | | | | | |
| Площадка для парковки автотранспорта | | +3-5 | +4,5 | + | +5 | + | + |
| Вывеска: | | +0-2 |  |  | + | + |  |
| освещаемая или светящаяся | | +3-5 |  |  | + | +4,5 |  |
| 2. Техническое оборудование и оснащение | | | | | | | |
| Полная работа 7 дней в неделю в сезон | |  |  |  | +1-4 |  | + |
| Полная работа 7 дней в неделю круглогодично | |  |  |  | +5 |  |  |
| Водоснабжение: | | | | | | | |
| круглосуточное горячее, холодное | | + | + | + | + | + | + |
| Бутилированная питьевая вода в номере/в кулере в коридоре (бесплатно) | | +0-3 |  |  |  | +1 | + |
| Кондиционирование воздуха во всех помещениях круглогодично | | +4,5 |  | + |  |  | + |
| Система принудительной вентиляции, обеспечивающая циркуляцию воздуха, исключающую проникновение посторонних запахов в общественные и жилые помещения | | +3-5 | +3-5 | + | + |  | + |
| Лифт в здании: | | + | + | +2-5 | +4,5 | + | + |
| более двух этажей | | +4,5 |  |  |  |  | + |
| служебный, грузовой (или грузоподъемник) | | +4,5 | +4,5 |  |  |  |  |
| Круглосуточная работа лифта (при наличии) | | + | + | + | + | + | + |
| Внутреннее радиовещание с возможностью радиотрансляции во всех помещениях, включая лифты | | +4,5 |  | +4,5 |  | +4,5 |  |
| Телефонная связь из номера: | | | | | | | |
| внутренняя (без выхода за пределы средства размещения) или кнопка вызова обслуживающего персонала в 100% номеров | | +0,1 | +2 |  | +1,2 |  |  |
| внутренняя (без выхода за пределы средства размещения) в 100% номеров | | +2 |  |  |  | + |  |
| внутренняя (без выхода за пределы средства размещения) и городская в 100% номеров | | +3 | +3-5 | +3-5 | +3-5 |  | +2,3 |
| внутренняя (без выхода за пределы средства размещения), городская, междугородная и международная в 100% номеров | | +4,5 |  |  |  |  | +4,5 |
| Телефоны коллективного пользования в общественных помещениях (вестибюле): | | + | + | + | + | + | + |
| городской телефон | | +0-2 |  | + | + |  |  |
| Интернет: | |  |  |  |  |  |  |
| в общественных помещениях | | +4 | +3 | +2 | +3 | +1-3 |  |
| во всех номерах и общественных помещениях | | +5 | +4,5 | +3-5 | +4,5 | +4,5 |  |
| Металлические детекторы | |  |  |  |  |  | +3-5 |
| Системы видеонаблюдения в стратегических местах | |  |  |  |  |  | + |
| Обеспечение безопасности для всех въездов в отель. | |  |  |  |  |  | + |
| Детекторы дыма. | |  |  |  |  |  | + |
| Пожарная и аварийная сигнализация должна иметь визуальные и звуковые сигналы. | |  |  |  |  |  | + |
| Пожарные выходы на гостевых этажах с аварийным / резервным питанием. | |  |  |  |  |  | + |
| 3. Номерной фонд | | | | | | | |
| Одно/двухместные номера | | + | + | + | + | + | + |
| Минимум 5 номеров | |  |  |  | +1 |  |  |
| Минимум 10 номеров, все номера с окнами на улице | |  |  |  |  |  | + |
| Не менее 5% от общего количества номеров – номера «высшей категории» | | +5 |  |  | +5 |  |  |
| Номера для курящих и некурящих | |  |  | + |  | +4,5 |  |
| Площадь номера должна позволять гостю свободно, удобно и безопасно передвигаться и использовать все оборудование и мебель | | + |  |  | + | + |  |
| Площадь номера (не учитывая площадь санузла, лоджии, балкона), м2 не менее: | | | | | | | |
| однокомнатного одноместного | однокомнатного двухместного  («дабл» и «твин») |  | | | | | |
| 7-9 | 12-14 | +0-2 | +1,2 |  |  |  |  |
| 9 | 15 |  | +3 |  |  |  |  |
| 12 | 15 | +3 | +4 |  |  |  | + |
| 14 | 16 | +4,5 | +5 |  |  |  | + |
| Санузел в номере (умывальник, унитаз, ванна или душ): | | | | | | | |
| не менее 25% номеров | | +1 |  |  |  |  |  |
| не менее 50% номеров | | +2 | +1,2 |  | +1,2 |  |  |
| 100% номеров | | +3-5 | +3-5 | + | +3-5 | + | + |
| Площадь санузла, м2 не менее: | | | | | | | |
| 1,75 | | +0,1 |  |  |  |  |  |
| 2,5 (допускается уменьшение площади на 5%) | | +2,3 |  |  |  |  | + |
| 3,5 | |  | +1,2 |  |  |  |  |
| 3,8 (допускается уменьшение площади на 10%) | | +4,5 |  |  |  |  | + |
| 4 | |  | +3 |  |  |  |  |
| 4,5 | |  | +4 |  |  |  |  |
| 5 | |  | +5 |  |  |  |  |
| Каждый гостевой блок должен содержать удобную кровать с одной матрасной подушкой, двумя листами, одеялом, подходящим покрывалом, подушками и наволочками. | |  |  | + | + | + |  |
| Минимальная ширина кровати для одного 90 см и двойная 180 см | |  |  |  | +1-4 |  | +2-5 |
| Толщина матраса минимум 10 см | |  |  |  |  |  | +3-5 |
| Толщина матраса минимум 13 см | |  |  | +1,2 |  |  |  |
| Толщина матраса минимум 18 см | |  |  | +3-5 |  |  |  |
| Каждое окно, выходящее на общую дорожку или на первом этаже, должно быть оснащено функциональным замком. | |  |  |  |  | + |  |
| Каждый гостевой блок должен иметь адекватные оттенки, шторы или шторы, чтобы покрыть все окна или другие стеклянные области, чтобы предоставить гостю конфиденциальность | |  |  | + |  | + |  |
| Непрозрачные шторы или экранирование во всех окнах | |  |  | + | + |  | + |
| Каждая дверь гостя должна быть оборудована как основным замком, так и замком вторичной блокировки | |  |  |  |  | + |  |
| Фен в номере | |  | +3-5 | +3-5 | + | +2-5 | +3-5 |
| Сейф в номере | |  | +4,5 | +5 | +5 | +5 | +4,5 |
| Мини-бар / холодильник в номере | |  | +3-5 | +4,5 |  | +4,5 | +3-5 |
| Полки / ящики | |  | + | +2-5 |  | + | + |
| Гардероб с минимум 4 вешалки для одежды | |  | +3-5 | + |  | + | + |
| Штепсельная розетка с напряжением 5 А | |  |  | + |  |  | + |
| Штепсельная розетка с напряжением 13 А | |  |  |  | + |  |  |
| Прикроватная тумбочка | |  | + | +3-5 | + |  | + |
| Телевизор в номере | |  | +3-5 | +3-5 | + | +2-5 | +3-5 |
| Стул | |  | + |  | + | + | + |
| Стол | |  |  | + | + | +3-5 |  |
| Корзина для макулатуры | |  | +3-5 | +3-5 |  |  | + |
| Зеркало | |  | +3-5 | +3-5 | + | +4,5 | + |
| Письменная поверхность с достаточным освещением | |  | +3-5 |  | + |  | +3-5 |
| Энергосберегающее освещение | |  |  | + | + |  | + |
| Коврик для ванной | |  |  |  | + | +4,5 | +3-5 |
| 1 банное полотенце и 1 полотенце для рук на каждого гостя | |  | + | + | + |  | + |
| Туалетные принадлежности на 1 гостя | |  | +3-5 | +2-5 | +4,5 |  | +4-5 |
| Мыло на 1 гостя | |  | + |  | + | + | + |
| Крючки в каждой ванной / душевой комнате | |  |  |  | + |  | + |
| Санитарный ящик | |  | + | + | + |  | + |
| Туалет должен иметь сиденье с крышкой и туалетной бумагой | |  | + |  |  |  | + |
| Душевая кабина | |  | +5 | +5 | +5 |  | + |
| Водосберегающие краны | |  |  |  |  |  | + |
| Печатные инструкции, предусмотренные в спальнях, для вызова помощи во время чрезвычайной ситуации ночью | |  |  |  | + |  |  |
| Информация о процедурах эвакуации в случае чрезвычайной ситуации, должна быть рекламирована в каждой спальне | |  |  |  | + |  |  |
| Кресло | |  |  | +4,5 | +4,5 | +3-5 |  |
| Концелярский набор | |  |  |  |  | +4,5 |  |
| Радиочасы | |  | +3-5 |  | + | +3-5 |  |
| Стеклянный тумблер/стакан | |  |  | +3-5 | + | +4,5 |  |
| Дополнительные материалы для чтения, такие как журналы, книги и т. д. | |  |  |  | + | +4,5 |  |
| Зонтик | |  |  |  | +5 | +5 |  |
| Халат и тапочки | |  |  | +4,5 | +5 | +5 |  |
| Зеркало для макияжа | |  |  |  |  | +4-5 |  |
| Плойка для выпрямления волос | |  |  |  | +4,5 |  |  |
| Каталог гостевой службы, включая меню, время завтрака, различные услуги | |  |  |  | + |  |  |
| Крючки в номере | |  |  | + |  |  |  |
| Сумка для прачечной | |  |  | +3-5 |  |  |  |
| Звукоизоляция: повышенная, обеспечивающая уровень шума менее 35 ДБ (дверь, окна, покрытие) | | +4,5 |  | + | + | + |  |
| Отопление | | + | + |  | + |  | + |
| Система вентиляции (естественная или/и принудительная), обеспечивающая циркуляцию воздуха и исключающая проникновение посторонних запахов в жилые помещения | | + | +3-5 |  | +4,5 |  | + |
| Термостат для индивидуальной регулировки температуры (зимой системы отопления, летом –  охлаждения/кондиционирования) | | +4,5 |  |  |  | + |  |
| 4. Санитарные объекты общего пользования | | | | | | | |
| Туалеты: | | | | | | | |
| вблизи общественных помещений | | + | + | + | + | + | + |
| Оборудование туалетов общего пользования: | | | | | | | |
| туалетные кабины, умывальник с горячей и холодной водой (смеситель), зеркало, электророзетка, мыло, туалетная бумага; | | + |  |  |  |  | + |
| бумажные полотенца (или электрополотенце); | | +0-4 |  |  |  |  | + |
| махровые салфетки для рук; | | +5 |  |  | +5 |  |  |
| диспенсер с пакетами для предметов гигиены; | | +5 |  |  |  | +4,5 |  |
| Общий туалет из расчета один на 10 человек, проживающих в номерах без туалета, но не менее двух (мужской и женский) на этаж | | +0-2 | + |  | +1,2 |  |  |
| Общий на этаж, мужской и женский | | + |  |  | + | + | + |
| Ванная комната/душевая общего пользования из расчета одна на 20 человек, проживающих в номерах без ванны или душа | | +0-2 | + |  |  |  |  |
| Оборудование ванных комнат/душевых: душевые кабины, туалетная кабина, умывальник с горячей и холодной водой (смеситель), зеркало, туалетный стол, мыло, крючки для одежды, корзина для мусора | | +0-2 | + | + | + | + | + |
| 5. Общественные помещения | | | | | | | |
| Общественные помещения должны иметь мебель и другое оборудование, соответствующее функциональному назначению помещения | | + |  |  | + | + | + |
| Холл | | + | + | + |  |  |  |
| Площадь холла не менее: | | | | | | | |
| 9 м2 плюс по 1 м2 из расчета на каждый номер, начиная с 21-го, максимальная площадь может не превышать 25 м2 | | +1 |  |  |  |  |  |
| 20 м2 плюс по 1 м2 из расчета на каждый номер, начиная с 21-го, максимальная площадь может не превышать 40 м2 | | +2 | +1,2 |  |  |  |  |
| 30 м2 плюс по 1 м2 из расчета на каждый номер, начиная с 21-го, максимальная площадь может не превышать 80 м2 | | +3 | +3-5 |  |  |  |  |
| 30 м2 плюс по 1 м2 из расчета на каждый номер, начиная с 21-го, максимальная площадь может не превышать 120 м2 | | +4 |  |  |  |  |  |
| 30 м2 плюс по 1 м2 из расчета на каждый номер, начиная с 21-го, максимальная площадь может не превышать 160 м2 | | +5 |  |  |  |  |  |
| Служба приема и размещения | | + | + | + | + | + | + |
| Служба приема и размещения с зоной для отдыха и ожидания с соответствующей мебелью (кресла, диваны, стулья, журнальные столики), с газетами, журналами | | +3-5 | +4,5 | +3-5 | + | + | + |
| с подачей напитков и музыкальным вещанием | | +4,5 |  | +4,5 |  | +4,5 |  |
| Ковры, ковровое или иное напольное покрытие в зоне отдыха | | +3-5 |  |  |  | +3-5 |  |
| Декоративное озеленение, художественные композиции | | +3-5 |  |  |  | +4,5 |  |
| Индивидуальные сейфовые ячейки для хранения ценностей гостей | | +3-5 | +4,5 | +4,5 | +4,5 |  |  |
| Безопасная кратковременная камера хранения | |  |  | +1,2 | +2,3 |  |  |
| Гардероб вблизи общественных помещений | | +4,5 |  |  | +5 |  |  |
| Вешалки в холле и в общественных помещениях | | + |  |  |  |  |  |
| Телевизионный салон | | +0-2 | +1-2 |  |  |  |  |
| Конференц-зал с соответствующим оборудованием | | +5 | +3-5 | +5 |  | +4 | +5 |
| Несколько конференц-залов | |  |  |  | +5 | +5 |  |
| Бизнес-центр (электронные средства связи, копировальная техника, помещения для переговоров, компьютеры) | | +4,5 |  | +3-5 |  | +2,3 | +4,5 |
| Спортивно-оздоровительный центр с тренажерным залом | | +4,5 | +4,5 |  | +5 | +5 | +5 |
| Тренажерный зал | |  |  |  |  | +2,3 |  |
| Плавательный бассейн | | +5 | +4,5 | +4,5 | +5 | +4,5 | +5 |
| Плавательный бассейн или сауна с мини-бассейном | | +4 | +3 |  |  | +2 |  |
| Открытый бассейн | |  |  | +4,5 |  | +3-5 |  |
| Джакузи | |  |  |  |  | +3-5 |  |
| Спа-центр | |  |  | +5 | +5 | +5 |  |
| Сауна | |  |  | +4,5 |  |  |  |
| Ковровое покрытие (ковры) в коридорах | | +3-5 |  |  |  |  |  |
| Магазины и торговые киоски | | +4,5 |  |  |  | +2-5 | +5 |
| Дополнительные места для отдыха, например, детская площадка, игры на газоне, теннис, гольф, верховая езда и т. Д. | |  |  | +4,5 |  | +4,5 |  |
| Служебные помещения для персонала: столовая/помещение для приема пищи, санузлы, раздевалки, помещения для отдыха, подсобные помещения | | +1-5 |  | + |  |  | + |
| 6. Помещения для предоставления услуг питания | | | | | | | |
| Ресторан или другие типы предприятий питания: | | +2,3 | +2 | + | +1,2 |  |  |
| Ресторан | | +4,5 | +3-5 |  | +3-5 | +3-5 | +3 |
| несколько залов | | +4,5 |  |  | +4,5 |  | +5 |
| банкетный зал (залы), возможен трансформируемый в конференц-зал с соответствующей аппаратурой | | +4,5 |  | +4,5 |  |  |  |
| ночной клуб/бар | |  |  |  | +5 | +4,5 | +5 |
| Бар или зона отдыха с лицензией на алкоголь | |  | +3-5 |  | + |  |  |
| Кафе | | +4,5 |  |  |  | +2 | +1,2 |
| Бар | | +4,5 |  | +4,5 |  |  | +4,5 |
| 7. Услуги | | | | | | | |
| Служба приема – круглосуточный прием | | + | +4,5 | +5 | + | + |  |
| Служба приема открыта 14 часов | |  | +2,3 | +3 |  |  |  |
| Служба приема открыта 16 часов | |  |  | +4 |  |  |  |
| Вручение корреспонденции гостям | | + |  | +4,5 | +3-5 | +3-5 | +45 |
| Швейцар | | +4,5 |  | +4,5 |  | +4,5 |  |
| Консьерж | |  | +4,5 | +5 | +5 | +4,5 |  |
| Портье | |  | +4,5 |  |  |  |  |
| Поднос багажа (из машины в номер и из номера в машину) круглосуточно: | | | | | | | |
| обязательно | | +4,5 | +4,5 | +5 | +4,5 | +4,5 |  |
| по просьбе | | +2,3 | +3 | +3,4 | +1-3 |  | + |
| Утренняя побудка (по просьбе) | | + |  |  | + | + | + |
| Ежедневная уборка номера горничной, включая заправку постелей | | + | + | + | + | +4,5 | + |
| Смена постельного белья: | | | | | | | |
| один раз в пять дней | | +0,1 |  | +1-3 | +1,2 |  |  |
| один раз в три дня | | +2,3 | +1,2 |  | +3,4 |  |  |
| один раз в два дня | | +4 | +3 |  |  |  |  |
| ежедневно | | +5 | +4,5 | +4,5 | +5 |  | + |
| Смена полотенец: | | | | | | | |
| один раз в три дня | | +0-2 | +1,2 |  |  |  |  |
| ежедневно | | +3-5 | +3-5 | + | + |  | + |
| Стирка: | |  |  |  |  |  |  |
| исполнение в течение суток | | +3-5 | +4,5 |  | +4 |  | +5 |
| экспресс-обслуживание | | +5 |  |  | +5 |  |  |
| Глажение: | | | | | | | |
| исполнение в течение 1 часа | | +4,5 | +5 | +5 |  |  | +4,5 |
| предоставление утюга, гладильной доски | | +0-3 | +3-5 | +3-5 | +1 | +3-5 | + |
| Химчистка  (допускается предоставление услуг по договору со специализированным предприятием) | | | | | | | |
| исполнение в течение суток | | +3,4 |  |  | +4 |  | +5 |
| экспресс-обслуживание | | +5 |  |  | +5 |  |  |
| Мелки мелкий ремонт одежды | | +3-5 |  | +4,5 |  |  | +4,5 |
| автомат для чистки обуви | | +3-5 |  | +3-5 | +5 |  | +4,5 |
| Набор для шитья по требованию | |  | +4,5 | +2-4 |  |  |  |
| почтовые и телеграфные услуги | | +3-5 |  |  |  |  | +3-5 |
| отправление и доставка телефаксов | | +4,5 |  |  |  |  | +3-5 |
| Служба фотокопии / сканирования | |  |  | +4,5 |  |  |  |
| хранение ценностей в сейфе администрации | | + | +3-5 | +3-5 | + |  |  |
| хранение багажа | | + | +2-5 |  | + |  |  |
| Обмен валюты или прием платежей по кредитным картам | | +3-5 |  | +2-5 |  |  | + |
| организация встреч и проводов | | +4,5 |  |  | +5 |  |  |
| вызов такси | | +3-5 |  |  | +5 |  | +3-5 |
| Аренд аренда (прокат) автомашины | | +4,5 |  | +5 | +5 |  | +4,5 |
| бронирование и/или продажа билетов на различные виды транспорта | | +4,5 |  |  | +5 |  |  |
| бронирование и/или продажа билетов в театры, на спортивные, зрелищные мероприятия | | +4,5 |  |  | +5 |  |  |
| Индивидуальное приветствие для каждого гостя с цветами или подарком в номере | |  |  | +5 |  |  |  |
| Туристские услуги: | | | | | | | |
| туристская информация | | +3-5 |  |  | +1,2 |  | + |
| экскурсии, гиды-переводчики | | +4,5 |  |  | +3-5 |  | + |
| Медицинские услуги: | |  |  |  |  |  |  |
| вызов скорой помощи, пользование аптечкой | | + |  |  |  |  | + |
| медицинский кабинет | | +5 |  |  |  |  |  |
| 8. Услуги питания | | | | | | | |
| Обслуживание: | | | | | | | |
| возможность выбора любого из вариантов предоставляемого питания (завтрак, двухразовое, трехразовое питание) | | +3-5 |  |  | +5 |  | +3-5 |
| завтрак «шведский стол» (7.00 - 10.00) | | +4,5 | +4,5 | +2-4 | +4,5 |  |  |
| расширенный завтрак (7.00 – 10.00) | | +3 | +3 | +1 |  | +3 |  |
| континентальный завтрак (7.00 – 10.00) | | +1,2 | +2 |  | +1 | +2,3 |  |
| круглосуточное предоставление услуг питания | | +4,5 |  | + | +3-5 |  |  |
| Обслуживание в номере | | | | | | | |
| в часы завтрака | | +3 |  | +5 |  |  |  |
| круглосуточно | | +4,5 |  | +4,5 | +3-5 |  | +3-5 |
| меню рум-сервис в номере | | +3-5 | +3-5 | +4,5 | +3-5 | +4,5 | +3-5 |
| 9. Требования к персоналу и его подготовке | | | | | | | |
| Письменные стандарты для персонала, фиксирующие функциональные обязанности и установленные правила работы и их соблюдение сотрудниками всех служб | | +1-5 |  | + |  |  | + |
| Внешний вид персонала: | | | | | | | |
| Форменная одежда, служебные значки | | +2-5 | +3-5 |  | +3-5 | +4,5 | + |
| Количество персонала должно быть достаточным для обеспечения регулярной бесперебойной работы средства размещения | | + |  | + | +4,5 | +4,5 | + |
| Дружелюбный, эффективный и вежливый подход к гостю на протяжении всего пребывания | |  |  |  | + |  |  |
| Отличный уровень гостеприимства и обслуживания клиентов, предлагающий индивидуальный подход к каждому гостю | |  |  |  | +5 |  |  |
| Персонал аккуратно одет и ухожен | |  |  |  | +1,2 |  |  |
| Одежда для персонала свежая и поглаженная | |  |  |  | + |  |  |
| Стиль отеля может диктовать, как штатное одеяние - от формальной формы до неформальных и случайных нарядов | |  |  |  | +1,2 |  |  |
| Персонал нарядно одет | |  |  |  | +3,4 |  |  |
| Персонал, одетый таким образом, чтобы гости могли легко различать персонал и гостей | |  |  |  | +3,4 |  |  |
| Персонал безупречно одет | |  |  |  | +5 |  |  |
| Двуязычный персонал | |  | + | +3,4 | +4,5 | + | + |
| Многоязычный персонал | |  | +3-5 | +5 |  |  |  |