

**MINISTRY OF HIGHER AND SECONDARY
SPECIAL EDUCATION**

**Samarkand Institute of Economics
and Services**

Foreign Languages Department

Course Paper

**Theme: *Hotel facilities and their
standartization***

**Student of master
course: MXT-110
Mamarasulov Z.
Tutor: Park E.P.**

Samarkand-2011

Theme: Hotel facilities and their standardization

PLAN:

I. Introduction

1. Main notions and determinations in sphere of hotel facilities

2. Service, types of the services

3. Hotel facilities, their structure

4. Standardization of the services

II. Conclusion

III. Vocabulary

IV. List of the used literature

INTRODUCTION

Importance and role of the tourism at our time for development of the economy state, satisfactions request to personalities, взаимообогащения social relationships between country to revalue impossible. Industry of the tourism occupies the important place in economy majority countries. Her(its) development presents the extensive market a worker places.

The most significant social phenomena changed In XX v. tourism in one of the. The Expenses of the population on tourist facilities in row of the countries occupy the third place after expenses on feeding and home. The important place also occupies In economy of the modern Russia tourism. The Realization of the program expects: normative creation-legal base, shaping modern domestic tourist market, deepening to specialization and кооперации in functioning tourist enterprise, ensuring the conditions for development different type internal and entry tourism, development international cooperation in the field of tourism, as well as decision integer complex of the tasks in the field of preparing the personnel(frames) for branch.

In sphere entry and internal tourism hotel service comprises of itself whole complex of the services for tourist and is a key factor, defining prospects of the development of the tourism in Russia, competitive in world system of the tourist business.

The Tourist facilities, including within the framework of hotel service, are referred to social-cultural service. They are built in a milieu of modern hospitality that raises their role in development of the domestic tourism, as well as puts the certain tasks in system of preparing the personnel(frames) for tourist-hotel service. The Accommodation - an most important element of the tourism. Hotel industry - an essence of the system hospitality. She comes from древнейших tradition in histories mankind - a respects of the guest, triumph his(its) acceptance and service.

The Facilities and systems of the accommodation - a buildings of the different types and type, adapted specially for receiving and spending the night of the temporary visitors with different level of the service.

Today, industry hospitality presents itself the most powerful system facilities region or tourist centre and important forming economy of the tourism. Industry hospitality form the different facilities collective and the individual accommodation: hotels, hotels, motels and dormitories, apartments, tourist shelters, as well as private sector, concerned in accommodation tourist.

Hotel industry as type to economic activity includes granting the services and organization of the short-term residence in hotel, motel, campsite and in the other facility of the accommodation for remuneration.

1. Main notions and determinations in sphere hotel facilities

The Main function of the hotel enterprise - a granting temporary vein for money remuneration. The Main notions and determinations in the field of hotel facilities are given in normative document and standard requirement. In accordance with GUEST R 50645 - 94 "Turitstsko-экскурсионное service. The Categorization of the hotels" under hotel is understood enterprise, intended for temporary residence; under motel - a hotel located вблизи car road. The Possible minimum number number in hotel - not less 10.

In the other normative document - "Rules of the granting the hotel services in RF", confirmed by resolution Government RF 490 from 25.04.97, are given following determinations: "hotel" - a property complex (the building, a part of building, equipment and other property), intended for granting the services; "consumer" - a person, having intention to book or booking and using facilities solely for the personal (home) of the necessities; "performer" - an organization regardless of property category, as well as the individual businessman, rendering facilities consumer on возмездному to agreement.

In normative document in accordance with GUEST R 51185 - 98 "Tourist facilities. The Facilities of the accomodation. The General requirements" (is given effect with 1января 1999г.) aplying following terms with corresponding to determinations: "Facility of the accomodation tourist - any object, intended for temporary residence tourist (the hotel, hostel, platform for campsite and others.). The Tourist - a person, visiting country (the place) of temporary stay in sanitary, cognitive, профессионально-business, atheletic, religious and other purpose (without occupation by payable activity) at period from 24 ch. before 6 mes. contract or implementing not less one spending the night. The Performer facilities facilities of the accomodation - an organization, the individual businessman, rendering facilities of the facilities of the accomodation. The Facilities of the facilities of the accomodation - activity of the performer on accomodation tourist and rendering hotel, specialized (medical-sanitary, санаторных, atheletic, tourist and the other services)". The Hotels are characterized following sign:

- * consist of number, which number exceeds the certain minimum; have united managment;
- * give the varied hotel facilities;
- * they are grouped in categories and classes in accordance with provided to service, available equipment and standard of the country.

2. The Notion "service", types of the services.

In Russia since July 1994 is given effect GUEST R 50646-94 "Facilities to population. The Terms and determinations". In accordance with this

document under service is understood result of the direct interaction of the performer and consumer, as well as own activity of the performer on satisfaction of need of the consumer. On functionality facilities, rendered to population, subdivide on material and social-cultural. The Material service - a service on satisfaction materially-home need of the consumer of the services. The Material service provides reconstruction (change, conservation) consumer characteristic product or fabrication new product on order of the people, as well as displacement cargo and people; making the conditions for consumption. In particular, to material service can be referred home facilities, connected with repair and fabrication product, housing-public facilities, facilities of the public feeding, facilities of the transport and pr. Social-cultural service - a service on satisfaction spiritual, intellectual need and maintenance to normal vital activity of the consumer. Social-cultural service provides the maintenance and reconstruction of health, spiritual and physical development to personalities, increasing professional skill. To social-cultural service can be referred medical facilities, facilities of the culture, tourism, formation and pr.

3. The Hotel facilities, their structure.

In subsection 1.6. "Categorization of the hotels in RF" is noted that when conferring to hotel determined categories alongside with other requirements are taken into account:

- a nomenclature and quality of the services;
- a level of the service. The Quality of the provided toed services must meet the terms agreement, but in the absence of or incompleteness of the terms of the agreement - a requirements, usually presented to this service.

The Facilities provided to in hotel, subdivide on the main and additional. They can be free and pay.

The residence pertain To the main service and feeding. The Registration living in hotel and decreasing from it must be produced night and day. In organization of the public feeding, the relationship and home service, placed in hotel, person, living in hotel, are serviced outside of queue. At no additional charge guest can be given following types of the services (from "Rules of the granting the hotel services in RF"):

- * call to ambulance;
- * the use by medical first-aid kit;
- * delivery in number of the correspondences under her(its) reception;
- * the reveille to determined time;
- * granting the boiling water, needles, threads, one kit of the dishes and tablewears.

Except obligatory and free services, the hotels give the whole complex of the all the manner of value-added services, which are paid in addition. The

List and quality of the granting the pay value-added services must be up to quality assigned hotel to categories (the GUEST R 50645-94. "Tourist-экскурсионное service. The Categorization of the hotels"). For average and large туркомплексов (тургостиниц, полносервисных of the hotels and others) with average and high level комфортабельности characteristic of presence of the enormous list of the value-added services:

- * the facilities organization public feeding (the bar, restaurant, cafe, buffet, beer bar);
- * the shops (grocery), trade automatons;
- * the infrastructure of the amusements (the disco, casino, night club, common-room playing automaton, billiard room);
- * excursion service, facilities guide-translator;
- * the sales efforts ticket in theatres, circus, on concertoes and etc;
- * the transport facilities (reservation ticket on all types of the transport, order of the motor transport on demand of the guests, call taxi, renting the cars);
- * buying and delivery colour;
- * sale souvenir, postcards and other printed product;
- * home service (the repair and shoeshine; the repair and ironing the cloth; the facilities of the dry-cleaner's and прачечной; keeping of the things and valuables; the unload, loading and delivery of the baggage in number; renting subject cultural-home purpose - a television sets, the dishes, atheletic stock and pr.; the repair hours, home appliances, радиоаппаратуры; the facilities tonsorial, manicure and массажного cabinet and other home facilities);
- * the facilities of the salon of the beauty;
- * sauna, bath, pools, simulator common-room;
- * the lease common-room negotiations, conference hall;
- * the facilities business-centre;
- * the other facilities.

The System of the measures, providing high level of the comfort, satisfying varied home and economic requests of the guests, is identified in hotel facilities by service. The Service it is necessary to build not only on principle of the demand (that wants the guest), but also on principle of the offer (the hotel offers the new facilities, which can render, but guest chooses). But it is impossible obtrude the facilities. In accordance with "Rule of the granting the hotel services in RF" (is approved by resolution Government RF from April 25 1997 490) performer has the right not without consent of the consumer to give the additional facilities, rendered for charge. The Consumer has the right abandon to payment of the services, not provided by agreement. Is it Also forbidden condition execution of one services by obligatory rendering of the other services. The List of the services depends on categories of the

hotel. Not there is possibility in all hotel to organize home servicing the guests and give him full list of the services. However around must strive that set of the services completely answered the request of the guests.

The Enterprises, rendering facilities, must take seats in available place (most often on the street floors). In вестибюле, on floor, in number must be information on that, either as where get the facilities, office hours must be suitable for guests. Rendering some facilities, personnel must show the tact and correctness. When rendering the services important is not only their amount, but also quality. So in many hotel living at departure ask to fill the small questionnaires, which surrender together with key in acceptance and accomodation service, but then their study in service of the advertisement and marketing.

4. Standardization of the services

One of the directions to realization of state protection of the rights and interest of the consumers is a standardization. The Quality of the services is confirmed by checking for correspondence to installed standard, factor, requirements for declared a class of the service. Moreover the most main requirement always is safety.

In accordance with Law of the Russian Federation "About standardizations" (1993) standardization - activity on determination of the rates, rules and features in purpose of the provision: but) to safety to product, work and services for surrounding ambiances, lifes, health, property;

b) quality to product, work and services in accordance with level of the development of the science, technology and technologies; in) unity measurements; g) spare all type resource; d) to safety economic object; e) обороноспособности country.

In Russia by the most wide-spread object to standardizations is a product. However since 1992 facilities also become object to state standardization. Before this requirements to quality of the services installed the normative legal acts, departmental and production documents. Accepted for the first time in our country Law RF "About standardizations" (1993r.) installs the main positions, principles, notions, order to organizations of the work in the field of standardizations, which are united and binding on all subject of economic activity regardless of their departmental accesories and property categories.

The Object to standardizations in tourist-экскурсионном servicing the population are: realization tourist and экскурсионных services, tourist journeys, advertising-information facilities, transport facilities, home facilities, facilities of the feeding, cultural-mass facilities, athletic-sanitary and facilities

of the residence. In sphere tourist-экскурсионного service use the following categories a standard:

- an interstate standards (the GUEST);
- a national standards to Russia (the GUEST R);
- a standards enterprise (STP).

The State standards (the GUEST and GUEST R) install the obligatory general requirements to tourist service, providing safety, guard of health and lifes of the population, guard surrounding ambiences, комплексность, accuracy and timeliness of the performance, as well as recomendation requirements (the purposes, комфортности, aesthetic and others) to type of the services, including condition of the service.

The Standards enterprise install the obligatory requirements on concrete tourist facilities, including condition of the service, to organizations of production management, to technical equipping, technological process and method applicable only on given enterprise.

The Factors installed state standard, must provide the high quality of the services and take into account leading domestic and foreign experience. To normative document in sphere of the hotel service pertain:

1. The State standard GUEST 28681.0-90. The Standardization in sphere tourist-экскурсионного service. The Main positions.
2. The State standard RF GUEST R 50646-94. The Facilities to population. The Terms and determinations.
3. The State standard RF GUEST R 50645-94. Tourist-экскурсионное service. The Categorization of the hotels.
4. The State standard RF GUEST R 50690-94. Tourist-экскурсионное service. The Tourist facilities. The General requirements.
5. The State standard RF GUEST R 51185-98. The Tourist facilities. The Facilities of the accomodation. The General requirements.
6. The Rules of the granting the hotel services in RF. The Approved resolution government RF from 25.04.1997 490.
7. The System сертификации GUEST R. Rules сертификации tourist services and services of the hotels. The Approved resolution Gosstandarta Russia from 14.10.1994 18.
8. Federal law "About base of tourist activity in RF" from 14.11.1996
9. The Law RF "About protection of the rights of the consumers" (in editings of the Federal law from 09.01.1996.).

THE CONCLUSION

The Modern hotels, servicing tourist, practically become the полносервисными a hotel. Ensemble of the varied services is included In servicing hotel facilities. The List of the services is constantly complemented, is mutated and differentiated depending on sizes of the hotel, her(its) sites, level комфортабельности and other reasons. The Trend of the development to hotel industry is directed on expansion of the spectrum of the services in hotel of the different purpose. So to check the quality of the provided toed services, the state standards. Active and rational using standard (in the first place, international) allows to provide the required quality to product and services, organize отлаженный and unceasing technological process, as well as brings about преодолению technical barrier on foreign markets, expansion of the basis production cooperation with foreign partner, higher-level determination of the prices on product and facilities and raises the level to competitiveness russian enterprise on мировом market.

LIST OF THE USED LITERATURE

1. Efremova M.V. The Bases to technologies tourist biznesa. - an Axis - 89, M., 1999 S.90-98.
2. Lyapina I.YU. The Organization and technology of the hotel service. PROFOBRIZDAT, M., 2001 S.7-25, 116-123, 137-160.
3. The Bases to tourist activity / Sost. G.I.ZORINA, E.N.ILIINA and others - a Soviet sport, M., 2000 S.113-128.
4. The Tourism and hotel facilities / Under editing A.D.CHUDNOVSKOGO. - M., 2001 S.130-131.
5. The Tourism as type to activity / Under ред. V.A.KVARTALINOGO, E.V.ZORINA - a Finance and statistics, M., 2001 S.150-180.

Vocabulary

Tourism – туризм
Expenses – затраты
Hotel industry - Промышленность Отеля
Accommodation - Размещение
Facilities – Средства
medical-sanitary - медицинское-санитарное
service – услуга
satisfaction – удовлетворение
making – получение
facilities of the culture – средства культуры
Hotel facilities – средства Отеля
Nomenclature – номенклатура
level of the service - выровняйте услугу
ambulance - скорая помощь
medical first-aid kit - медицинская аптечка
reception – прием
shops – магазины
disco – диско
night club - ночной клуб
excursion service - услуга отклонения
sale souvenir - продажный сувенир
common-room – зал
conference hall - холл конференции
standardization – стандартизация
advertising-information facilities - рекламные-информационные средства
transport facilities - средства транспорта
interstate standards - межгосударственные стандарты
standards enterprise - предприятие стандартов
State standard - Государственный стандарт

Тема: Гостиничные услуги и их стандартизация

ПЛАН:

Введение

1. Основные понятия и определения в сфере

гостиничного хозяйства

2. Услуга, виды услуг

3. Гостиничные услуги, их структура

4. Стандартизация услуг

Заключение

Список использованной литературы

ВВЕДЕНИЕ

Значение и роль туризма в наше время для развития экономики государств, удовлетворения запросов личности, взаимообогащения социальных связей между странами переоценить невозможно. Индустрия туризма занимает важное место в экономике большинства стран. Её развитие представляет обширный рынок рабочих мест.

В XX в. туризм превратился в одно из наиболее значимых социальных явлений. Расходы населения на туристские услуги в ряде стран занимают третье место после затрат на питание и жильё. В экономике современной России туризм также занимает важное место. Одной из приоритетных задач Федеральной целевой программы "Развитие туризма в Российской Федерации" является становление в России высокоэффективного и конкурентоспособного туристского комплекса. Реализация программы предполагает: создание нормативно-правовой базы, формирование современного отечественного туристского рынка, углубление специализации и кооперации в работе туристских предприятий, обеспечение условий для развития различных видов внутреннего и въездного туризма, развитие международного сотрудничества в области туризма, а также решение целого комплекса задач в области подготовки кадров для отрасли. В сфере въездного и внутреннего туризма гостиничный сервис включает в себя целый комплекс услуг для туристов и является ключевым фактором, определяющим перспективы развития туризма в России, конкурентоспособного в мировой системе туристского бизнеса. Туристские услуги, в том числе и в рамках гостиничного обслуживания, отнесены к социально-культурным услугам. Они строятся на принципах современного гостеприимства, что повышает их роль в развитии отечественного туризма, а также ставит определённые задачи в системе подготовки кадров для туристско-гостиничного сервиса. Размещение - самый важный элемент туризма. Гостиничная индустрия - суть системы гостеприимства. Она исходит из древнейших традиций в истории человечества - уважения гостя, торжества его приёма и обслуживания. Средства и системы размещения - это здания различных типов и видов, приспособленные специально для приёма и ночёвки временных посетителей с различным уровнем сервиса. Сегодня индустрия гостеприимства представляет собой мощнейшую систему хозяйства региона или туристского центра и важную составляющую экономики туризма. Индустрию гостеприимства составляют различные средства коллективного и индивидуального размещения: отели, гостиницы, мотели, молодёжные hostels и общежития, апартаменты, туристские приюты, а также частный сектор, участвующий в размещении туристов. Гостиничная индустрия как вид экономической деятельности включает предоставление услуг и организацию краткосрочного проживания в гостиницах, мотелях, кемпингах и в других средствах размещения за вознаграждение.

1. Основные понятия и определения в сфере гостиничного хозяйства

Главная функция гостиничного предприятия - предоставление временного жилья за денежное вознаграждение. Основные понятия и определения в области гостиничного хозяйства даны в нормативных документах и стандартных требованиях. В соответствии с ГОСТ Р 50645 - 94 "Туритстско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц" под гостиницей понимается предприятие, предназначенное для временного проживания; под мотелем - гостиница расположенная вблизи автомобильной дороги. Допустимое минимальное число номеров в гостиницах - не менее 10. В другом нормативном документе - "Правила предоставления гостиничных услуг в РФ", утверждённых постановлением Правительства РФ №490 от 25.04.97, даются следующие определения: "гостиница" - имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для предоставления услуг; "потребитель" - гражданин, имеющий намерение заказать либо заказывающий и использующий услуги исключительно для личных (бытовых) нужд; "исполнитель" - организация независимо от формы собственности, а также индивидуальный предприниматель, оказывающие услуги потребителям по возмездному договору.

В нормативном документе в соответствии с ГОСТ Р 51185 - 98 "Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования" (введён в действие с 1 января 1999г.) применены следующие термины с соответствующими определениями: "Средства размещения туристов - любой объект, предназначенный для временного проживания туристов (гостиница, турбаза, площадка для кемпинга и др.). Турист - гражданин, посещающий страну (место) временного пребывания в оздоровительных, познавательных, профессионально-деловых, спортивных, религиозных и иных целях (без занятия оплачиваемой деятельностью) в период от 24 ч. до 6 мес. подряд или осуществляющий не менее одной ночёвки. Исполнитель услуги средств размещения - организация, индивидуальный предприниматель, оказывающие услуги средств размещения. Услуги средств размещения - деятельность исполнителя по размещению туристов и оказанию гостиничных, специализированных (лечебно-оздоровительных, санаторных, спортивных, туристских и других услуг)". Гостиницы характеризуются следующими признаками:

- * состоят из номеров, число которых превышает определённый минимум; имеют единое руководство;
- * предоставляют разнообразные гостиничные услуги;
- * сгруппированы в категории и классы в соответствии с предоставляемыми услугами, имеющимся оборудованием и стандартом страны.

2. Понятие "услуга", виды услуг

В России с июля 1994 года введён в действие ГОСТ Р 50646-94 "Услуги населению. Термины и определения". В соответствии с этим документом под услугой понимается результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности потребителя. По функциональному назначению услуги, оказываемые населению, подразделяются на материальные и социально-культурные. Материальная услуга - это услуга по удовлетворению материально-бытовых потребностей потребителя услуг. Материальная услуга обеспечивает восстановление (изменение, сохранение) потребительских свойств изделий или изготовление новых изделий по заказам граждан, а также перемещение грузов и людей; создание условий для потребления. В частности, к материальным услугам могут быть отнесены бытовые услуги, связанные с ремонтом и изготовлением изделий, жилищно-коммунальные услуги, услуги общественного питания, услуги транспорта и пр.

Социально-культурная услуга - это услуга по удовлетворению духовных, интеллектуальных потребностей и поддержание нормальной жизнедеятельности потребителя. Социально-культурная услуга обеспечивает поддержание и восстановление здоровья, духовное и физическое развитие личности, повышение профессионального мастерства. К социально-культурным услугам могут быть отнесены медицинские услуги, услуги культуры, туризма, образования и пр.

3. Гостиничные услуги, их структура.

В подразделе 1.6. "Классификация гостиниц в РФ" отмечается, что при присвоении гостинице определённой категории наряду с прочими требованиями учитываются:

- номенклатура и качество услуг;
- уровень обслуживания. Качество предоставляемых услуг должно соответствовать условиям договора, а при отсутствии или неполноте условий договора - требованиям, обычно предъявляемым к этим услугам.

Услуги, предоставляемые в гостиницах, подразделяются на основные и дополнительные. Они могут быть бесплатными и платными. К основным услугам относятся проживание и питание. Оформление проживающих в гостинице и уходящих из неё должно производиться круглосуточно. В организациях общественного питания, связи и бытового обслуживания, размещённых в гостинице, лица, проживающие в гостинице, обслуживаются вне очереди. Без дополнительной оплаты гостям могут быть предоставлены следующие виды услуг (из "Правил предоставления гостиничных услуг в РФ"):

- * вызов скорой помощи;

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

Кроме обязательных и бесплатных услуг, гостиницы предоставляют целый комплекс всевозможных дополнительных услуг, которые оплачиваются дополнительно. Перечень и качество предоставления платных дополнительных услуг должен соответствовать требованиям присвоенной гостинице категории (ГОСТ Р 50645-94. "Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц"). Для средних и крупных туркомплексов (тургостиниц, полносервисных отелей и др.) со средним и высоким уровнем комфортабельности характерно наличие огромного перечня дополнительных услуг:

- * услуги организаций общественного питания (бар, ресторан, кафе, буфет, пивной бар);
- * магазины (сувенирный, продуктовый), торговые автоматы;
- * инфраструктура развлечений (дискотека, казино, ночной клуб, зал игровых автоматов, бильярдная);
- * экскурсионное обслуживание, услуги гидов-переводчиков;
- * организация продажи билетов в театры, цирк, на концерты и т.д.;
- * транспортные услуги (бронирование билетов на все виды транспорта, заказ автотранспорта по заявке гостей, вызов такси, прокат автомобилей);
- * покупка и доставка цветов;
- * продажа сувениров, открыток и другой печатной продукции;
- * бытовое обслуживание (ремонт и чистка обуви; ремонт и глажение одежды; услуги химчистки и прачечной; хранение вещей и ценностей; разгрузка, погрузка и доставка багажа в номер; прокат предметов культурно-бытового назначения - телевизоры, посуда, спортивный инвентарь и пр.; ремонт часов, бытовой техники, радиоаппаратуры; услуги парикмахерской, маникюрного и массажного кабинетов и другие бытовые услуги);
- * услуги салона красоты;
- * сауна, баня, бассейны, тренажёрный зал;
- * аренда залов переговоров, конференц-зала;
- * услуги бизнес-центра;
- * другие услуги.

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

гостиничных услуг в РФ" (утверждены постановлением Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. №490) исполнитель не вправе без согласия потребителя предоставлять дополнительные услуги, оказываемые за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты услуг, не предусмотренных договором. Также запрещается обуславливать выполнение одних услуг обязательным оказанием других услуг. Перечень услуг зависит от категории гостиницы. Не во всех гостиницах есть возможность организовывать бытовое обслуживание гостей и предоставлять им полный перечень услуг. Однако всюду должны стремиться к тому, чтобы набор услуг полностью отвечал запросам гостей.

Предприятия, оказывающие услуги, должны размещаться в доступном месте (чаще всего на первом этаже). В вестибюле, на этажах, в номерах должна быть информация о том, как и где получить услуги, часы работы должны быть удобными для гостей. Оказывая какие-либо услуги, персонал должен проявлять такт и корректность. При оказании услуг важным является не только их количество, но и качество. Поэтому во многих гостиницах проживающих при отъезде просят заполнить небольшие анкеты, которые сдаются вместе с ключами в службу приёма и размещения, а затем их изучают в службе рекламы и маркетинга.

4. Стандартизация услуг

Одним из направлений реализации государственной защиты прав и интересов потребителей является стандартизация. Качество услуг подтверждается проверкой на соответствие установленным стандартам, показателям, требованиям для объявленного класса обслуживания. Причём главным требованием всегда является безопасность. В соответствии с Законом Российской Федерации "О стандартизации" (1993 г.) стандартизация - это деятельность по установлению норм, правил и характеристик в целях обеспечения: а) безопасности продукции, работ и услуг для окружающей среды, жизни, здоровья, имущества; б) качества продукции, работ и услуг в соответствии с уровнем развития науки, техники и технологии; в) единства измерений; г) экономии всех видов ресурсов; д) безопасности хозяйственных объектов; е) обороноспособности страны.

В России наиболее распространённым объектом стандартизации является продукция. Однако с 1992 г. услуги также стали объектом государственной стандартизации. До этого требования к качеству услуг устанавливали нормативные правовые акты, ведомственные и производственные документы. Принятый впервые в нашей стране Закон РФ "О стандартизации" (1993г.) устанавливает основные положения, принципы, понятия, порядок организации работ в области стандартизации, которые являются едиными и обязательными для всех субъектов хозяйственной деятельности независимо от их ведомственной принадлежности и форм собственности. Объектами стандартизации в туристско-экскурсионном обслуживании

населения являются: реализация туристских и экскурсионных услуг, туристские путешествия, рекламно-информационные услуги, транспортные услуги, бытовые услуги, услуги питания, культурно-массовые услуги, физкультурно-оздоровительные и услуги проживания. В сфере туристско-экскурсионного обслуживания используют следующие категории стандартов:

- межгосударственные стандарты (ГОСТ);
- национальные стандарты России (ГОСТ Р);
- стандарты предприятий (СТП).

Государственные стандарты (ГОСТ и ГОСТ Р) устанавливают обязательные общие требования к туристскому обслуживанию, обеспечивающие безопасность, охрану здоровья и жизни населения, охрану окружающей среды, комплексность, точность и своевременность исполнения, а также рекомендательные требования (назначения, комфортности, эстетические и др.) к видам услуг, включая условия обслуживания.

Стандарты предприятий устанавливают обязательные требования на конкретные туристские услуги, включая условия обслуживания, к организации управления производством, к техническому оснащению, технологическим процессам и методам, применяемым только на данном предприятии.

Показатели, устанавливаемые государственными стандартами, должны обеспечивать высокое качество услуг и учитывать передовой отечественный и зарубежный опыт. К нормативным документам в сфере гостиничного обслуживания относятся:

1. Государственный стандарт ГОСТ 28681.0-90. Стандартизация в сфере туристско-экскурсионного обслуживания. Основные положения.
2. Государственный стандарт РФ ГОСТ Р 50646-94. Услуги населению. Термины и определения.
3. Государственный стандарт РФ ГОСТ Р 50645-94. Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц.
4. Государственный стандарт РФ ГОСТ Р 50690-94. Туристско-экскурсионное обслуживание. Туристские услуги. Общие требования.
5. Государственный стандарт РФ ГОСТ Р 51185-98. Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.
6. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Утверждены постановлением правительства РФ от 25.04.1997 г. №490.
7. Система сертификации ГОСТ Р. Правила сертификации туристских услуг и услуг гостиниц. Утверждены постановлением Госстандарта России от 14.10.1994 г. №18.
8. Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в РФ" от 14.11.1996 г.
9. Закон РФ "О защите прав потребителей" (в редакции Федерального закона от 09.01.1996 г.).

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Современные гостиницы, обслуживающие туристов, практически становятся полносервисными отелями. В сервисное обслуживание гостиничного хозяйства включается множество разнообразных услуг. Перечень услуг постоянно дополняется, видоизменяется и дифференцируется в зависимости от размеров гостиницы, её месторасположения, уровня комфортабельности и других причин. Тенденция развития гостиничной индустрии направлена на расширение спектра услуг в гостиницах различного назначения. Поэтому, чтобы проконтролировать качество предоставляемых услуг, создаются государственные стандарты. Активное и рациональное применение стандартов (в первую очередь, международных) позволяет обеспечить требуемое качество продукции и услуг, организовать отлаженный и непрерывный технологический процесс, а также приводит к преодолению технических барьеров на внешних рынках, расширению базы производственного сотрудничества с зарубежными партнёрами, установлению более высокого уровня цен на продукцию и услуги и повышает уровень конкурентоспособности российских предприятий на мировом рынке.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Ефремова М.В. Основы технологии туристского бизнеса. - Ось -89, М., 1999 г. С.90-98.
2. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. ПрофОбрИздат, М., 2001 г. С.7-25, 116-123, 137-160.
3. Основы туристской деятельности / Сост. Г.И.Зорина, Е.Н.Ильина и др. - Советский спорт, М., 2000 г. С.113-128.
4. Туризм и гостиничное хозяйство / Под редакцией А.Д.Чудновского. - М., 2001 г. С.130-131.
5. Туризм как вид деятельности / Под ред. В.А.Квартального, Е.В.Зорина - Финансы и статистика, М., 2001 г. С.150-180.