

## Оглавление

Введение.....	3
Глава 1. Анализ существующих международных систем классификации гостиниц.....	5
1.1. Мировой опыт развития гостиничного бизнеса и особенности индустрии гостеприимства в России .....	5
1.2. Критерии классификации гостиничных предприятий.....	10
1.2.1. Классификация гостиничных предприятий по уровню комфорта.....	11
1.2.2. Классификация гостиничных предприятий по функциональному назначению.....	13
1.2.3. Подходы к классификации гостиничных предприятий в разных странах мира.....	16
1.3. Номерной фонд и классификация гостиничных номеров.....	21
Глава 2. Анализ деятельности гостиницы «Космос».....	23
2.1. Общая характеристика гостиницы «Космос».....	23
2.2. Анализ существующего уровня обслуживания гостиницы «Космос» и его соответствие требованиям системы классификации.....	31
2.3. Разработка мероприятий по повышению уровня обслуживания в соответствии с требованиями системы классификации.....	36
Заключение.....	44
Список использованных источников.....	46
Приложения.....	47

## Введение

Туристская сфера одна из самых быстроразвивающихся отраслей, в связи с этим особенностью современного этапа развития в России является ориентация на расширение въездного туризма и развитие внутреннего. Решить эту задачу возможно при условии обеспечения высокого класса обслуживания туристов, в том числе улучшение качества гостиничного сервиса.

Гостиничный сервис является основополагающим элементом, который определяет перспективы развития въездного и внутреннего туризма и конкурентоспособность российского туризма на международном рынке.

Гостиничный сервис – это род деятельности направленный на предоставление меблированных помещений (гостиничных номеров) физическим лицам – клиентам (гостям) для временного проживания, возможно с сопутствующими услугами предусмотренными требованиями действующего законодательства и обычаям гостеприимства.

В зависимости от размеров гостиницы, видов помещений для проживания, их комплектации, уровня комфортности, предоставляемых дополнительных услугах и других факторов осуществляется классификация гостиниц по категориям, разрядам и т.д.

Единой международной системы классификации не существует, хотя не раз предпринимались попытки ее создать. Но в разных странах разные подходы к оценке гостиниц. На данном этапе можно классификацию разделить на две основные группы: «звездная» и бальная.

В России гостиницы классифицируются согласно «звездной» системе (от 1 до 5 звезд по возрастанию уровня комфортности гостиницы).

«Звездная» система классификации самая распространенная в мире, из-за того что она наиболее понятна и привычна для туристов Россия пользуется именно ей. Несмотря на широкое использование «звездной» классификации в России существует еще «условная» система классификация по выбору