

Лекция 1

Тема 1. Понятие, структура и эволюция индустрии гостеприимства в Европе и Америке

Средствами размещения туристов являются любые объекты, которые предоставляют туристам эпизодически или регулярно место для ночевки. В международной практике принята *Стандартная классификация средств размещения туристов*, разработанная экспертами Всемирной туристской организации (ЮНВТО). По ней все средства размещения делятся на две категории: коллективные и индивидуальные.

Коллективное средство размещения – это любой объект, который регулярно или иногда предоставляет туристам размещение для ночевки в комнате или каком-либо ином помещении, при этом число номеров, которое в нем имеется, должно превышать определенный минимум, определяемый каждой страной. Причем все номера в данном предприятии должны подчиняться единому руководству, быть сгруппированы в классы и категории в соответствии с предоставляемыми услугами и имеющимся оборудованием.

Гостиницы при данном подходе рассматривают как главный, классический тип предприятий размещения, обладающий следующими специфическими признаками:

- состоят из номеров, число которых превышает определенный минимум, имеют единое руководство;
- предоставляют разнообразные гостиничные услуги, перечень которых не ограничивается ежедневной заправкой постелей, уборкой номера и санузла;
- сгруппированы в классы и категории в соответствии с предоставляемыми услугами, имеющимся оборудованием и стандартами страны;
- не входят в категорию специализированных заведений;
- ориентированы на свой сегмент путешественников;
- могут быть независимыми или входить в специализированные объединения (цепи).

Индивидуальные средства размещения – это собственные жилища (квартиры, виллы, особняки, коттеджи, комнаты, арендуемые у частных лиц или агентств, помещения, предоставляемые бесплатно родственниками или знакомыми).

Отнесение к тем или иным средствам размещения определяется законодательными актами и нормативными документами каждой страны.

Типовая классификация средств размещения рекомендована Всемирной туристской организацией. Средства размещения туристов по международным рекомендациям подразделяют на четыре группы:

1. Гостиницы и аналогичные предприятия.
2. Коммерческие и социальные средства размещения.
3. Специализированные средства размещения.

4. Частные средства размещения.

Структура средств размещения по группам представлены на рисунке



Рисунок – Средства размещения туристов и путешественников

Характеристика средств размещения различных типов

Группа первая: «Гостиницы и аналогичные предприятия».

В эту группу средств размещения туристов и путешественников относят гостиницы, мотели, пансионаты, пляжные гостиницы, клубы с номерами, гостевые дома и прочие средства размещения.

Первым и самым многочисленным среди предприятий размещения этой группы выделяют гостиницы. Гостиничные предприятия классифицируют по следующим критериям:

- 1) месторасположение;
- 2) продолжительность работы;
- 3) обеспечение питанием;
- 4) продолжительность пребывания;
- 5) уровень комфорта;
- 6) вместимость номерного фонда;
- 7) функциональное назначение;
- 8) уровень цен.

По месторасположению гостиницы могут быть:

– расположенные в черте города (в центре, на окраине). Центральными являются практически все гостиницы делового назначения, отели «люкс», гостиницы среднего класса;

– расположенные на морском побережье. В данном случае важной характеристикой принимается расстояние до моря (50, 100, 150, 200, 250, 300 м);

– расположенные в горах. Обычно это небольшие гостиницы в живописной горной местности на туристическом маршруте в наиболее удобном месте отдыха. В горной гостинице, как правило, содержится необходимое снаряжение для летнего и зимнего отдыха ее гостей, например альпинистский и горнолыжный инвентарь, подъемники и др.

По *продолжительности работы* гостиницы подразделяются на:

- работающие круглогодично;
- работающие два сезона;
- односезонные.

По *обеспечению питанием* различают:

- гостиницы, обеспечивающие полный пансион (размещение плюс трехразовое питание);
- гостиницы, предлагающие размещение и только завтрак.

По *продолжительности пребывания* гостей различают гостиницы:

- для длительного пребывания клиентов;
- для кратковременного пребывания.

Классификация гостиничных предприятий *по уровню комфорта* играет значительную роль в решении вопросов управления качеством гостиничных услуг. Уровень комфорта – это комплексный критерий, слагаемыми которого являются:

– состояние номерного фонда: площадь номеров (м²), доля одноместных (однокомнатных), многокомнатных номеров, номеров-апартаментов, наличие коммунальных удобств и т. д.;

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

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

– состояние здания, подъездных путей, обустройство прилегающей к гостинице территории;

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

– обеспечение возможности предоставления ряда дополнительных услуг.

Вторым средством размещения в группе «Гостиницы и аналогичные предприятия» выделяют *мотели*. Это учреждения для приема туристов, путешествующих на автомобиле. Мотели представляют собой простые одноэтажные или двухэтажные сооружения малой или средней вместимости (до 400 мест), расположенные вне городской застройки, у автомагистралей.

Для них характерен средний уровень обслуживания при небольшом количестве персонала (например, американская норма обслуживания – 11 человек на 100 номеров). Кроме того, предусмотрен полный комплекс технического сервиса: гаражи, стоянки для автомобилей, станции для заправки и ремонта и другие услуги.

Первые мотели появились в США. Первый мотель был построен калифорнийским архитектором Артуром Хайнеманом 1925 г. в Сан-Луис Обиспо (штат Калифорния) – в городке, расположенном примерно в 200 милях от Лос-Анджелеса. В те дни до этого места приходилось ехать почти целый день. Хайнеман спроектировал свой мотель таким образом, что гости могли подъезжать к дверям своих одноэтажных бунгало или к прилегающему к бунгало гаражу. Таких бунгало было всего 40, и они стояли вокруг и внутреннего двора. Как новая самостоятельная гостиничная концепция мотели получили развитие лишь в 50-е гг. В 1952 г. мотель был построен основателем цепи *Holiday Inn* Кеммонсом Уилсоном. Рост числа и популярности мотелей создал значительную напряженность в отношениях между владельцами существовавших в 50-е гг. предприятий размещения. Предпочтение, отдаваемое клиентами мотелям, делало многие небольшие традиционные гостиницы неконкурентоспособными. Некоторые были вынуждены прекратить свою деятельность. В отдельных случаях конкурентная борьба приобретала драматический характер. Признание наступило только в 60-х гг., когда владельцы традиционных отелей восприняли новую концепцию с полным осознанием ее необходимости в гостиничной индустрии США, что нашло отражение в принятии владельцами мотелей в Американскую ассоциацию мотелей и гостиниц.

Следующим средством размещения в группе «Гостиницы и аналогичные предприятия» выделяют *пансионаты*. Пансионат – средство размещения с номерами невысокой категории, популярное для проживания на более длительный срок, чем в других гостиницах. Располагаются преимущественно вдали от мест интенсивного движения транспорта, в живописном месте. В качестве дополнительных услуг могут предоставляться медицинские.

Следующим средством размещения в группе «Гостиницы и аналогичные предприятия» выделяют *пляжные гостиницы*. Это средство размещения предусматривает предоставление размещения, питания и ряда дополнительных услуг людям, стремящимся к отдыху и восстановлению здоровья. Наиболее популярным местом размещения таких гостиниц являются территории, предоставляющие возможности для отдыха и восстановления здоровья в естественных климатических и природных условиях: на морских побережьях, в горных районах и т. д. В структуре таких гостиниц в обязательном порядке должны быть предусмотрены помещения для оказания медицинских услуг лечебно-профилактического характера, предоставления диетического питания, занятия спортом и активным отдыхом и др. Важнейшие проблемы, с которыми сталкиваются такие гостиницы, обусловлены сезонностью спроса, что в значительной степени сказывается на

их загрузке. Многие курорты являются сезонными по своей сути (например, зимние или летние курорты). С целью выравнивания загрузки в период межсезонья в последние годы многие курортные гостиницы стали стремиться к созданию новых рынков, в частности, все большее внимание этих гостиниц обращено на обслуживание делового туризма, проведение различного рода культурно-массовых мероприятий, либо акцент на конкретные медицинские услуги.

Следующим средством размещения в группе «Гостиницы и аналогичные предприятия» выделяют *клубы с номерами*. Это гостиницы специализированного назначения с особой концепцией, например гостиницы спортивного назначения, предоставляющие туристам широкие возможности для занятия различными видами спорта (гольф-отели, отели для пловцов, отели с теннисными кортами и т. д.) или тематического отдыха. Это могут быть и небольшие закрытые гостиницы высокого класса, принадлежащие какому-либо клубу или обществу. Отели-клубы часто распространены в загородной зоне.

Еще одним средством размещения в группе «Гостиницы и аналогичные предприятия» выделяют *гостевые дома*. Понятие, широко используемое в сфере туризма, близкое к понятию гостиницы. В отличие от гостиницы, гостевой дом обладает набором параметров, которые делают условия проживания в нем приближенными к домашним. Это двух- или трехэтажные здания, общей площадью около 400 м² и количеством комнат порядка 10–20. Также в качестве средства размещения в группе «Гостиницы и аналогичные предприятия» включена группа *прочие*, подразумевающая в себе любое из непоименованных выше средств размещения.

Следующей группой средств размещения туристов и путешественников является

Группа вторая: «Коммерческие и социальные средства размещения».

Сюда включают такие средства размещения, как туристские базы, молодежные гостиницы, туристские гостиницы, туристские деревни, бунгало, предприятия социального туризма, другие средства размещения.

В качестве средства размещения в группе «Коммерческие и социальные средства размещения» выделяют *туристические базы*.

База туристическая – это комплекс сооружений для размещения, питания, культурно-бытового времяпрепровождения, развлечений и активного отдыха туристов и экскурсантов, расположенный на маршруте с активными способами передвижения. Обычно принимает туристов, совершающих походы с активными способами передвижения: горные, водные, лыжные, пешеходные, велосипедные, конные. Как правило, туристские базы располагаются в живописных местах, в ущельях, на опушке леса и т. п.

Туристические базы оказывают услуги по предоставлению ночлега, питания, проката спортивного инвентаря, организации походов, ознакомлению туристов с местными достопримечательностями, предоставляют условия для профессиональной подготовки туристов-

разрядников. Могут работать посезонно (летние или зимние) или круглогодично.

Следующим средством размещения в группе «Коммерческие и социальные средства размещения» выделяют *молодежные гостиницы*. Это гостиница, предоставляющая услуги размещения в многоместных номерах, услуги питания с ограниченным выбором блюд и (или) возможность самостоятельного приготовления пищи на необходимом для этого оборудовании, а также дополнительные услуги, включая развлекательные, образовательные мероприятия, в основном для молодежи.

Термин «молодежный хостел» в некоторых странах является защищенной торговой маркой предприятий размещения, принадлежащих ассоциациям, которые являются членами Международной Федерации Молодежных Хостелов (IYHF). Молодежные хостелы обычно предлагают размещение в многоместных комнатах и иногда предоставляют двухместные или семейные номера членам Национальной Ассоциации (либо отдельным лицам, либо группе лиц от организаций-членов), которая признается Международной Федерацией Молодежных Хостелов, или тем, кто купил членство в молодежном хостеле, входящем в Международную сеть Молодежных хостелов.

Следующим средством размещения в группе «Коммерческие и социальные средства размещения» выделяют *туристические гостиницы*. Туристическая гостиница – это гостиница с узким перечнем услуг, быстрым и качественным питанием, рассчитанная на большую пропускную способность для потока туристов в среднем ценовом сегменте. Туристическая гостиница, как правило, располагается на туристских маршрутах и принимает клиентов с этих маршрутов. Комплекс услуг, предлагаемых в туристской гостинице, формируется в соответствии с программой маршрута и заранее определяется ваучером или путевкой. Для организации обслуживания в структуре туристической гостиницы предусмотрены турбюро или бюро путешествий и экскурсий.

Следующим средством размещения в группе «Коммерческие и социальные средства размещения» выделяют *туристические деревни*. Деревня туристская – социально организованная территория, обеспечивающая отдых в естественной среде с использованием обособленных традиционных национальных средств размещения (изба) и питания. Например, концепция экологической деревни обеспечивает натуральное поведение туристов, наблюдение за домашними животными, другие элементы агрорекреационного комплекса.

Следующим средством размещения в группе «Коммерческие и социальные средства размещения» выделяют *бунгало*. Бунгало – небольшое строение из легких материалов, используемое для размещения туристов. Обычно в бунгало располагается от одной до трех жилых комнат, веранда, кухня, санузел. Есть необходимая бытовая техника, различная кухонная утварь и приспособления, вплоть до комбайна и посудомойки. Обязательно телевизор и телефон, может быть кондиционер. Иногда бунгало предлагают в

качестве номера в крупных курортных отелях.

Следующим средством размещения в группе «Коммерческие и социальные средства размещения» выделяют предприятия социального туризма. Система социального туризма предполагает предоставление отдельным категориям населения не только льготных путевок, но и существенных скидок при размещении в гостинице, организации питания, также льгот на приобретение билетов на различные виды транспорта. Предприятия социального туризма полностью или частично осуществляют свою работу за счет бюджетных средств, средств государственных внебюджетных фондов (в том числе средств, выделяемых в рамках государственной социальной помощи), а также средств работодателей. Другими словами, социальный туризм – это любой вид туризма (познавательный, курортный, экологический, сельский и т. д.), расходы на который полностью или частично оплачиваются туристу из финансовых источников, предназначенных на социальные нужды.

Основной задачей предприятий социального туризма является организация бюджетных поездок для людей с низкими доходами.

Главная цель социального туризма – создание условий для путешествий пенсионерам, инвалидам, ветеранам войны и труда, школьникам, молодежи и любым иным гражданам, которым государство, государственные и негосударственные фонды, иные организации оказывают социальную поддержку. В ряде стран социальный туризм развивается в виде «ассоциативного туризма», организаторами которого являются профессиональные союзы туристских компаний и ассоциации социального туризма.

Также в качестве средства размещения в группе «Коммерческие и социальные средства размещения» включена группа *другие средства размещения*, подразумевающая в себе любое из непоименованных выше средств размещения в данной группе.

Группа третья: «Специализированные средства размещения».

В эту группу средств размещения туристов и путешественников относят лечебные гостиницы, лагеря труда и отдыха, транс портные средства размещения, ротель, ботель, флотель, бастай, приюты, хижины, альпотели.

В качестве одного из средств размещения в группе «Специализированные средства размещения» выделяют *лечебные гостиницы*. Это средства размещения, предоставляющие медицинские услуги, чаще всего специализированные, включая лечение, оздоровление, профилактику и предупреждение заболеваний (вэлнес-туризм). Лечебным (или бальнео) отелем может считаться гостиница, соответствующая минимальным нормам для гостиниц и располагающая собственным лечебным отделением либо являющаяся дополнением к медицинскому лечебному учреждению. Расположена такая гостиница, как правило, на базе природных лечебных факторов. Осуществляется осмотр врачом и терапевтические процедуры. Условия размещения жестко регламентируются требованиями и предписаниями Министерства здравоохранения.

Следующим средством размещения в группе «Специализированные средства размещения» выделяют *лагеря труда и отдыха*. Лагерь труда и отдыха – это комплекс средств размещения, питания и территория для общественно-полезной деятельности, как правило, сельскохозяйственного назначения. В лагере труда и отдыха предоставляется жилье, постельные принадлежности, хозяйственный, культурный и спортивный инвентарь, организовано питание. Это могут быть стационарные лагеря со спальными корпусами, душевыми, столовыми, спортивными площадками. Или палаточные лагеря. Иногда для размещения используются здания сельских школ, интернатов, общежитий. Пребывание в оздоровительных лагерях труда и отдыха организуется для обучающихся учреждений общего среднего, дополнительного образования детей и молодежи, достигших возраста 14 лет. Цель пребывания – приобретение детьми практических трудовых навыков, вовлечение в общественно полезную деятельность, формирование у детей навыков здорового образа жизни, создание условий для профессионального самоопределения, осознание детьми профессионального выбора, социальной значимости профессиональной деятельности.

Следующим средством размещения в группе «Специализированные средства размещения» выделяют *транспортные средства размещения*. С целью обслуживания автотуристов, которые путешествуют на мобильных средствах размещения, функционируют специальные трейлеры парки с соответствующей инфраструктурой для парковки и ремонта транспортных туристских средств, их санитарно-технического обслуживания в момент стоянок, предоставляются услуги электросети, пункты проката, заведения питания.

Следующим средством размещения в группе «Специализированные средства размещения» выделяют *ротели*. Ротель – передвижная гостиница, состоящая из специализированных вагончиков, имеющих несколько отделенных друг от друга отсеков, оснащенных спальными местами. В отсеках также имеются раздевалка, холодильник, туалет.

В конце 50-х гг. немецкий предприниматель Георг Хельтль придумал систему *Rotel* – путешествие в передвижных автобусах гостиницах. Днем туристы могут купаться и нежиться на пляжах, совершать пешие экскурсии и восхождения, а ночью их ждут комфортабельные номера. Через некоторое время передвижной отель может переместиться в другую местность и даже другую страну. Ночевка в кабине-спальне позволяет совершать независимые и индивидуальные туры, это подтверждает более чем полувековой опыт использования передвижных отелей компанией *Rotel Tours*. Продолжительные автобусные экспедиции вряд ли были бы возможны без спальных отсеков *Rotel*, позволяющих создавать приемлемый комфорт в полном абстрагировании от туристической инфраструктуры. Спальные отсеки размещаются в задней части специального автобуса, либо следуют за автобусом как отдельный прицеп. Спальный отсек во время движения закрыт и недоступен для туристов. Однако после прибытия на место спальное

пространство бывает готово уже через пять минут. Ночевки иногда происходят в окружении дикой природы.

Каюты в ротелях предусмотрены одно- и двухместные. Габариты одноместной – 0,9 × 0,9 × 1,83 м, каюты располагаются в спальном отсеке в три этажа. Быстросъемные перегородки позволяют варьировать соотношение одно- и двухместных кают. Каждая каюта закрепляется за туристом на все время путешествия, как и сидячее место в автобусе. Туристические группы обычно формируются из 20–40 человек, в зависимости от того, какое транспортное средство используется на маршруте.

Багаж туристов помещается в специальное хранилище и бывает, доступен во время путешествия только один раз в три дня. В течение этих трех дней все необходимое туристы складывают в специальные «трехдневные» сумки и хранят их в спальнях каютах. Завтрак и ужин готовится на встроенной кухне. Обычно на завтрак подают кофе или чай, хлеб с маслом и джемом. В меню также есть сыр, яйца, колбаса, мюсли. Вечером обычно подают горячие блюда, приготовленные из свежих местных продуктов. Нередко проводятся пикники на дикой природе. В случае дождя прием пищи возможен и в автобусе.

Следующим средством размещения в группе «Специализированные средства размещения» выделяют *ботель, флотель*.

Ботель – небольшая гостиница, расположенная на воде. Представляет собой переоборудованное плавательное судно. Название появилось в результате слияния слов *boat* (судно, корабль) и *hotel*.

Так и называли отели на воде – ботель. Судна намертво пришвартованы в портах, к ним подведены необходимые коммуникации и созданы условия для комфортного проживания. Здесь можно не только пожить, но и ощутить романтику дальних странствий, познакомиться с устройством судна. Перед тем, как превратиться в ботель, судну предстоит пройти «перепланировку», чтобы стать похожим на привычный нам отель. Проблема, с которой сталкиваются при переоборудовании судна в отель – невозможность расширить площадь номеров, которые раньше служили каютами.

Именно поэтому ботели считаются бюджетным жильем, поскольку их класс редко достигает 4 звезд, а, в основном, это трехзвездочные заведения. Ботели можно встретить в туристических городах с крупными реками. Огромным преимуществом является то, что размещаются они обычно в самом центре, откуда рукой подать до основных достопримечательностей. В Европе отели на воде популярны в Амстердаме, Праге, Барселоне, Киеве. Встречаются также ботели в США и Канаде. А вот в Азии пока только присматриваются к этому виду жилья. Например, в центре Праги на реке Влтава всего в 1 км от знаменитого Карлова моста расположен *Botel Hotel Matylda*, когда-то восстановленный из старинного буксира. Здесь всего 7 скромных, но уютных номеров с видом на Влтаву и Пражский Град. Все каюты оформлены в элегантном стиле. В некоторых из них имеется собственный балкон и кожаные кресла. На судне есть бар и ресторан с летней

террасой, где подают блюда итальянской кухни. Цены на номера начинаются от 110 евро.

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

Следующим средством размещения в группе «Специализированные средства размещения» выделяют *бастай*. Бастай – значит бастион, крепость. Этот термин принято применять для средств размещения, расположенных в постройках старинных замков, крепостей и иных сооружений. Такие средства размещения привлекают туристов не столько своим комфортом, сколько возможностью ознакомления со старинным бытом, памятниками культуры и архитектуры, возможностью проникнуться духом старинных замков.

Следующим средством размещения в группе «Специализированные средства размещения» выделяют *приюты, хижины*. Туристические приюты – средства размещения для краткосрочного отдыха, расположенные на промежуточных остановках активных туристических маршрутов. Приюты предлагают одно-, двухдневный отдых, имеют вместимость от 20 до 100 человек. Построенные из легких материалов (чаще всего дерева) в приютах предлагаются спальни на 5–10 человек, отдельные на туристскую группу до 20 человек. Среди других услуг могут предлагать приготовление или подогрев пищи, экскурсионные услуги. Это место для кратковременной остановки путешественников, которые совершают поход. Здесь действует самообслуживание. Находятся такие приюты чаще перед перевалами, в горах.

Следующим средством размещения в группе «Специализированные средства размещения» выделяют *альпотели*. Это отель, который находится в местности расположения горнолыжных курортов.

Группа четвертая: «Частные средства размещения». В эту группу средств размещения туристов и путешественников относят частное жилище, арендованные комнаты в частных домах, арендованные помещения у частных агентов и размещение у родственников и знакомых.

В качестве одного из средств размещения в группе «Частные средства размещения» выделяют *частное жилище*. Частное жилище чаще всего предоставляется туристу во временное пользование частными владельцами, оборудовавшими свой дом специально для приема туристов.

В качестве средства размещения в группе «Частные средства размещения» выделяют *арендованные комнаты в частных домах*. Этот тип размещения предполагает аренду средства размещения, чаще всего комнату или комнату с отдельным входом, сдаваемую владельцем, проживающим в этом же доме, во временное пользование. Туристу предоставляется минимальный набор услуг. Чаще – смена белья, полотенца, еженедельная уборка.

Еще одним средством размещения в группе «Частные средства размещения» выделяют *арендованные помещения у частных агентов*. Это квартиры, виллы, дома, коттеджи, шале, бунгало, которые временно сдаются в аренду специально уполномоченными лицами как полностью оснащенные единицы для проживания туристов на основании соглашений с хозяевами.

В качестве средства размещения в группе «Частные средства размещения» выделяют *размещение у родственников и знакомых*. Это жилые помещения, предоставляемые на время туристического путешествия родственниками и знакомыми туриста.

Рекомендуемая литература:

1. Горенбургов, М. А. Экономика ресторанного бизнеса : учеб. пособие для студентов высш. учеб. заведений, обучающихся по направлению «Гостин. дело» (квалификация «бакалавр») / М. А. Горенбургов ; Балт. акад. туризма и предпринимательства. – М. : Академия, 2012. – 234 с.
2. Джум, Т. А. Организация гостиничного хозяйства : учеб. пособие / Т. А. Джум, Н. И. Денисова. – М. : Магистр : ИНФРА-М, 2011. – 400 с.
3. Кабушкин, Н. И. Менеджмент гостиниц и ресторанов : учеб.-практ. пособие / Н. И. Кабушкин ; Белорус. гос. эконом. ун-т. – Минск : [БГЭУ], 2007. – 411 с.
4. Карпова, С. В. Международный маркетинг : учеб. и практикум / С. В. Карпова ; Финансовый ун-т при Правительстве Рос. Федерации. – 4-е изд., перераб. и доп. – М. : Дашков и К, 2017. – 297 с.
5. Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм : учеб. для студентов вузов : [пер. с англ.] / Ф. Котлер, Д. Боуэн, Д. Мейкенз. – 4-е изд., перераб. и доп. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 1071 с.