

## Лекция 2

### Тема 2. Гостиничные услуги в структуре туристического обслуживания

Под **услугой** понимается результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности потребителя.

По *функциональному назначению* услуги 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 потребителей, 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, транспорта и др.

*Социально-культурная услуга* – это услуга по удовлетворению духовных, интеллектуальных потребностей и поддержанию 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, *туристские услуги*, образовательные услуги и др.

Все услуги, как материальные, так и социально-культурные, обладают пятью основными характеристиками, представленными ниже.

*Неосвязаемость.* Это означает отсутствие товара или некоего материального объекта; здесь услуга является действием или опытом. Предоставить потребителю некий стандартный образец не представляется возможным, а потому приобретение таких услуг связано с риском для клиента, поскольку такую услугу продемонстрировать заранее перед фактом ее потребления невозможно.

*Неотделимость предоставления услуг от потребителя.* Потребители активно участвуют в процессе предоставления услуг, они вовлечены в процесс посредством взаимодействия с персоналом компании, предоставляющей услугу. Восприятие потребителем такой компании зависит от отношения к клиенту ее сотрудников, и здесь условия обслуживания будут выступать главной отличительной чертой компании. А потому контроль качества предоставляемых услуг для такой компании будет являться первоочередной задачей в целях сохранения конкурентоспособности на рынке.

*Гетерогенность/неоднородность.* Стандартизировать предоставляемые услуги порой достаточно сложно, поскольку потребители услуг обладают совершенно различными предпочтениями.

Но предоставляя услуги, ориентированные на предпочтения потребителей, их группируют по разработанному набору параметров, и таким образом достигают определенного стандарта обслуживания, сохраняя конкурентные преимущества компании.

*Несохраняемость.* Это означает, что предоставляемые услуги нельзя накопить и превратить в товарные запасы. Соответственно, в часы пиковых нагрузок невозможно предоставить услуг в количестве большем, чем это предусмотрено возможностями самой компании, их нельзя «принести со склада», чтобы удовлетворить все возможные запросы клиентов. Также услуги, неостребованные в настоящий момент, нельзя предоставить клиентам в будущем, а потому такие услуги остаются нереализованными и не приносят прибыли компании.

*Отсутствие права собственности на услуги.* Клиент, приобретая какую-либо услугу, не получает ее навсегда, а лишь на некоторое время. Таким образом, особенности деятельности организации, предоставляющей услуги, определяются особенностями оказания услуг, а именно:

наличием индивидуального заказчика;  
локальным характером производства услуги;  
разнообразными технологическими процессами; сезонным характером услуг;  
совмещением процесса производства и продажи услуг; качеством обслуживания;  
срочностью услуг и их невзаимозаменяемостью.

Гостиничная индустрия как вид экономической деятельности включает предоставление гостиничных услуг и организацию за вознаграждение краткосрочного проживания в гостиницах, кемпингах, мотелях и иных средствах размещения. К этой деятельности относятся и услуги ресторанов. На гостиничные услуги распространяются все основные характеристики, что в определенной степени роднит их с туристскими услугами и услугами вообще. Но они имеют и свою специфику.

Важнейшие специфические *черты гостиничных услуг:*

1. *Неодновременность процессов производства и потребления.* В отношении предоставляемого в гостинице комплекса услуг не в полной степени действует такая общая для услуг характеристика, как одновременность, неразрывный характер процессов производства и потребления. Отдельные гостиничные услуги не связаны с присутствием клиента. Например, уборка и подготовка номера к продаже не совпадает по месту и времени с моментом продажи номера и непосредственным заселением клиента.

2. *Ограниченная возможность хранения.* Набор гостиничных услуг не может быть сохранен для дальнейшей продажи. Если на текущие сутки гостиничный номер остается непроданным, то его невозможно продать дополнительно за эти сутки. Все убытки и упущенная выгода ложатся в данном случае либо на отельера, либо на туроператора, забронировавшего блок номеров и отказавшегося от всего блока или его части в силу различных обстоятельств.

3. *Срочный характер гостиничных услуг.* Услуги предоставляются на определенный период. Кроме того, предоставление таких услуг требует наибольшей оперативности. Этот фактор может являться наиболее значимым при выборе гостиницы. Время предоставления ряда гостиничных услуг измеряется даже секундами.

Например, самое быстрое обслуживание предлагает гостиница в городе Токио, в которой максимальное время, необходимое для обслуживания гостя на приеме, ограничено 45 секундами. В большинстве других гостиниц на совершение аналогичных операций затрачивается 10–15 минут. В неевропейских гостиницах – на те же процедуры до 30–40 минут и более.

4. *Широкое участие персонала в производственном процессе.* Человеческий фактор и его значительное влияние приводит к изменчивости качества услуг, их неповторимости даже в рамках одного и того же предприятия. В связи с этим разработаны и совершенствуются стандарты обслуживания – комплекс обязательных для исполнения правил обслуживания клиентов, которые призваны гарантировать установленный уровень качества всех производимых операций. Стандарт определяет критерии, по которым оцениваются уровень обслуживания клиентов деятельность персонала любой службы гостиничного предприятия. К таким критериям, например, могут относиться следующие: время ответа на звонок о получении информации или бронировании; время оформления в службе размещения; время, затрачиваемое на оказание конкретной услуги; внешний вид и наличие униформы; знание иностранных языков обслуживающим персоналом.

5. *Сезонный характер спроса на гостиничные услуги.* Для рынка гостиничных услуг характерно колебание спроса в зависимости от времени года, так как большинство туристов отдыхают в летние месяцы, а также дней недели – деловые туристы размещаются в гостинице в будни, что в значительной степени влияет на загрузку гостиниц.

6. *Взаимозависимость гостиничных услуг и цели поездки.* Решение гостя посетить определенное место обычно основывается не на факторе наличия в этом месте конкретной гостиницы, а принимается совсем по другим причинам: возможность развлечься, отдохнуть, заняться спортом, принять лечебные ванны, провести деловые переговоры. Человек, планирующий свою поездку во время отпуска, выбирает сначала определенное место посещения – страну, регион или город. Только после этого турист приступает к выбору подходящего гостиничного предприятия или другого средства размещения. Однако если гостиница посещается туристом повторно, то вопрос размещения может быть решен заранее.

7. Специфика гостиничной услуги определяется особенностями и технологиями обслуживания гостей. Технологический процесс оказания гостиничной услуги включает в себя: встречу гостя при входе в гостиницу; регистрацию, оформление документов и размещение гостя; обслуживание в номере; обслуживание при предоставлении услуг питания; удовлетворение

культурных запросов, спортивное, оздоровительное и фитнес-обслуживание; оформление выезда, проводы при отъезде.

8. *Услуга не может иметь готовой, законченной формы*, она формируется в ходе обслуживания при тесном взаимодействии исполнителя и потребителя. Процессы производства и потребления гостиничной услуги протекают практически одновременно с момента въезда в гостиницу и до момента выезда, в течение всего гостиничного цикла гость воспринимает услугу как результат деятельности персонала гостиницы.

9. *Гостиничная услуга производится и потребляется в одном месте* – месте обслуживания, а потребитель сам становится частью системы распределения. Гость вступает в контакт с обслуживающим персоналом в ресторане, у стойки портье, в номере, следовательно, гостиничное предприятие должно обеспечивать успешное контактирование персонала с клиентом. Вместе с тем гость обязан соблюдать правила проживания и следовать принятым нормам поведения в общественных местах.

10. Важной особенностью гостиничной услуги является *невозможность ее хранения и накопления*. Также невозможно превышать естественную вместимость номерного фонда при приеме заявок и заселении, в то время как незаселенные номера и места объективно приводят к потере койко-мест.

Таким образом, *гостиничная услуга* – это организованное взаимодействие гостя и персонала гостиницы, непрерывно воздействующее на гостя в течение всего периода пребывания. Этот продукт существует только в течение пребывания гостя, и в это время постоянно идет диалог между гостем и гостиницей, его невозможно запрограммировать или создать некий жесткий стандарт или непоколебимый алгоритм получения таковой услуги. Следовательно, гостиничная услуга в каждом конкретном случае носит индивидуальный характер и зависит от совокупности факторов.

Гостиничный продукт может рассматриваться как комплекс, состоящий из основных и дополнительных услуг. Основной набор услуг, который ожидается гостем при поселении в средство размещения – это проживание и питание.

*К основным услугам* относятся размещение гостя и питание. Оформление к проживанию в гостинице и выбытию из нее производится по мере возникновения потребности, чаще круглосуточно, но может быть предусмотрено и ограничение, особенно в некатегорийных средствах размещения. Питание предоставляется гостю в соответствии с категорией предприятия размещения, и может включать только завтрак, иные вариации предоставления питания, либо вовсе не включать в себя услуги питания. В комплексе основного гостиничного продукта без дополнительной оплаты гостям могут быть предоставлены следующие виды услуг:

- 1) побудка к определенному времени;
- 2) доставка в номер корреспонденции при ее получении;

3) предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;

4) пользование медицинской аптечкой.

Кроме основных услуг, гостиницы предлагают целый комплекс всевозможных *дополнительных услуг*, которые своим разнообразием и условиями предоставления выгодно будут отличать предприятия размещения одно от другого, а также могут помочь клиенту сделать выбор в пользу того или иного предприятия размещения.

Дополнительные услуги могут предлагаться как без взимания платы, так и может быть предусмотрена плата за их оказание. Обычно перечень и качество предоставления дополнительных услуг должен соответствовать требованиям присвоенной гостинице категории. Для средних и крупных отелей со средним и высоким уровнем комфортабельности характерно наличие огромного перечня дополнительных услуг, многие из которых не предусматривают взимания оплаты с клиентов, например:

– инфраструктура развлечений (дискотека, казино, ночной клуб, зал игровых автоматов, бильярдная);

– уход за детьми, услуги гувернеров и нянь, говорящих на родном для ребенка языке;

– уход за животными, которые совершают путешествие вместе с хозяевами;

– услуги организаций общественного питания (бар, ресторан, кафе, буфет, пивной бар);

– магазины (сувенирный, продуктовый), торговые автоматы;

– организация продажи билетов в театры, на концерты и пр.;

– экскурсионное обслуживание, услуги гидов-переводчиков;

– услуги транспортного обслуживания (бронирование билетов на все виды транспорта, заказ автотранспорта по заявке гостей, 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; услуги массажного кабинета);

– услуги салонов красоты и парикмахерских;

– сауна, баня, бассейны, тренажерный зал;

– аренда залов переговоров, конференц-зала;

– услуги бизнес-центра;

– обмен валюты;

– другие услуги.

Система мер, обеспечивающих высокий уровень комфорта, удовлетворяющих разнообразные бытовые и хозяйственные запросы гостей, называется в гостиничном хозяйстве *сервисом*. Сервис обычно строится не только по принципу спроса (что хочет гость), но и по принципу предложения

(гостиница предлагает новые услуги, которые может оказать, а гость выбирает).

Предприятия, оказывающие дополнительные услуги, как правило, расположены в зоне шаговой доступности (чаще всего на первом этаже здания гостиницы). В вестибюле, на этажах, в номерах для гостей размещается информация о том, как и где получить услуги, каковы часы работы.

Таким образом, гостиничная услуга определяется как процесс взаимодействия потребителя и исполнителя, с целью удовлетворения потребностей гостя в размещении, питании и дополнительных услугах, а также получения прибыли.

Гостиничный продукт – результат хозяйственной, интеллектуальной, сервисной деятельности гостиничного предприятия, создаваемый для удовлетворения нужд и потребностей потребителя, а также для ответа на запросы гостя предприятия размещения в процессе оказания услуги.

Учитывая разнообразие нужд, потребностей и запросов потребителей в процессе потребления гостиничных услуг, предприятиям размещения открываются широкие возможности для их комбинаций, создания все новых более современных и комфортабельных гостиничных продуктов и привлечения еще большего количества гостей для проживания в своем номерном фонде. Основным гостиничным продуктом выступают номера – это многофункциональные помещения, которые предназначены для удовлетворения потребностей гостя: отдыха, сна, работы, время препровождения проживающих в них постояльцев.

Важнейшей функцией таких помещений является обеспечение возможности размещения. Значимость других функций номера зависит от назначения гостиницы и потребностей гостей.

Например, в гостиницах делового назначения очень важна такая функция номеров, как обеспечение гостю возможности поработать, а потому такие номера обязательно должны быть оборудованы письменным столом, телефоном, факсом, компьютером и т. д.

Качество номерного фонда – один из основных факторов, который влияет на комфорт проживания в отеле – определяется типами номеров, процентным соотношением различных типов номеров, их архитектурно-планировочным решением, площадью, санитарно-техническим благоустройством, оборудованием, меблировкой и другими характеристиками.

Требования к качеству номеров устанавливаются в зависимости от уровня комфорта гостиницы и категории номера. Номера, как правило, состоят из одной или нескольких жилых комнат, прихожей, санитарного узла. Жилая комната совмещает ряд функций: ее используют для сна, работы, дневного отдыха, хранения вещей, еды, приема гостей. Поэтому архитектурно-планировочное решение номера должно обеспечить возможность удобного размещения всей необходимой для этого мебели.

Гостиничные номера обычно классифицируют:

- 1) по типам номеров;
- 2) по числу мест (по типу размещения гостей);
- 3) по типу применяемых к размещению тарифов;
- 4) по признаку их расположения;
- 5) в зависимости от открывающегося из окна номера вида.

Номерной фонд гостиниц чаще всего содержит однотипные однокомнатные номера, устроенные по присущему данной гостинице образцу/стилю/стандарту. Такие номера обозначаются термином *STD* (*Standart*). Номерной фонд гостиничного предприятия складывается из номеров различных типов, предназначенных для удовлетворения запросов гостей с различающимися потребностями. Соотношение количества номеров различного типа в одной гостинице зависит от ее назначения.

Номерной фонд гостиницы также классифицируется и по типу размещения. Тип размещения указывает, для какого количества человек и на каких спальнях мест предусмотрено размещение гостей в данном номере.

Комбинации типов размещения гостей в номерном фонде гостиницы представлены в табл. 1.

Таблица 1. Комбинация типов размещения гостей в номерах

Комбинация типов размещения комбинации	Обозначение	Содержание комбинации
DBL + EXB	–	Двухместный номер с дополнительной кроватью для размещения трех взрослых человек, не больше
DBL + CHD	DC	Двухместный номер для размещения трех человек, одному из которых не исполнилось еще 12 лет (14 лет)
DBL + 2CHD	–	Двухместный номер для размещения четырех проживающих, двум из которых не исполнилось еще 12 лет (14 лет)
DBL + EXB + CHD	–	Двухместный номер с дополнительной кроватью для взрослого для размещения четырех человек, одному из которых не исполнилось еще 12 лет (14 лет)
TRPL + 2CHD	–	Трехместный номер для размещения пяти проживающих, двум из которых не исполнилось еще 12 лет (14 лет)
SGL + CHD	SC	Одноместный номер для размещения двух человек, одному из которых не исполнилось еще 12 лет (14 лет)
SGL + 2CHD	–	Одноместный номер для размещения трех проживающих, двум из которых не исполнилось еще 12 лет (14 лет)

Размещение в гостинице различается и по типу применяемых тарифов. Каждый из применяемых тарифов обладает характеристиками,

соответствии с которыми гостю в наборе основных услуг предоставляются услуги питания. Это может быть как только завтрак, так и более широкий перечень услуг питания, включающий и завтрак, и обед, и ужин, и иные виды питания.

Перечень типов применяемых к размещению тарифов представлен в табл. 2.

Таблица 2. Типы применяемых к размещению тарифов

Обозначение	типа Тип тарифа	Содержание типа тарифа
RO	Room only	Номер без завтрака – это тариф, по которому в стоимость номера не входят ни питание, ни напитки
BB	Bed and breakfast -	Номер с завтраком – это тариф, по которому в стоимость номера входит завтрак
HB	Half board	Полупансион – это тариф, по которому в стоимость номера входят завтрак и обед или завтрак и ужин
FB	Full board	Полный пансион – это тариф, по которому в стоимость номера входят завтрак, обед и ужин
AI/ALL	All inclusive	Все включено – это тариф, по которому в стоимость номера входят питание, некоторые напитки местного производства в определенное время, исключая ночное, а также пользование определенным оборудованием и услугами
UAL, UAI	Ultra all inclusive	Ультра все включено – это тариф на основе «все включено» плюс напитки импортного производства, во многих отелях еда и напитки круглосуточно
HCAL	Hign class all inclusive	Тариф не менее, чем «ультра все включено», плюс все услуги бесплатны, за исключением врача, парикмахерской, магазинов, телефона и водных видов спорта

### *Классификация гостиничных номеров*

Номерной фонд гостиницы состоит из номеров различных типов, которые могут быть расположены в соответствии с архитектурно-планировочным решением здания гостиницы, ее месторасположением, назначением и иными признаками. Так, например, для гостей отеля, расположенного в курортной зоне, важным показателем его предпочтения для размещения является номер с видом на море. Для размещения туристов с детьми в городской гостинице важным показателем его предпочтений является отсутствие посторонних звуков шума улицы. Гостиничные номера по совокупности перечисленных факторов могут быть классифицированы по расположению. Классификация номеров по признаку их расположения приведена в табл. 3.



Таблица 3. Классификация номеров по признаку их расположения

Обозначение типа	Тип	Содержание типа
MB	Main Building	Номер, расположенный в основном здании отеля
BGL, BG	Bungalow	Бунгало, одно- или двухэтажное строение, стоящее отдельно от основного здания
Chale	Chale	Пристройка к основному зданию или отдельно стоящий домик
Cabana	Cabana	Домик на пляже/около бассейна, типа бунгало, стоящий отдельно от основного здания и иногда оборудованный как спальня
Cottage	Cottage	Отдельно стоящий дом
Villa	Villa	Вилла/дом с пышным зеленым садом и бассейном
Executive Floor	Executive Floor	Один или несколько этажей в отеле с высоким уровнем обслуживания

Для ранжирования гостиничных номеров проводят их классификацию в зависимости от открывающегося из окна номера вида. Классификация представлена в табл. 15.

Таблица 4. Классификация номеров в зависимости от открывающегося из окна номера вида

Обозначение типа	Тип	Содержание типа
MB	Main Building	Номер, расположенный в основном здании отеля
CV	City view	Вид на город
BV	Beach view	Вид на пляж
PV	Pool view	Вид на бассейн
GV	Garden view	Вид на сад
OV	Ocean view	Вид на океан
LV	Land view	Вид на окрестности
DV	Dune view	Вид на дюны, пески
MV	Mountain view	Вид на горы
PV	Park view	Вид на парк
SV	Sea view	Вид на море
SSV	Side Sea view	С боковым видом на море
IV	Inside view	Вид на атриум или внутреннюю часть отеля
VV	Valley view	Вид на долину
RON	Run of the house	Без указанного типа номера и вида из окна

Исходя из этих общепринятых классификаций и имеющихся типов номеров в номерном фонде каждого предприятия размещения, гостиницы формируют предложение на рынке гостиничных услуг для проживания гостей и максимального удовлетворения их запросов относительно условий пребывания в каждой конкретной гостинице.

Классификация номеров в Республике Беларусь проводится по различным критериям, которые во многом схожи с международно принятыми критериями. Особенности классификации номеров в Республике Беларусь определяются нормами Государственного стандарта Республики Беларусь СТБ 1353-2005 «Средства размещения туристов. Общие требования», согласно которому проводится классификация номеров в зависимости от комфортности и количества человек, размещаемых в номере.

С 1 апреля 2010 г. вступили в силу изменения к Государственному стандарту Республики Беларусь СТБ 1353-2005 «Средства размещения туристов. Общие требования», а также к порядку сертификации услуг гостиниц (ТКП 5.3.02-2007), которые систематизировали и конкретизировали требования к оснащению гостиниц, а также к минимальному набору предоставляемых ими услуг. Также национальная классификация номеров гостиниц была приведена в соответствие с международным стандартом ИСО 18513:2003 в зависимости от количества человек, размещаемых в номере, и его комфортности, были установлены конкретные требования к типам номеров.

Так, номера в средствах размещения в зависимости от комфортности в соответствии с номами СТБ 1353-2005 «Средства размещения туристов. Общие требования» в Республике Беларусь подразделяют на категории:

- высшая («Сюит», «Апартамент», «Студия», «Джуниор сюит», «Люкс», «Кинг сайз» с полным санузлом повышенной комфортности);
- первая;
- вторая;
- третья;
- четвертая.

Номера в средствах размещения в зависимости от количества человек, размещаемых в номере, подразделяют на:

- одноместный номер «сингл»;
- двухместный номер «дабл»;
- двухместный номер «твин»;
- семейный номер;
- многоместный номер.

Вместе с тем гостиницы, ориентируясь и на гостей из-за рубежа, активно внедряют в практику своей работы и так называемую таблицу критериев соответствия параметров национальной классификации номеров к международно принятой классификации, активно спользуют англоязычные термины из вышеприведенных таблиц для обозначения категорий предлагаемых номеров.

Это помогает легче ориентироваться гостю при выборе гостиницы, номера для размещения и позволяет отвечать ожиданиям туриста относительно набора предоставляемых услуг.

### Рекомендуемая литература

1. Джум, Т. А. Организация гостиничного хозяйства : учеб. пособие / Т. А. Джум, Н. И. Денисова. – М. : Магистр : ИНФРА-М, 2011. – 400 с.
2. Кабушкин, Н. И. Менеджмент гостиниц и ресторанов : учеб.-практ. пособие / Н. И. Кабушкин ; Белорус. гос. эконом. ун-т. – Минск : [БГЭУ], 2007. – 411 с.
3. 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.
4. 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.
5. Сорокина, А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах : учеб. пособие для студентов учреждений сред. проф. образования / А. В. Сорокина. – М. : АЛЬФА-М : ИНФРА-М, 2014. – 304 с.

### Нормативные правовые акты

1. Национальная система подтверждения соответствия Республики Беларусь. Порядок сертификации услуг гостиниц : ТКП 5.3.02-2007 (03220) (Взамен ТКП 5.3.02-2004 (04100)) : введ. 28.01.2008. – Минск : Белорус. гос. ин-т стандартизации и сертификации, 2004. – 38 с.
2. Нормативы численности руководителей, специалистов, служащих, рабочих гостиничного хозяйства и работников общественного питания [Электронный ресурс] : письмо М-ва жилищ.-коммун. хоз-ва Респ. Беларусь, 24 сент. 2004 г., № 12 // КонсультантПлюс. Беларусь / ООО «ЮрСпектр», Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2019.
3. О государственной регистрации и ликвидации (прекращении деятельности) субъектов хозяйствования [Электронный ресурс] : Декрет Президента Респ. Беларусь, 16 янв. 2009 г., № 1 : в ред. от 21.02.2014 г., № 3 // КонсультантПлюс. Беларусь / ООО «ЮрСпектр», Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2019.
4. О защите прав потребителей [Электронный ресурс] : Закон Респ. Беларусь, 9 янв. 2002 г., № 90-З : в ред. от 04.01.2014 г., № 106-З // КонсультантПлюс. Беларусь / ООО «ЮрСпектр», Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2019.
5. О некоторых мерах государственной поддержки развития туризма в Республике Беларусь [Электронный ресурс] : Указ Президента Респ. Беларусь, 2 июня 2006 г., № 371 : в ред. от 11.06.2012 г. // КонсультантПлюс.

Беларусь / ООО «ЮрСпектр», Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2015.

6. О туризме [Электронный ресурс] : Закон Респ. Беларусь, 25 нояб. 1999 г., № 326-З : принят Палатой представителей 10 нояб. 1999 г. : одобр. Советом Респ. 18 нояб. 1999 г. : в ред. Закона Респ. Беларусь от 18.07.2016 г., № 410-З // КонсультантПлюс. Беларусь / ООО «ЮрСпектр», Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2019.

7. Об утверждении правил гостиничного обслуживания в Республике Беларусь : постановление Совета Министров Респ. Беларусь, 07 апр. 2006 г., № 471 : с изм. и доп. // Нац. реестр правовых актов Респ. Беларусь. – 2006. – № 53. – 5/22163.

8. Об утверждении Правил гостиничного обслуживания в Республике Беларусь [Электронный ресурс] : постановление Совета Министров Респ. Беларусь, 7 апр. 2006 г., № 471 // КонсультантПлюс. Беларусь / ООО «ЮрСпектр», Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2019.

9. Об утверждении Правил проживания в гостиницах Республики Беларусь [Электронный ресурс] : постановление М-ва жилищ.-коммун. хоз-ва Респ. Беларусь, 17 мая 2006 г., № 23 // КонсультантПлюс. Беларусь / ООО «ЮрСпектр», Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2019.

**10.** Перечень продукции, услуг, персонала и иных объектов оценки соответствия, подлежащих обязательному подтверждению соответствия в Республике Беларусь : утв. постановлением Комитета по стандартизации, метрологии и сертификации при Совете Министров Респ. Беларусь,