

Организация туристской индустрии

43.02.10 Туризм

Тема: «Инфраструктура туризма»

Вопросы:

3. Индустрия гостеприимства.

Понятия туризма и гостеприимства нельзя рассматривать в отдельности: это два взаимосвязанных термина. Туристы являются потенциальными потребителями, имеющими разнообразные желания и потребности, зависящие от целей их путешествий.

Гостеприимство - это одно из понятий цивилизации, которое благодаря прогрессу и времени превратилось в мощную индустрию, в которой работают миллионы профессионалов, создавая все лучшее для потребителей услуг (туристов). Индустрия гостеприимства включает в себя различные сферы деятельности людей - туризм, отдых, развлечения, гостиничный и ресторанный бизнес, общественное питание, экскурсионную деятельность, организацию выставок и проведение различных научных конференций.

Таким образом, индустрия гостеприимства - это комплексная сфера деятельности работников, удовлетворяющих любые запросы и желания туристов. Коммерческая направленность туристских предприятий приводит к появлению туристского и сервисного бизнеса, а также к созданию специализированной отрасли по производству сувениров и товаров туристского назначения. Это обстоятельство позволяет выделить туризм и сервис в самостоятельный комплекс сервисно-туристских предприятий.

Классификация гостиничных и туристических предприятий

Начало гостиничной классификации было положено еще в те времена, когда существовало очень мало заведений, заслуживающих доверия. Классификация являлась целью обеспечить безопасные и качественные услуги по проживанию и питанию для путешественников. С колоссальным развитием международного туризма за последние 50 лет индустрия гостеприимства приобрела статус зрелой, а цель классификации сместилась от идей защиты потребителя (обычно гарантированной национальным регулированием и законодательством) к идеям информирования потребителя.

Для отелей классификация - это способ представить необходимые потребителю сведения о качестве сервиса, инфраструктуре и других возможностях предприятия, помогая таким образом потенциальным клиентам и демонстрируя свою лояльность к ним.

Для потребителей классификация означает большую прозрачность, большую информированность и большую согласованность в оценке гостиниц.

Гостиничные предприятия классифицируют по различным критериям. Наиболее употребляемые среди них:

- уровень комфорта,
- вместимость номерного фонда,
- функциональное назначение,
- месторасположение,
- продолжительность работы,
- обеспечение питанием,
- продолжительность пребывания,
- уровень цен,
- форма собственности.

Классификация гостиничных предприятий по уровню комфорта играет огромную роль в решении вопросов управления качеством гостиничных услуг. Уровень комфорта

- это комплексный критерий, слагаемыми которого являются:

- состояние номерного фонда - площадь номеров (кв. м), 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 территории;
- информационное обеспечение и техническое оснащение, в том числе наличие телефонной, спутниковой связи, телевизоров, холодильников, мини-баров, мини-сейфов и т.д.;
- предоставление ряда дополнительных услуг.

Наиболее распространены следующие системы классификации:

- система звезд - европейская система классификации, базирующаяся на французской национальной системе классификации, в основе которой лежит деление гостиниц на категории от одной до пяти звезд. Такая система применяется во Франции, Австрии, Венгрии, Египте, Китае, России, Бразилии (с некоторым завышением звездности в независимых отелях) и ряде других стран. В Италии для наиболее качественных пятизвездочных отелей введена приставка «luxury» (роскошный). Более высокой звездности гостиницы соответствует более широкий набор услуг, который она может предложить своим клиентам. Так, гостям предлагаются услуги салонов красоты, массажного кабинета, автотранспортные услуги (доставка клиентов до аэропорта или железнодорожного вокзала), услуга общественного питания;
- система букв -- система, используемая в Греции, согласно которой все гостиницы делятся на четыре категории, обозначаемые буквами А, В, С, D. Высшая категория качества гостиниц обозначается de luxe. Примерное соответствие категории качества пятизвездочной системе такое: de luxe соответствует пятизвездочному уровню, гостиница категории А - четырехзвездочному уровню, категории В - трехзвездочному, категории С двухзвездочному, категории D - уровню гостиницы категории «одна звезда». В настоящее время наряду с буквами на фасадах гостиницы можно увидеть и привычные звезды;
- система корон или ключей распространена в Великобритании. Чтобы перейти к привычным звездам, нужно от общего числа корон отнять одну, т.е. в сравнении с общеевропейской звездой корона на одну единицу выше.
- балловая индийская система, в основе которой лежит оценка гостиницы экспертной комиссией.

Таким образом, для каждой страны характерна своя классификация предприятий гостиничной индустрии. Поэтому гостиницы, относящиеся к одной категории, но расположенные в разных странах, могут иметь достаточно существенные различия.

Классификация гостиничных предприятий по размерам (вместимости). Вместимость гостиниц определяется количеством номеров или мест. В статистических данных часто приводят оба эти параметра.

По вместимости номерного фонда гостиничные предприятия обычно разделяются на четыре категории:

- 1) малые (до 100--150 номеров);
- 2) средние (от 100 до 300--400 номеров);
- 3) большие (от 300 до 600--1000 номеров);
- 4) гиганты (более 1000 номеров).

Классификация отелей по размерам позволяет сравнивать результаты производственной деятельности однотипных отелей. Кроме того, размер гостиницы свидетельствует, как правило, о полноте и качестве сервиса (объеме и качестве дополнительных услуг), а также косвенно характеризует другие параметры.

Классификация гостиничных предприятий по функциональному назначению. Здесь различают следующие гостиницы:

1) целевые гостиницы, которые включают:

- гостиницы делового назначения -- гостиницы для туристов, основной целью и мотивом путешествия которых является профессиональная деятельность (бизнес, коммерция, встречи, совещания, симпозиумы, конференции, конгрессы, обмен опытом, обучение, профессиональные выставки, презентации продукции и т.п.). К этой категории относятся бизнес-отели (коммерческие отели), конгресс-отели, конгресс-центры, профессиональные клуб-отели и ведомственные отели;

- гостиницы для отдыха - гостиницы для туристов, основной целью и мотивом путешествия которых являются отдых (пассивный, активный, комбинированный) и лечение (профилактическое, восстановительное). К этой категории относятся: курортные гостиницы, пансионаты и дома отдыха (для стационарного пассивного отдыха), туристско-экскурсионные гостиницы (туркомплексы), туристско-спортивные гостиницы (туркомплексы), казино-отели (гостиницы для любителей азартных игр), специализированные (с системой технического обслуживания личных транспортных средств туристов, мобильные, самообслуживания);

2) транзитные гостиницы, осуществляющие обслуживание туристов в условиях кратковременной остановки. Такие гостиничные предприятия располагаются на авиатрассах (гостиницы при аэропортах), на автотрассах (мотели), на железнодорожных трассах (привокзальные), на водных трассах (отели, расположенные вблизи портов);

3) гостиницы для постоянного проживания.

Классификация гостиниц по месторасположению:

- 1) гостиницы, расположенные в черте города (в центре, на окраине). Центральными являются практически все гостиницы делового назначения, отели-люкс, гостиницы среднего класса;
- 2) гостиницы, расположенные на морском побережье. В данном случае очень важным является расстояние до моря (50, 100, 150, 200, 250, 300 м);
- 3) гостиницы, расположенные в горах. Обычно это небольшие гостиницы в живописной горной местности на туристском маршруте в наиболее удобном месте отдыха. Горная гостиница, как правило, располагает необходимым снаряжением для летнего и зимнего отдыха ее гостей, например альпинистским и горнолыжным инвентарем, доступом к подъемникам.

Классификация гостиниц по продолжительности работы:

- 1) работающие круглогодично;
- 2) работающие два сезона;
- 3) односезонные.

- Классификация гостиниц по обеспечению питанием:

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

- Классификация гостиниц по продолжительности пребывания гостей:

- 1) для длительного пребывания клиентов;
- 2) для кратковременного пребывания.

- Классификация гостиниц по уровню цен на номера:

- 1) бюджетные;
- 2) экономичные;
- 3) средние;
- 4) первоклассные;
- 5) апартаментные;
- 6) фешенебельные.

Домашнее задание

- Гостиничные цепи