

Гостиничная индустрия



СОДЕРЖАНИЕ:

- Понятие и возникновение Гостиничной индустрии
- Задачи гостиничной индустрии
- Типы и квалификации гостиниц
- Основные службы гостиниц
- Требования к зданиям гостиниц



Гостиничная индустрия как вид экономической деятельности включает предоставление гостиничных услуг и организацию за вознаграждение краткосрочного проживания в гостиницах, кемпингах, мотелях, школьных и студенческих общежитиях, домах для приезжих и т.п. К этой деятельности относятся и услуги ресторанов.

Задачи гостиничной индустрии



Гостиницы возникли первоначально как постоянные дворы в пунктах на пути следования важнейших транспортных маршрутов, в крупных городах. Первые гостиницы существовали в странах древнего мира.



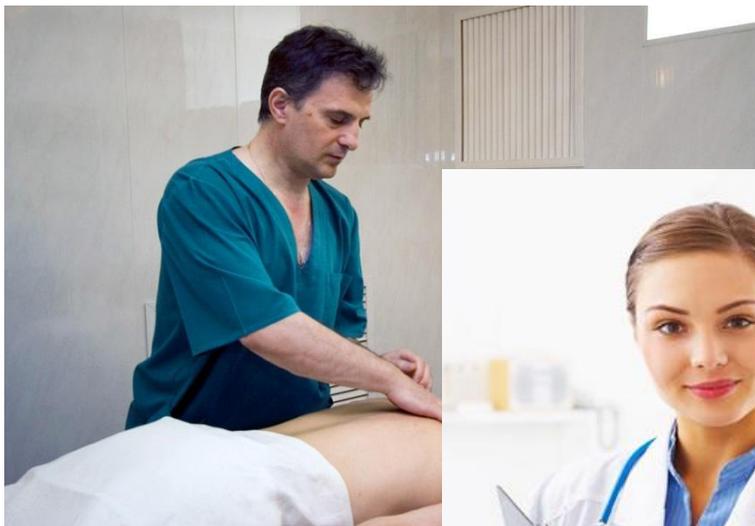
К коллективным средствам размещения туристов относятся: гостиницы и аналогичные средства размещения, специализированные заведения и прочие предприятия размещения. По определению ВТО, **гостиница** - это коллективное средство размещения, состоящее из определенного количества номеров, имеющее единое руководство, предоставляющее набор услуг (минимум - заправку постелей, уборку номера и санузла) и сгруппированное в классы и категории в соответствии с предоставляемыми услугами и оборудованием номеров.



Специализированные предприятия, помимо предоставления услуг размещения, выполняют еще какую-либо другую специализированную функцию.

К числу предприятий данного вида относятся оздоровительные заведения, лагеря труда и отдыха, конгресс центры и т.д.

Прочие коллективные средства размещения могут состоять не из номеров, а представлять собой единицы типа «жилища», «площадки для кемпинга» или «коллективные спальные помещения» (общежития).



К индивидуальным средствам размещения относятся собственные, используемые посетителями жилища - квартиры; виллы; особняки; коттеджи, комнаты, арендуемые у частных лиц или агентств; помещения, предоставляемые бесплатно родственниками и знакомыми.



Но все-таки главным, классическим типом предприятия размещения туристов считается гостиница.

Классификация отелей по уровню бытовых удобств и набору услуг принята во всем цивилизованном мире. В общей сложности существует свыше 30 классификаций. Эти классификации разнятся не только символикой, количеством категорий, но и стандартами обслуживания. Эти различия проистекают из историко-культурных особенностей государств и обусловлены национальными традициями, обычаями и привычками.



САМЫМИ РАСПРОСТРАНЕННЫМИ КЛАССИФИКАЦИЯМИ ЯВЛЯЮТСЯ:

система звезд, применяемая во Франции, в Австрии, Венгрии, Египте, Китае, России и ряде других стран, в международном туристическом обмене

система букв, используемая в Греции

система «корон», характерная для Великобритании

система разрядов и др.



РАССМОТРИМ ОСОБЕННОСТИ ДАННЫХ КЛАССИФИКАЦИЙ.

- Наиболее часто встречающейся классификацией гостиниц является французская национальная классификация, в соответствии с которой все гостиницы в зависимости от комфортабельности делятся на категории, условно обозначаемые звездами.

Австрия - один из признанных мировых лидеров по приему туристов. Именно поэтому только в горной части страны насчитывается более 20 тыс. отелей.

К наиболее дешевым средствам размещения относятся «youth hotels», которых в Австрии не меньше 100 (для сравнения: в России - меньше 10). В этих недорогих молодежных общежитиях желающие могут купить ночлег, хотя какие-либо особые удобства здесь вряд ли будут гарантированы.

Отели Австрии оцениваются по пятизвездочной системе, но в сельской местности нередко встречаются так называемые «внекатегорийные гостиницы» - небольшие одно-, двух-, трех-этажные дома, зачастую обслуживаемые фермерской семьей.



При классификации гостиниц в Египте также используются звезды, но надо учитывать, что, по сравнению с европейской системой, они завышены приблизительно на $1/2$ звезды.



- В Китае на начало 1996 г. насчитывалось около четырех тысяч средств размещения, для оценки которых применяется распространенная пятизвездочная система, хотя, помимо нее, в стране существует и своя специфическая шкала, в соответствии с которой к наиболее примитивным базам приема относятся «гостевые дома» (zhaodaisuo). Эти постоянные дворы, или хостелы, могут быть сравнимы со студенческими общежитиями.

Более комфортабельными считаются «дома для гостей» (binguan). По существу, это - гостиницы двух-трехзвездочного уровня.

К наиболее престижным средствам размещения, отвечающим требованиям, предъявляемым к отелям трех-четырёхзвездочной категории, можно отнести туристские гостиницы, а к отелям четырех-пятизвездочной категории - «винные дома» (jindian).

При этом китайские стандарты ничуть не уступают европейским.





В Греции пользуется популярностью «буквенная система» классификации, хотя на фасадах отелей можно увидеть привычные звезды.

Все греческие гостиницы делят на четыре категории: А, В, С, Д.

Гостиницы категории «А» соответствуют четырехзвездочному уровню, «В» - трехзвездочному, «С» - двухзвездочному. Гостиницам высшего класса нередко присуждается категория «de luxe». Но, несмотря на приведенную классификацию, средства размещения Греции, обладающей одинаковой категорией, значительно отличаются друг от друга.

К наименее притязательным средствам размещения относятся апартаменты (скромные квартирki в небольших домиках).

В гостиницах категории «С» (двухзвездочных) предлагают минимальный объем услуг и располагаются они не на самом берегу моря.

Отели категории «В» (трехзвездочные), если они находятся в курортной зоне, почти всегда располагаются на побережье.

Гостиницы категории «А» (четыrehзвездочные) отличает более высокий уровень обслуживания.





КРОМЕ ТОГО, ГОСТИНИЦЫ ПОДРАЗДЕЛЯЮТСЯ НА ТИПЫ И ВИДЫ.

- ▣ **Акватель** - стационарный корабль, изъятый из эксплуатации как транспортное средство и используемый в качестве отеля.



АПАРТ-ОТЕЛЬ - ОТЕЛЬ, СОСТОЯЩИЙ ИЗ КВАРТИР, ЦЕНА НА КОТОРЫЕ НЕ ЗАВИСИТ ОТ ЧИСЛА ПРОЖИВАЮЩИХ В НЕМ ГОСТЕЙ. РАССЧИТАН НА САМООБСЛУЖИВАНИЕ, В ТОМ ЧИСЛЕ, НА САМОСТОЯТЕЛЬНОЕ ПРИГОТОВЛЕНИЕ ПИЩИ, ПОЭТОМУ В НОМЕРАХ ОБЯЗАТЕЛЬНЫ КУХНИ С НЕОБХОДИМЫМ ИНВЕНТАРЕМ.



БОТЕЛЬ - НЕБОЛЬШАЯ ГОСТИНИЦА НА ВОДЕ



БУНГАЛО - НЕБОЛЬШОЕ СТРОЕНИЕ ИЗ ЛЕГКИХ МАТЕРИАЛОВ, ИСПОЛЬЗУЕМОЕ ДЛЯ РАЗМЕЩЕНИЯ ТУРИСТОВ. ШИРОКО РАСПРОСТРАНЕНО В МЕЖДУНАРОДНЫХ МОЛОДЕЖНЫХ ТУРЦЕНТРАХ.





ОСНОВНЫЕ СЛУЖБЫ ГОСТИНИЦЫ

служба приема и размещения

служба эксплуатации
номерного фонда

коммерческая служба

техническая служба

административная служба.



ТРЕБОВАНИЯ К ЗДАНИЯМ И СООРУЖЕНИЯМ ГОСТИНИЦ. ПЛАНИРОВКА И ОБОРУДОВАНИЕ НОМЕРОВ

- - здание должно быть единым архитектурным ансамблем, вписываться в окружающую среду и быть ее достопримечательностью;
- здание должно быть по возможности расположено в центральной части города и иметь достаточно места для парковки автомобилей;
- проект туристской гостиницы должен обеспечить комплексное обслуживание туристов и экскурсантов;
- место выбора для строительства здания должно быть удобным с точки зрения коммуникаций (городской транспорт, связь с аэропортом, вокзалом, при его наличии с морским портом и др.);
- здание гостиницы должно быть оборудовано пассажирскими, грузовыми и служебными лифтами;
- инженерное оборудование здания должно включать в себя холодное и горячее водоснабжение, отопление, вентиляцию, кондиционирование, мягкое (регулируемое) освещение, систему сигнализации, спутниковую и иные виды связи, автоматизированную систему управления и др.;
- территория вокруг гостиницы должна быть озеленена и благоустроена.

Планировка номеров зависит от категории гостиницы и обычно включает в себя:

- номера типа “апартаменты”;
- номера типа “люкс”;
- одноместные номера;
- двух- и трехместные номера;
- семейные номера и др.

