

Индустрия гостеприимства и сервисные услуги

Работу выполнила: студентка 325 группы,
Естественно- географического факультета,
Барчугова Виктория Сергеевна

Руководитель: Емельянов Александр Сергеевич

История развития гостиниц

Английское слово «hospitality» (гостеприимство) происходит от старофранцузского «хоспис», что переводится, как «странноприемный дом». Появление первых прообразов гостиниц, как и самой профессии уходит своими корнями в далекое прошлое.

История развития гостиниц

Прообразы гостиниц имелись и на Ближнем Востоке, в Закавказье, в Средней Азии. Купцы с караванами путешествовали по пустыням и предгорьям.

Караван-сарай — своеобразный гостиничный комплекс, включающий в себя загон для верблюдов и помещения для ночлега людей.



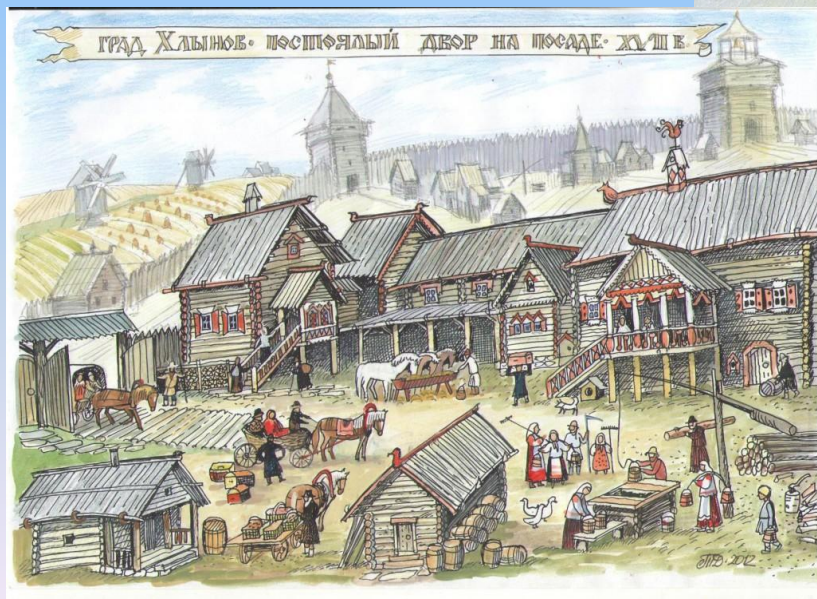
История развития гостиниц

В истории развития гостиничного дела различают четыре этапа:

- Первый этап — предыстория гостиничного дела.
- Второй этап — зарождение специализированных предприятий по производству гостиничных и сопутствующих им дополнительных услуг.
- Третий этап — начало массового появления предприятий гостинично-ресторанного сервиса.
- Четвертый этап — массовое развитие гостиничной индустрии.

История развития гостиниц

На Руси постоянные дворы, предшественники первых гостиниц, появляются в XII—XIII вв. В них гонцы отдыхали и меняли лошадей. Эти постоянные дворы — «ямы», как их называли, располагались один от другого на расстоянии конного перехода.



История развития гостиниц

В 1910 г. в России было 4685 гостиниц, не считая постоянных дворов и трактиров с номерами



pastvu.com/135495 uploaded by nvk45



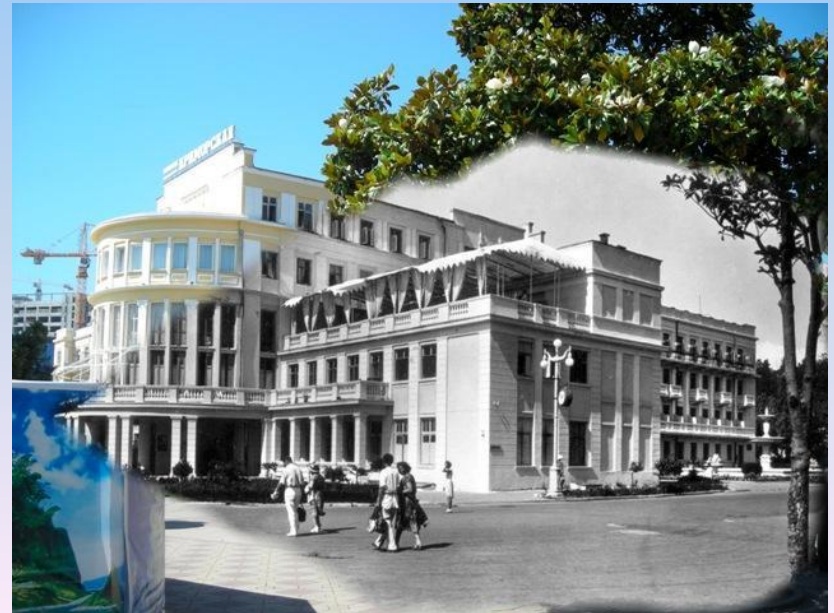
История развития гостиниц

После Октябрьской революции декретом Советского правительства все гостиницы были национализированы, гостиничное хозяйство подверглось коренной перестройке. Гостиницы, построенные в этот период, были недостаточно благоустроенными. Мебель была низкого качества, освещались помещения плохо. Многие номера не были оснащены санитарно-техническим оборудованием.

История развития гостиниц

К 1940 г. гостиницы были построены в 669 городах. В годы Великой Отечественной войны был нанесен огромный ущерб всему народному хозяйству, в том числе и гостиничному.

В освобожденных от немецко-фашистских захватчиков городах и сёлах, восстанавливали гостиничный фонд. («Астория» в Ленинграде, «Приморская» в Сочи и др.) во время войны были переоборудованы в госпитали.



История развития гостиниц

Одной из самых больших гостиниц России является гостиничный комплекс «Измайлово», рассчитанный на 10 тыс. мест.



История развития гостиниц

На российском рынке существуют самые известные международные гостиничные бренды. За последние 20 лет в Москве и Санкт-Петербурге появились гостиницы с мировыми именами –

1. «Sheraton»,
 2. «Marriott»,
 3. «Corinthia»,
 4. «Novotel»,
- и многие другие.



Сущность индустрии гостеприимства

Индустрия гостеприимства – это сфера предпринимательства, состоящая из таких видов обслуживания, которые опираются на принципы гостеприимства, характеризующиеся щедростью и дружелюбием по отношению к гостям.

В структуру индустрии гостеприимства входят:

- 1) предприятия общественного питания;
- 2) транспортные услуги;
- 3) культурно-развлекательные услуги.

Значение гостиниц

1. Практически во всем мире гостиницы занимают значимую роль, предоставляя возможности для проведения, совещаний и конференций, деловых встреч а также для отдыха и развлечений.
2. Гостиницы нередко вносят значительный вклад в местную экономику.
3. гостиницы часто являются важными источниками получения иностранной валюты и таким образом могут вносить значительный вклад в платежные балансы своих стран.
4. Гостиницы способствуют привлечению рабочей силы, обеспечивая тысячи рабочих мест по многим специальностям формирующим целые гостиничные отрасли.
5. Гостиницы являются важным источником социально-бытового обслуживания местных жителей.

Характеристика основных видов гостиниц

Выделяются две главные группы гостиниц: для постоянного проживания и для временного проживания. Они подразделяются на:

- 1) транзитные гостиницы, обслуживающие любой контингент в условиях кратковременной остановки;
- 2) гостиницы делового назначения, обслуживающие лиц, находящихся в деловых поездках и командировках;
- 3) гостиницы для отдыха (туристские, курортные и т. п.).

Характеристика основных видов гостиниц

В зависимости от назначения гостиниц, различают такие виды гостиниц, такие как:

1. Аэровокзальные гостиницы
2. Акваторь
3. Апартамент-отель
4. База туристская
5. Бизнес-отель
6. Ботель
7. Бунгало



Характеристика основных видов гостиниц

- 8. Гостиница конгрессная
- 9. Гостиница курортная
- 10. Гостиница курортная городская
- 11. Гостиница курортная конгрессная
- 12. Дача
- 13. Деревня экологическая



Характеристика основных видов гостиниц

14. Кемпинг

15. Мотель

16. Отель

17. Пансион

18. Ротель

19. Флайтель

20. Флотель



Классификация средств размещения туристов

В международной практике принята стандартная классификация средств размещения, в соответствии с которой они делятся на:

- Коллективные
- Индивидуальные

Классификация средств размещения туристов

Выделяют следующие специализированные средства размещения:

- а) заведения, предназначенные для оздоровления своих постояльцев (санатории, профилактории);
- б) дома отдыха, лагеря труда и отдыха, туристические, спортивные базы, базы отдыха;
- в) туристические стоянки;
- г) транспорт как наземного, так и водного типа, приспособленный под средства размещения для ночлега;
- д) кемпинги.

Классификация средств размещения туристов

Наиболее распространенные классификации:

- 1) звездочная система. Гостиницы разделяются на категории от одной до пяти звезд. Чем больше звезд, тем больше услуг предоставляет гостиница;
- 2) буквенная система. Гостиницы делятся на четыре категории, обозначаемые буквами А, В, С, D;
- 3) система корон;
- 4) балловая индийская система.

Основные службы гостиниц и их назначение

Служба бронирования.



Служба приема и
расчетная часть.



Служба обслуживания.



Служба эксплуатации
номерного фонда.



Службы гостиницы

Помимо основных служб гостиницы существуют:

- Отдел обслуживания- главный администратор, служба управления номерным фондом, служба приема и размещения, отдел резервирования, отдел бронирования, административно-хозяйственное подразделение, связь, обслуживающий персонал (служба портье, служба горничных), служба безопасности, финансовая служба, кадровая служба, секретариат, ночной аудитор.
- Служба управления номерным фондом – директор, менеджер по эксплуатации номеров, служба приема и размещения, служба горничных, сервисная служба, служба посыльных, служба портье, служба консьержа, служба безопасности.
- Административная служба- финансовая служба, кадровая служба, секретариат, инженер по противопожарной безопасности, инженер по технике безопасности.
- Инженерная служба- главный инженер, служба текущего ремонта, служба благоустройства территории, служба связи.
- В перечень вспомогательных служб входят услуги прачечной и бельевой службы, службы уборки помещений, склада.
- Отдельное место в любом гостиничном предприятии занимает руководитель.

Организация питания в сфере гостеприимства

При организации питания туристов используются различные методы обслуживания:

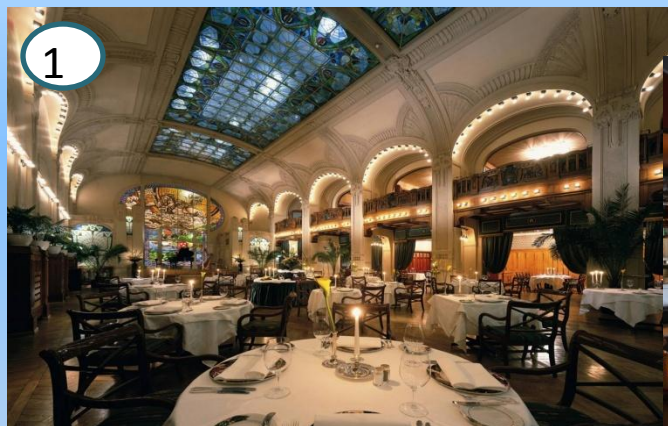
- «а ля карт»,
- «а парт»,
- «табльдот»,
- шведский стол.



Организация питания в сфере гостеприимства

Существуют следующие виды предприятий общественного питания:

1. ресторан,
2. бар,
3. кафе,
4. столовая,
5. закусочная.



Транспортные услуги в индустрии гостеприимства

В состав входит:

1. Авиационный транспорт
2. Автомобильный транспорт
3. Железная дорога
4. Водный речной и морской транспорт



Автоинвест



Основные и дополнительные услуги в гостиницах

Основной продукт деятельности гостиниц-предоставление услуги размещения.

Услуги в гостинице делятся на основные и дополнительные. Они, в свою очередь, могут быть бесплатными и оплачиваемыми.

Основные и дополнительные услуги в гостиницах

Услуги, входящие в оплату номера:

- Услуги по бронированию номера непосредственно в отделе брони, по телефону или через интернет.
- Организацию различных способов оплаты за номер и правильное оформление счета.
- Обеспечение безопасности проживания и сохранность личных вещей в номере или багажном отделении, а для отелей класса люкс в номерах должен быть сейф.
- Организацию информационной службы, портье, услуги носильщика. Организацию услуг горничных, т. е. уборка номера.
- В стоимость номера включают стоимость туалетных принадлежностей в ванной комнате, спутниковое телевидение.
- Организацию питания от утреннего кофе до «все включено».

Основные и дополнительные услуги в гостиницах

- Дополнительные бесплатные услуги:
 1. Обязательными являются услуги вызова экстренной медицинской помощи или использование медицинской аптечки.
 2. Необязательные - это услуги обмена валют, быстрого оформления при заселении и выезде, предоставление оборудования для особых категорий клиентов, например инвалидов; консьерж, доставка в номер газет и журналов, телефон, интернет.

Основные и дополнительные услуги в гостиницах

- Дополнительные услуги за отдельную плату и их перечень
 1. Услуги предприятий питания: буфеты, кафе, рестораны, бары. Для этих предприятий важно, чтобы у клиента была возможность перекусить в любое время суток. Услуги продуктовых и промышленных магазинов и сувенирных лавок.
 2. Услуги предприятий сферы развлечений, дискотек, ночных клубов.
 3. Транспортные услуги включают в себя - бронирования билетов на все виды транспорта, заказ такси и любого автотранспорта, прокат автомобилей.
 4. Услуги бытового обслуживания - это ремонт одежды, обуви, техники. Прокат от чайника до новейшей электроники и велотренажера. Хранение дорогих вещей. Обязательно есть парикмахерская или салон, часто с массажным кабинетом, и многое другое.
 5. Баня, сауна, оздоровительный комплекс с бассейном и тренажерным залом.
 6. Помощь няни, воспитателя, которые смогут общаться на родном для их детей языке, детские комнаты.
 7. Предоставляют уход и присмотр за животными хозяевам, путешествующим со своими питомцами.

Необычные услуги

Гостиница «The Benjamin» (Нью-Йорк)



Заклучение



СПИСОК ИСТОЧНИКОВ

- Литература:

1. Волков Ю.Ф. Введение в гостиничный и туристический бизнес: Учебное пособие. Ростов н/Д, 2003.
2. Гаранина Е.Н. Гостеприимство – динамичная индустрия // Парад отелей. 2004. № 6.
3. Зорин И.В., Квартальнов В.А. Туризм как вид деятельности. М.: Финансы и статистика, 2001.
4. Ляпина И.Ю. Гостиничное дело. Организация и технология гостиничного обслуживания: Учебник. Изд. 2-е. М.: Издательский центр «Академия», 2002.

и др.

- Интернет-источники:

1. Классификации гостиниц и особенности предоставления гостиничных услуг // <http://www.socmart.com.ua>.
2. Колмовская Н. Подводные камни отельного бизнеса // www.turnovosti.com.ua.
3. Новости туризма. // [www.wise-travel.ru / news](http://www.wise-travel.ru/news).

и др.

Спасибо за внимание