

Индустрия гостеприимства



**Теоретические
аспекты**

Индустрия гостеприимства - это

**Сектор индустрии туризма,
отвечающий за прием
туристов?**

**Сфера
предпринимательства,
которая специализируется
на рынке услуг?**

**Сфера предпринимательства,
состоящая из таких видов обслуживания,
которые опираются на принципы
гостеприимства?**

**ИНДУСТРИЯ ГОСТЕПРИИМСТВА –
комплексная сфера деятельности
работников,
удовлетворяющих любые
запросы и желания клиентов**

Составляющие индустрии гостеприимства

**Средства
размещения**

**Предприятия
питания**

Перевозчики

**Отдых и
развлечения**

Формула индустрии гостеприимства

**Материальны
е
объекты**

+

Люди

=

Услуги

ТЕХНИЧЕСКОЕ
КАЧЕСТВО

ПРОЖИВАНИЕ В
НОМЕРЕ

Что предоставляется?

ЧИСТОТА

СОСТОЯНИЕ

КОМФОРТ

Как предоставляется?

ВОВРЕМЯ И
В ЛЮБОЕ ВРЕМЯ

ПРОФЕССИОНАЛЬНО

ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНО

С НЕИЗМЕННЫМ
КАЧЕСТВОМ

ФУНКЦИОНАЛЬНОЕ
КАЧЕСТВО

Гостеприимное поведение = сервис?

Сервис- это особый вид человеческой деятельности, направленный на удовлетворение потребностей отдельных людей, социальных групп, организаций путем оказания услуг



УСЛУГА –

**результат взаимодействия
исполнителя и
потребителя,
с целью удовлетворения
потребностей последнего**

Особенности гостиничных услуг

1. Неодновременность процессов производства и потребления
2. Ограниченная возможность хранения
3. Срочный характер
4. Широкое участие персонала в производственном процессе
5. Сезонный характер спроса
6. Взаимозависимость гостиничных услуг и цели путешествия (поездки)

Виды услуг в гостинице

Основные услуги



**Услуги
проживания и питания**

**Дополнительные
услуги**



Бесплатные:

вызов скорой помощи; аптечка; доставка корреспонденции; побудка; предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.

Платные:

экскурсионные услуги, заказ билетов, вызов такси, прокат автомобилей, стирка одежды, химчистка, услуги парикмахерской и проч.

Услуга будет оценена как качественная, если

- она соответствует стандартам, принятым в мире, стране, гостинице
- понимание личных стандартов жизни потребителя совпадает со стандартами гостиницы
- она удовлетворяет потребности гостя

**Типология элементов
обслуживания
(Е. Кедотт и Н. Терджен)**

Критические

Нейтральные

**Приносящие
удовлетворение**

Разочаровывающие

Европейская модель гостеприимства

- стремление к сокращению вместимости номерного фонда для индивидуализации обслуживания клиентов
- не в роскошь, а изысканные и стильные интерьеры
- высокая репутация и известность, класс обслуживания
- наиболее дорогие отели расположены в уникальных местах и зданиях, в исторических центрах городов
- традиционность и требовательность дорогих отелей по отношению к постояльцам
- высокая роль личностных отношений с постояльцем
- диверсифицированность гостиничного рынка

LES SUITES DE LA POTINIERE 5*



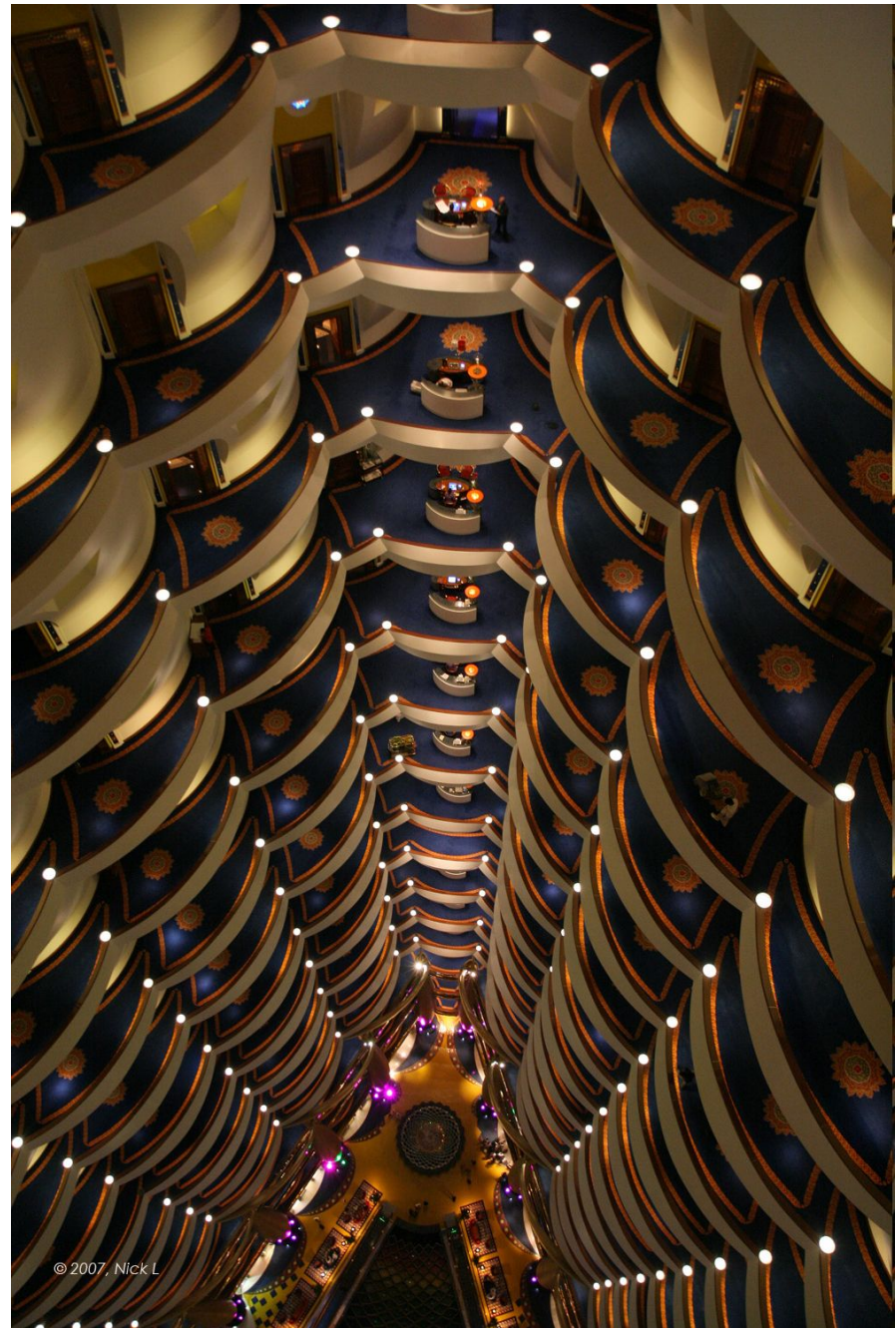


Азиатская модель гостеприимства

- категория гостиницы прямо пропорциональна ее вместимости
- удачное месторасположение
- большая площадь номеров и общественных помещений;
- большая вместимость
- роскошь и богатство интерьеров и особенно экстерьеров отелей
- невысокая (по сравнению с Европой) стоимость и доступность услуг (кроме отелей класса люкс)
- возможность пользования разнообразной инфраструктурой и дополнительными услугами
- широкое распространение систем обслуживания «All inclusive» и «Ultra all inclusive»

Бурдж Аль Араб

























Американская модель гостеприимства

- сочетает черты европейской и азиатской моделей
- в центрах крупнейших американских городов распространены отели класса «люкс», отвечающие требованиям типичных европейских гостиниц (стиль, небольшие размеры, индивидуальное обслуживание)
- основные курорты и туристские центры страны застроены отелями, внешне и внутренне напоминающими азиатские (большая вместимость, роскошь, огромная развитая инфраструктура)







Χολιτζή Α
ΤΥΡΟΠΕΡΑΤΟΡ
Καθημερινή, εβδομαδιαία, ετήσια



Восточно-европейская модель гостеприимства

- наличие большой доли постсоветских предприятий гостиничной индустрии
- соседство отелей, типичных как для европейской, так и для азиатской моделей
- строительство новых средств размещения, типичных как для Европы, так и для Азии
- неравномерность качества предоставляемых услуг





Болдино (Boldino)

