

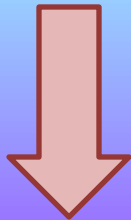
Тема: Средства размещения туристов и их особенности



Средствами размещения туристов являются любые объекты, которые предоставляют туристам эпизодически или регулярно место для ночлега.

Средства размещения туристов – любой объект, предназначенный для проживания туристов (гостиница, отель, туристическая база и т. п.)

Особенности средств размещения



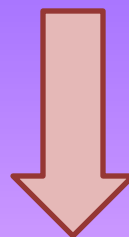
Строго

*ограниченное число
мест для ночлега*



Объект

*размещения всегда
имеет руководство*



*Управление всегда
строится на
коммерческой основе и
предполагает получение
дохода*

Согласно классификации Всемирной туристской организации (UNWTO) средства размещения туристов делятся на 2 категории:



Коллективные средства размещения;



Частные (индивидуальные) средства размещения



Средства размещения

Коллективные

Отельного типа

Отели

Мотели

Пансионаты

Пляжные отели

Клубные номера

Гостевые дома

Другие виды

Специализированные

Отели при лечебных заведениях

Лагери труда и отдыха

Размещение в транспорте (поезд, теплоход)

Приюты

Жилье при конгресс-центрах

Другие виды

Другие

Туристские базы

Кемпинги

Хостелы

Бунгало

Частные или индивидуальные

Частное жилье

Арендванные комнаты

Арендванные помещения

Размещение у знакомых

Другие виды



Отели как основной вид размещения туристов, их типы



Гостиница – это средство размещения меблированными комнатами «номерами», предоставляющее путешественникам разнообразные услуги, но в первую очередь услуги проживания и питания.

Гостиница - коллективное средство размещения, состоящее из определенного количества номеров имеющее единое руководство предоставляющее набор услуг и сгруппированная в классы в соответствии с предоставляемыми услугами и оборудованию номеров.

Термины «гостиница» и «отель» – слова-синонимы.

Первые гостиницы имели различные названия (караван-сарай, ямы, почтовые станции, госпитали и т.д.) и возникли **4 тыс. лет назад** как постоянные дворы в населенных пунктах или развилках дорог.

Современный тип гостиниц появился **в конце XIX века.**



Отель Hilton Molino Stucky Venice, Италия



Hilton Vienna, Австрия

После Первой мировой войны настоящий бум гостиничного дела связан с именем **Конрада Хилтона**, основавшего одну из крупнейших гостиничных цепей мира **Hilton.**





Классификация отелей

Наиболее распространенной системой классификации является Французская национальная система или «звездная» система (Франции, Австрии, Венгрии, Египте, Китае, России, Бразилии и ряде других стран).

Помимо «звездной» системы существуют системы:

- букв (в Греции);
- корон (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);
- категорий (Италия и Испания);
- ключей (в Швеции);
- классов (Германия, Великобритания, США).



| Большинство стран мира | Германия | Греция | Италия | Великобритания | |
|------------------------|---------------------|--------|-------------|---|---------------------|
| * | Туристический класс | D | | 2  | Бюджетный класс |
| ** | Стандартный класс | C | 3 категория | 3  | Туристический класс |
| *** | Комфортный класс | B | 2 категория | 4  | Средний класс |
| **** | Первый класс | A | 1 категория | 5  | Первый класс |
| ***** | Класс-люкс | | | 6  | Высшая категория |

Некоторые отели претендуют на 6 или 7 звезд, но пока это не входит в повсеместную практику. Самая известная 7* гостиница мира – Burj Al Arab в Дубаи (более известная как отель-парус).



Классификация отелей по местоположению

➔ Центральные (расположены в центре города);



➔ Курортные (расположены в курортной местности);

➔ Аэровокзальные (в районе крупных аэропортов, *флайтоли*);



➔ Автострадные (на окраине города или за его пределами, чаще всего это);

➔ Отели-казино (в центре игорного бизнеса).



Самые необычные отели мира

В октябре 2009 года архитектор Янн Фалькерио и дизайнер по интерьерам Фредерик Табари открыли во французском городе Нант отель «Хомяк» («La Villa Hamster»). Гостиница состоит всего из одного номера площадью 16 кв. м, в котором клиент по задумке создателей должен почувствовать себя настоящим грызуном. Руководство «La Villa Hamster» уже подумывают об открытии подобных тематических отелей, где люди смогли бы пожить как кошки или собаки.



Самый большой в мире отель на дереве — находится в тропическом лесу на берегу Рио Негро. Это восемь зависших на высоте 15 м башен из крепких как железо тропических деревьев. Башни связаны между собой навесными дорожками общей протяженностью 8 км.

Австрия: отель в канализации. находится в парке города Оттенсхайм (190 км от Вены). Номера отеля расположены в цементных трубах, используемых в строительстве стоков и канализаций.

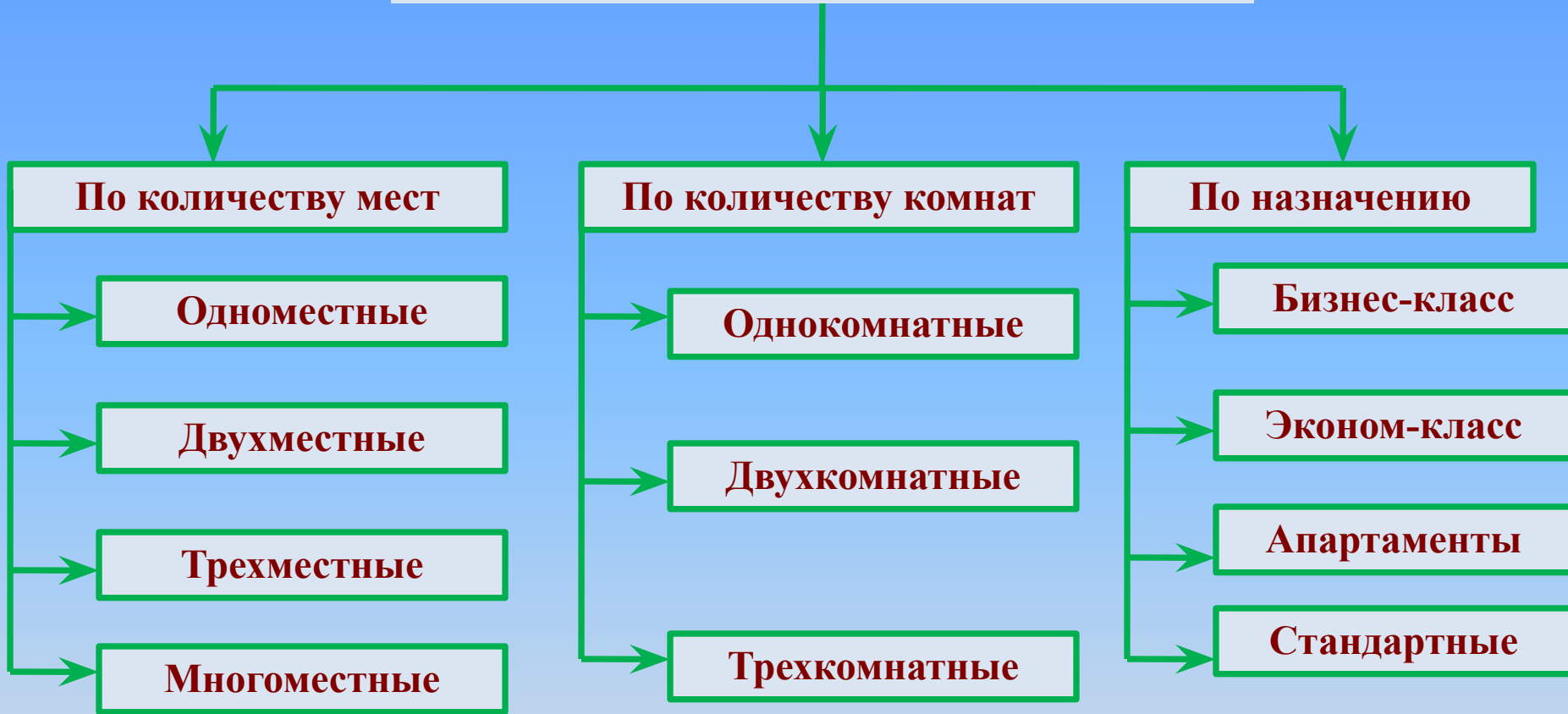


Коста Рика: гостиница- самолёт. Самолет находится в национальном парке Мануэль-Антонио, на высоте 20 метров — его носовая часть закреплена на крепкой каменной рампе, крылья также имеют крепления безопасности. Для комфортного обозрения — вокруг тропический лес и виден океан — на правом крыле самолета обустроена деревянная терраса.

Самые необычные отели мира

Ледяной отель
Юккасярви, Швеция

Виды номеров



Расчетный час

время в последний день тура,
когда турист должен освободить номер,
как правило, это 12:00 по местному времени



Check in

Check out

Требования к сайту отеля

- Адрес отеля (почтовый и электронный);
- Год открытия и последнего ремонта в отеле;
- Категория отеля, его награды;
- Телефоны и факс;
- Фотографии отеля, номеров и окрестностей;
- Вместительность отеля (количество номеров);
- Категории номеров;
- Категории размещения (одноместные, двухместные и т.д.);
- Расположение отеля относительно центра города, аэропорта, вокзалов, пляжа, остановок транспорта и т.д.
- Возможные виды из окна;
- Перечень основных и дополнительных услуг;
- Система бронирования отеля

Услуги, предоставляемые отелями

Услуги отелей

Основные

Дополнительные

Проживание

Питание

Бесплатные

Платные



Бесплатные услуги отелей

Как правило бесплатно в отелях оказываются следующие услуги:

- ✓ Вызов скорой помощи;
- ✓ Пользование медицинской аптечкой;
- ✓ Доставка в номер корреспонденции;
- ✓ Будильник к определенному времени;
- ✓ Предоставление кипятка, швейных принадлежностей;
- ✓ Уборка номера, услуги носильщика;
- ✓ Анимационные услуги при их наличии в отеле.

Чем выше статус отеля, его «звездность» и цена – тем больше платных услуг становятся бесплатными.

Платные услуги отелей

- Экскурсионное обслуживание;
- Услуги гидов-переводчиков;
- Room-service;
- Продажа билетов на транспорт;
- Продажа билетов на культурные мероприятия (театр, концерты, цирк и т.д.);
- Заказ автотранспорта;
- Прокат автомобилей;
- Заказ мест в ресторанах;
- Покупка и доставка цветов;
- Использование сейфа;
- Просмотр платных телеканалов;
- Интернет;
- Услуги няни;
- Сувениры, открытки и др. печатная продукция;
- Ремонт обуви и одежды, стирка, химчистка;
- Использование сауны, спа-центра, тренажерного зала и т.д.;
- Аренда конференц-зала.

Гостиничные цепи

Гостиничные цепи – это группа гостиниц, осуществляющих коллективный бизнес и находящихся под непосредственным контролем единого руководства цепью.

Каждая гостиничная цепь может иметь свою собственную классификацию, основанную на назначении, местоположении отеля (курортный, бизнес-отель, городской). В одну и ту же гостиничную цепь могут входить отели разных категорий. Существуют как объединения недорогих отелей типа европейских цепей – Formula 1, Etap, Premier Class и другие, так и гостиничные объединения высококлассных отелей.





Модели гостиничных цепей



Модель Ритца. Связана с именем швейцарского предпринимателя Цезаря Ритца. Многие престижные отели мира носят его имя. **Основная ставка в этих гостиницах делается на европейские традиции изысканности и аристократизма.**

Особенности модели:

- неповторимость интерьера и стиля обслуживания;
- ограниченный штат сотрудников с невозможностью профессионального роста;
- неповторимость, непохожесть на другие гостиницы;
- расположение в средних городах и исторически-культурных центрах.

Модель американского предпринимателя Кеманси Уильсона (гостиничная цепь «Holiday Inn»). В этой модели делается ставка **на большую гибкость в удовлетворении потребностей клиента (независимо от того, в какой стране находится гостиница), в сочетании с поддержанием достаточно высоких стандартов обслуживания. Значительное внимание уделяется интерьеру гостиницы, начиная с холла.**

Основные требования гостиничной цепи, организованной по этой модели, сводятся к следующему:

- единство стиля (архитектура, интерьер);
- единство обозначений и внешней информации;
- просторный и функциональный холл;
- быстрота регистрации клиентов;
- номера, предусмотренные для постоянных клиентов;
- завтрак «шведский стол»;
- наличие конференц-холла;
- гибкая система тарифов;
- единое управление, маркетинг и служба коммуникаций.

Под контролем гостиничных цепей, построенных по второй модели, находится более 50% гостиничных номеров в мире. Такие цепи являются, по сути, финансово-экономическими империями, управляемыми одним собственником - головным холдингом.

Третья модель организации - так называемые «добровольные» гостиничные цепочки (типа «Best Western», «Romantic Hotels» и др.). В этом случае под единой торговой маркой объединяют гостиницы по каким-либо однородным признакам, выдерживающие определенные стандарты и наборы услуг, независимо от страны нахождения. Гостиницы - члены цепи платят взносы в единый фонд, который расходуется на объединенные рекламную и маркетинговую деятельность, продвижение продукта и т.д. При этом **полностью сохраняется их финансово-экономическая и управленческая самостоятельность**. По сути дела эти цепи представляют что-то вроде ассоциации гостиниц, объединенных единым договором.

Возможно и сочетание второй модели с третьей. Пример этого - цепь гостиниц «Аккор». Это крупнейшая гостиничная цепь в Европе. Она предлагает отели различных классов и выступает на рынке под разными марками – «Пульман», «Софитель», «Новотель» – это отели высшего класса.

Преимущества гостиничных цепей

Загрузка отелей известных цепей даже в кризисные периоды выше, чем в независимых отелях приблизительно на 10-15 %. Это достигается за счет единой системы бронирования, которая позволяет предлагать услуги размещения во многих странах мира;


Единая база данных дает возможность формировать удобные маршруты, осуществлять информационную поддержку персонала, обеспечить высокое качество обслуживания;

Общая финансовая система, позволяющая проводить масштабные рекламные кампании;


Возможность доступа к новым технологиям и технике, которые слишком дороги для независимых гостиниц;

Поддержка единого имиджа, хорошее содержание номерного фонда;

Огромные возможности расширения сервиса, опираясь на уже разработанные схемы и контакты, клиентские программы и их поддержку;



Единая маркетинговая система позволяет существенно сэкономить средства на проведении самостоятельных глобальных исследований. Фактически нужен лишь оперативный маркетинг, позволяющий скорректировать общую стратегию в соответствии с национальными и региональными условиями;




Информационная поддержка. Включение в известную гостиничную систему дает отелю возможность быть представленным во всех справочниках, каталогах, системах бронирования и на Интернет-сайтах;



Обучение персонала, повышение квалификации, возможности обмена профессиональным опытом;



Ошибки в процессе деятельности одной гостиницы могут быть покрыты за счет доходов и поддержки других отелей цепи;

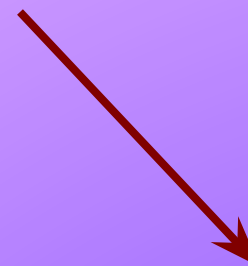


Ценовая политика отелей, входящих в международные гостиничные системы, разнообразна и отличается высокой гибкостью. Почти всегда клиенту предлагается специальная цена – корпоративная, семейная, для пожилых людей и т.д.

Формы управления гостиничными цепями



**Управление по
контракту**



**Управление по
договору
франчайзинга**



Управление по контракту

Под контрактом на управление понимается письменное соглашение, заключаемое между владельцем предприятия (гостиницы, ресторана) и менеджером или компанией, специализирующейся в управлении соответствующими типами предприятий.



Преимущества контрактной формы управления

Недостатки контрактной формы управления

Для владельца

- 1. Управляющая компания или менеджер обычно не владеет долей имущества.**
- 2. Свобода выбора управляющей компании или менеджера.**
- 3. Возможность осуществления инвестиций в предприятие, независимо от мнения управляющего.**
- 4. Максимальная прибыль за вычетом управленческого вознаграждения.**

- 1. Отсутствие оперативности контроля.**
- 2. Максимальный риск и необходимость выплаты управленческого вознаграждения.**
- 3. Отсутствие права вмешиваться в процесс управления.**
- 4. Трудности с досрочным расторжением контракта.**

Преимущества контрактной формы управления

Недостатки контрактной формы управления

Для управляющей компании

1. Расширение сферы влияния.
2. Увеличение доходов с минимальными затратами.
3. Полное отсутствие необходимости выплат владельцу.

1. Ограничение дохода суммой управленческого вознаграждения.
2. Зависимость от финансового положения владельца.
3. Прекращение деятельности, потеря работы по окончании (истечении) срока контракта (в случае невозобновления контракта).

Управление по договору франчайзинга

Франчайзинг (привилегия, льгота) означает систему договорных отношений между крупными и мелкими самостоятельными предприятиями, при которой последние получают право на производство и реализацию от имени и под торговой маркой крупной фирмы определенного вида товаров и услуг.

Формы выплат для гостиничных цепей

**Вступительный
взнос**

**Отчисления или годовые
фиксированные выплаты,
составляющие в среднем 3-4%
дохода с каждого сданного номера**

**За маркетинговые
услуги**

**Плата за пользование
централизованной системой
бронирования номеров**

Discovery



DocDVD.ru