

ТЕМА: Готельне господарство як складова частина індустрії гостинності: розвиток, класифікація, інтеграція

Мета: ознайомити студентів із класифікацією готелів, особливостями розвитку сфери гостинності.

Тип: повідомлення та засвоєння нових знань

Форма: лекція

Обладнання: конспект лекції, дидактичний матеріал, завдання до виконання самостійної роботи

Рекомендована література:

1. Головка О.М., Кампов Н.С., Махлинець С.С., Симочко Г.В. Організація готельного господарства: навч. посіб. К.: Кондор, 2012. 338 с.
2. Данько Н. І. Основи готельно-ресторанної справи : навчальний посібник Н. І. Данько, А. Ю. Парфіненко, П. О. Подлепіна, О. О. Вишнеvsька [за заг. ред. А. Ю. Парфіненка]. Харків : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2017. 288 с.
3. Готельно-ресторанна справа. Навчально-методичне видання. Книга 1. Б. М. Андрушків, Л. Я. Малюта, Г. Й. Островська та ін. Тернопіль: ФОП Паляниця В. А., 2018. 268 с.
4. Давидова О.Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: підруч. Харків: Вид-во Іванченка І. С., 2018. 487 с.

План

1. Розвиток готельного бізнесу
2. Класифікація засобів розміщення у світі
3. Основні служби готелю
4. Використання автоматизованих систем управління в готелях

Основні поняття: *гостинність, індустрія гостинності, технологія обслуговування, модель гостинності, процес обслуговування, класифікація.*

1. Розвиток готельного бізнесу

Ще на початку 50-х років ХХ ст. виникли тенденції, які з часом практично сформували сучасний готельний ринок і бізнес. Визначальна тенденція розвитку світового готельного господарства в 90-х роках ХХ ст. – **централізація управління**. Практично всі готельні ланцюги світу, незалежно від їх рейтингу, схильні до жорсткої конкуренції, шукали будь-які можливості для збільшення свого потенціалу.

Централізація управління в дрібних готельних ланцюгах відбувається інтенсивніше, ніж у великих. Процес укрупнення готельних ланцюгів ґрунтується, перш за все, на розвитку системи франчайзингу (приблизно 80% готелів входять до ланцюгів на правах франчайзингу).

Франчайзинг - це триваючі в часі взаємини, за якими франчайзер (франшизодавець) надає захищене законом право займатися визначеною підприємницькою діяльністю, а також допомогу в організації цієї діяльності, навчанні, реалізації і управлінні за винагороду від франчайзи (франшизоотримувача).

Звичайно в стандартному пакеті обумовлюються такі моменти:

- кваліфікація керівного складу франчайзера;
- фінансовий стан підприємства;
- вартість ліцензії;
- роялті (платежі за користування);
- загальна сума вкладень франчайзи;
- можливість надання фінансування;
- допомога, що робиться франчайзи;
- обов'язки сторін;
- територія діяльності франчайзи;

- "юридична історія" франчайзера (судові процеси, у яких брала участь компанія);

- додаткове устаткування, яке франчайзи повинні придбати у випадку підписання договору.

Процес збільшення значення готельних ланцюгів в управлінні світовим готельним господарством характеризується важливим протиріччям: 1) укрупнюються головні готельні ланцюги, що оперують у багатьох країнах; 2) все більше країн створюють власні готельні ланцюги, які успішно конкурують з інтернаціональними монополіями.

До основних тенденцій у розвитку готельного бізнесу сьогодні віднесені:

– поширення сфери інтересів готельного бізнесу на продукти й послуги, які раніше надавали підприємства інших галузей (наприклад, організації харчування, дозвілля, розваг, виставочної діяльності та ін.);

– розвиток демократизації готельної індустрії, що сприяє підвищенню доступності готельних послуг для масового споживача;

1. посилення спеціалізації готельного бізнесу, що дозволяє більш чітко орієнтуватися на певні сегменти споживачів з урахуванням різних ознак;
2. глобалізація й концентрація готельного бізнесу;
3. персоніфікація обслуговування й повна концентрація на запитах і потребах клієнтів;
5. широке впровадження нових засобів комунікації й інформаційних технологій, що дозволяє проводити глибоку й системну економічну діагностику;
6. впровадження нових технологій у ділову стратегію готельних підприємств, зокрема широке використання мережі Інтернет з метою просування готельних продуктів і послуг.

Основні завдання в сфері готельного бізнесу:

створення конкурентних переваг і підвищення конкурентоспроможності, створення стабільної клієнтури через уміння знайти свого клієнта, пошук і створення нових шляхів розвитку, постійне відновлення власної політики з обліком ринку, що динамічно розвивається, готельних послуг.

2. Класифікація засобів розміщення у світі

У сучасній світовій практиці в системі класифікації закладів розміщення можна умовно виділити наступні підходи:

- офіційний (розробка, проведення і контроль комплексу необхідних вимог якості комфорту закладу розміщення займаються державні органи, присвоєння категорії фіксується на офіційному рівні);
- професійний (пов'язується з недержавними об'єднаннями та союзами у сфері гостинності).

У багатьох країнах Європи найпоширеніша система класифікації готелів – **по «зірках»**. Але за піввіку існування такої системи, до цих пір так і не виникло єдиних правил присвоєння готелям певної категорії. У більшості країн число «зірок» на фасаді готелю – справа абсолютно добровільна. Тим не менш, власники готелів різних країн у прагненні додати певний статус об'єкту керуються національними принципами відповідності. Проте сьогодні «зірковість» готелів діє як своєрідна принада для туристів. У різних країнах готелі з рівною кількістю «зірок» можуть відрізнитися за рівнем сервісу, комфортабельністю номерів, місцем розташування тощо.

При класифікації готелів фіксують певний рівень комфорту, технічне оснащення, склад і якість номерного фонду для конкретної категорії готелю.

Зараз у світі діє близько 30 типів системи класифікації готелів. Найбільш поширені з них – система «зірок» (1-5), система «корон» або «ключів» (Великобританія), система балів, система «букв» (Греція). Якщо узагальнити, то можна виділити два підходи до класифікації готелів залежно від рівня обслуговування в них: перший – базується на кількісних показниках, що виражені у цифрах і орієнтовані на матеріальну базу готелю; другий – бере до

уваги «якісних» показниках, що характеризують якість обладнання, устаткування, обслуговування і кваліфікацію персоналу.

У цілому національні системикласифікації готелів можна об'єднати в дві основні:

1. європейська система, в основі якої лежить французька національна система і яку використовують у більшості розвинених держав;
2. індійська система, заснована на бальній оцінці, поширена в країнах, що розвиваються.

3. Основні служби готелю

Головна функція готельного підприємства – надання тимчасового житла. Організаційна структура готельного підприємства визначається призначенням готелю, його місцем розташування, специфікою гостей та іншими факторами; виступає відображенням повноважень і обов'язків, що покладені на кожного працівника.

Основні служби, які має будь-який готель:

1. Служба управління номерним фондом – займається вирішенням питань, що пов'язані з бронюванням номерів, прийомом туристів, які прибувають до готелю, їх реєстрацією та розміщенням по номерах, а також відправкою додому або до наступного пункту маршруту подорожі після закінчення туру, забезпечує обслуговування туристів в номерах; підтримує необхідний санітарно-гігієнічний стан номерів і рівень комфорту в житлових приміщеннях, займається наданням побутових послуг гостям. Склад служби: Директор або менеджер з експлуатації номерів; служба прийому і розміщення; служба покоївок; об'єднана сервісна служба (швейцари, коридорні, гардеробники, службовці гаражного господарства); служба порт'є; служба консьєржа; служба посильних; інспектор по службі номерів; служба безпеки.

2. Адміністративна служба – відповідає за організацію управління всіма службами готельного комплексу, вирішує фінансові питання, питання кадрового забезпечення, займається створенням і підтримкою необхідних умов праці для персоналу готелю, контролює дотримання встановлених норм і

правил з охорони праці, техніки безпеки, протипожежної та економічної безпеки. Склад служби: секретаріат, фінансова служба, кадрова служба, інспектори з протипожежної безпеки і техніки безпеки.

3. Служба громадського харчування. Забезпечує обслуговування гостей підприємства в ресторанах, кафе, барах готелю, вирішує питання з організації та обслуговування банкетів, презентацій і т.д. Склад служби: кухня, ресторани, бари, кафе, служба банкету, кейтерінгу.

4. Комерційна служба. Займається питаннями оперативного і стратегічного планування. Аналізує результати господарської та фінансової діяльності. Склад служби: комерційний директор, служба маркетингу.

5. Інженерні (технічні) служби. Створюють умови для функціонування систем кондиціонування, тепlopостачання, санітарно-технічного обладнання, електротехнічних пристроїв, служб ремонту та будівництва, систем телебачення та зв'язку. Склад служби: головний інженер, служба поточного ремонту, служба благоустрою території; служба зв'язку. У сучасних умовах система управління має бути простою і гнучкою, щоб бути конкурентоспроможною і мати: невелику кількість рівнів управління; невеликі підрозділи, укомплектовані кваліфікованими фахівцями; виробництво послуг та організація роботи, орієнтовані на споживачів (гостей підприємства).

4. Використання автоматизованих систем управління в готелях

Автоматизована система управління (АСУ) – складний супідрядний комплекс обслуговування всіх підрозділів, що існують у готельному господарстві: комплекс систем безпеки та інформаційно-комунікаційних систем, комплекс систем життєзабезпечення.

За допомогою АСУ готелю набагато простіше приймати заявки, зберігати їх і при необхідності – знаходити відомості про резервування номерів, про постійних клієнтів, вимоги і рахунки гостей. Система дозволяє легко отримати список гостей, що прибувають в той чи інший день. Важлива частина АСУ – файли стійки резервування, що дають помічникові адміністратора, відповідального за цей напрям роботи, доступ до інформації про кількість

незаброньованих номерів та їх характеристика: вид з вікна, ціна і т.д. До введення цієї системи службовцю, що займався резервуванням, було значно важче відбирати інформацію і користуватися нею.

АСУ складається з набору комп'ютерних програм, за допомогою яких можна збирати і використовувати інформацію, актуальну для роботи офісів управління та підтримки.

Чотири програми з цього набору особливо важливі, оскільки забезпечують адміністраторів необхідною інформацією щодо керування:

1. службою резервування;
2. обслуговуванням номерів;
3. розрахунками з гостями;
4. загальні питання управління готелем.

Комп'ютеризована система оформлення попередніх замовлень дозволила готелям підвищувати заповнюваність у будь-які дні. Використання програм допомагає службі резервування значною мірою враховувати особисті запити клієнтів, збільшуючи шанс на повторне відвідування готелю.

Для максимізації доходу використовують технологію, відому як управління доходами, що дозволяє прогнозувати попит на будь-який період і зацікавить потенційного клієнта, визначати оптимальну ціну за номер. Сьогодні у світі існують наступні глобальні системи резервування (Global Distribution Systems – GDS): Amadeus, Galileo, Sabre і Worldspan, яким належить понад 90% ринку.

Для незалежних готелів існує кілька варіантів роботи із глобальними системами резервування:

- установити в себе термінали однієї або декількох систем бронювання й почати працювати самостійно;
- укласти договір з компанією-посередником, що спеціалізується на наданні подібного роду послуг;
- укласти договір з великим туроператором, що вже має доступ до глобальних систем резервування.

Установка в готелі власних терміналів GDS є найбільш складним і дорогим розв'язком. Для його здійснення готелю необхідно укласти договори із системами резервування, прокласти лінії зв'язку, установити обладнання, навчити персонал тощо. Для того, щоб вкладені витрати виправдалися за доступний період, доцільно використовувати GDS для готельних ланцюгів.

Запитання для самоконтролю

1. Охарактеризуйте поняття «франчайзинг».
2. Назвіть провідні готельні ланцюги світу.
3. Назвіть основні системи класифікації засобів розміщення.
4. Перелічіть основні служби готелю.
5. Назвіть переваги використання АСУ в готельному бізнесі.
6. Назвіть міжнародні системи резервування.