

image not found or type unknown



Возникновение первых предприятий гостиничной индустрии связано с Древним Римом, примерно 50-й год до нашей эры. В огромной Римской империи было множество чиновников и купцов, которым приходилось часто выезжать по делам. Для их размещения стали строиться постоянные дворы, располагавшиеся вдоль главных дорог в городах и деревнях. Но до постоянных дворов раньше начали строиться таверны.

Таверны являлись местом социальной и религиозной жизни, в них помимо услуг питания предоставлялись места для отдыха

С упадком Римской империи (первый век нашей эры) постоянные дворы и таверны, потерявшие клиентуру, разорялись. Только спустя четыре века, в эпоху средневековья, с развитием торговли и путешествий стали возрождаться предприятия размещения. В эпоху Средневековья странники жили в монастырях. Карл Великий учредил специальные дома для отдыха паломников. В это же время Англию подтолкнули к созданию частных домов и таверн.

Бурное развитие европейской экономики в эпоху Возрождения, появление новых ремесел, расширение торговли между странами – все это тоже способствовало росту потребности в постоянных дворах.

Англичане, путешествующие по Европе или переселявшиеся в Америку, приносили с собой опыт строительства и управления тавернами и постоянными дворами, который и положил начало современной гостиничной индустрии

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

Экспертами Всемирной Туристской Организации разработана стандартная классификация средств размещения туристов (см. приложение 1).

В приведенной классификации гостиницы и аналогичные предприятия представляют наиболее комфортную группу коллективных средств размещения туристов. В частности для гостиниц характерны следующие признаки:

- наличие номеров, число которых превышает определенный минимум (в России, Беларуси – 10), объединенных единым руководством;
- предоставление обязательных (уборка номеров, санузла, ежедневная заправка постелей) и дополнительных (услуги прачечной, химчистки, парикмахерской, аренда автомобилей и т.д.) услуг;
- Группировка в соответствии с требованиями национальных стандартов на классы и категории в зависимости от предоставляемых услуг, имеющегося оборудования и т.д.

Понятие «гостиница» определяют и соответствующие нормативные документы. В ГОСТ Р 50645-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц» под гостиницей понимается предприятие, предназначенное для временного проживания. В правилах предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства РФ №490 от 25.04.97г., гостиница рассматривается как имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для предоставления услуг.

Хочется уделить особое внимание такому феномену, как Автоматизированная система управления гостиницы. АСУ гостиницы – это специализированный пакет программ, обеспечивающий работу гостиничного персонала на своих рабочих местах и оперативное принятие решений на всех этапах технологического цикла, от резервирования мест до получения отчета по деятельности гостиницы.

АСУ гостиницы имеет интерфейс с программами, автоматизирующими смежные департаменты, или со смежными программами – бухгалтерской программой, АСУ ресторана, телефонным тарификатором, системой контроля доступа, и конечно, с системой удаленного бронирования. Эти системы, или подразделения, работают не изолированно друг от друга, а обмениваясь информацией между собой.

Информация может быть в виде документации на бумаге или в электронном виде.

Подводя итоги, могу сказать, что индустрия гостеприимства является одной из динамично развивающихся областей сферы обслуживания. На современном этапе гостиничная индустрия как отрасль экономики достаточно быстро развивается, а гостиничный бизнес в целом увеличивает ВВП любой страны. Следовательно, этот бизнес выгоден, если правильно им управлять и знать такую отрасль как менеджмент туризма.