

## ОСОБЕННОСТИ УСЛУГ ГОСТЕПРИИМСТВА В СОВРЕМЕННЫХ УСЛОВИЯХ РЫНОЧНОЙ ЭКОНОМИКИ

**З.И. Абдуллаева** - старший преподаватель СамИЭС

**Аннотация:** в данной статье раскрыты особенности услуг гостеприимства в современных условиях рыночной экономики.

**Ключевые слова:** гостеприимство, гостиница, хозяйство, рыночная экономика, спрос, политика, туризм, прибыль, доход.

Крупной отраслью услуг является гостиничное хозяйство. Его анализ позволяет установить те перемены, которые совершаются в сфере услуг. К гостиничному хозяйству обычно относят гостиницы, общежития для приезжих, мотели и т.д.

Сегодня ни одна гостиница не может рассчитывать на универсальность спроса. Большая сегментация и фрагментарность рынка гостиничных услуг требует ориентации на один или несколько целевых сегментов.

В целом по Узбекистану 95% гостиниц находится в городской местности и 5% - в сельской. Гостиничные предприятия, расположенные в городах существенно отличаются по основным параметрам (размер номерного фонда, результаты хозяйственной деятельности) от сельских. Например, гостиницы в городах имеют в среднем 25 номеров на 48 мест против 5 номеров на 10 мест - в сельской местности.

Доходность гостиниц в немалой степени зависит от их месторасположения. Гостиничные предприятия, расположенные в крупных городах, традиционно прибыльны, доходы превышают расходы по эксплуатации. Сельские гостиницы, наоборот, почти во всех регионах терпят убытки. В городах находится 95% от общего числа. На их долю приходится 97% гостиничных мест, 98% предоставленных ночевок, 99% доходов от эксплуатации гостиниц.

Происшедшие в последние годы коренные изменения в политике, экономике и социальной сфере самым непосредственным образом сказались на современном состоянии и будущем гостиничного хозяйства Узбекистана.

Заметную роль в увеличении спроса на узбекские гостиницы играет стоимость услуг (проживание, питание), а также комфорт транспортных услуг, в результате чего увеличивается поток туристов. Одним из условий подъема гостиничного хозяйства является усовершенствование и стабилизация внутреннего туризма.

Оказывая своеобразные по своей специфике услуги, гостиницы выполняют важные функции в сфере обслуживания населения нашей страны и иностранных граждан, обеспечивая их временным жильем и бытовым обслуживанием. В этих целях осуществляется эксплуатация материально-технических средств - зданий, оборудования, инвентаря. При этом оба процесса (производство и реализация) сливаются, то есть обслуживание

осуществляется в момент производства услуг. Указанная особенность обуславливает своеобразный ритм работы гостиниц.

Особенности гостиничной деятельности отмечены и оговорены в законодательстве Республики Узбекистан. Так, Гражданский Кодекс Республики Узбекистан раскрывает содержание договора найма жилого помещения, многократно касается вопросов организации сферы услуг. В январе 1998 года были введены новые правила предоставления гостиничных услуг в Республике Узбекистан и разработаны по распоряжению Кабинета Министров Республики Узбекистан. Они распространяются на все виды гостиниц, независимо от категории ведомственного подчинения и форм собственности.

Разработаны они на основе законов "О предприятиях" и "О защите прав потребителей" и регулируют отношения между потребителями и гостиницами-исполнителями в области предоставления гостиничных услуг. В этих Правилах значительно расширены потребительские права гостиничной клиентуры: исполнитель должен обеспечить круглосуточное обслуживание потребителей, прибывающих в гостиницу или убывающих из нее. Исполнитель не вправе без согласия потребителя предоставлять дополнительные услуги, оказываемые за плату, то есть навязывать дополнительные платные услуги. А также запрещается обуславливать выполнение одних услуг обязательным оказанием других услуг. Исполнитель обязан предоставить потребителю без дополнительной оплаты следующие виды услуг: вызов скорой помощи; пользование медицинской аптечкой; доставку в номер корреспонденции по ее получении; побудку к определенному времени; предоставление кипятка, иголок, виток, одного комплекта посуды и столовых приборов и так далее.

Гостиничный рынок обладает своими особенностями, гостиничная услуга - товар неординарный. Приходится иметь дело фактически с недвижимостью. Гостиничный номер нельзя перемещать с места на место во время продажи. Фактически продается не сам номер, а право занять его на определенное время. В большинстве ситуаций, типичных для индустрии гостеприимства, предложение услуги требует присутствия и того, кто оказывает ее, и того, кому она оказывается.

Другой аспект гостиничной деятельности в том, что не только служащие, но и клиенты должны знать обязательные условия, при которых услуга может быть оказана. На этой почве часто возникают недоразумения с гостями, не знающими, за какие услуги они должны заранее заплатить, а за какие сразу же по окончании оказания услуги. Менеджеры, организующие гостиничные услуги, должны управлять не только своими служащими, но и клиентами, эта специфика услуг индустрии гостеприимства выражается в неотделимости от источника и объекта услуги.

Услуги сферы гостеприимства отличаются изменчивостью. Их содержание зависит от того, кто их оказывает и при каких условиях. Специфической чертой гостиничных услуг является их непостоянство.

Есть несколько причин этой изменчивости. Во-первых, услуги такого рода оказываются и принимаются одновременно, что ограничивает возможности контролировать их качество. Временная неустойчивость спроса делает проблематичным сохранение качества обслуживания в периоды, когда спрос становится повышенным. Многие зависит от состояния оказывающего услугу в момент ее оказания. Один и тот же человек может прекрасно обслуживать вас сегодня и скверно - завтра. Причины этого скверного обслуживания могут быть самые разные: плохое настроение, болезнь, семейные проблемы.

Изменчивость и колебания в качестве услуги - главная причина недовольства, высказываемого клиентами в адрес индустрии гостеприимства. Услуги нельзя складировать. Не имея возможности хранить и накапливать результаты эксплуатационной деятельности, гостиницы в своей работе зависят от текущего спроса, что и обуславливает постоянную работу (готовность) к оказанию услуг независимо от времени, то есть они должны работать непрерывно.

Из-за того, что отели торгуют таким "скоропортящимся" продуктом, они вынуждены брать с гостей плату за бронирование номеров и за простой номера даже в тех случаях, когда клиентам не пришлось этим воспользоваться.

Таким образом, другая специфическая черта гостиничных услуг - не способность их сохраняться. Услуги не могут сохраняться. Отели оказывающие услуги хотят максимизировать прибыль, они должны лавировать между своими возможностями и текущим спросом, поскольку потери из-за не востребованности компенсировать невозможно.

Взаимосвязь гостиничных услуг и цели поездки (путешествия) в определенную местность также характеризуют особенность гостиничных услуг в иных отраслях. Как правило, поездка в определенную местность не увязана с посещением определенной гостиницы, а совершается совсем по иным мотивам: развлечься, отдохнуть, посетить врачей и т.д.

Однако такая последовательность легко опровергается, когда потенциальный клиент уже знаком с торговой маркой гостиницы, предоставляющей безукоризненные гостиничные услуги.

Особенностью гостиничных услуг является и их быстрота (скорость) предоставления. Специфика гостиничного сервиса не терпит медлительности. Ни одна технологическая операция в гостинице не должна быть утомительной и занимающей у клиентов много времени.

Спрос на гостиничные услуги имеет неравномерный сезонный характер, поэтому гостиницы должны располагать достаточным резервом основных фондов, рассчитанным на период наибольших заездов. Основная часть коммунальных предприятий оказывает услуги населению, проживающему в пределах их местонахождения, при этом гостиницы обслуживают потребителя, временно пребывающего в местах их расположения. В связи с этим при обслуживании иногородних граждан и иностранных гостей гостиницы должны предоставить не только жилье, но и

обеспечить комплекс дополнительных услуг бытового назначения, то есть сервис, уровень которого является важным критерием оценки качества работы гостиниц.

Своеобразие работы отрасли отражается на организации эксплуатации гостиниц и экономике гостиничного хозяйства, поскольку режим работы, нормативы обслуживания и классификация гостиниц обусловлены спецификой обслуживания. Указанные особенности деятельности гостиничных предприятий учитываются при проектировании современных гостиниц и осуществлении реконструкции уже существующих. С учетом непрерывного режима работы рассчитывают количество обслуживающего персонала, составляют графики ремонтов, особенно капитальных, которые, как правило, должны выполняться без прекращения работы гостиниц.

Одним из условий предоставления гостиничных услуг является их безопасность. Предоставляемые услуги должны соответствовать требованиям поддержания здоровья людей, сохранности имущества граждан, способствовать охране окружающей среды. Законами Республики Узбекистан "О защите прав потребителей", "О сертификации услуг" предусмотрено, что деятельность гостиниц осуществляется на основании сертификата соответствия на безопасность оказываемых услуг. Данные требования предусматривают осуществление необходимых мер совместно со специальными организациями и обучение персонала действиям в экстренных ситуациях. Необходимость проведения работ по сертификации связана с переходом страны к рыночной экономике, в условиях действия которой качество услуги, как и любого другого товара, является вектором ее конкурентоспособности.

Правильному профессиональному подбору и расстановке кадров должно уделяться большое внимание. Важной причиной для повышенного внимания к человеческому фактору выступает низкий уровень механизации и автоматизации гостиничных технологических процессов.

Постоянство - ключевой фактор успеха в сфере обслуживания. Оно означает, что клиенты получают тот или иной вид сервиса в нужное время и нужном ассортименте.

Будущее гостиничной индустрии зависит от клиентов. Если предприятие стремится быть удачливым в бизнесе, оно должно избегать создания у клиентов отрицательного восприятия.

Для более эффективного развития услуг гостеприимства в современных условиях рыночной экономики мы считаем необходимо:

- продлить туристический сезон, за счёт расширения видов оказываемых услуг и улучшения туристической инфраструктуры;
- увеличить количества гостиниц, частных объектов размещения и гостевых домов, выделить на эти цели земельные участки предпринимателям;
- увеличить количество санитарно-гигиенических пунктов в местах туристского посещения и вдоль автомагистралей;
- совершенствовать системы посещения объектов культурного наследия;

- организовать информационные центры для оказания в них широкого спектра привлекательных для туристов услуг;
- организовать центры проката автомобилей и зон Wi-Fi с привлечением субъектов предпринимательства;
- уделить внимание производству сувениров и их реализации в специальных киосках;
- увеличить валютные поступления за счет создания новых видов торговых услуг;
- открыть действующих в аэропортах магазинов “Duty Free” и “Tax Free” в туристических городах;
- организации центров проката автомобилей и зон Wi-Fi с привлечением субъектов предпринимательства;
- создать необходимые удобства в сфере паломнического туризма, так как наша страна обладает огромным потенциалом в этой сфере;
- необходимо рекламировать инвестиционный, торговый и туристический потенциал Узбекистана под единым брендом;
- организовать международный телеканал с круглосуточным вещанием, который будет пропагандировать туристический потенциал Узбекистана и передавать различные интересные программы про путешествия.

#### **Список использованной литературы:**

1. Уокер Дж.Р. Введение в гостеприимство: Учебник /Пер. с англ. - М.:ЮНИТИ1999.
2. Уотермен Р. Фактор обновления. Как сохраняют конкурентоспособность лучшие компании. - М.: Прогресс, 1988.
3. Филипповский Е.Е., Шмарова Л.В. Экономика и организация гостиничного хозяйства. - М.: Финансы и статистика, 2003.