



ХОТЕЛИЕРСТВО

ПРОФ. Д-Р НАКО ТАШКОВ
ПРОФ. Д-Р ДЕЈАН МЕТОДИЈЕСКИ



УНИВЕРЗИТЕТ „ГОЦЕ ДЕЛЧЕВ“ – ШТИП
ФАКУЛТЕТ ЗА ТУРИЗАМ И БИЗНИС ЛОГИСТИКА



Проф. д-р Нако Ташков, Проф. д-р Дејан Методијески

УЧЕБНИК ПО ХОТЕЛИЕРСТВО

Штип, 2018 г.

Автори:

Проф. д-р Нако ТАШКОВ, e-mail: nako.taskov@ugd.edu.mk

Проф. д-р Дејан МЕТОДИЈЕСКИ, e-mail: dejan.metodijeski@ugd.edu.mk

УЧЕБНИК ПО ХОТЕЛИЕРСТВО

Рецензенти:

Проф. д-р Марија Таковска

Проф. д-р Билјана Петревска

Лектор:

Вангелија Цавкова

Техничко уредување:

Проф. д-р Дејан Методијески

Издавач:

Универзитет „Гоце Делчев“ – Штип

CIP - Каталогизација во публикација
Национална и универзитетска библиотека "Св. Климент Охридски", Скопје
640.41.01(075.8)
ТАШКОВ, Нако
Учебник по хотелиерство [Електронски извор] / Нако Ташков, Дејан
Методијески. - Штип : Универзитет "Гоце Делчев", Факултет за туризам и
бизнис логистика, 2018
Начин на пристап (URL): <https://e-lib.ugd.edu.mk/697>. - Текст во PDF
формат, содржи 154 стр., илустр. - Наслов преземен од екранот. - Опис на
изворот на ден 19.02.2018. - Фусноти кон текстот. - Библиографија: стр. 151-154
ISBN 978-608-244-494-9
1. Методијески, Дејан [автор]
а) Хотелиерство - Високошколски учебници
COBISS.MK-ID 106247434

Содржина

ВОВЕД.....	8
I. ГЛАВА ПРВА.....	10
1. ПОЈАВА И РАЗВОЈ НА ХОТЕЛИЕРСТВОТО. КАПАЦИТЕТИТЕ НА ХОТЕЛИЕРСТВОТО ВО СВЕТОТ. ТУРИСТИ И НОЌЕВАЊА КАЈ НАС.....	10
1.1. Појава и развој на хотелиерството.....	10
1.2. Капацитетите на хотелиерството во светот.....	16
1.3. Број на туристи и ноќевања кај нас.....	19
II. ГЛАВА ВТОРА.....	25
1. МАТЕРИЈАЛНО-ТЕХНИЧКА БАЗА НА ХОТЕЛИЕРСТВОТО.....	25
2. ВИДОВИ ОБЈЕКТИ ЗА ПРЕСТОЈ. ДЕФИНИРАЊЕ НА ОБЈЕКТИТЕ ЗА ПРЕСТОЈ И НИВНА КЛАСИФИКАЦИЈА.....	26
2.1. Објекти за преноќевање.....	28
2.2. Објекти за престој.....	30
2.3. Објекти за исхрана и забава.....	31
2.4. Објекти за консумирање пијалаци.....	32
2.5. Кафе-слаткарници.....	33
2.6. Барови.....	34
III. ГЛАВА ТРЕТА.....	36
1. КАРАКТЕРИСТИКИ НА ОБЈЕКТИТЕ ЗА ПРЕСТОЈ.....	36
1.1. Хотел. Видови хотели.....	36
1.2. Дефинирање и карактеристики на мотел.....	43
1.3. Дефинирање и карактеристики на камп.....	45
1.4. Дефинирање и карактеристики на бунгалови и карвани.....	47
1.5. Дефинирање и карактеристики на туристичка населба и населба со вили.....	48
1.6. Други објекти за престој.....	48
1.7. Планинарски домови.....	50
1.8. Хостели.....	51
IV. ГЛАВА ЧЕТВРТА.....	57
1. ПЕРСОНАЛ (КАДРИ) ВО ХОТЕЛИЕРСТВОТО. СЕЛЕКЦИЈА, АТЕСТАЦИЈА И РАЗВОЈ НА КАДРИТЕ ВО ХОТЕЛИЕРСТВОТО.....	57
1.1. Дефинирање и класификација на персоналот во хотелиерството. Карактеристики и критериуми за избор на персоналот во хотелиерството.....	57
1.2. Административно-управувачки персонал.....	59
1.3. Услужен персонал.....	61
1.4. Селекција, атестација и развој на кадрите во хотелиерството.....	70
V. ГЛАВА ПЕТТА.....	74
1. ТЕХНОЛОГИЈА И ОРГАНИЗАЦИЈА НА УСЛУЖУВАЊЕТО ВО ХОТЕЛИЕРСТВОТО.....	74
1.1. Технологија на услужување на приемна служба (Front office).....	74
1.2. Резервации и продажби.....	78
1.3. Технологија и организација на продажбите.....	85
1.4. Пречекување, регистрација и сместување (рецепција).....	85
1.5. Блок на собарките – технологија, намена, планирање и опрема.....	91
1.6. Намена и опременост на хотелска соба.....	93
1.7. Карактеристика и управување на хотелското домаќинство.....	94
1.8. Организирање на работата во хотелското домаќинство.....	95
VI. ГЛАВА ШЕСТА.....	98
1. ДОПОЛНИТЕЛНИ ХОТЕЛИЕРСКИ УСЛУГИ.....	98
1.1. Климатско-балнеолошки, здравствено-рехабилитациски и други специјализирани дополнителни услуги во хотелите.....	98

1.3. Спорт.....	103
1.4. Хотелски мини-бар	104
1.5. Рум-сервис.....	105
2. Социјално-психолошки аспекти во хотелското работење.....	106
3. Безопасност и сигурност на гостинот. Хотелот и животната средина.....	109
3.1. Безопасност и сигурност на гостинот	109
3.2. Хотелот и животната средина.....	110
3.3. Најчесто користени форми на реклама во хотелиерството.....	112
VII. ГЛАВА СЕДМА.....	114
1. КАРАКТЕРИСТИКИ И РАЗВОЈ НА СИСТЕМОТ „ALL INCLUSIVE“ (ОЛ ИНКЛУЗИВ) ВО ХОТЕЛИЕРСТВОТО	114
1.1. Дефинирање и развој на концепцијата ол инклузив.....	114
1.2. Предности, спорни аспекти и проблеми на услугата ол инклузив	115
1.3. Пазарот ол инклузив.....	117
1.4. Фактори со кои се објаснува порастот и развојот на индустријата ол инклузив	119
1.5. Светска практика на ол инклузив во бизнисот	120
1.6. Синџири од хотели и компании кои работат по системот Ол инклузив.....	121
1.7. Што уште треба да знаеме за системот Ол инклузив?	123
VIII. ГЛАВА ОСМА.....	126
1. ХОТЕЛИЕРСТВОТО И КРСТАРЕЊАТА	126
1.1. Историски развој на крстарењата.....	127
1.2. Денешната индустрија на крстарења	129
1.3. Организација на бродот за крстарење	131
IX. ГЛАВА ДЕВЕТТА	139
1. КАТЕГОРИЗАЦИЈА НА УГОСТИТЕЛСКИТЕ ОБЈЕКТИ	139
1.1. Угостителски услуги во селски домаќинства.....	140
1.2. Услуги во селскиот, етно и еколошки туризам	141
1.3. Угостителски објекти за сместување.....	141
1.4. Услови за категоризација на објектите на туристичката понуда.....	142
1.5. Барање за категоризација на угостителски објекти.....	145
1.6. Квалитет на услугите во хотелите	147
КОРИСТЕНА ЛИТЕРАТУРА.....	151

ПРЕДГОВОР

Учебникот е наменета за потребите на студентите на Факултетот за туризам и бизнис логистика за подготвување на испитот по предметот Хотелиерство. Содржината на овој учебник ја опфаќа потребната материја за предавањата по предметот Хотелиерство, според Наставната програма на Факултетот за туризам и бизнис логистика. Учебникот можат да го користат сите студенти на останатите факултети каде што се изучува предметот Хотелиерство, но и останатите стручни кадри кои ја проучуваат оваа проблематика од приватниот, јавниот и невладиниот сектор. Учебникот е изготвен со цел да се унапреди наставата по предметот Хотелиерство и да се подобри квалитетот на знаењето на студентите. На овој учебник, во 2012 година му претходеше изданието Скрипта по хотелиерство од истите автори, публикувано од страна на Универзитетот „Гоце Делчев“, Штип. Во разработката на учебникот е користена соодветна литература од познати автори и институции од областа на туризмот и хотелиерството, како што е изданието Хотелиерство, од авторите Стамов и Алексиева, и останата релевантна литература поврзана со хотелиерската дејност. Учебникот е изработен во девет глави.

Во првата глава е опфатен материјалот за појавата и историскиот развој на хотелиерството како дејност. Табеларно се прикажани капацитетите на објектите за сместување во светот. Прикажани се и статистичките податоци за бројот на туристи и бројот на ноќевања кои тие ги оствариле во нашата земја.

Во втората глава е објаснета материјално-техничката база во хотелиерството, хотелскиот комплекс (блок за ноќевање, блок за исхрана и дополнителни услуги), видовите објекти за престој, нивното дефинирање и класификација.

Во третата глава се разгледуваат карактеристиките на објектите за престој, се дава дефиниција за хотел, видови хотели, синџири на хотели, дефиниција за мотел, хостел, кампинг, бунгалови, туристички населби и други објекти за престој.

Четвртата глава е посветена на персоналот (кадрите) во хотелиерството. Објаснети се задачите, функциите и одговорностите на административно-управувачкиот персонал (менаџери) и услужниот персонал (рецепционер, домаќин, и др.), нивната селекција, атестација и развој.

Петтата глава го содржи материјалот за технологијата и организацијата на услужувањето во хотелиерството. Разгледани се: резервациите и резервациските системи; пречекувањето, регистрацијата, сместувањето и испраќањето на гостите; хотелската соба (намена и опременост) и организацијата на работата во хотелското домаќинство.

Во шестата глава се обработуваат дополнителните услуги во хотелиерството (рехабилитациски, спортски, мини бар, рум сервис), социјално-психолошките аспекти во хотелското работење, безбедноста на гостинот, хотелот и животната средина и најчесто користените форми на реклама во хотелиерството.

Седмата глава е посветена на системот Ол инклузив во хотелиерството. Разгледани се неговите карактеристики, факторите за развој, пазарот и развојот на овој вид одмор.

Осмата глава ја опфаќа материјата поврзана со хотелиерството и крстарењата. Прикажана е индустријата на крстарењата и како е организиран бродот за крстарење.

Во деветтата глава се разгледува материјалот поврзан со категоризацијата на угостителските објекти, условите за категоризација, барањето за категоризација и услугите кои се нудат во угостителските објекти.

Искажуваме благодарност и до сите наши колеги и соработници кои дадоа придонес во обезбедувањето на материјалите кои беа неопходни за комплетирање на содржината на овој учебник. Имајќи предвид дека е ова прво издание, ненамерно, можеби, сме пропуштиле некои карактеристики на хотелското работење. Мислењата и забелешките можат да се упатуваат по електронски пат. За сите забелешки, авторите ќе ви бидат благодарни и ќе ги земат предвид при создавањето на следното дополнето издание на Учебникот.

Воедно, искажуваме јавна благодарност до рецензентите проф. д-р Марија Таковска и проф. д-р Билјана Петревска за корисните сугестии при изработката на учебникот.

Авторите