

Библиотека „Проф. Цани Калянджиев“

Книга четиридесет и шеста

Снежинка Кадиева

**РОЛЯТА НА ДОПЪЛНИТЕЛНИТЕ УСЛУГИ
В ХОТЕЛИЕРСТВОТО ЗА ПОВИШАВАНЕ
УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА КЛИЕНТИТЕ
(по примера на висококатегорийни хотели в община Варна)**

2017

Издателство „Наука и икономика“
Икономически университет – Варна

Редакционна колегия

Гл. редактор проф. д-р ик.н. Калю Донеv

Зам.-гл. редактор проф. д-р Румен Калчев

Членове: проф. д-р ик.н. Йордан Коеv

проф. д-р Зоя Младенова

проф. д-р Пламен Илиев

проф. д-р Евгени Станимиров

проф. д-р Веселин Хаджиев

проф. д-р Марин Нешков

проф. д-р Данчо Данчев

проф. д-р Владимир Сълов

доц. д-р Любомир Георгиев

Международен издателски съвет

Членове: проф. д-р Абубакр Сулиман

проф. д-р Йоаким Вилмс

проф. д-р ик.н. Сергей Максимов

проф. д-р Робърт Грийнууд

проф. д-р Сатар Бауани

проф. д-р Сумон Бхаумик

проф. д-р ик.н. Николай Неновски

проф. д-р Винче Мария-Макдолна

проф. д-р Джеймс Ангерсано

Карълайн Багшоу

Тази книга или части от нея не могат да бъдат размножавани, разпространявани по електронен път и копирани без писменото разрешение на издателя.

© Снежинка Недялкова Кадиева, автор, 2017.

© Издателство „Наука и икономика“, 2017.

ISBN 978-954-21-0936-5

СЪДЪРЖАНИЕ

Таблицы, фигури и приложения	5
Резюме на български език	8
Резюме на руски език	10
Резюме на английски език	12
Резюме на немски език	14
Увод	16

Глава първа

ТЕОРЕТИЧНИ ОСНОВИ НА ИЗСЛЕДВАНЕТО

1.1. Същност на услугите	21
1.2. Класификация на услугите	32
1.3. Качество на услугите и неговите детерминанти	39
1.4. Съвременни тенденции в предлагането и продажбата на услугите	42

Глава втора

ДОПЪЛНИТЕЛНИ УСЛУГИ В ХОТЕЛИЕРСТВОТО

2.1. Особености на услугите в хотелиерството	47
2.2. Класификация на допълнителните услуги в хотелиерството	51
2.3. Национално и международно регламентиране на допълнителните услуги в хотелиерството	67
2.4. Роля и значение на допълнителните услуги за повишаване на удовлетвореността на клиентите	71
2.5. Съвременни тенденции в предлагането на допълнителни услуги в хотелиерството	79

Глава трета

УСЪВЪРШЕНСТВАНЕ НА ПРЕДЛАГАНЕТО НА ДОПЪЛНИТЕЛНИ УСЛУГИ В ХОТЕЛИЕРСТВОТО В ОБЩИНА ВАРНА

3.1. Нормативни изисквания към предлагането на допълнителни услуги в българското хотелиерство	86
--	----

3.2. Анализ на клиентската удовлетвореност от предлагането на допълнителни услуги в хотелиерството в община Варна ...	91
3.3. Оптимизиране на предлагането на допълнителни услуги в хотелиерството в община Варна за повишаване на удовлетвореността на клиентите	116
Заключение	123
Приложения	125
Използвана литература	157

Таблицы, фигури и приложения

Таблицы

Табл. 1. Различия в характеристиките на услугите спрямо стоките	27
Табл. 2. Елементи на сервизния план	31
Табл. 3. Класификационни признаци и примери за услуги, съобразно отделните сектори	33
Табл. 4. Трисекторен модел на икономиката и разпределение на работната сила в различните фази от развитие на цивилизацията	36
Табл. 5. Стадии в икономическото развитие на база на параметрите: водещ сектор в икономиката, основен производствен ресурс и характер на основните технологии	37
Табл. 6. Допълнителните услуги в хотела и степента им на контакт с клиента	59
Табл. 7. Критерии от методиката за оценка на удовлетвореността на клиентите от допълнителните услуги	92
Табл. 8. Показатели за качеството на услугите	95
Табл. 9. Цел на престоя в хотела – общо, за българи за чужденци	98
Табл. 10. Дял на гостите в хотела, в зависимост от придружавано лице и националност	98
Табл. 11. Степен на покритие на очакванията на гостите, пребивавали за първи път в хотела	106
Табл. 12. Степен на покритие на очакванията на гостите, пребивавали за втори и за трети път в хотела	106

Табл. 13. Степен на покритие на очакванията на гостите, пребивавали за четвърти и повече пъти в хотела	107
---	-----

Табл. 14. Средна оценка, медиана и мода за оценките на качеството на предлаганите допълнителни услуги	111
--	-----

Фигури

Фиг. 1. Маркетинговият триъгълник на услугите	30
--	----

Фиг. 2. Видове допълнителни услуги според потребностите, които задоволяват при пребиваване в хотела	52
--	----

Фиг. 3. Видове допълнителни услуги, според потребностите, които удовлетворяват, съгласно йерархията от потребности по пирамидата на Маслоу	56
---	----

Фиг. 4. Видове услуги в хотела съобразно цикъла на обслужване на госта	61
---	----

Фиг. 5. Структура на равнищата на хотелиерския продукт	76
---	----

Фиг. 6. Дялово разпределение на гостите на хотела според възраст – общо, българи и чужденци, в %	99
---	----

Фиг. 7. Брой респонденти според начина на резервацията на престоя в хотела – общо, българи и чужденци	100
--	-----

Фиг. 8. Дял на анкетираните според използвания начин на пътуване до хотела, общо, българи и чужденци, в %	101
--	-----

Фиг. 9. Използвани източници на информацията за допълнителни услуги в хотела – брой гости – общо, българи и чужденци	102
---	-----

Фиг. 10. Степен на покритие на очакванията от допълнителни услуги – дял на гостите в хотела с непокрити, покрити и надминати очаквания – общо, българи и чужденци, в %	104
---	-----

Фиг. 11. Дял на гостите според честота на посещение в хотела – общо, българи, чужденци, в %	105
--	-----

Фиг. 12. Дял на гостите в хотела според оценката им за равнището на цените на допълнителните услуги в %	107
Фиг. 13. Предпочитани допълнителни услуги от предлаганите в хотела, брой клиенти общо, българи и чужденци	109
Фиг. 14. Оценка за качеството на предлаганите услуги – общо, българи и чужденци – оценки от 0 до 5	110
Фиг. 15. Средни оценки за параметрите на качеството на допълнителните услуги според възрастта на анкетираните	112

Приложения

Прил. 1. Анкетна карта за клиенти на български език	125
Прил. 2. Изисквания към предлаганите допълнителни услуги в хотелите, съгласно Наредба 2 от 1998 г. за категоризиране на туристическите обекти в Република България, приета от Министерството на търговията и туризма	131
Прил. 3. Изисквания за предоставяните допълнителни услуги в хотелите съгласно Наредба за категоризиране на средствата за подслон, местата за настаняване и заведенията за хранене и развлечения (приета с ПМС №357 от 27.12.2004)	135
Прил. 4. Изисквания за предлаганите допълнителни услуги в хотелите, съгласно Наредба за изискванията към местата за настаняване и заведенията за хранене и развлечения и реда за определяне на категория, отказ, понижаване, спиране на действието и прекратяване на категорията (приета с ПМС №217 от 17.08.2015 // ДВ, №65, 25. 08. 2015)	142
Прил. 5. Проведени тестове по проучване Мнението на туристите относно предлаганите допълнителни услуги в хотела	147