

Sissejuhatus hotellimajandusse



Teema eesmärk

Õppida tundma hotellimajanduse ning majutustoote ja -teenuse olemust; saada ülevaade töökohtadest, mida majutussektor pakub.

Teema läbimisel oskate:

- kirjeldada hotellimajanduse olemust ja komponente;
- iseloomustada hotellimajanduse seoseid teiste valdkondadega;
- iseloomustada majutustoote ja -teenuse olemust;
- kirjeldada majutussektoris pakutavaid töökohti;
- iseloomustada kutsestandardi ja teenindusstandardi olemust.

Peatüki alateemad

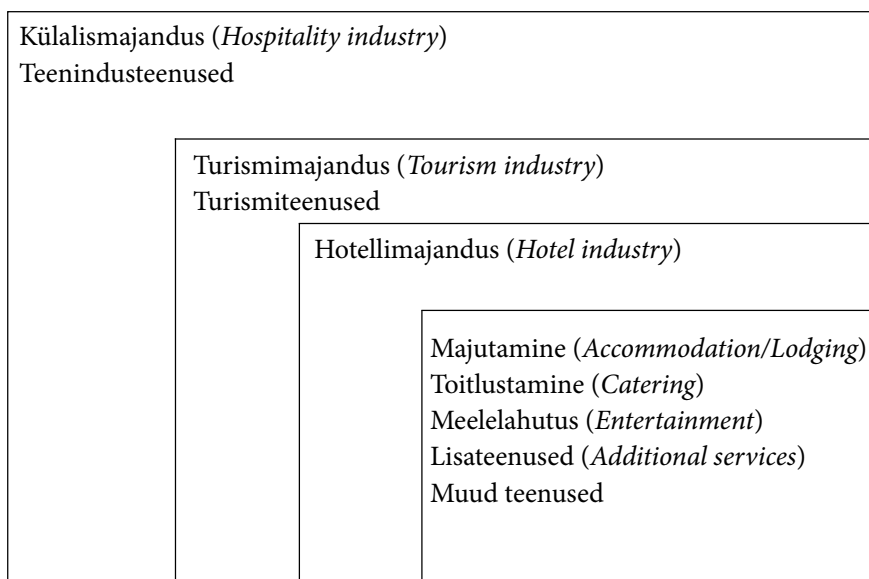
- 1.1. Hotellimajanduse mõiste ja olemus
- 1.2. Majutustoote ja -teenuse olemus
- 1.3. Teenuste osutamine majutusasutustes
- 1.4. Turismi- ja hotellisektor tööandjana
- 1.5. Kutsestandard ja teenindusstandard

1.1. Hotellimajanduse mõiste ja olemus

Enamik hotellimajandusest rääkivaid inimesi mõtleb selle all hotelle ja restorane. Tegelikult on hotellimajandus mitmetahuline ning teiste eluvaldkondadega laialdaselt läbipõimunud valdkond. Alustada tuleb selle mõiste selgitamisega aga hoopis kaugemalt. Kogu maailmas räägitakse üha rohkem **külalis-majandusest** (*hospitality*), mis on orienteeritud nii kohalike kui ka sise- ja välisküllastajate heaolu suurendamisele ja nende teenindamisele ning kus on esindatud nii avaliku, era- kui ka mittetulundus-sektori organisatsioonid. *Macmillan English Dictionary* annab termini *hospitality* vasteks: sõbralik ja külalishke käitumine küllastajate ja külalistega, et nad tunneksid end teretulnuna.

Oxford English Dictionary selgituses on lisaks külalistele (*guests*) ja küllastajatele (*visitors*) märgitud ka võõrad (*strangers*). Hotelliküllastajate liike vaadeldakse lähemalt 3. teemas. Inglisekeelne termin *hospitality* tuleb prantsuskeelsest sõnast *hospice* ning selle esialgseks tähenduseks oli teeliste peavarju ja hoolitsuse pakkumine. Paraku on sellest ajast palju vett merre voolanud ning kadunud ka tollal valitsenud suhted majutuse pakkuja ja teelise vahel. Need olid peremehe (*host*) ja külalise (*guest*) suhted, kus esimene jagas lahkelt oma kasinaid võimalusi teelisele, kes oli tänulik öömaja eest ja järgis tänutundest ajendatuna aupaklikult majas valitsevaid kombeid. Tänapäeval pole peremees enam peremees, vaid teenuse osutaja (*provider*) ja külaline pole enam külaline, vaid teenuse tarbija (*customer*). Kindlasti näeme ka tänapäeval parimates ettevõtetes südamlikke peremehe–külalise suhteid.

Meie ajal kasutatav termin „külalismajandus” hõlmab eelkõige sihtkoha kui terviku valmisolekut külaliste vastuvõtmiseks ning nende ootuste, vajaduste ja soovide täitmiseks.



Joonis 1.1. Külalismajanduse seosed turismi- ja hotellimajandusega.

Allikas: autorid K. Tuuliku käsikirjalise materjali alusel.

Joonisel 1.1. on välja toodud külalismajanduse seosed turismi- ja hotellimajandusega. Külalismajandus hõlmab nii teenindus-, turismi- kui ka hotellimajandust.

NB! Külalismajanduses oluliste teenuste pakkumine toimub ka väljaspool turismi- ja majutusasutusi – näiteks toitlustatakse turiste erinevates kohvikutes, pubides, restoranides; majutust pakutakse ka ühiselamutes, rongides, kirikute juures; meelelahutusteenuseid kasiinodes, ööklubides, teatrites, kontserdisaalides jne.

Turismimajanduse (*tourism industry*) all mõeldakse eelkõige turismialast ettevõtlust, mis tegeleb reiside ettevalmistamise ja korraldamise, külastajate sihtkohas viibimise ning reisiprogrammide sisustamise ja turistidele reisi ajal vajalike teenuste pakkumisega. Valdavalt on siinjuures tegu erasektori ettevõtjatega. Kindlasti tuleks silmas pidada avaliku ja kolmanda sektori rolli turismimajanduse arendamisel.

Turismimajanduse peamisteks komponentideks on:

- majutus koos toitlustamise, meelelahutuse ja lisateenustega;
- reisitransport (lennu-, mere-, maantee- ja raudteetransport);
- looduslikud ja tehnilikud vaatamisväärsused;
- reisiettevõtjad – reisikorraldajad ja reisibürood;
- reisisihi korraldajad (avaliku, era- ja kolmanda sektori organisatsioonid ja asutused).

Turismimajanduse komponendid hõlmavad erinevate turismiteenuste pakkumist. Eesti turismiseaduse järgi võivad turismiteenust pakkuda ja osutada ettevõtja, asutus, sihtasutus või mittetulundusühing (edaspidi *ettevõtja*).



Joonis 1.2. Turism kui erinevate tasandite tööandja.

Allikas: autorid uuringu „Turismiettevõtjad maapiirkonnas 2010” alusel.

Turism mitte üksnes ei muuda riiki paremini äratuntavaks, vaid ergutab sisetarbimist, annab panuse riigi majandusele ning loob töökohti ja sissetulekuid erinevates sektorites (vt joonist 1.2.):

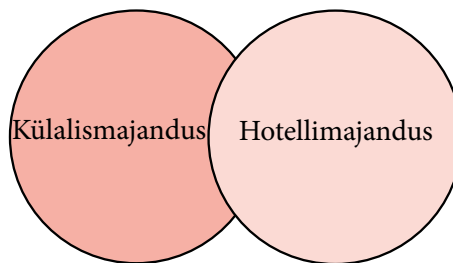
- Turiste teenindavas sektoris: majutus- ja toitlustusettevõtted, transpordiettevõtted, reisikorraldusega seotud ettevõtted, muuseumid jne.
- Ettevõtlussektoris, mille tulud on osaliselt seotud turismiga: majutus- ja toitlustusettevõtete tarnijad, kauplused, turismitrükiste väljaandjad, bensiinijaamad, taksod, pangad, ürituste korraldajad jt.

- Majandussektoris, mille tulu on kaudselt seotud turismiga, nagu näiteks ehitus ja kinnisvara, põllumajandus, toiduainetööstus, trükitööstus, telekommunikatsioonifirmad, reklaamiagentuurid jne.

Hotellimajandus (*hotel industry*) on omakorda üks osa turismimajandusest, kuid turismi- ja hotellivaldkondade vahele on selget piiri tõmmata väga raske. Kui defineerida mõistet **hotellimajandus**, siis selle all mõeldakse majutus-, toitlustus-, meelelahutus- (tantsusaalid, ööklubid jne) ja lisateenuste (saunad, basseinid, ilusalongid, tervise-, äri-, konverentsikeskused jne) osutamist majutusasutustes. Hotellimajandus täidab turismisektoris olulist rolli, pakkudes baastaristut (infrastruktuuri) külastajate majutamiseks. Enamasti toetab majutusteenus külastajate reisieesmärgi saavutamist (sihtkoha külastamine, osalemine konverentsil või suurüritusel jne). Samas võib näiteks paljudes puhkepiirkondades just majutus osutada selleks kriitiliseks hinnangufaktoriks, mille põhjal otsustatakse, kui pikalt piirkonnas viibida (nädal või enam). Majutus võib lühikestes nädalalõpupakettides osutada ka üheks oluliseks tõmbenumbriks.

***NB!** Hotellimajandus hõlmab erinevate teenuste pakkumist kõikidele kodust eemal viibivatele inimestele, kuid sellest süsteemist ei tohiks välja jätta kohalikke elanikke, kellele hotellimajandus pakub samuti teenuseid.*

Ülesanne 1.1. Püüdke täita allolevat joonist. Millised valdkonnad võiksid mahtuda külaliskeskkonda alla, millised hotellimajanduse alla ja kus toimub nende kattumine?



Hotellimajanduses saab eristada kahte aspekti:

- **Funktsionaalne aspekt** – need on tegevused ja toimingud, mida majutusasutused pakuvad ehk mis funktsiooni nad täidavad. Järgmistes teemades tulebki valdavalt juttu nii kliendi ootustest ja vajadustest kui ka ettevõtete pakutavatest teenustest nende rahuldamiseks. On selge, et kõige olulisem funktsioon, mida majutusettevõtte pakuvad, on külastajatele turvalise, puhta ja mugava ööbimisvõimaluse loomine. Samavõrd tähtis on toitlustusvõimalus. Olenevalt majutusasutuse liigist, lisanduvad muud täiendavad tegevused ja teenused.
- **Institutsionaalne aspekt** – need on majutusasutused nii avalikku kui ka erasektoris kuuluvad subjektid ehk isikud (füüsilisest isikust ettevõtjad) ja äriühingud (juriidilised isikud). 9. teemas käsitletakse majutusasutuste omandivorme lähemalt. Pole vahet, kas tegu on füüsilisest isikust ettevõtjale või äriühingule kuuluva ettevõttega, nende tegevus on reguleeritud seaduste ja määrustega. Sageli moodustavad majutusettevõtlusega tegutsejad erialaorganisatsioonid, millest on juttu 2. teemas.

Hotellimajandust tervikuna mõjutavad teised majandusvaldkonnad ja neid mõjutab ka hotellindus ise. Külastajate kulutused hotellis ja väljaspool seda toetavad nii otseselt kui ka kaudselt kohalikku majandust. Hotellid on kohalikul tööjõuturul üldjuhul ka märkimisväärsed tööandjad. Eriti olulise osakaaluga on majutusasutuste loodavad töökohad ning pakutavad teenused väikesemahulise majanduse/tööstusega

piirkondades, kus turismimajanduse arendamine annab elukeskkonnale märkimisväärse lisaväärtuse. Hotellimajandus on tihedalt seotud teiste majandusharudega juba seetõttu, et paljud tooted ja teenused, mida hotellis külastajatele pakutakse, toodetakse mujal. Hotell pakub põhiteenusena majutust – selleks on vaja hoonet, sisekujundust, mööblit, tekstiile, patju, tekke, voodipesu. Klientide hotellis peatumise ajal ja nende vahetudes tuleb tube koristada ja selleks on vajalikud erinevad vahendid, seadmed ja puhastusained. Hotellides pakutakse klientidele süüa ja juua, võimalust tellida giidi, linnaekskursioone, transporti, ürituste pileteid jne. Paljud hotellid tegelevad jaemüügiga – külastajal on võimalik hotellist osta ajakirju, marke, postkaarte, linnaplaane, esmatarbekaupu, karastusjooke jm. Hotell ise ei tooda eelnevast midagi, kõik vajalik muretsetakse vastavat toodet pakkuvatest ettevõtetest ning toetatakse seeläbi teisi majandusharusid.



Foto 1.1. Hotellikompleks Egiptuses (S. Sikov).

Ülesanne 1.2. Koostage üksikasjalik loetelu kas hotellitoas või restoranis vajaminevast inventarist. Mitu nimetust saate? Arutlege kaaslastega.

Hotelli roll on ajaloos muutunud. Kui kunagi oli hotell vaid peatuspaigaks ja ööbimiskohaks, siis tänapäeval on hotellile omistatud uus roll – see peab pakkuma peale majutus- ja toitlustusteenuste rohkelt lisateenuseid, mis oleksid väärtuslikud nii hotelli külastajatele kui ka kohalikele elanikele. Hotellides tegutsevad restoranid, baarid, ööklubid, saunad ja muud üksused on üldjuhul avatud ka kohalikele elanikkonnale. Hotellid täidavad kohalike ettevõtete ja elanikkonna seas olulist rolli nii koosolekute ja konverentside läbiviimise, vaba aja veetmise kui ka meelelahutusvõimaluste pakkujana. Tänu elloetletule on hotellid kujunenud kohalikeks sotsiaalse suhtlemise keskpunktideks.