

УДК 338.488.2(075.8)

Рябушко К.С.¹, Каптюх Т.В.²

¹ студ. гр. ГФ-113сп НУ «Запорізька політехніка»

² старш. викл. НУ «Запорізька політехніка»

ОСОБЛИВОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ У БІЗНЕС-ГОТЕЛІ

Бізнес-готелі – це об'єкти, розташовані в центральних або ділових районах міст. Ділові люди, які є цільовою аудиторією таких готелів, цінують свій час, тому при виборі готелю керуються його розташуванням. Готелі бізнес-класу надають гостям професійне бізнес-обслуговування: від послуг трансферу до конференц-залу.

Безпосередньо бізнес-готелі обладнують конференц-залами та приміщеннями, де можна попрацювати з ноутбуком. Самі номери можуть бути невеликими за розміром і доволі лаконічними по стилю.

По розташуванню бізнес-готелі повинні бути недалеко від вокзалів, аеропортів, а також повинні бути недалеко від ділових центрів, для швидкого переміщення.

Готелі бізнес-класу надають гостям професійне бізнес-обслуговування: від послуг трансферу до конференц-залу. Також у бізнес-готелях надають такі послуги, як доставка кореспонденції, організація ділових заходів за запитом, послуги перекладача, юриста тощо, замовлення квитків на будь-який різновид транспорту, а також обмін валют та прокат автомобілів.

Що стосується внутрішніх складових, такі об'єкти мають бути обладнані сучасною оргтехнікою, а також Wi-Fi-покриттям. Впровадження в готель будь-яких технічних новинок безсумнівно стане плюсом і може зіграти вирішальну роль під час вибору гостем саме цього готелю.

Для успішного обслуговування постояльців бізнес-готелі мають відповідати певним правилам:

Готель має розташовуватися неподалік від адміністративних, громадських та інших центрів міст.

У номерному фонді мають превалювати одномісні номери.

Необхідно, щоб у кожному номері була зона для роботи.

У номерному фонді мають бути апартаменти, для випадку, якщо ділові люди приїжджають із сім'єю.

Варто обладнати простори для проведення ділових подій: конференц-зали, переговорні кімнати тощо.

Неподалік від готелю мають перебувати служби фінансового забезпечення: банківські відділення, пункти обміну валюти тощо.

У складі об'єкта має бути ресторан і бар, а також послуга доставки їжі в номер.

У готелі треба обладнати паркінг.

Середня ціна за номер не повинна перевищувати 4 тисячі гривень, у цю ціну повинно бути включено бізнес ланч, доступ до конференц залу та інше.

Для захисту готелю потрібно:

Відео нагляд: системи відеоспостереження встановлюються у всіх ключових зонах готелю, включаючи рецепцію, коридори, ліфти та зовнішню територію. Це дозволяє відстежувати ситуацію в режимі реального часу та оперативно реагувати на будь-які інциденти.

Системи контролю доступу: електронні замки на дверях номерів, турнікети на входах та інші системи контролю доступу обмежують доступ до певних зон готелю лише авторизованим особам.

Охоронні системи: наявність охоронної служби або підключення до пульта централізованої охорони забезпечує додатковий рівень безпеки. Охоронці здійснюють патрулювання території готелю, контролюють вхід та вихід гостей, а також реагують на тривожні сигнали.

Для забезпечення безпеки гостей у номерах готелі використовують такі заходи:

Надійні замки: двері номерів обладнані міцними замками з різними рівнями захисту, що унеможливають несанкціонований доступ.

Сейфи: у більшості номерів готелів є сейфи, де гості можуть зберігати свої цінності.

Пожежна безпека: усі номери обладнані пожежними датчиками та засобами пожежогасіння. Готелі проводять регулярні протипожежні навчання для персоналу.

Для забезпечення безпеки на території готелю вживаються такі заходи:

Огородження: територія готелю огорожена для обмеження доступу сторонніх осіб.

Освітлення: добре освітлена територія готелю зменшує ризик злочинних дій.

Патрулювання: регулярне патрулювання території охоронцями забезпечує додатковий рівень безпеки.

Бізнес-готелі орієнтовані на задоволення потреб ділових мандрівників, тому їхнє обслуговування має ряд специфічних особливостей, які відрізняють їх від готелів, орієнтованих на відпочинок.

Таким чином, головна мета обслуговування в бізнес-готелі – забезпечити діловим мандрівникам максимально комфортні та функціональні умови для ефективної роботи та повноцінного відпочинку, мінімізуючи витрати часу на вирішення побутових питань.