

УДК 640.41:338.488.2

Лазунько О.О.¹, Журавльова С.М.²

¹ студ. гр. 24-42с, ЗГФК НУ «Запорізька політехніка», м. Запоріжжя

² канд. екон. наук, доцент, ЗГФК НУ «Запорізька політехніка», м. Запоріжжя

ОБСЛУГОВУВАННЯ ГОСТЕЙ В ГОТЕЛІ

Якісне обслуговування клієнтів в готелі – це в першу чергу дотримання стандартів надання послуг. Міжнародні стандарти, які розробляються такими організаціями як IH&RA, UNWTO, ICCA, UFTAA/FUAAV, PATA, дають найбільш загальні приписи й критерії. Але для того, щоб ці загальні стандарти

виконувалися, необхідна чітка технологія обслуговування в готелі й детальні покрокові інструкції для персоналу. Причому не просто скласти документи, але й організувати постійний контроль і покращення всього процесу. Всі методи обслуговування клієнтів в готелі повинні перевірятися на практиці та, за необхідності, коригуватися.

В поняття обслуговування в готелі входить весь спектр основних та додаткових послуг, які надаються клієнтам: розміщення в номері з можливістю онлайн-бронювання та оплати наперед, різноманітний сервіс від тапочок до сніданку в номер чи виклику таксі. І все це передбачає визначений порядок дій та дотримання правил.

Порядок обслуговування гостей в готелі від моменту їх прибуття в готель і до остаточного виїзду є циклічним: послідовним повторенням визначених кроків. Також окремо потрібно врахувати визначені послуги для клієнта ще до його появи в готелі.

Такий цикл обслуговування гостя – це уніфікований стандартний набір послуг, яким має намір скористатися клієнт, з визначеною послідовністю та часом надання. За кожною з таких послуг стоїть ціла система певних дій і правил, які потрібно виконувати бездоганно, щоб отримати зростання лояльності клієнтів, а отже, й підвищення прибутку [1].

Перелік та об'єм послуг можуть варіюватися, але основні етапи завжди забезпечуються у визначеному порядку. В загальному випадку, обслуговування клієнтів в готелі включає в себе чотири етапи:

1. До прибуття в готель (бронювання номеру, попередня оплата).
2. Прибуття в готель, реєстрація та розміщення нового постояльця.
3. Обслуговування гостя в процесі проживання.
4. Виїзд з готелю, включаючи остаточний розрахунок.

При необхідності, ще до прибуття гостя виконується остаточна підготовка до його прийому: санітарна підготовка номеру, попереднє замовлення додаткових послуг у зовнішніх партнерів, а також зустріч гостя в аеропорті чи на вокзалі.

З прибуттям в готель починається етап реєстрації та поселення. Саме зараз клієнт отримує перше і найважливіше враження, тому цей процес повинен бути максимально швидким, зручним та приємним. Ввічливість, доброзичливе відношення, увага до потреб клієнта, а також швидше їх вирішення – основні складові позитивного враження.

І нарешті, повний розрахунок клієнта за проживання, а також надані додаткові платні послуги, і виїзд з готелю. За необхідності сюди включається також доставка гостей на вокзал чи в аеропорт [2].

Крім основних послуг проживання та харчування, в залежності від категорії готелю та його спеціалізації, клієнтам надаються також визначені додаткові послуги. З метою підвищення лояльності клієнтів також впроваджуються різноманітні акції, знижки, спеціальні пропозиції, часто розробляється ціла програма для постійних гостей.

Побутове обслуговування направлене на задоволення потреб постояльця, які виникають в період проживання в готелі. Такий сервіс потрібно будувати не тільки за принципом попиту (що гість прямо озвучує), але й за принципом пропозиції (готель пропонує додаткові послуги, які може надати, а гість вибирає те, що сподобалося). Обслуговування гостей в готелі за міжнародними стандартами означає не тільки задовольняти бажання, які виникають, але й передбачати їх. Але врахуйте, що послуги в жодному випадку не можна нав'язувати!

Список доступних послуг, їх вартість, режим роботи та інша важлива інформація розміщується в інформаційній папці гостя, а також у вестибюлі та на поверхах.

Якщо ці підприємства, які надають послуги (ремонт, пральня, перукарня, аптека), то вони повинні розміщуватися в доступному місці, краще всього на першому поверсі цієї ж будівлі. Для найбільш популярних послуг також має бути можливість їх отримати (якщо це технологічно допустимо) або хоча б замовити безпосередньо з номеру. Для цього в кожному номері має бути телефон, а також спеціальні таблички на двері (наприклад, з проханнями прибрати номер,

почистити взуття, розбудити у визначений час, не турбувати).

Всі послуги мають бути надані своєчасно (в залежності від типу послуги, зразу після замовлення, у встановлені строки після замовлення, або у визначений час доби). Налагодження чіткого виконання без запізнь – одна з найважливіших речей, які впливають на ступінь задоволеності клієнта готелем. Тому організація обслуговування гостей в готелі повинна стосуватися не лише основної послуги проживання, але потрібно опрацювати та впровадити дійові процедури по кожній з додаткових послуг [1].

Раціонально побудована й налаштована технологія обслуговування в готелі – це пряма інвестиція в готельному бізнесі, адже вона окупляється як під час повторного візиту клієнтів, так і у випадку рекомендацій та позитивних відгуків, які приваблюють нових гостей.

Список використаних джерел:

1. Порядок обслуговування гостей в готелі. URL : <https://wiki.otelms.com/uk/post/hotel-guest-service/> (дата звернення: 14.10.2025)
2. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах : підручник. Київ : Альтерпрес, 2009. 447 с.