

УДК 338.448.2:338.46

Трішкіна Н.І.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> канд. екон. наук, доцент, Хмельницький кооперативний торговельно-економічний інститут, м. Хмельницький

## **ВДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ У ПІДПРИЄМСТВАХ ХМЕЛЬНИЧЧИНИ**

Історико-культурні надбання, географічні та кліматичні умови забезпечують чудові умови для розвитку туризму на Хмельниччині.

Готельні послуги поділяються на основні та додаткові.

Основні послуги – це обсяг послуг готелю (проживання, харчування, користування телевізором, холодильником), що включаються до ціни номера (місяця) і надаються споживачу згідно з укладеним договором.

Додаткові послуги – це обсяг послуг, що не належать до основних послуг готелю, замовляються та оплачуються споживачем додатково за окремим договором (послуги з прання і прасування, надання автостоянки, послуги перукарні, прокат спортивного та туристичного інвентарю тощо).

В готельних підприємства Хмельниччини основні послуги надаються в повному обсязі, тому приділимо увагу додатковим послугам, номенклатуру яких пропонуємо розширити.

Для приваблення клієнтів до готельних підприємств пропонуємо включити додаткові послуги, як платні так і безкоштовні. Це можуть бути розважальні, побутові, для сімей, бізнес чи VIP-послуги, в тому числі сформувані послуги у вигляді пакетів. Приваблюючі додаткові види послуг, які пропонуються, здатні заповнити сезони низького попиту, збільшити дохід і покращити імідж готель.

Ознайомившись та дослідивши спеціальну літературу, пропонуємо найбільш розповсюджені такі додаткові послуги:

– ремонт одягу та взуття, прання та хімчистка – виконувати за індивідуальною потребою у спеціальних закладах і майстернях;

– перукарські послуги, візажиста, послуги манікюру – ці послуги можна надавати стилістами, майстрами манікюру та педикюру у номері гостей;

– користування сауною, банею, басейном – у зв'язку з відсутністю бані та басейну в готелі пропонуємо укласти договір співпраці з Хмельницьким аквапарком «7 Океан». Відпочинок у Хмельницькому аквапарку дозволить не лише відпочити, а й отримати позитивні емоції та позбутися стресу. За безпеку відвідувачів тут відповідають професійні рятувальники, а атракціони виготовлені за європейськими стандартами. Інтер'єр гармонійно доповнюють атракціони, сауни і джакузі, плавальний та ігрові басейни. А якщо гості готелю бажають відвідати сауну або баню запропонуємо їм банний комплекс «Терми».

– користування більярдною, спортивним залом і площадками – для надання цієї послуги пропонуємо укласти договір співпраці з оздоровчо-розважальним комплексом «СВ-клуб». Оздоровчо-розважальний комплекс «СВ-Клуб» – територія спорту, краси, бізнесу та розваг, на другому поверсі якого розміщена більярдна зала, а на 4 поверсі тренажерна зала яка оснащена професійними тренажерами на усі можливі групи м'язів. Транспортування гостей до «7 Океан» або «СВ-клуб» здійснювати автотранспортом готелю;

– продаж друкованої продукції, сувенірів;

– доставка квітів і подарунків;

– користування камерою зберігання чи сейфом;

– прокат різноманітного інвентаря, побутових приладів;

– прокат автомобілів – біля залізничного вокзалу розташовано філію Укр-Прокат, де можна орендувати автомобіль. Також на сайті цього підприємства можна переглянути пар авто та обрати необхідну модель. Цю послугу можна надавати за окремим договором співпраці або відобразити необхідну інформацію біля рецепції;

– виклик таксі;

– розважальні послуги – в залежності від потреби гостей пропонуємо сформувати пакети розважальних послуг, а саме:

- для дітей: дитячі розважальні центри, дитячі атракціони, батути, аквапарк;
- ігрові клуби, квести, кворкінги, комп'ютерні клуби, інтернет-кафе;
- кінотеатри, музеї, театри, філармонія, виставки;
- салони краси, солярій, сауни, СПА;
- нічні клуби, караоке, боулінги;
- активний відпочинок: полювання, риболовля, ролики, скейтборди, джампери;
- замовлення місць в прекрасних ресторанах міста;
- організація екскурсій – співпраця з туристичними фірмами міста Хмельницький тільки добавить бонусу готелю. Крім екскурсій обласним центром, пропонуємо екскурсії в історичні міста – Меджибіж, Кам'янець-Подільський, Самчики або в курортні зони «Сатанів» та «Маків». На базі одного із найбільших у Європі, за запасами мінеральних лікувальних вод типу «Нафтуса» – Збручанського родовища – засновано курорт «Сатанів»;
- замовлення послуг перекладачів, гідів – співпраця з бюро перекладів «Адмірал», «Товкмач» у місті Хмельницький. Гіда можна замовити в Хмельницькому обласному краєзнавчому музеї або краєзнавчому музеї міста Хмельницький;
- оренда конференц-залу чи інших приміщень.

Як було зазначено вище, надання основних і додаткових послуг в готелі пропонують у вигляді пакетів: визначеного переліку за фіксовану плату. Вдало продумані пакети послуг готелю здатні привабити клієнтів своєю зручністю та простотою, а також знизити витрати підприємства. Різноманітні види платних і безкоштовних послуг, які надаються готелем, згрупувати за принципом найбільшої затребуваності визначеними групами гостей або у визначені періоди.

Досліджене питання виявило, що найпопулярнішими є пакети вихідного дня, святкові, для молодят, для сімей з дітьми, а також тематичні.

Надання готельних послуг також може залежати від сезонних коливань. Надавати повний список в будь-яку пору року може бути не вигідно, але в періоди високого або особливого попиту можна включати спеціальні платні послуги в готелях, задіявши додатковий персонал та обладнання.

В сучасних складних умовах, керівництву готельного підприємства, необхідно докласти зусиль зі створення різноманітних дозвільних підприємств, які розповсюджувались не тільки на прошарки туристів, а також і на місцевих жителів. Наприклад, створення спеціальної програми «Молодіята», яка включала б в себе: організацію спеціальних номерів; подарунок від готелю; організація романтичних вечорів-зустрічей; прокат лімузину; створення програми розважальних заходів для молодят та ін.

Таким чином, підсумовуючи зазначені пропозиції, можемо сказати, що вдосконалення організації готельних послуг в підприємствах Хмельниччини, повинно бути спрямоване на розширення номенклатури додаткових послуг, удосконаленні системи інформаційного забезпечення; впровадження прогресивних технологій обслуговування; створення спеціальних програм, розрахованих на клієнтів; розробка святкових програм (Різдво, Новий Рік, Весілля, День народження).

### **Список використаних джерел:**

1. Положення про надання послуг у сфері відпочинку і розваг на території Хмельницької міської територіальної громади від 30.09.2021. URL : <https://khm.gov.ua/uk/content/pro-zatverdzhennya-polozhennya-pro-nadannya-poslug-u-sferi-vidpochinku-i-rozvag-na-0>. (дата звернення: 28.10.2024)
2. Аквапарк «7 Океан». URL : <https://www.7ocean.com/uk/> (дата звернення: 28.10.2024)
3. Види послуг в готелі. URL : <https://wiki.otelms.com/uk/post/types-of-hotel-services/#ah12> (дата звернення: 28.10.2024)
4. Дозвілля у Хмельницькому – заклади та розважальні комплекси. URL : <https://www.0382.ua/dosug>. (дата звернення: 28.10.2024)

5. Оздоровчо-розважальний комплекс «СВ-клуб». URL :  
<https://clubsv.com/>. (дата звернення: 28.10.2024)