

УДК 35.658

Терещук Н.В.

к.е.н., доцент кафедри туризму та готельно-ресторанної справи
Уманський національний університет садівництва
м. Умань, Україна

ОСНОВНІ ВИМОГИ І ОСОБЛИВОСТІ ФОРМУВАННЯ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ

Зважаючи на різні трактування можна розглядати послугу, як вид суспільного блага, за допомогою якого задовольняється потреба особи у тимчасовому проживанні та надання інших, пов'язаних із таким тимчасовим проживанням, послуг.

Основні послуги – обсяг послуг готелю (проживання, харчування тощо), що включаються до ціни номера (місця) і надаються споживачу згідно з укладеним договором. Надання основних послуг являється однією з важливих складових організаційної структури будь-якого готельного підприємства. Від діяльності служб, які надають послуги залежить успіх серед клієнтів, імідж, заповнюваність готелю, прибуток, та ін.

Основні послуги можна поділити на дві групи:

- основні обов’язкові послуги;
- додаткові послуги.

До основних обов’язкових послуг (готельних послуг, що включаються до ціни номера згідно вимог нормативно-правових актів) слід включити надання номера (ліжко-місця) для проживання, послуги із прибирання номера, заправлення ліжок, зміни постільної білизни, рушників та туалетних речей у відповідності до категорії готелю, оформлення гостей, а також інші послуги, визначені обов’язковими вимогами нормативних документів (правил та стандартів) для певної категорії готелів. Крім того, до основних обов’язкових послуг готелю слід віднести послуги, визначені п. 4.8 Правил надання готельних послуг, а саме: виклик швидкої допомоги, доставка в номер кореспонденції, побудка у визначений час, надання необхідного інвентарю в залежності від категорії готелю [2].

Для приваблення клієнтів часто надають і додаткові послуги в готелі, платні і безплатні. Це можуть бути розважальні, побутові, для сімей, бізнес чи VIP-послуги, в тому числі часто у вигляді пакетів. Приваблюючи додаткові види послуг, які надаються в готелях, здатні заповнити сезони низького попиту, збільшити дохід і покращити імідж.

Найбільш розповсюджені такі додаткові послуги:

- користування сауною, банею, басейном;
- користування більярдною, спортивним залом і площадками;
- продаж друкованої продукції, сувенірів;
- доставка квітів і подарунків;

- прокат різноманітного інвентаря, побутових приладів;
- прокат автомобілів;
- виклик таксі;
- замовлення місць в ресторанах міста;
- організація екскурсій;
- замовлення послуг перекладачів, гідів;
- оренда конференц-залу чи інших приміщень.

Остаточний перелік послуг, які надаються в готелі, визначає керівництво, враховуючи розмір об'єкту, місце розташування, цільову аудиторію та конкурентну ситуацію. Звичайно, послуги готельного комплексу чи послуги міні-готелю – це будуть два абсолютно різних списку.

Очевидно, що середні та крупні об'єкти мають більші можливості та бюджет. Вони здатні надати своїм клієнтам суттєво більш значні та об'ємні послуги готельного сервісу, не втрачаючи рентабельності. Невеликі об'єкти не здатні організувати повне побутове обслуговування гостей і надавати їм всі основні, додаткові й супутні послуги в готелі. Проте будь-яка точка розміщення має визначити свою власну цільову аудиторію, їх ключові потреби і запити, і прагнути до максимального їх задоволення. Також, список і рівень якості додаткових послуг має відповідати вимогам присвоєної категорії, або як кажуть інакше – кількості зірок [2].

Сучасні дослідження показують, що на підприємствах готельного господарства спостерігається значна невідповідність зростаючих потреб і запитів споживачів обсягам і якості пропонованих послуг, тому для ефективної діяльності ГРК невід'ємною умовою є удосконалення надання основних послуг.

Для підприємств готельно-ресторанного бізнесу важливим є надання послуг максимально високої якості. Сьогодні стає все складніше залучити клієнта зручними апартаментами з красивим видом з вікон, оскільки такий набір послуг, як супутникове телебачення, Wi-Fi, spa-салон, масажний кабінет і басейн став звичним і майже обов'язковим. Потенційний гість готелю - це людина, яка вже не вміє жити без мобільного телефону та Інтернету, а інформаційні

технології дозволяють їй, не виходячи з дому, вивчити інформацію про готелі на сайтах, забронювати номер on-line, а потім замовити залізничний або авіаквиток і вирушити у подорож.

В умовах сьогоденної конкуренції підприємства індустрії гостинності, якщо вони хочуть вижити, не можуть більше опиратися на традиційні, неефективні, консервативні форми культури виробництва [3].

Прагнучи запропонувати клієнтам ексклюзивний сервіс, багато готелів замовляють розробку особливих систем роботи, які суттєво розширюють функції готелю. Серед них, наприклад, можна виділити наступні [4].

Система автоматизації праці працівників відділу продажів. Дозволяє управляти цією сферою, планувати зустрічі з партнерами та клієнтами, вести календар і розклад роботи менеджерів, а також полегшує виконання різних завдань.

Система роботи з клієнтами. Це нові технології в готельному бізнесі, які проводять повний аналіз розміщення гостей в готелі і видають повну аналітику по кожному з них. Ця система дозволяє побачити, які посередники і турагентства краще за всіх забезпечують «доставку» клієнтів до готелю, а також допомагає прорахувати статистику клієнтів за віком, статтю, соціальним статусом, прибутковістю тощо.

Система управління програмами лояльності для клієнтів. Дозволяє готелю розробляти особливі види заохочення для постійних клієнтів, клубні та дисконтні картки, преміальні сертифікати та ін.

Система управління заходами готелю. За допомогою цієї технології можна планувати завантаження різних приміщень готелю - її конференц-залів, ресторанів, банкетних залів. Також ці інновації в готельному бізнесі дозволяють створювати оптимальні графіки заходів, забезпечуючи повне завантаження готелю і даючи йому додаткові можливості для заробітку[1].

Література:

1. Лозгачов В. Удосконалення організації виробництва основних послуг на підприємствах готельно – ресторанного господарства. Збірник наукових праць

X Всеукраїнської студентської науково-практичної конференції *«Актуальні проблеми ефективного соціально-економічного розвитку України: пошук молодих»*. 2022. № 131. С. 207–210.

2. Види послуг в готелі. База знань сайту OtelMS. Knowledge base for working with the system site OtelMS. URL: <https://wiki.otelms.com/uk/post/types-of-hotel-services/>.

3. Домінська О.Я., Батьковець Н.О. Сучасний стан та інноваційні процеси розвитку готельно-ресторанного бізнесу в Україні. *Вісник Львівського торговельно-економічного університету*. 2017. Вип. 52. С. 39-41.

4. Портал готельного і ресторанного бізнесу: веб-сайт. URL: <http://prohotelia.com/> (дата звернення 26.10.2023).