

**Кириченко Т.С.**  
студентка гр. МТЕ-412м  
Національний університет «Запорізька політехніка»  
м. Запоріжжя, Україна  
*наук. кер. – к.е.н., доцент Журавльова С.М.*

## **СЕРВІСНА ДІЯЛЬНІСТЬ В ГОТЕЛЬНОМУ ГОСПОДАРСТВІ**

Індустрія готельного сервісу – одна з найбільших бурхливо розвинених галузей світової економіки. Багато в чому це відбувається завдяки соціальному, економічному і політичному прогресу – за останні кілька років туризм став доступний широким верствам населення.

Одночасно із зростанням загального числа туристів помітний розвиток одержали інфраструктура туризму і її основний компонент – готельний сектор. За багато століть готельний бізнес зазнав різні моделі: від сімейного володіння до участі в міжнародних готельних мережах. Прикладом найбільш результативного володіння в туризмі є створення готельних корпорацій.

Головним завданням готелів є надання послуг тимчасового житла. Успіх роботи будь-якого готелю безпосередньо залежить від узгодженості дій величезної кількості різних людей. Кожен співробітник повинен знати і розуміти місію свого підприємства і спрямовувати всі свої зусилля для успішного її виконання.

Кожен співробітник готелю повинен прагнути обслужити гостей так, щоб вони знову захотіли повернутися, і порекомендували іншим зупинитися саме в цьому готелі – це вищий знак якості обслуговування, для вирішення головного завдання підприємства [1].

Кожній службі готель і її підрозділам слід постійно прагнути до поліпшення якості обслуговування гостей. Це особливо важливо для служби прийому та розміщення. Саме від оперативної інформації служби прийому та

розміщення про події та виїзді всім іншим функціональним службам і її управління залежить порядок у готелі та якість роботи персоналу.

Добре продумана і правильно поставлена задача має велике значення. Вона включає в себе чотирьох різних груп людей: гостей, власників, керівників і службовців.

По-перше, визначаючи основні завдання готелів, слід враховувати потреби і потреби гостей. Незалежно від розміру і категорій готелі всім гостям, які прибувають, необхідно наступне:

- чисті і комфортабельні номери;
- ввічливе, професійне обслуговування;
- безпечні та надійні умови проживання;
- справно функціонуюче устаткування.

Успіх управління готельним підприємством залежить від багатьох факторів, пов'язаних з природно-кліматичними умовами регіона, рівнем життя людей, національними особливостями і традиціями населення, змінами в структурі потреб, мережі підприємств сфери послуг, транспортних комунікацій.

Обслуговування – найбільш видима сторона діяльності сфери послуг, за якою нерідко судять про стан сервісу взагалі.

По-друге, метою управління готельним підприємством є нарощування сумарного результату діяльності працівників контактної зони і виробництв у вигляді наданої послуги, що задовольняє потреби замовника [2].

Індустрія готельного сервісу – складна, комплексна сфера професійної діяльності людей, зусилля яких спрямовані на задоволення різноманітних потреб клієнтів, як туристів, так і місцевих жителів.

Готельна індустрія – це сектор економіки, де клієнту за гроші надаються різного виду послуги. Таким чином, готельна індустрія належить до сфери послуг, яка є однією з найбільш швидко розвинених галузей економіки. Вона охоплює широке поле діяльності: від торгівлі до фінансування і посередництва самого різного роду.

Послуги готельного сервісу пов'язані з наданням розміщення,

комерційним постачанням продовольства і забезпеченням відпочинку і можуть бути класифіковані як центри прибутку (наприклад, готелі і ресторани) або центри витрат (здійснення харчування працівників підприємства). Пропозиція послуги складається як з матеріальних, так і з нематеріальних компонентів, які створюються і управляються виробником з метою задоволення потреб споживача.

Послуги готельного сервісу мають як функціональну, так і емоційну сторони. Споживач в першу чергу прагне задовольнити основні функціональні (фізіологічні) потреби, такі як голод і спрагу. Ці потреби в свою чергу супроводжуються більш складними емоційними (психологічними) потребами: індивідуальністю, становищем у суспільстві, безпекою [3].

Таким чином, сервісна діяльність з використанням продуктивної активності, дозволяють в рамках готелю досягти, адаптації. Сервісні елементи сприяють перетворенню відвідувачів готелю на клієнтів з підвищеним емоційним станом, готовим у будь-який час повернутися сюди назад, отримуючи очікуваний результат.

### **Література:**

1. Малюк Л.П., Варипаєв О.М., Зіолковська А.В. Сервісологія та сервісна діяльність : навч. посібник. Харків. ХДУХТ, 2009. 211 с.
2. Єрко І.В., Барський Ю.М., Новосад О.В. Теоретико-методологічні засади дослідження сервісної діяльності. *Перспективи розвитку туризму в Україні та світі: управління, технології, моделі* : колективна монографія. Луцьк, 2022. Розд. 1.5. С. 82-96.
3. Завідна Л.Д. Готельний бізнес: стратегії розвитку : монографія. Київ, 2017. 600 с.