

УДК 338.46

Белова О.А.¹, Безхлібна А.П.²

¹ студ. гр. МТЕз-410сп НУ «Запорізька політехніка»

² канд. екон. наук, доц. НУ «Запорізька політехніка»

ГОТЕЛЬНЕ ГОСПОДАРСТВО ЯК СКЛАДОВА ІНДУСТРІЇ ТУРИЗМУ

Індустрія гостинності є важливим елементом соціальної сфери та відіграє важливу роль у підвищенні ефективності суспільного виробництва і, як наслідок у підвищенні росту життєвого рівня населення.

Термін гостинність означає притулок для мандрівника. Як науковий термін «гостинність» описує систему заходів та порядок їх виконання з метою задоволення широкого спектру побутових, економічних і культурних потреб гостей туристичних закладів. Сам же термін «гостинність» вперше був введений в 1982 році на конференції національних асоціацій готелів та ресторанів [1].

Гостинність є основою сфери послуг та еквівалентна доброзичливій атмосфері, яка оточує споживачів готельних послуг, що в свою чергу відповідає суті господарської діяльності в цій сфері. Гостинність це система, яка дозволяє подорожуючим мати комфортне місце перебування за межами його проживання. Така система включає послуги розміщення, харчування, додаткові послуги необхідні для комфортного проживання та пов'язані із метою подорожі.

За функціональним призначенням послуги які надаються в закладах готельного господарства, можна поділити на:

– матеріальні послуги – послуги для задоволення матеріально-побутових потреб споживача;

– нематеріальні послуги – послуги пов’язані із задоволенням духовних, інтелектуальних потреб споживача.

Якісне обслуговування споживача – це кінцева мета процесу обслуговування, моменту надання послуги та її проектування.

Термін «послуга» лежить в основі концепції гостинності як індустрії послуг. Це виробнича діяльність, основною характеристикою якої є поєднання процесів виробництва, реалізації та споживання послуг.

«Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг» визначає такі поняття, як готельна послуга, основні послуги, додаткові послуги, якість обслуговування, якість послуги.

Готельна послуга – дії підприємства спрямовані на розміщення споживача шляхом надання місця для тимчасового перебування в готелі, а також інша діяльність пов’язана з розміщенням та тимчасовим проживанням гостя. Готельні послуги складаються з головних та додаткових послуг які надають споживачам при розміщенні в готелі.

Основні послуги – послуги готелю, що включаються у вартість ціни номера та надаються споживачу відповідно з укладеним договором (проживання, харчування).

Додаткові послуги – послуги, що не входять до основних послуг та замовляються і сплачуються окремо за окремим договором.

Якість обслуговування – ступінь споживчих властивостей та ступінь корисності послуг, що визначає її здатність задовольняти потреби споживача.

Якість послуги – це сукупність характеристик послуги, які обумовлюють її придатність задовольнити конкретні потреби споживача відповідно до призначення послуг [2].

Отже, готельне господарство є складовою частиною туристичної індустрії. Оскільки якість розміщення та сукупність послуг має вирішальний вплив на рівень туристичного обслуговування, матеріальна база для розміщення туристів є одним з перших місць де створюється туристична інфраструктура. Через що індустрія гостинності стає швидкозростаючим бізнесом, який має досить високі прибутки.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Гостинність-технологічний елемент обслуговування [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://referat-ok.com.ua/work/gostinnist-tehnologichnij-element-o/> (дата звернення: 20.03.2024).

2. Бойко М. Г., Гопкало Л. М. Організація готельного господарства: / М. Г. Бойко, Л. М. Гопкало: підручник. – К.: Київ, нац. торг.-екон. ун-т, 2006. – 448 с.