

УДК 330.33.012:640.41

Погорелов Н.Є.¹, Шелемєтьєва Т.В.²

¹ студ. гр. МТЕ-119, НУ «Запорізька політехніка»

² д-р екон. наук, проф. НУ «Запорізька політехніка»

ОРГАНІЗАЦІЯ ДІЯЛЬНОСТІ ЗАКЛАДІВ РОЗМІЩЕННЯ ТУРИСТІВ

В конкурентних умовах сучасного ринку туристична індустрія не може успішно розвиватися без відповідної туристичної інфраструктури, яка

забезпечує матеріально-технічну складову туризму і відіграє важливу роль у задоволенні потреб туристів.

Згідно Закону України «Про внесення змін і доповнень до Закону України «Про туризм» туристична інфраструктура – сукупність певних суб'єктів туристичної діяльності (готелі, туристичні комплекси, кемпінги, мотелі, пансіонати, підприємства харчування, транспорту, заклади культури, спорту тощо), які забезпечують прийом, обслуговування та перевезення туристів [1].

Однією з важливих складових туристичного продукту є обслуговування в закладах, що дають мандрівникам можливість зупинитися на ніч, – засобах розміщення туристів. Зкладами розміщення туристів є будь-які об'єкти, в яких туристам епізодично чи регулярно надають місце для ночівлі. До закладів розміщення туристів належать готелі, мотелі, кемпінги, ботелі, туристичні бази, пансіонати, ротелі, флотелі, бун-гало та ін.

За міжнародними рекомендаціями (ВТО), заклади розміщення поділяють на три групи: готелі й аналогічні заклади розміщення; комерційні та соціальні заклади розміщення; спеціалізовані заклади розміщення.

У всіх туристичних закладах розміщення передбачені такі чотири основні групи послуг: розміщення; харчування; дозвілля; побутове обслуговування. Під час перебування в закладах розміщення враження гостя складаються на різних етапах обслуговування та сприймаються ним у комплексі. Серед підприємств розміщення туристів в Україні державна форма власності постійно скорочується, а приватна зростає. Серед типів суб'єктів розміщення туристів основне місце займають підприємства готельного типу.

Розглядаючи діяльність закладів розміщення туристів як суб'єктів ринкових відносин, слід зазначити, що їхня послуга являє собою продукт, що купується туристом за допомогою обмінних угод. І хоча послуга при цьому набуває товарної форми, то предметної форми, що відчувається при реалізації, вона не має. Купівля послуги означає доступ до готельного продукту і його використання у визначений час і у визначеному місці, тобто в самому готелі [2].

При організації діяльності закладів розміщення туристів найважливішу роль відіграють питання якості. Без якісного обслуговування готель не здатний досягти своїх основних цілей. Світова практика розвитку різних готельних корпорацій і ланцюгів, як правило, свідчить, що отримання прибутку є результатом високої якості обслуговування [3]. Якість впливає на кінцевий результат (прибуток) і збільшує обсяг продажів. Але підвищення якості пов'язане зі збільшенням витрат на надання послуг. Додаткові витрати, у свою чергу, збільшують собівартість, але з цього випливає і

зростання продажів. При цьому збільшується загальна ефективність, що отримується від підвищення якості послуг.

Основним елементом послуги розміщення є готельний номер, який поєднує багатофункціональні приміщення, призначені для відпочинку, сну, роботи проживаючих. У готелях є в наявності різні категорії номерів, що відрізняються площею, меблюванням, устаткуванням, оснащенням тощо. Однак незалежно від категорії кожен готельний номер повинен мати: меблі й устаткування; ліжко; стілець або крісло в розрахунку на одне місце; нічний столик або тумбочку в розрахунку на одне ліжко; шафу для одягу; загальне освітлення; кошик для сміття. Крім цього, в кожному номері повинна міститися інформація про готель і план евакуації на випадок пожежі.

Серед основних підходів в організації управління готельним підприємством є: процесний – прогнозує управління як неперервний процес взаємопов'язаних управлінських функцій; системний – за цього підходу готельне підприємство розглядають як поєднання взаємопов'язаних елементів – людських ресурсів, структурних підрозділів, технології, управлінських рішень, зорієнтованих на досягнення різних цілей в умовах змінного зовнішнього середовища; ситуаційний – передбачає застосування різних методів управління відповідно до обставин, що формуються в середовищі гостинності.

Отже, важливим завданням організаційної та планової роботи закладів розміщення є неухильне зростання ефективності його експлуатаційної діяльності, спрямованої на високоякісне обслуговування споживачів готельних послуг, зростання їх обсягу та зниження трудових і матеріально-фінансових витрат у процесі надання послуг.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Закон України Про внесення змін до Закону України «Про туризм». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1282-15#Text> (дата звернення: 10.04.2023).
2. Дядечко Л. П. Економіка туристичного бізнесу. URL: <https://infotour.in.ua/dyadchko61.htm> (дата звернення: 10.04.2023).
3. Якість обслуговування туристів у готелях – важливий чинник розвитку туризму URL: https://pidru4niki.com/18340719/turizm/yakist_obsługovuvannya_turistiv_gotelyah_vazhliivy_chinnik_rozvitku_turizmu (дата звернення: 10.04.2023).