

ОСОБЛИВОСТІ ПРОЦЕСУ НАДАННЯ ДОДАТКОВИХ ПОСЛУГ У ГОТЕЛЯХ

**Віннік Д.Г., здобувач вищої освіти,
Миколаївський національний аграрний університет**

Готельний сервіс поділяється на основні, додаткові і індивідуальні види послуг. В залежності від побажань отельєра і рівня конкурентного середовища в заданому регіоні, цей сервіс може бути як абсолютно безкоштовним, так і за додаткову плату.

Послуги готелів класифікуються на основні, а також додаткові. Головні - надання затишних номерів кількох категорій, що відрізняються різним рівнем зручностей. Вони можуть бути оснащені різними видами побутової техніки. Від критерію зручності залежить вартість проживання. Додаткові послуги готелю - предмет інтересу постояльців. При укладанні домовленості прописується весь комплекс послуг, що надаються готелем гостю. В обов'язковому порядку людина отримує чеки про проживання. Люди, вперше вирушають в ділову поїздку можуть не знати - яким документом оформляються на відрядження? Чек - головне свідчення оплати готельних послуг. Оплата може виконуватися різними варіантами - подорова, погодинна за договором з співробітниками готелю.

Існує ряд основних послуг в готелі, закріплені на законодавчому рівні, як ті блага, які повинні надаватися у всіх готельних установах, як безкоштовні.

До числа персональних послуг відноситься в тому числі індивідуальний працівник готелю, який супроводжує постояльца на повний період його перебування. В його обов'язки входить консультації з усіх питань, вишукування рішень будь-якої складності, щоб задовольнити побажання вимогливого клієнта.

Непоганим варіантом індивідуального підходу до гостя є невеликі подаруночки, приємні сувеніри на пам'ять про перебування у вашому готелі. Це може бути будь-яка сувенірна продукція, наприклад, шоколадки місцевої фабрики з логотипом вашої компанії. Цей недорогий і скромний подарунок підкреслить рівень сервісу в вашому готелі і змусить посміхнутися навіть самого суворого гостя.

Як правило, організація додаткових послуг передбачає створення самостійних служб для кожного їх виду. Додаткові послуги діляться на платні і безкоштовні, до останніх відносять надання окропу, ниток, голок, одного комплекту посуду і столових приладів; побудку в призначений час; виклик швидкої допомоги; користування медичною аптечкою; доставку в номер кореспонденції.

Додаткові послуги готелю підрозділяються на дві категорії:

1) послуги, що надаються безпосередньо самим готелем (тобто власними силами);

2) послуги, що надаються силами сторонніх організацій.

Перелік додаткових послуг може доповнюватися, змінюватися і диференціюватися в залежності від розмірів готелю, його розташування та цільового призначення, рівня комфортабельності й інших причин. Найчастіше готелі пропонують своїм гостям скористатися послугами підприємств харчування (бари, ресторани, кафе, буфети, коктейль-бару, фітобара), продуктового та сувенірної магазинів, торгових автоматів. Провести вільний час і відпочити можна на дискотеці, в казино, нічному клубі, залі ігрових автоматів, залі відеоігор, більярдної і кегельбані. Для любителів активного відпочинку готелі пропонують скористатися послугами сауни, лазні, масажною, басейну (відкритим, критим і дитячим). До подібних послуг також належать спортзали, дитячі майданчики, міні-гольф, тренажерний зал, майданчики для гольфу, баскетболу, волейболу, настільний теніс, теніс, конюшня, пляж на морському, озерному, річковому узбережжі, а також обладнання для водного і підводного видів спорту. Можна також відвідати салон краси, перукарню, а також скористатися послугами медпункту, камери схову, сейфа в адміністрації і сейфа в номері, пункту обміну валюти, пункту замовлення квитків (на літак, потяг, автобус, таксі і т.д.), бюро подорожей і екскурсій, пункту прокату автомобілів, автостоянкою та паркуванням автомобілів, гаражем, чистять взуття. До послуг ділових людей надаються: зал нарад, концертний зал, бізнес-центри, копіювальний апарат, факс, місцевий та

міжнародний телефон. У номерах гостям пропонується додатковий посуд у номер, праска, телевізори, холодильники і т.д.

В обслуговуванні клієнтів можуть брати участь організації, які не перебувають в будівлі готелю (пральні, хімчистки, ремонтні майстерні, транспортні підприємства, туристичні фірми, страхові компанії). Вони виконують замовлення готелю позачергово. Щоб забезпечити термінове і високоякісне виконання послуг, необхідно попередньо вивчити і уточнити всі умови їх надання з підприємством-постачальником і укласти з ним договір.

Список використаних джерел

1. Класифікація видів економічної діяльності: ДК 009:2005. – К.: Держспоживстандарт України, 2005.
2. Мальська М.П. Просторові системи послуг (теорія, методологія, практика): Монографія / Мальська М.П. – К.: Знання, 2009. – 363 с.
3. Єфімова О.П. Економіка готелів і ресторанів: навч. посібник / Єфімова О.П., Єфімова Н.А., Олефіренко Т.А.; під. ред. Н.І. Кабушкіна. – 2-ге вид. – М.: Нове видання, 2005. – 396 с.

Науковий керівник – Мельник І.О., канд. екон. наук, доцент, кафедра економіки підприємств, Миколаївський національний аграрний університет