

Вікторія ШУМАКОВА
ЗВО спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа
Одеський національний економічний університет
м. Одеса, Україна
*Науковий керівник - канд.екон.наук, доцент кафедри
туристичного та готельно-ресторанного бізнесу*
Ольга ШИКІНА

СПЕЦИФІКА ОБСЛУГОВУВАННЯ РІЗНИХ КАТЕГОРІЙ ТУРИСТІВ У ГОТЕЛЯХ ПРЕМІУМ-КЛАСУ

У сучасному світі готелі преміум-класу стикаються з необхідністю обслуговувати дуже різні категорії туристів, кожна з яких має свої унікальні потреби та очікування. Розуміння специфіки обслуговування цих різних груп є надзвичайно важливим для забезпечення найвищого рівня сервісу та задоволеності гостей. П'ятизіркові готелі розробляють спеціальні програми та підходи, щоб задовольнити вимоги бізнес-туристів, відпочиваючих сімей, пар, що перебувають у романтичній подорожі, VIP-персон, туристів похилого віку та гостей, що подорожують з метою оздоровлення. Кожна з цих категорій має свої унікальні характеристики, які впливають на організацію обслуговування в готелях вищої категорії (табл. 1).

Однією з найважливіших категорій клієнтів преміум-готелів є бізнес-туристи, які подорожують з діловою метою. Для цієї групи гостей ключовими аспектами є ефективність, комфорт та можливість працювати під час перебування в готелі. П'ятизіркові готелі зазвичай пропонують їм спеціальні номери з робочою зоною, високошвидкісний інтернет, послуги секретаря та перекладача, а також конференц-зали різних розмірів для проведення зустрічей та презентацій. Важливими елементами сервісу для бізнес-туристів є експрес-реєстрація та виселення, цілодобовий бізнес-центр з доступом до комп'ютерів, принтерів та сканерів, а також гнучкий графік роботи ресторанів, які можуть запропонувати сніданки з раннього ранку та пізні вечери. Крім того, для цієї категорії гостей часто розробляються спеціальні пакети послуг, які включають

трансфер з аеропорту, доступ до лаунж-зони та спа-центру для відпочинку після напруженого робочого дня [1].

Таблиця 1. Специфіка обслуговування різних категорій туристів у готелях преміум-класу

Категорія туристів	Ключові потреби	Спеціальні послуги та інфраструктура
Бізнес-туристи	Ефективність, комфорт та можливість працювати під час перебування в готелі.	Номери з робочою зоною, високошвидкісний інтернет, конференц-зали, експрес-реєстрація, цілодобовий бізнес-центр та гнучкий графік роботи ресторанів.
Сімейні туристи	Безпека, комфорт та наявність розваг для дітей різного віку.	Сімейні номери, дитячі меню, клуби з аніматорами, дитячі басейни, ігрові майданчики та послуги няні.
Романтичні подорожі	Приватність, особлива атмосфера та ексклюзивність сервісу.	Романтичні пакети, прикрашання номерів, SPA-процедури для пар, приватні вечери та люкси з панорамними видами.
VIP-гості та знаменитості	Конфіденційність, підвищена безпека та індивідуальний підхід до обслуговування.	Окремі входи та ліфти, люкси з підвищеною безпекою, особисті дворецькі, послуги охорони та броньовані автомобілі.
Туристи похилого віку	Доступність інфраструктури, безпека перебування та належне медичне забезпечення.	Адапована інфраструктура, спеціальні програми харчування, оздоровчі процедури, доступ до медичного персоналу та спеціальні екскурсії.
Оздоровчий туризм	Wellness-програми, якісне здорове харчування та можливості для фізичної активності.	Спа-центри, фітнес-зали, консультації дієтологів, органічні меню, йога-студії та термальні басейни.

Сімейні туристи становлять іншу важливу категорію гостей готелів преміум-класу. Для них ключовими факторами є безпека, комфорт та наявність розваг для дітей різного віку. П'ятизіркові готелі розробляють спеціальні сімейні номери або суміжні кімнати, пропонують дитячі меню в ресторанах, а також забезпечують наявність дитячих клубів з професійними аніматорами. Для малюків можуть надаватися дитячі ліжечка, ванночки, підігрівачі для пляшечок та послуги няні. Для старших дітей організовуються спеціальні розважальні програми, майстер-класи та екскурсії. Важливим аспектом є також адаптація інфраструктури готелю для сімейного відпочинку: наявність дитячих басейнів, ігрових майданчиків, кінотеатрів з дитячими фільмами. Персонал готелю проходить спеціальну підготовку для роботи з дітьми різного віку, враховуючи їхні психологічні особливості та потреби [2].

Пари, що подорожують з романтичною метою (наприклад, молодята або пари, що святкують річницю), також є важливою категорією гостей преміум-готелів. Для них ключовими факторами є приватність, атмосфера та ексклюзивність. Готелі розробляють спеціальні романтичні пакети, які можуть включати прикрашання номера пелюстками троянд, шампанське та фрукти при заселенні, спеціальні sra-процедури для двох, приватні вечери під зірками або на пляжі. Для молодят часто пропонуються спеціальні люкси з панорамними видами, джакузі та іншими елементами розкоші. Персонал готелю приділяє особливу увагу створенню романтичної атмосфери та забезпеченню приватності для таких пар, а консьєржі допомагають організувати особливі заходи, такі як пропозиція руки та серця або річнична вечеря.

VIP-гості та знаменитості становлять особливу категорію клієнтів п'ятизіркових готелів, для яких найважливішими факторами є конфіденційність, безпека та індивідуальний підхід. Для таких гостей готелі пропонують окремі входи та ліфти, люкси з підвищеною безпекою, а також послуги особистих дворецьких, які доступні 24/7. Важливим аспектом є забезпечення конфіденційності інформації про перебування таких гостей у готелі та їхні запити. Персонал, який працює з VIP-клієнтами, часто підписує угоди про нерозголошення та проходить спеціальну підготовку. Для забезпечення безпеки знаменитостей готелі можуть надавати послуги охорони, броньовані автомобілі для пересування містом та спеціальні заходи для уникнення уваги папараці або шанувальників [3].

Окремою категорією гостей преміум-готелів є туристи похилого віку та люди з обмеженими можливостями. Для них ключовими факторами є доступність, безпека та медичне забезпечення. П'ятизіркові готелі адаптують свою інфраструктуру для таких гостей: встановлюють пандуси, ліфти з голосовим супроводом, спеціальні поручні в номерах та ванних кімнатах. Для гостей похилого віку розробляються спеціальні програми харчування, оздоровчі процедури та екскурсії з врахуванням їхніх фізичних можливостей. Важливим аспектом є також наявність медичного персоналу в готелі або можливість

швидкого виклику лікаря в разі необхідності. Персонал готелю проходить навчання з надання першої допомоги та особливостей спілкування з людьми похилого віку.

Ще однією важливою категорією є туристи, що подорожують з метою оздоровлення та wellness. Для них ключовими факторами є наявність високоякісних спа-центрів, фітнес-залів та спеціальних програм для здоров'я. П'ятизіркові готелі розробляють комплексні програми, які можуть включати консультації з дієтологами, персональні тренування з інструкторами, різноманітні спа-процедури та масажі. Для таких гостей особливе значення має якість харчування: готелі пропонують спеціальні меню з органічних продуктів, вегетаріанські та веганські опції, а також програми детоксикації. Інфраструктура готелю адаптується для таких гостей: створюються зони медитації, йога-студії, басейни з термальною водою та інші.

Список використаних джерел :

1. Світлинець О. В., Горішевський П. А., Шикіна О. В. Вплив сучасних технологій на розвиток готельно-ресторанного бізнесу: від інтернет-бронювання до цифрового маркетингу // Міжнародний науковий журнал "Інтернаука". Серія: "Економічні науки". 2024. №6. <https://doi.org/10.25313/2520-2294-2024-6-9977>

2. Oliinyk, O., Dolynska, O., Polova, O., Shykina, O. and Sliusarchuk, O. (2024). Modern, Innovative Approaches to Managing the Quality and Competitiveness of Hospitality and Tourism Businesses. Econ. Aff., 69 (Special Issue): 169-177. URL: <http://surl.li/uoweb>

3. Шикіна, О. (2023). Корпоративна освіта як ознака інтеграційних процесів у готельних мережах. Економіка та суспільство, (57). <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-57-123>