

УДК 338.488.2:640.4

Мілена Вольперт

*студентка 5-го курсу спеціальності
241 «Готельно-ресторанна справа»,
Харківський національний університет
імені В. Н. Каразіна*

Олена Жихор

*д-р екон. наук,
професор, академік НАН ВО України,
Харківський національний університет
імені В. Н. Каразіна*

НАДАННЯ ДОДАТКОВИХ ПОСЛУГ: ОРГАНІЗАЦІЯ ТА НАПРЯМИ ЇХ УДОСКОНАЛЕННЯ

Готельна послуга – дії підприємства з розміщення споживача через надання номера для тимчасового проживання в готелі, а також інша діяльність, пов'язана з розміщенням і тимчасовим проживанням.

Готельна послуга складається з основних і додаткових послуг, що надають споживачеві при розміщенні та проживанні в готелі [1].

Послуги, що надають у готелях, поділяють на платні та безкоштовні.

До додаткових без оплати мають бути віднесені такі види послуг: виклик швидкої допомоги; користування медичною аптечкою; доставлення в номер кореспонденції, отриманої для її клієнтів; вчасне розбудження; надання окропу, голок, ниток, одного комплекту посуду й столових приборів [3].

Інші види додаткових послуг та їх класифікація:

1. Автоматизоване обслуговування.

Популярними стають підприємства готельного господарства, де обслуговування частково автоматизоване завдяки використанню інформаційних систем і технологій. Автоматизовані системи обслуговування клієнтів спрощують процес реєстрації відвідувачів,

взаємодії з покоївками, замовлення на обслуговування рестораном і інше.

У тренді сьогодні глобальні комп'ютерні системи резервування, комунікаційні мережі, мультимедійні системи, інформаційні системи менеджменту.

2. Замовлення онлайн.

Було б зручно, якщо б послуги готелю можна було замовляти через мобільний застосунок або через застосунок у телевізорі номера. Таким чином гість готелю не контактуватиме с персоналом готелю або телефонувати.

3. Електронне меню.

Зробити меню у ресторанах готелю електронним на планшетах із зображенням страв та описом для кожного гостя. Гість зможе роздивитися страви, а ще можна було б додати відео приготування страв.

4. Кулінарні заходи (майстер класи).

Для гостей готелю було б цікаво відвідати кулінарні майстер класи. Для таких заходів можна використовувати конференц-зали готелю та запрошувати відомих кухарів, шеф-кухарів та бренд-шефів з різних куточків світу.

5. Запрошення сомельє.

Також у готелі можна організувати конкурс або майстер-клас відомих сомельє, влаштувати масштабний форум із відомими спікерами на обрану тему чи викликом для гостей готелю або для усіх охочих. На сьогодні такі заходи є дуже популярними та інформативними.

6. Стрілецький клуб.

Стрілецький клуб – це ще одна послуга, яку можна надавати на території готелю. Вона належить до розважальних заходів і матиме попит у різних гостей, водночас підвищуючи привабливість готельного підприємства.

7. «Тверезий водій».

«Тверезий водій» – це послуга, яка допомагає вирішувати проблему з автомобілем, коли власник автотранспорту вжив спиртні напої. Відповідальними за реалізацію цієї додаткової послуги можуть стати конс'єржі [4].

Ключові слова: напрями вдосконалення, готельна послуга, додаткові послуги.

Список використаних джерел

1. Бойко М. Г. Організація готельного господарства : підручник / Бойко М. Г., Гопкало Л. М. – Київ : Київ, нац. торг.-екон. ун-т, 2006. – 448 с.
2. Галасюк С. С. Організація готельного господарства : навч.-практ. посіб. / С. С. Галасюк, С. Г. Нездоймінов. – Київ : ФОП Гуляєва В. М., 2019. – 204 с.
3. [Електронний ресурс] – URL: [phttp://moodle.socosvita.kiev.ua/moodledata/filedir/d9/2f/d92f4c618de83576300326b1b4653ccc5247215a](http://moodle.socosvita.kiev.ua/moodledata/filedir/d9/2f/d92f4c618de83576300326b1b4653ccc5247215a)
4. Інноваційні послуги в готельному бізнесі як інструмент підвищення конкурентоспроможності – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/innovatsionnye-uslugi-v-gostinichnom-biznese-kak-instrument-povysheniya-konkurentosposobnosti>