

УДК 330.88:338.46

Оксана Давидова

д-р екон. наук, професор,
завідувач кафедри готельного і ресторанного бізнесу,
Харківський національний економічний університет імені Семена Кузнеця

ОСОБЛИВОСТІ ПОСЛУГ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ ЯК НЕВІД'ЄМНОЇ СКЛАДОВОЇ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ

Готельний і ресторанний сервіс включає цілий комплекс послуг для туристів і є ключовим чинником, що визначає перспективи розвитку в'їзного туризму та внутрішнього ринку туристських послуг, конкурентоспроможність вітчизняного туризму на світовому ринку.

Індустрія гостинності це комплекс галузей головне завдання яких пов'язується з обслуговуванням туристів під час їхнього перебування поза місцем постійного проживання. До індустрії гостинності, згідно визначень провідних спеціалістів у сфері економіки туризму, належать готельний та ресторанний бізнес, підприємства транспортного обслуговування, сфера розваг.

Готельний бізнес у структурі індустрії гостинності виконує ключові функції, оскільки пропонує відвідувачам комплекс послуг, у формуванні та реалізації яких беруть участь всі сектори й елементи індустрії гостинності. Таким чином, доцільно виділити готельну індустрію як найбільш комплексну складову індустрії гостинності та розглядати її самостійно.

Зміст понять «готельна справа», «готельний бізнес», «готельна індустрія» – пов'язується з економічною діяльністю спеціалізованих підприємств, що пропонують на комерційній основі власні послуги і забезпечують споживачам, які подорожують необхідні умови для розміщення та харчування.

Готельні підприємства виконують одну з основних функцій у сфері обслуговування туристів – забезпечують їх житлом і побутовими послугами під час подорожі. Поняття «готельна справа» застосовувалося спочатку для визначення діяльності готелів. Нині ж це поняття охоплює діяльність кемпінгів, мотелів, туристичних баз та ін. Але готель був першим типом підприємств що надавали послуги проживання громадянам, і саме він дав назву всій галузі.

Прискорений розвиток туристичної галузі, прагнення підприємств до отримання найвищого прибутку та зростаюча платоспроможність споживачів послуг сприяють розширенню та урізноманітненню готельної діяльності. Поряд з послугами проживання й харчування пропонуються такі нові додаткові послуги, як обслуговування ділових зустрічей, спортивні, медичні, посередницькі, комунально-побутові та ін. При цьому підприємства готельного господарства розширюють послуги не тільки притаманні даній галузі, а й іншим галузям.

Економічна сутність готельної діяльності полягає у тому, що вона має нематеріальний характер. Результатом виробничо-експлуатаційної діяльності готелів є не готовий продукт, а пропозиція особливого виду послуг. При цьому послуги не можуть вироблятися окремо від існуючого матеріального продукту, тобто без експлуатації матеріально-технічної бази (будівлі, споруди, обладнання, інвентар), яка виступає основою виробництва реалізації пропонованих послуг. З урахуванням особливостей обслуговування в готельному господарстві, де поєднується виробництво та споживання послуг, цей процес визначається поняттям «надання послуг». Слід підкреслити, що в процесі цієї діяльності здійснюється продаж і безпосереднє надання послуг.

Серед особливостей готельної послуги слід зазначити такі:

- різноманітність (складові частини продукту виступають у різних сполученнях);
- гнучкість (продукт – крім готової, стандартної послуги, пропонованої клієнтам, може здобувати також інші форми, згідно запитам).

Підприємства готельного господарства забезпечують розміщення та обслуговування гостей, які приїжджають для відпочинку, дозвілля, вирішення комерційних справ. Розміщення входить до складу будь-якої туристичної програми, незалежно від її тематичної спрямованості та тривалості. Значення готельного бізнесу в системі господарювання

полягає також у тому, що ця галузь формує обсяг робіт для туризму, транспорту, роздрібної торгівлі, громадського харчування, страхування, культури та мистецтва, архітектури і проектування, екскурсійного обслуговування, рекламної індустрії.

В умовах конкуренції готельні підприємства працюють у напрямі розширення переліку додаткових послуг. Вони є джерелом отримання прибутків і способом підвищення конкурентоспроможності українських підприємств.

Ключові слова: індустрія гостинності, послуга, діяльність, підприємство, готельне господарство.

Список використаних джерел

1. Давидова О. Ю. Концептуальні фактори розвитку готельно-ресторанної галузі України / Давидова О. Ю., Ліннік В. Ю. // Вісник Одеського національного університету ім. І. І. Мечникова. Серія: Економіка : зб. наук. пр. – Одеса, 2015. – Т. 20. Вип. 6. – С. 36–40.
2. Sustainable development of enterprises with digitalization of the economic management / Davydova O., Kashchena N., Staverska T., Chmil H. // International Journal of Advanced Science and Technology. –2020. –Vol. 29, – № . 8s. – P. 2370–2378.
3. Радзімовська О. Перспективні напрями розвитку ресторанного туризму / Ольга Радзімовська, Марія Паска // Сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності : зб. тез. II Міжнар. наук.-практ. конф. (7–8 жовт. 2021 р.). – Львів : ЛДУФК імені Івана Боберського, 2021. – С. 88–90.
4. Levchuk A. Basis principles rational balanced diet for athletes / Alla Levchuk, Mariia Paska // Сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності : зб. тез. II Міжнар. наук.-практ. конф. (7–8 жовт. 2021 р.). – Львів : ЛДУФК імені Івана Боберського, 2021. – С. 107–108.