

43. Шляхи покращення надання побутових послуг в готелях ділового призначення

Артем Ущатовський

Національний університет харчових технологій, Київ, Україна

Вступ. В зв'язку з пандемією COVID-19, ринок готельних послуг зазнав колосальних втрат, в зв'язку з зменшенням частки подорожуючих туристів, різноманітні карантинні обмеження, тощо. Тому щоб встояти на ринку та втримати існуючі позиції, потрібно шукати нові шляхи покращення фінансово-економічного стану. Постійно виникає необхідність знаходити нові варіанти вдосконалення процесу обслуговування споживачів готельних підприємств і надання послуг для успішного існування на ринку готельних послуг та підвищення прибутку.

Матеріали і методи. В роботі використані результати досліджень вітчизняних та закордонних фахівців індустрії гостинності. Для обробки, викладення та узагальнення отриманої інформації використані методи системного пошуку, аналізу та синтезу.

Результати. Різноманітність й асортимент побутових послуг постійно розширюються. На сьогодні їх налічується вже понад шістдесят. Високий рівень сервісу допомагає готелю зарекомендувати себе на ринку туристських послуг з кращого боку і залучити більше гостей.

В готелі ділового призначення повинні бути такі побутові послуги: доставка газет та кореспонденції в номер; виклик швидкої допомоги; доставка в номер термометра, медикаментів першої необхідності; побудка гостей готелю в будь-який час за їх попереднім проханням. Для ділових туристів з дітьми буде доречною послуга няні або дитяча кімната.

Для підтримання конкурентоздатності на сучасному вітчизняному ринку готельних господарств є необхідність впроваджувати в готелях новітні послуги, де обслуговування частково автоматизоване з використанням інформаційних систем і технологій. Наприклад, за допомогою картки ключа забезпечити гостю доступ до значної кількості послуг безпосередньо через телевізор, що знаходиться у номері. Спеціальний пристрій, під'єднаний до телевізора, дає можливість туристу резервувати місце в ресторані, вибирати страви та напої для подання їх до номеру, підвести баланс своїх затрат у готелі, забронювати авіаквитки, місця в готелях, автомобіль напрокат тощо.

Процес надання побутових послуг є досить складним, але добре організованим і послідовним комплексом дій. Виконання кожного етапу цього комплексу має бути підпорядковано певним правилам, встановленим законодавчими та іншими нормативно-правовими актами.

Висновок. З метою підвищення якості обслуговування ділових гостей, а також конкурентоспроможності на ринку України побутових готельних послуг, підприємства повинні мати не тільки високий рівень комфорту, але й широкий набір додаткових послуг. Правильна організація процесу впровадження і надання побутових послуг в готелях ділового призначення зумовлює можливість розширення переліку пропозицій для гостей готелю і залучення нового сегменту споживачів.

Література.

1. Круль Г.Я. Основи готельної справи : навч. посіб. / Г.Я. Круль – К. : Центр учбової літератури, 2011. – 368 с.