

30. Оригінальність послуг як запорука успіху сучасного готелю

Надія Любачевська, Тетяна Влодарчик

Національний університет харчових технологій

Вступ. Для багатьох готель – всього лише місце для сну. Як правило, усе, що потрібно відвідувачам від готельного номера – чиста білизна, гаряча ванна, у деяких випадках – телевізор або доступ в Інтернет.

Однак, сучасного туриста, який встиг багато цікавого побачити, важко вже чимось здивувати. Тому готелі в боротьбі за прихильність відвідувачів придумують незвичайні послуги та процедури. Зупиняючись у деяких готелях світу, можна скористатися досить дивними, часом корисними, а іноді і зовсім безглуздими послугами.

Методи дослідження. За допомогою методу аналізу офіційних відгуків туристів про заклади відпочинку було відібрано готелі, які користуються сьогодні найбільшою популярністю через надання особливих послуг.

Результати. Так, готель *Palazzo Magnani Ferroni* у Флоренції відомий тим, що влаштовує клієнтам сеанси аромотерапії. Туристам надають право самостійно обирати, яким ароматом буде пахнути їх номер протягом усього дня. Перед заселенням гостя адміністрація з'ясовує, які пахощі йому до душі, а вже тоді втілює в

життя бажання відвідувачів: запах кави вранці, лаванди перед сном, або хвої та імбирної випічки в переддень Різдва...

Туристам, які вирішили відпочити пасивно, необхідно відправитися у швейцарське містечко Гштаад. Персонал готелю *Bernerhof* у якості антистресового методу пропонує гостям зовсім нову програму – цілковитий відпочинок від фізичної активності. Лінь і безділля заохочуються смачними призами. Ранком кожний клієнт одержує крокомір. Завдання клієнта – зробити якнайменше кроків. Зусилля винагороджуються за вечерею, яка також подається клієнтові в номер, щоб він не робив зайвих рухів.

Активним туристам буде комфортно у *Houstonian Hotel* міста Х'юстон, США. Тут постояльці можуть не тільки банально поплавати в басейні, але й зайнятися скелелазанням на спеціально обладнаному майданчику. До послуг клієнтів – десятки видів фізичного навантаження, професійні інструктори та необхідне устаткування.

Бразильський готель *Hilton Sao Paulo Morumbi* пропонує подолати відстань між готелем, аеропортом, магазинами та іншими необхідними об'єктами на вертольоті – "простенько", а головне – зі смаком.

Зупинившись в готелі *The Benjamin* у Нью-Йорку, турист може бути впевнений, що його нічний сон не потривожить і найменший звук. Крім того, що номери готелю ідеально звукоізовані, у штаті є спеціально навчений «страж сну», який несе вахту в коридорах готелю ночами й усуває будь-які джерела звуку. А, щоб він сам не будив людей, у всьому готелі на підлозі лежать килими з товстим ворсом, завдяки яким кроки стають безшумними. Парадокс: самий тихий готель розташований в одному із найбільших і гучних мегаполісів світу!

У бостонському готелі *Nine Zero* можливе розміщення із тваринами. Улюбленому вихованцю не тільки нададуть власне ліжко та спеціальне меню, але й забезпечать постійним наглядом: з твариною будуть гуляти, сидіти в номері і навіть робити масаж.

Власники лондонського готелю *Holiday Inn London-Kensington Forum* впевнені, що холодна постіль перебиває сон, а відсутність сну впливає на гумор проживаючих. Тому ввечері в номер мешканця може завітати людина в термодіжурі і влягтися в ліжко для його зігрівання. Процедура триває 10 хвилин. Така послуга не обов'язкова і від неї можна заздалегідь відмовитися при заселенні.

Адміністрація лондонського готелю *Andaz Liverpool Street* - Hyatt Hotels and Resorts за бажанням гостя надасть послугу «казка на ніч». Співробітники готелю або спеціально запрошені популярні письменники і журналісти можуть розповісти захопливу або романтичну історію, тим самим заколисуючи клієнта.

Найдивнішу послугу надає чотирьохзірковий готель *The Westin San Francisco Market Street* в Сан-Франциско. Ще з 1935 року тут існує спеціальний сервіс з очищення та полірування всіх монет мешканців готелю. Завдяки кропіткій роботі полірувальників монет, постояльці можуть не переживати за чистоту дрібних грошей.

Висновок. Отож, крокуючи в ногу з часом, сучасні готелі змушені шукати та втілювати в життя оригінальні ідеї. Адже, запорукою успіху ефективного розвитку закладу готельного господарства є задоволення потреб споживача.

Література

1. <http://travel.tochka.net/ua/samye-neobychnye-uslugi-v-otelyakh;>
2. <http://ualin.com/index.php?aid=902;>
3. [http://alls.in.ua/35985-sami-nezvizhajni-poslugi-goteliv-svitu.html.](http://alls.in.ua/35985-sami-nezvizhajni-poslugi-goteliv-svitu.html)