

ДОСЛІДЖЕННЯ РИНКУ ПОСЛУГ У ГОТЕЛЬНОМУ ГОСПОДАРСТВІ

Воронін Г.Г., гр. ГРС-57

Науковий керівник – канд. техн. наук, проф. **Кононенко Т.П.**
Харківський державний університет харчування та торгівлі

Готельне господарство – це основна складова туристичної індустрії за обсягом матеріальних і фінансових ресурсів, кількістю зайнятих працівників, обсягом доходів у туризмі. Готельний бізнес містить цілий комплекс послуг для туристів і є ключовим чинником, що визначає перспективи розвитку туризму.

Сутність готельного бізнесу полягає у тому, що він має нематеріальний характер. Результатом діяльності готелів є не «готовий продукт», а пропозиція особливого виду послуг.

Готельні послуги не можуть вироблятися окремо від матеріального продукту, тобто без експлуатації матеріально – технічної бази, яка є основою виробництва та реалізації пропонованих послуг.

Готельна послуга – це дії виконавця з тимчасового розміщення споживача шляхом надання номера або місця для ночівлі, а також надання інших послуг, пов'язаних із тимчасовим проживанням у готелі або в аналогічному засобі розміщення.

Готельні послуги мають наступні відмінні риси: послуги неможливо накопичувати та зберігати; мінливість послуг; послуги невідчутні, одночасність виробництва і споживання послуг.

Невідчутність послуг означає, що послуги нематеріальні, тобто вони існують тільки в процесі їх надання і споживання. Споживач не може подивитися на послугу до її придбання, тому, що продаж послуги попереджує її виробництво.

Накопичення та зберігання послуг зв'язано з тим, що неможливо створити запас послуг.

Одночасність виробництва і споживання послуг обумовлена тим, що надання послуг припускає прямий контакт з особою, яка надає послугу.

Мінливість послуг зв'язана з тим, що якість послуг залежить від того, хто їх надає та при яких умовах. Для забезпечення постійної якості послуг широко застосовують розробку стандартів послуг (фірмовий стиль, рівень кваліфікації персоналу тощо).