

**Т.П. Кононенко**, канд. техн. наук, проф. (*ХДУХТ, Харків*)

**Н.В. Полстяна**, канд. техн. наук, проф. (*ХДУХТ, Харків*)

## **ОСОБЛИВОСТІ ПРОЦЕСУ НАДАННЯ ПОСЛУГ У ГОТЕЛЯХ**

Готельний бізнес – невід’ємна частина індустрії гостинності, який напряму залежить від рівня витрат своїх споживачів.

Індустрія гостинності, одна із крупних галузей мирової економіки, яка бурхливо розвивається. Це діється завдяки соціальному, економічному і політичному прогресу. Одночасно з ростом загальної чисельності туристів примітний розвиток отримали інфраструктура туризму та її головний компонент – готельний сектор. В сучасних умовах, особливо у крупних мегаполісах, готелі примушені конкурувати між собою. Готелям необхідно не тільки розширювати спектр послуг, які надаються, але і, звичайно, підвищувати якість обслуговування.

Проблема виходу економіки України із кризового стану може бути успішно подоланою посиленням ролі невиробничої сфери економіки. Одним з таких напрямів є становлення і розвиток готельного бізнесу.

Готельний бізнес є найважливішим елементом соціальної сфери, що відіграє велику роль у підвищенні ефективності суспільного виробництва і відповідно, зростання життєвого рівня населення.

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.

Готельна послуга складається з основних і додаткових послуг, що надаються споживачеві при розміщенні і проживанні у готелі.

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.

Готельний продукт виробляється і споживається одночасно, що обмежує можливість контролювати якість послуг. Готельне підприємство має час, щоб перевірити та усунути недоліки і дефекти, у сфері готельного бізнесу переробити погано надану послугу неможливо.

Нерозривність виробництва та споживання є саме тим чинником, що робить послуги дійсно послугами та відрізняє їх від товару у матеріальній сфері. Коли споживач виїздить з готелю, у нього не залишається нічого матеріального, крім сплаченого готельного рахунку. Але у споживача, яка купила будь яку послугу, залишається ще спогади та враження, якими вона може поділитися з іншими.

Неминучим наслідком нерозривності виробництва та споживання є мінливість надання послуг. Якість послуги суттєво залежить від того, хто її надає та за яких умов.

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).

На мінливість послуг впливають дві основні групи чинників:

- ступінь кваліфікації персоналу;
- високий ступінь індивідуалізації послуг відповідно до вимог споживача.

У наданні готельних послуг найважливішу роль відіграють питання якості. Без якісного обслуговування готель не здатний досягти своїх головних цілей. Історія розвитку різних готельних корпорацій і мереж, як правило, свідчить, що отримання прибутку є результатом якості наданих послуг.

Якість обслуговування справляє найбільший вплив на життєздатність готелів. Успішна реалізація якісних послуг споживачам є головним джерелом їхнього існування.

Якість послуг – це відповідність наданих послуг очікуваним або встановленим стандартам. Таким чином, стандарти, їхня реальна форма і зміст є критерієм якості обслуговування у готелі.