

ДОСЛІДЖЕННЯ АКТУАЛЬНОСТІ ВДОСКОНАЛЕННЯ НАДАННЯ ДОДАТКОВИХ ПОСЛУГ У ГОТЕЛЬНОМУ ПІДПРИЄМСТВІ ІННОВАЦІЙНОГО ТИПУ

Сподар К.В., канд. техн. наук, доц.
Воронцов Р.В., здобувач вищої освіти
Державний біотехнологічний університет, м. Харків, Україна

Система додаткових послуг у готелях нині грає дуже значну роль у формуванні позитивного іміджу у власних очах споживачів. Набір послуг, що пропонуються, буває часто більш значущим для гостя при виборі готелю ніж, наприклад, розмір номера. Цей факт зумовлюється насамперед розвитком ділового та економічного потенціалу нашої країни. На сьогоднішній день комплексність послуг стала не тільки найкращим фактором готельного сервісу, а й необхідною умовою. Скоординованість та взаємодія підрозділів усередині організацій зростає не тільки на основі адміністративно-управлінських заходів, але більшою мірою це досягається на основі моделей обслуговування.

Готелі є важливим джерелом соціально-культурного обслуговування. У зв'язку з еволюцією на ринку засобів розміщення та розвитком конкуренції сьогодні готелі все більше прагнуть підвищувати рівень обслуговування. Крім того, прихід на ринок готелів європейського стандарту приніс колосальний досвід, і впровадження нових моделей управління готельним господарством вплинуло на зміну політики у сфері готельних послуг.

Сьогодні готелі більшою мірою орієнтуються на потреби гостей, де приділяється більша увага маркетинговим концепціям та якості обслуговування. Однак у зв'язку з постійним зростанням споживчої активності ці чинники не здатні забезпечити конкурентну перевагу на період. Очікування споживачів постійно зростають, а світова індустрія гостинності розвивається швидкими темпами. Таким чином, для підтримки конкурентоспроможності готелю змушені постійно розвивати та вдосконалювати системи обслуговування та додаткових послуг.

Тому актуальність цього дослідження зумовлюється необхідністю в умовах інтенсивного розвитку індустрії гостинності, удосконалення технології організації структури додаткових послуг, що сприяє повному задоволенню потреб клієнтів та підвищує економічну ефективність роботи готельного підприємства.