

# 17. THE ESSENCE OF HOSPITALITY SERVICES



IN THE HOTEL  
INDUSTRY

## 17.1. МОДЕЛЬ ТА ОСНОВНІ КОНЦЕПЦІЇ ГОСТИННОСТІ

**ГОСТИННІСТЬ** – це комплексна послуга, що характеризується споживчими властивостями і зумовлює необхідність створення позитивного іміджу підприємства.

**ІНДУСТРІЯ ГОСТИННОСТІ** охоплює різні групи організацій, включаючи готелі, мотелі, гостеві будинки, ресторани, кафе, магазини туристських товарів, парки відпочинку, клуби та інші сфери, котрі пов'язані з туризмом та відпочинком і надають соціальні та персональні послуги.

Сукупна взаємодія умов гостинності в єдиному технологічному процесі відображається в «моделі гостинності».

**МОДЕЛЬ ГОСТИННОСТІ** відображає призначення створюваної організації, її філософську концепцію, визначає пріоритети, цінності й принципи, згідно з якими організація здійснюватиме свою діяльність.

Модель гостинності включає **чотири основні концепції**: гуманітарну, технологічну, функціональну і комерційну, що виявляють взаємовідносини у системі гостинності між гостем (клієнтом) – послугою-середовищем гостинності.

ГУМАНІТАРНА КОНЦЕПЦІЯ – включає вироблення позитивного іміджу готелю на морально-етичному рівні, створення емоційного задоволення клієнта від спілкування з персоналом підприємства.

В цьому випадку споживчі властивості готельних послуг пов'язуються із вмінням персоналу проявити повагу, уважне ставлення, компетентність, дотримуватись етичних норм поведінки.

Обслуговуючий персонал повинен пам'ятати основні принципи у концепції обслуговування: *«клієнт завжди правий»*, *«всі побажання клієнта мають бути по можливості виконані»*, *«все для клієнта»*.

# ТЕХНОЛОГІЧНА КОНЦЕПЦІЯ ГОСТИННОСТІ

– охоплює процес реалізації гуманітарних принципів обслуговування у поєднанні з комплексом особистих і професійно-кваліфікаційних характеристик обслуговуючого персоналу, матеріально-технічною базою готелю, архітектурно-планувальними особливостями споруди, забезпечення закладу розміщення інформаційними комунікаціями та інформаційною базою даних.

*Технологія* – забезпечує взаємозв'язок і відображає ефективність процесів організації та управління готельним підприємством.

## **ФУНКЦІОНАЛЬНА КОНЦЕПЦІЯ –**

характеризує ефективність управління процесом обслуговування. Якість обслуговування визначається раціональністю побудови організаційної структури та реалізації принципів управління.

**КОМЕРЦІЙНА КОНЦЕПЦІЯ –** пов'язується з отриманням доходів підприємством, визначається стратегією підприємства, побудованою на диверсифікації, інформатизації, екологізації середовища гостинності.

Ця концепція безпосередньо залежить від реалізації попередніх принципів моделі гостинності.

## 17.2. ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ГОТЕЛЬНОМУ ГОСПОДАРСТВІ

**ГОТЕЛЬНЕ ГОСПОДАРСТВО** – сукупність готельних підприємств різних типів, що здійснюють приймання і надання послуг з розміщення, харчування, додаткових і суміжних послуг.

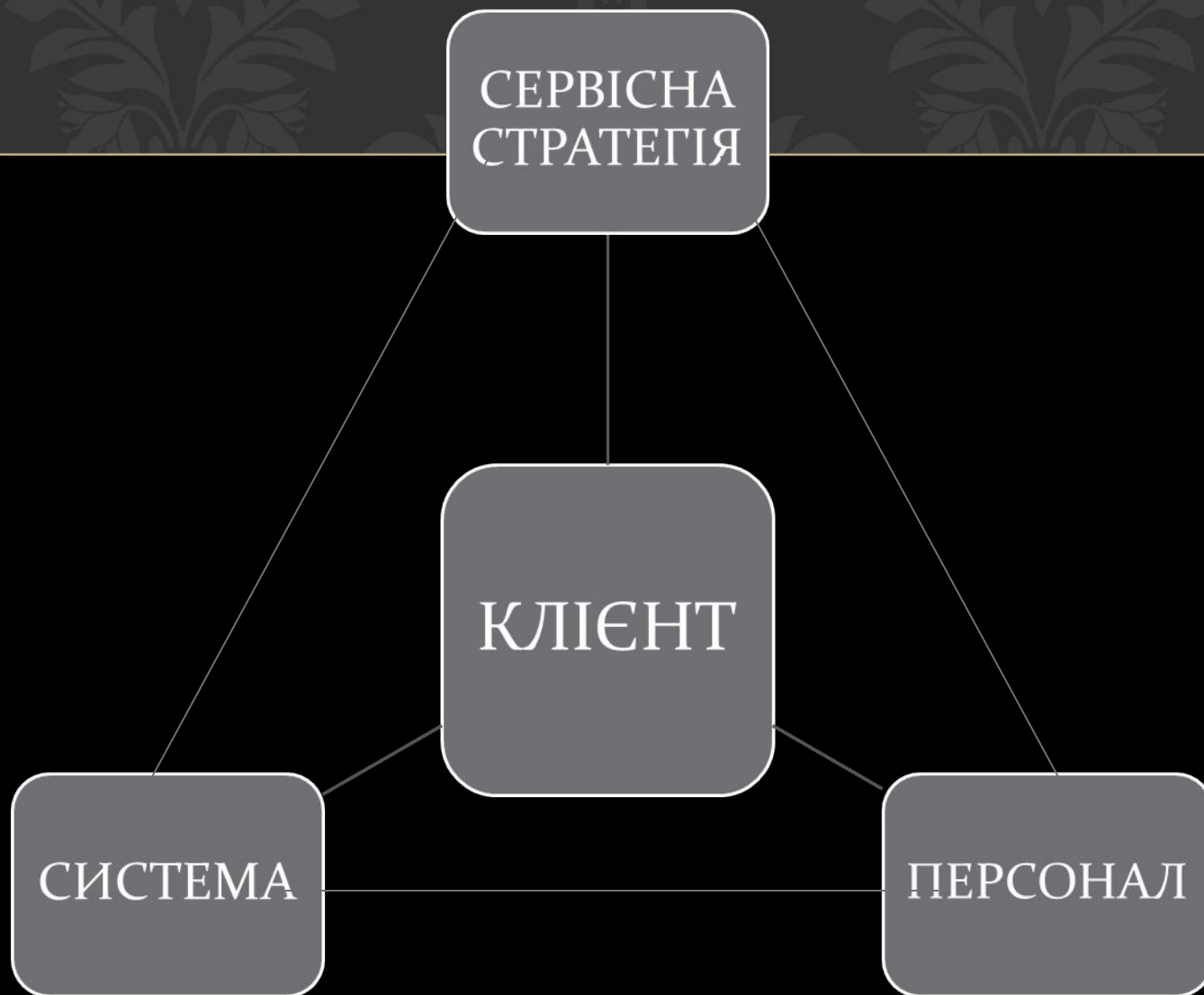
**ОБСЛУГОВУВАННЯ В ГОТЕЛЬНОМУ ГОСПОДАРСТВІ** – це система заходів, що забезпечують високий рівень комфорту та задовольняють найрізноманітніші побутові, господарські і культурні запити гостей.

**Змістовна особливість організації обслуговування в готельному підприємстві полягає в тому, що центральним елементом будь-яких рішень і дій в готельному підприємстві повинен бути КЛІЄНТ.**

*Сервісна організація існує для того, щоб обслуговувати клієнта, а системи й обслуговуючий персонал – для того, щоб забезпечувати процес надання послуг.*

*Філософія обслуговування наочно відображена в сервісному трикутнику.*





Сервісний трикутник

Значну роль у процесі обслуговування клієнтів готельних підприємств відіграють суміжні підприємства, які забезпечують комплексність готельного сервісу.

До основних підприємств-суміжників відносять:

1. *Підприємства сфери організації дозвілля:*
  - казино;
  - клуби за інтересами;
  - театри;
  - концертні зали та ін.
2. *Підприємства торгівлі:*
  - магазини одягу та взуття;
  - пункти прокату;
  - магазини по реалізації сувенірів;
  - магазини туристичного спорядження та ін.

**3. Промислові підприємства:**

- фабрики сувенірів;
- підприємства з виробництва інвентарю;
- підприємства з виробництва обладнання;
- меблеві фабрики та ін.

**4. Підприємства, які створюють та реалізують тур продукт:**

- туристичні оператори;
- туристичні агентства;
- екскурсійні бюро;
- туристичні бюро та ін.

**5. Підприємства, які надають транспортні послуги:**

- підприємства морського, річкового транспорту;
- залізничні підприємства;
- авіаційні підприємства;
- автопідприємства.

### 17.3. ПОНЯТТЯ ТА ВИДИ ПОСЛУГ

**ПОСЛУГА** – це діяльність, вигоди чи задоволення, що продаються окремо чи пропонуються разом із продажем товарів (визначення Американської маркетингової асоціації).

**ГОТЕЛЬНА ПОСЛУГА** – це дія (операція) підприємства з розміщення споживача шляхом пропозиції номера (місця) для тимчасового проживання у готелі, а також інша діяльність, пов'язана з розміщенням і тимчасовим проживанням.

Готельна послуга складається з **основних та додаткових послуг**, що пропонуються споживачу при розміщенні і проживанні у готелі.

**ОСНОВНІ ПОСЛУГИ** – обсяг послуг готелю (проживання, харчування), які включені у ціну номера (місця) і надаються споживачу згідно укладеного договору.

**ДОДАТКОВІ ПОСЛУГИ** – ті, що не належать до основних послуг готелю, замовляються і оплачуються споживачем додатково згідно окремого договору (наприклад, автостоянка, пральня, сауна та ін.).

# ОСНОВНІ ПОСЛУГИ ГОТЕЛЮ

Зміст послуги розміщення стосується:

- надання у користування спеціалізованого приміщення – готельних номерів;
- пропозиції послуг професійно підготовленим персоналом – порт'є, з оформлення поселення гостей, покоївок з прибирання готельних номерів та ін.

Послуги харчування охоплюють поєднання процесів *виробничого* (приготування їжі на кухні), *торгового* (продаж готових до споживання продуктів, алкогольних і безалкогольних напоїв), і *сервісного* обслуговування гостей офіціантами у ресторані, барі, кафе, готельних номерах.

## Співвідношення проживання та харчування може виражатись у таких формах:

- розміщення + сніданок (континентальний або англійський) у номерах або спеціалізованих закладах;
- розміщення + харчування у ресторані;
- розміщення + харчування у ресторані, барі, кафе;
- розміщення + харчування у ресторанах європейської і національної кухні, барах, цілодобовий сервіс на поверхах.

# ДОДАТКОВІ ПОСЛУГИ

Додаткові послуги у готелях охоплюють пропозицію басейну, спортивної зали, конференц-зали, приміщень для ділових зустрічей, прокат автомобілів, послуги хімчистки, пральні, перукарні, кабінету для масажу та ін.

Кількість та асортимент додаткових послуг суттєво відрізняється в залежності від типу готелю і його класу.



В готельному бізнесі широко використовують термін «готельний продукт», що підкреслює комплексний характер готельних послуг.

У категорії «готельний продукт» відображається результат господарської діяльності, представлений у матеріальній формі (матеріальний продукт), духовній, інформаційній (інтелектуальний продукт) або у формі виконання роботи і послуг

## 17.4. ПОНЯТТЯ ТА ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА ОБСЛУГОВУВАННЯ, ЯК ПРОЦЕСУ

Обслуговування в готелі реалізується через взаємовідносини між клієнтами та обслуговуючим персоналом, в процесі якого одночасно здійснюється створення, пропозиція та споживання готельних послуг.

Процес надання основної послуги у готельній діяльності можна поділити схематично на кілька основних етапів:

- *інформація про надання комплексу послуг;*
- *резервування (бронювання місць);*
- *реалізація послуг;*
- *зустріч і проводи гостей;*
- *обслуговування під час перебування в готелі.*

Початкова інформація про характер основних послуг міститься у назві, місцезнаходженні та категорії засобу розміщення (готель, мотель, флайтель, туристичне селище тощо).

Інші відомості, такі як: кількість і наявність вільних номерів; близькість до туристичних центрів і берега моря; пільги, що надаються певним категоріям клієнтів (молоді, сім'ям із дітьми, учасникам конгресів та ін.), туристи знаходять у рекламних проспектах.

Ще детальнішу інформацію вони можуть одержати від туроператорів, тобто фірм, що здійснюють через мережу турагентів рекламу та збут турів.

Резервування місць у готелях, мотелях та інших засобах розміщення дозволяє персоналу краще підготуватися до обслуговування туристів, а останнім раціональніше провести дозвілля в туристичних центрах.

У сучасних готелях застосовуються найрізноманітніші форми бронювання місць – усна, письмова, телефонна, телеграфна, Internet та ін.

Під час використання автоматичних апаратів для резервування застосовуються спеціальні міжнародні готельні коди.

Резервування номерів у кемпінгах, бунгало, туристичних базах здійснюється в *два етапи*.

Перший включає *запит на бронювання з боку посередницької ланки чи туриста* і повинен містити такі традиційні відомості: ім'я туриста, вид послуг (ночівля, напівпансіон або повний пансіон), термін перебування.

Другий – *опрацювання матеріалів щодо резервування*. Тільки позитивна відповідь дає підставу туристу *вважати місце заброньованим*.

Реалізація основних послуг може здійснюватись як безпосередньо в готелях, мотелях, кемпінгах, так і в спеціалізованих агенціях та службах готельних підприємств або туристичних організаціях.

Отже, реалізація основних послуг може бути **централізованою, децентралізованою та комбінованою.**

Зустріч і розміщення туристів у готелях включає: *перенесення багажу, реєстрацію клієнта, видачу ключів і супровід до номера.*

Разом із ключем доцільно видавати туристові візитну картку, яку називають «паспортом готелю». У ньому вказують назву готелю, його адресу, категорію та ін. Додатково до нього вписуються номер кімнати, термін перебування, транспортні зв'язки готелю.

Зворотний бік такого «паспорта» чи «візитівки» заповнюють будь-якою рекламною інформацією стосовно діяльності додаткових служб, проведення різноманітних заходів, а для полегшення орієнтації туристів наводять схему району, де розташований готель.

Розподіл туристів за номерами здійснюється службою прийому і розміщення за участю керівника туристичної групи, гίδα-перекладача.

Основними вимогами у процесі прийому клієнтів є: оперативність, чіткість і швидкість оформлення документації. Правилами прийому туристів передбачені такі граничні терміни оформлення та розміщення:

- для індивідуального туриста – до 5 хвилин;
- групи до 30 осіб – 15 хвилин;
- групи до 100 осіб – 40 хвилин;
- понад 100 осіб – у межах години.

До номерів гості супроводжуються відповідними працівниками готелю (коридорними, носіями багажу та ін.), які повинні допомогти туристам перенести багаж і показати номер, ознайомити з особливостями користування різним устаткуванням.



Завершальний етап надання основних послуг у готелі – оплата та виїзд.

У день від'їзду проживаючий повинен попередити персонал поперху про час свого від'їзду та провести повний розрахунок.

Для розрахунку індивідуальних туристів застосовуються різні системи та форми. Дедалі активніше застосовується кредитна система. Маючи кредитну картку, клієнт може користуватися різноманітними послугами (ночівлею, харчуванням, побутовим обслуговуванням, басейном, сауною та ін.)

Після надання окремих послуг відповідні працівники, використовуючи реєстраційну машину, за певним кодом відображають вид і ціну послуги.

Виїзд і проводи туристів як останній етап надання основних послуг супроводжується, як правило, піднесенням багажу до автомобіля перед готелем, викликом таксі, наданням допомоги в упакуванні речей та ін.

Зазначені етапи надання основних послуг взаємопов'язані та взаємозумовлені, кожен окремо й усі загалом визначають якість готельних послуг.