

Лекція № 6 обслуговування в закладах розміщення

Особливості сфери готельних послуг

Характерною особливістю сучасного готельного обслуговування є децентралізація реалізації послуг. Великі готельні об'єднання формують спеціалізовані ланки для реалізації основних послуг. Тому, частина операцій в процесі обслуговування туристів (попередній продаж, резервування місць та ін.) не належать до компетенції окремих ланок готельного підприємства та зосереджується у спеціалізованих бюро подорожей або самому підприємстві. Таким чином, на якість обслуговування у готелях впливає діяльність посередницьких ланок, що реалізують їхні основні послуги. [2;60]

Ключове поняття «готель» тісно пов'язане з категорією «гість», «гостинність», його традиційна дефініція, згідно словника В.І. Даля, пов'язується з постійним двором або будинком з прислугою, приміщенням для приїжджих з харчуванням. У сучасній економічній літературі найбільш визнаним визначенням цього поняття є: «Готель - це заклад гостинності у якому подорожуючі за винагороду можуть скористатись з послуг ночівлі, а також харчування». [2;61]

В менеджменті готельного бізнесу широко використовується термін «готельний продукт» або продукт «готель», 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 (див. рис. 1).* [2;63]



Рис. 1 Головні риси готельного продукту

Готельна послуга — дії (операції) підприємства з розміщення споживача шляхом надання номера (місця) для тимчасового проживання в готелі, а також інша діяльність, пов'язана з розміщенням та тимчасовим проживанням. Готельна послуга складається з основних та додаткових послуг, що надаються споживачу відповідно до категорії готелю.

Основні послуги — обсяг послуг готелю (проживання, харчування, користування телевізором, холодильником), що включаються до ціни номера (місця) і надаються споживачу згідно з укладеним договором.

Додаткові послуги — обсяг послуг, що не належать до основних послуг готелю, замовляються та оплачуються споживачем додатково за окремим договором (послуги з прання і прасування, надання автостоянки, послуги перукарні, прокат спортивного та туристичного інвентарю тощо).

Без згоди споживача (замовника) готель не має права надавати додаткові послуги, які не включено у договір. Споживач (замовник) має право відмовитися від оплати таких послуг, а у разі їх оплати готель зобов'язаний повернути сплачену суму. Крім цього, забороняється обумовлювати виконання одних послуг наданням інших.

Також готель зобов'язаний надати споживачу без додаткової оплати такі види послуг: виклик швидкої допомоги, доставка в номер кореспонденції; побудка у визначений час; надання необхідного інвентарю залежно від категорії готелю.