

ДОДАТКОВІ  
ПОСЛУГИ В  
ГОТЕЛІ



# ДОДАТКОВІ ПОСЛУГИ В ГОТЕЛІ

це послуги, що не входять до базового проживання, але задовольняють додаткові потреби гостей.

- Чи обрали б ви готель без додаткових послуг?
- Що для вас важливіше: ціна чи сервіс?
- Чи може готель бути конкурентоспроможним лише за рахунок проживання?





# ВИДИ ДОДАТКОВИХ ПОСЛУГ

ЗА ОБОВ'ЯЗКОВІСТЮ:  
ОБОВ'ЯЗКОВІ (ДЛЯ КАТЕГОРІЇ ГОТЕЛЮ)  
ДОДАТКОВІ (ОПЦІОНАЛЬНІ)

ЗА ОПЛАТОЮ:  
БЕЗКОШТОВНІ (WI-FI, WAKE-UP CALL)  
ПЛАТНІ (SPA, ТРАНСФЕР)

ЗА ХАРАКТЕРОМ:  
ПОБУТОВІ  
ДІЛОВІ  
РЕКРЕАЦІЙНІ  
ТРАНСПОРТНІ  
ІНФОРМАЦІЙНІ

# ВИДИ ДОДАТКОВИХ ПОСЛУГ

## ПОБУТОВІ ПОСЛУГИ

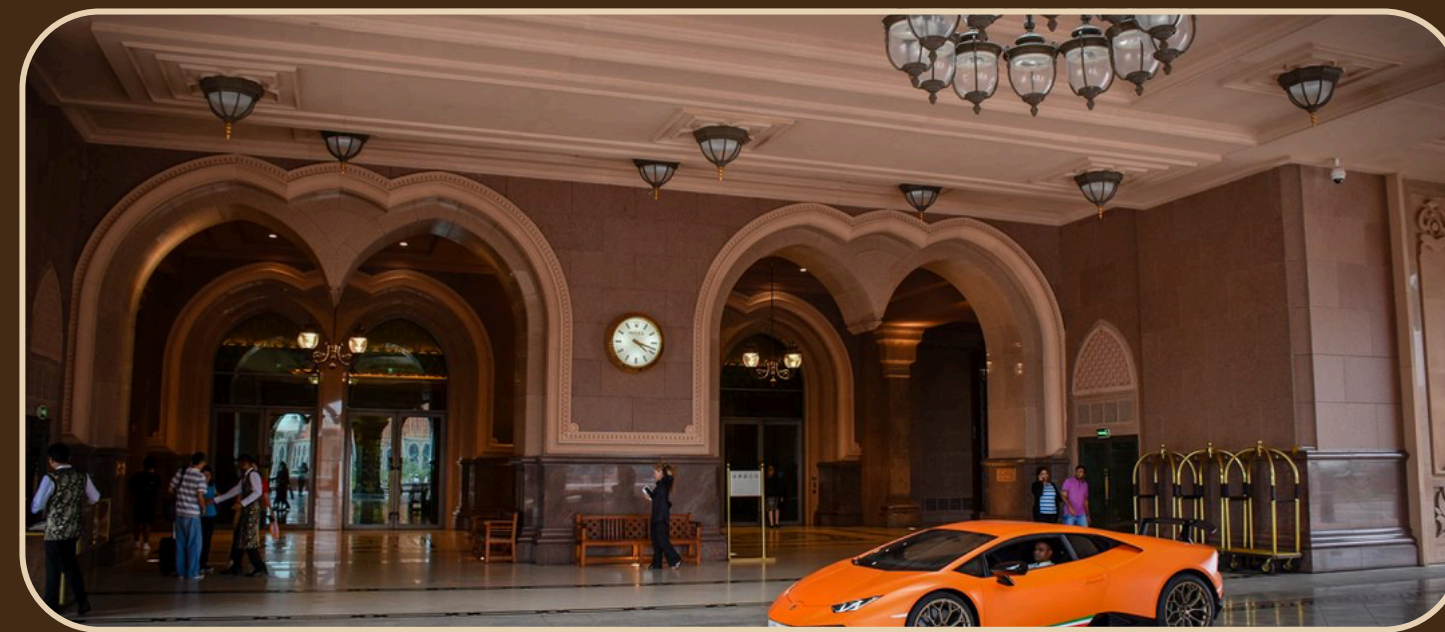


- пральня, хімчистка
- прасування
- room service
- прибирання за запитом

Формують комфорт перебування

# ВИДИ ДОДАТКОВИХ ПОСЛУГ

## ТРАНСПОРТНІ ПОСЛУГИ



- трансфер
- оренда авто
- виклик таксі
- паркінг

Важливі для туристів і бізнес-гостей

# ВИДИ ДОДАТКОВИХ ПОСЛУГ

## ДІЛОВІ ПОСЛУГИ

- конференц-зали
- бізнес-центр
- коворкінг
- технічне забезпечення

Особливо актуальні для бізнес-туризму



# ВИДИ ДОДАТКОВИХ ПОСЛУГ

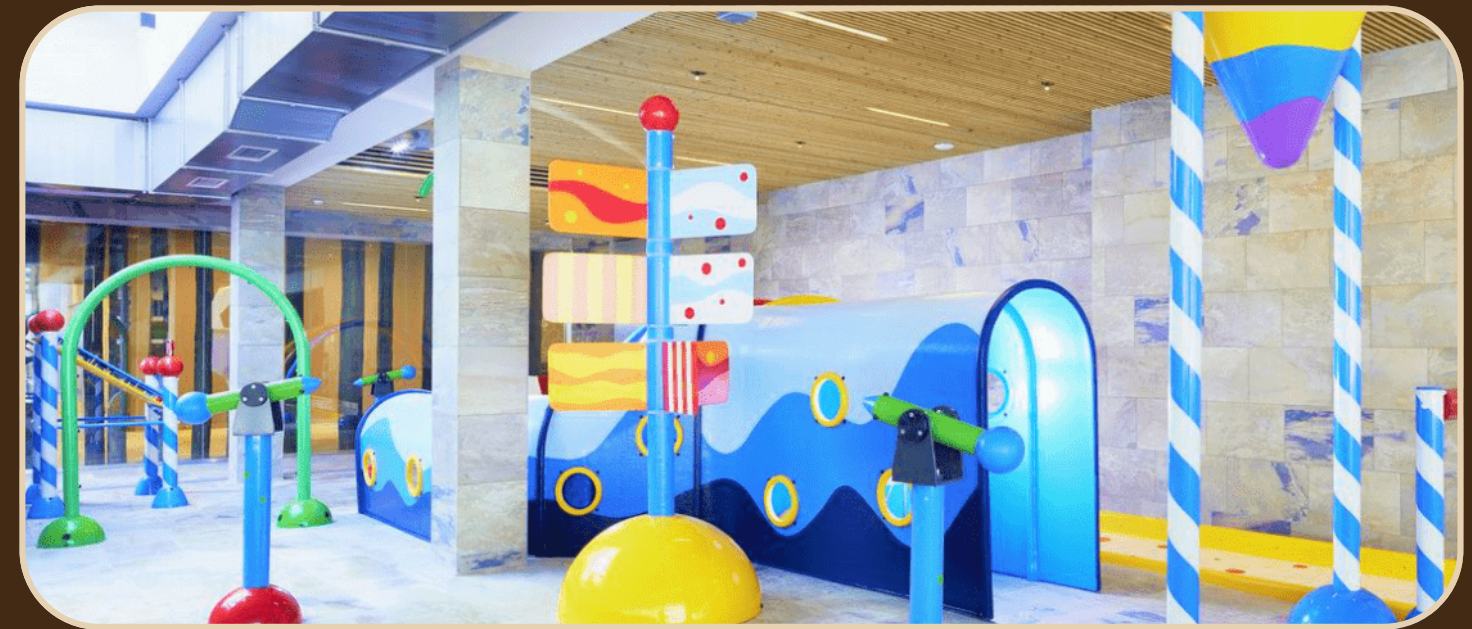
## РЕКРЕАЦІЙНІ ТА WELLNESS-ПОСЛУГИ



- СПА
  - БАСЕЙН
  - ТРЕНАЖЕРНИЙ ЗАЛ
  - САУНА
- ПІДВИЩУЮТЬ ТРИВАЛІСТЬ ПЕРЕБУВАННЯ**

# ВИДИ ДОДАТКОВИХ ПОСЛУГ

## СІМЕЙНІ ПОСЛУГИ



- ДИТЯЧІ КІМНАТИ
- НЯНІ

# ВИДИ ДОДАТКОВИХ ПОСЛУГ

ТУРИСТИЧНІ  
ПОСЛУГИ



TOURISM AND HOSPITALITY  
MANAGEMENT COLLECTION  
Betsy Bender Stringam, Editor

## Catering and Convention Service Survival Guide in Hotels and Casinos

Lisa Lynn Backus  
Patti J. Shock



NATIONAL ASSOCIATION FOR  
CATERING AND EVENTS



BUSINESS EXPERT PRESS



- екскурсії
- гід
- бронювання квитків
- concierge



**ОСНОВНІ ПРИНЦИПИ:  
ДОСТУПНІСТЬ  
ЯКІСТЬ  
ШВИДКІСТЬ  
ПЕРСОНАЛІЗАЦІЯ**

**РОЛЬ ПЕРСОНАЛУ:**

- FRONT OFFICE
- CONCIERGE
- GUEST RELATIONS

# ОРГАНІЗАЦІЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ



**ВАЖЛИВО:  
ДОДАТКОВІ ПОСЛУГИ = ЧАСТИНА СЕРВІСНОЇ  
КУЛЬТУРИ**

# СУЧАСНІ ТЕНДЕНЦІЇ

- **ЦИФРОВІЗАЦІЯ:**  
**МОБІЛЬНІ ДОДАТКИ  
ОНЛАЙН-БРОНЮВАННЯ ПОСЛУГ**
- **ІННОВАЦІЇ:**  
**AI-КОНСЬЄРЖ  
SMART ROOM**
- **ЕКОЛОГІЧНІСТЬ:**  
**ECO-SPA  
SUSTAINABLE SERVICES**

