


Організація готельного господарства

**Організація надання додаткових
послуг
у підприємствах готельного
господарства**



Групи додаткових послуг

► 1. Полегшують перебування туристів у готелі та туристичному районі:

- інформаційні (інформування про послуги, що їх надає готель, розваги в туристичному районі, транспортні зв'язки, можливості купівлі товарів, місцезнаходження історико-культурних пам'яток і закладів тощо);
- комунально-побутові (прання, чищення, прасування одягу, ремонт взуття, годинників, валіз, спортивного інвентарю тощо);
- посередницькі (резервування місць у культурно-розважальних установах, замовлення театральних квитків, резервування номерів в інших містах тощо);
- послуги автотуристам (забезпечення гаражем, стоянкою, дрібним ремонтом транспортних засобів);
- надання друкованої продукції, настольних ігор;
- продаж товарів;
- прокат спортивного, пляжного інвентарю, друкарських машинок, автомобілів, розмножувальної техніки та ін.; У зберігання кореспонденції, цінностей.

Групи додаткових послуг

- 2. **Збагачують знання туристів про район, країну** (організація екскурсій, зустрічей, перегляду фільмів, урочистостей з нагоди національних свят).
- 3. **Підвищують рівень комфорту в номерах** (подання закусок і напоїв до номера, медичні та косметичні процедури, встановлення додаткового обладнання в номері, організація спортивно-оздоровчих послуг, створення умов для проведення конференцій тощо).
- 4. **Задовольняють особливі вимоги гостей** - діячів мистецтва, спортсменів, бізнесменів та ін. (надання музичних інструментів, послуг особистого екскурсовода, перекладача, секретаря, забезпечення телексом зв'язком, комп'ютером тощо).

Групи додаткових послуг

- ▶ За **способом надання** додаткові послуги можуть бути платними та безплатними.
- ▶ До безкоштовних послуг належать:
 - зберігання багажу в камерах схову (не більше двох місць);
 - доставка кореспонденції в номер;
 - виклик швидкої допомоги;
 - доставка в номер термометра, медикаментів першої необхідності;
 - побудка гостей готелю в будь-який час (на їхнє прохання);
 - доставка в номер довідкової та сувенірної реклами, фірмових конвертів і паперу;
 - зберігання грошей, цінних паперів (відповідно до опису);
 - надання довідкової інформації про розташування й режим роботи пунктів побутового обслуговування та інших послуг.



Характеристика додаткових послуг

- Найчастіше готелі пропонують своїм гостям скористатися послугами підприємств харчування (бару, ресторану, кафе, буфети, коктейль-бару, фитобара),
- продуктового та сувенірного магазинів, торгових автоматів.



Характеристика додаткових послуг

- Провести вільний час і відпочити можна на дискотеці, в казино, нічному клубі, залі ігрових автоматів, залі відеоігор, більярдною і кегельбанів.



Характеристика додаткових послуг

- ▶ Для любителів активного відпочинку готелі пропонують скористатися послугами сауни, лазні, масажної, басейну (відкритим, критим і дитячим).
- ▶ До подібних послуг також відносяться спортзали, дитячі майданчики, міні-гольф, тренажерний зал, майданчики для гольфу, баскетболу, волейболу, настільний теніс, теніс, конюшня, пляж на морському, озерному, річковому узбережжі, а також устаткування для водного і підводного видів спорту .



Характеристика ДОДАТКОВИХ ПОСЛУГ

- Можна також відвідати салон краси, перукарню, а також скористатися послугами медпункту, камери схову, сейфа в адміністрації і сейфа в номері, пункту обміну валюти, пункту замовлення квитків (на літак, потяг, автобус, таксі і т.д.), бюроподорожей та екскурсій, пункту прокату автомобілів, автостоянкою та паркуванням автомобілів, гаражем, чистять взуття.



Характеристика додаткових послуг

- До послуг ділових людей надаються:
- зал нарад;
- концертний зал;
- бізнес-центри;
- копіювальний апарат;
- факс, місцевий та міжнародний телефон тощо.



Характеристика додаткових послуг

- Перелік і якість надання платних додаткових послуг повинен відповідати вимогам присвоєної готелю категорії.
- Для середніх і великих туркокомплексів з середнім і високим рівнем комфортабельності характерна наявність величезного переліку додаткових послуг.



Характеристика ДОДАТКОВИХ ПОСЛУГ

- 1. Послуги організацій громадського харчування (бар, ресторан, кафе, буфет, пивний бар);
- 2. Магазини (сувенірний, продуктовий), торговельні автомати;
- 3. Інфраструктура розваг (дискотека, казино, нічний клуб, зал ігрових автоматів, більярдна);
- 4. Екскурсійне обслуговування, послуги гідівперекладачів;
- 5. Організація продажу квитків в театри, цирк, на концерти і т.д.;
- 6. Транспортні послуги (бронювання квитків на всі види транспорту, замовлення автотранспорту за заявкою гостей, виклик таксі, прокат автомобілів);
- 7. Купівля і доставка квітів;



Характеристика ДОДАТКОВИХ ПОСЛУГ

- ▶ 8. Продаж сувенірів, листівок та іншої друкованої продукції;
- ▶ 9. Побутове обслуговування (ремонт та чищення взуття, ремонт і прасування одягу; послуги хімчистки та пральні; зберігання речей і цінностей; розвантаження, навантаження і доставка багажу в номер; прокат предметів культурно-побутового призначення - телевізори, посуд, спортивний інвентар тощо; ремонт годин, побутової техніки, радіоапаратури; послуги перукарні, манікюрного і масажного кабінетів та інші побутові послуги);
- ▶ 10. Послуги салону краси;
- ▶ 11. Сауна, лазня, басейни, тренажерний зал;
- ▶ 12. Оренда залів переговорів, конференц-залу;
- ▶ 13. Послуги бізнес-центру;
- ▶ 14. Інші послуги



Сервіс

- ▶ потрібно будувати не тільки за принципом попиту (що хоче гість), але і за принципом пропозиції (готель пропонує нові послуги, які може надати, а гість вибирає). Але не можна нав'язувати послуги.
- ▶ Перелік послуг залежить від категорії готелю.
- ▶ Підприємства, які надають послуги, повинні розміщуватися в доступному місці (найчастіше на першому поверсі). У вестибюлі, на поверхах, у номерах повинна бути інформація про те, як і де отримати послуги, години роботи повинні бути зручними для гостей.
- ▶ Надаючи будь-які послуги, персонал повинен проявляти такт та коректність.



Сервіс

Американські готельні фірми за допомогою картки, що є ключем входу у номер, забезпечують гостеві доступ до значної кількості послуг безпосередньо через телевізор у номері. Спеціальний пристрій, під'єднаний до телевізора, дозволяє туристові резервувати місця в ресторані, вибирати страви для подання їх у номер, порахувати баланс своїх витрат у готелі, забронювати авіаквитки, місця в готелях, взяти автомобіль напрокат тощо. Для ділового туриста готельні номери вже почали оснащувати автоматичними телефонами, комп'ютерами, машинами для передачі факсимільних зображень. Для отримання цих послуг туристові достатньо скористатися кредитною картою, за допомогою якої всі витрати автоматично фіксуються і записуються на його рахунок.