

ТУРИЗМ І РЕКРЕАЦІЯ

УДК 640.41

Юрій Гурбик, Владіслав Главацький
(Мелітополь)

ПОНЯТТЯ, ВИДИ ТА ОСОБЛИВОСТІ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ

Досліджено тлумачення поняття «готельна послуга» вітчизняними науковцями. Проаналізовано класифікації видів готельних послуг та охарактеризовано їх сутність. Визначено основні особливості готельних послуг.

***Ключові слова:** готельна послуга, основні послуги, додаткові послуги, особливості готельних послуг.*

Researched the interpretation of the concept of "hotel service" by domestic scientists. Analyzed the classification of types of hotel services and characterized their essence. Determined the main features of hotel services.

***Key words:** hotel service, basic services, additional services, features of hotel services.*

Сучасний розвиток вітчизняної сфери гостинності та й взагалі туризму є надзвичайно затребуваним, адже успішний розвиток готельного господарства є важливим фактором для виходу національної економіки із кризи, сприяє збільшенню надходжень до державного та місцевих бюджетів, підвищує рівень зайнятості населення, а також зміцнює імідж країни на світовому ринку туристичних послуг.

А тому подальші наукові дослідження питань пов'язаних з готельною сферою як на теоретико-методологічному, так і практичному рівнях є актуальними та нагальними для вітчизняної науки.

Грунтовний та комплексний аналіз вітчизняної наукової літератури та нормативно-правових актів щодо визначення сутності поняття «готельна послуга», дає підстави виділити два основних аспекти його тлумачення: нормативно-правовий та науково-дослідницький (табл. 1.)

Таблиця 1.

Тлумачення поняття «готельна послуга»

| Автор (джерело) | Визначення поняття |
|--|--|
| Нормативно-правовий аспект | |
| Закон України «Про туризм», «Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг» | 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 [7ст.1], [6]. |
| Національний стандарт України туристичні. розміщення. вимоги». Засоби Загальні | Готельна послуга - дії виконавця з тимчасового розміщення споживача шляхом надання номера або місця для ночівлі, а також надання інших послуг, пов'язаних із тимчасовим проживанням у готелі або в аналогічному засобі розміщення. До інших послуг пов'язаних її тимчасовим проживанням, належать послуги з обслуговування в номері, харчування, збереження майна і багажу. а також інші, що надають споживачу відповідно до категорії готелю [2]. |
| Національний стандарт України туристичні. готелів». Класифікація | Готельні послуги - діяльність з розміщування та надавання тимчасового проживання споживачам у засобах розміщування, а також інша діяльність, пов'язана з розміщуванням та тимчасовим проживанням [3]. |
| Науково-дослідницький аспект | |
| С.І. Байлік, І. М. Писаревський | Готельні послуги є специфічним товаром, особливість якого полягає в наданні можливості короткотермінового проживання [1, с. 156]. |
| Авторський колектив за редакцією С.І. Дорогунцова | Готельні послуги – це результат взаємодії готельного комплексу та клієнта, а також власної діяльності обслуговуючого персоналу по задоволенню потреб клієнтів [10, с. 252]. |
| Ю.Я. Опанащук | Готельна послуга – це продукт готельної індустрії, що виступає особливим об'єктом підприємницької діяльності підприємства |

| | |
|--|---|
| | готельного господарства щодо задоволення особистих потреб споживачів [5, с. 5]. |
|--|---|

Традиційно готельні послуги поділяють на два види: основні та додаткові. Так в наказі Державної туристичної адміністрації України від 16 березня 2014 року «Про затвердження Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг» визначено, що:

- «основні послуги - обсяг послуг готелю (проживання, харчування тощо), що включається до ціни номера (місця) і надається споживачу згідно з укладеним договором»;
- «додаткові послуги - обсяг послуг, що не належать до основних послуг готелю, замовляються та сплачуються споживачем додатково за окремим договором» [6].

Стосовно додаткових готельних послуг, можемо відмітити, що в сучасних умовах розвитку вітчизняного готельного господарства, спостерігається тенденція до збільшення асортименту додаткових послуг в готелях.

М.П. Мальська, І.Г. Пандяк відмічають, що розповсюдженими серед них є «пропозиція басейну, спортивної зали, конференц-зали, приміщень для ділових зустрічей, прокат автомобілів, послуги хімчистки, пральні, перукарні, кабінету для масажу та ін. [4, с. 62].

В законодавстві України чітко встановлений перелік додаткових послуг, які надається готелем безкоштовно:

- виклик швидкої допомоги;
- доставка в номер кореспонденції;
- побудка у визначений час;
- надання необхідного інвентарю в залежності від категорії готелю [6].

Слід зазначити, що вітчизняні науковці у сфері туризму беручи за основу дану класифікацію, часто її розширюють виділяючи в ній окрім основних та додаткових готельних послуг і інші її види. На наш погляд це зумовлено тим, що готельні послуги за своїм змістом та структурою є дуже різноманітними, а тому для кращого розуміння потребують більш розгалуженої класифікації та конкретизації.

Так деякі вітчизняні дослідники сфери готельного господарства застосовуючи маркетинговий підхід класифікують готельні послуги за такими рівнями:

- основні послуги – базуються на тому, що фахівці в готельному комплексі повинні розуміти, що є основною вигодою для гостей готельного комплексу і продавати ці вигоди, а не властивість готельної послуги;

- супутні послуги (сприяючі) – необхідні споживачам для того, щоб споживати основні послуги;

- додаткові послуги (підтримуючі) – готельні послуги, що додають основним послугам додаткової користі та допомагають відрізнити їх від конкурентних;

- послуги в розширеному сенсі цього слова – цей рівень включає доступність основної послуги, а також супутніх і додаткових послуг (географічне місце розташування і години роботи), загальну атмосферу (візуальні, слухові, нюхові, дотикові аспекти), легкість спілкування з клієнтом [10, с. 253-254].

І. М. Байлік та І. М. Писаревський поділяють готельні послуги на три взаємопов'язані види:

- основні послуги – надання можливості проживання, розміщення;

- додаткові послуги - надаються на замовлення і за окрему плату клієнта (харчування клієнта, прасування одягу, доставка і зберігання багажу, бронювання, придбання та доставка квитків на всі види транспорту, екскурсії, організації культмасових заходів і відпочинку);

- периферійні послуги – готельні послуги, які окремо не замовляються й не оплачуються (підтримання чистоти, технічне обслуговування приміщень, забезпечення своєчасних ремонтів, охорона) [1, с.156-157].

Необхідно зауважити, що класифікації видів готельних послуг носять умовний характер, адже у готелях вищих категорій деякі додаткові послуги можуть включатися у вартість номеру (наприклад харчування), а тому вони по своїй суті будуть вже віднесені до основних послуг.

У таблиці 2. наведено особливості готельних послуг які виокремлюють вітчизняні вчені.

Таблиця 2.

Особливості готельних послуг

| Автор | Перелік особливостей |
|--|--|
| М. П. Мальська, І. Г. Пандяк | <ul style="list-style-type: none">- нематеріальний характер в основній складовій послуг;- обмежені можливості зберігання;- терміновий характер послуг;- періодичний (сезонний) характер попиту на готельні послуги;- неоднорідність якості обслуговування [4, с. 67]. |
| П. Р. Пуцентейло | <ul style="list-style-type: none">- неодночасність процесів виробництва і споживання;- обмежена можливість збереження;- терміновий характер;- широка участь персоналу у виробничому процесі;- сезонний характер попиту;- взаємозалежність готельних послуг і мети подорожі (поїздки) [8, с. 203-204]. |
| С.В. Скибінський, Л.О. Іванова, О.Ф. Моргун. | <ul style="list-style-type: none">- важливість людського фактора при наданні послуг;- неможливість накопичення і зберігання;- значні сезонні коливання попиту;- неможливість відокремлення від готелю, що надає послугу;- високий рівень постійних і низький – змінних витрат;- необхідність спеціальних зусиль для підтримання якості;- невловимість, відсутність матеріального результату;- необхідність супроводу основної послуги додатковими і периферійними [9, с. 28]. |

Таким, чином в ході нашого наукового дослідження можна зробити наступні висновки:

- поняття «готельна послуга» є специфічним та багатоаспектним. Визначення його закріплено у чинному законодавстві України, а також досліджується та інтерпретується вітчизняними дослідниками різних сфер науки (економіка, менеджмент, право, туризм тощо);

- найпоширенішою класифікацією видів готельних послуг є поділ їх на основні (надаються споживачу згідно з укладеним договором) та додаткові (сплачуються споживачем додатково за окремим договором);

- особливості готельних послуг, передусім виходять із властивостей послуги у загальному її розумінні (нематеріальний характер, обмеженні можливості зберігання та ін.), а також із власних характеристик, які обумовлені специфікою надання послуг в готельному господарстві (періодичний характер попиту на готельні послуги, взаємозалежність готельних послуг і мети подорожі, широка участь персоналу у виробничому процесі та ін.).

ДЖЕРЕЛА ТА ЛІТЕРАТУРА

1. Байлік С.І., Писаревський І.М. Організація готельного господарства: підручник. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. 329 с.
2. ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги. Київ, 2004. 12 с.
3. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. Київ, 2004. 16 с.
4. Мальська М. П., Пандяк І. Г. Готельний бізнес: теорія та практика : підручник. Київ: Центр учбової літератури, 2012. 472 с.
5. Опанащук Ю. Я. Формування системи послуг в готельному господарстві України: автореф. дис. ... канд. економ. наук : 08.00.04. Львів, 2009. 23 с.
6. Про затвердження Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг: Наказ Державної туристичної адміністрації України від 16 березня 2004 р. № 19 / Державна туристична адміністрація України URL: [https:// zakon. rada. gov. ua/ laws/show/z0413-04](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0413-04) (дата звернення: 12.04.2019).
7. Про туризм: Закон України від 15 вересня 1995 р. № 324/95-ВР / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80> (дата звернення: 12.04.2019).
8. Пуцентейло П.Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємництва : навч. посібник. Київ : Центр учбової літератури, 2007. 344 с.

9. Скибінський С.В., Іванова Л.О., Моргун О.Ф. Маркетинг готельних послуг. Львів : Видавництво Львівської комерційної академії, 2000. 246 с.

10. Управління сучасним готельним комплексом: навчальний посібник / Г.Б. Мунін, А.О. Змійов, Г.О. Зінов'єв та ін.; за ред. С.І. Дорогунцова. Київ : Ліра К, 2005. 520 с.

ВІДОМОСТІ ПРО АВТОРІВ

Гурбик Юрій Юрійович – кандидат наук з державного управління, старший викладач кафедри економіки, управління та адміністрування Мелітопольського державного педагогічного університету імені Богдана Хмельницького; тел. 0964298570; uugurbik@ukr.net; сертифікат: ТАК; про конференцію дізнався від колег.

Главацький Владіслав Анатолійович – студент 4 курсу факультету інформатики, математики та економіки Мелітопольського державного педагогічного університету імені Богдана Хмельницького; тел. 0970570136; 0002vlad@gmail.com; сертифікат: ТАК; про конференцію дізнався від наукового керівника.