

1. Офіційний сайт Державної служби статистики України. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua>

Хетагурова Д. О., аспірантка
Балабаш О. С., к.е.н, доцент
кафедри менеджменту організацій
Одеського національного економічного університету

ВИЗНАЧЕННЯ СУТНОСТІ ТА СПЕЦИФІКИ ПОНЯТТЯ **«ГОТЕЛЬНА ПОСЛУГА»**

С точки зору економічної складової національного господарства, готель представляє собою підприємство з виробництва та надання послуг розміщення та харчування задля задоволення потреб споживачів.

Відповідно до Закону України «Про туризм» (Стаття 1 зі змінами в Законі № 2468–VI от 08.07.2010; із змінами № 768-IX від 14.07.2020): 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 споживачеві відповідно до його категорії [1].

В сфері дослідження управління готельними підприємствами виникають труднощі щодо термінології поняття «готельна послуга» в нормативних документах та науковій літературі, тим самим ускладнюючи процес вирішення як теоретичних, так і практичних завдань в дослідженні специфіки функціонування готельних підприємств. Узагальнимо визначення «готельна послуга», що були представлені різними вченими, які приділяли особливу увагу щодо цього питання в своїх дослідженнях в Табл.1.

Аналізуючи дані з Табл. 1., можемо стверджувати, що конкретного визначення «готельна послуга» не існує. В представлених трактуваннях науковці характеризують поняття: як діяльність щодо задоволення потреб споживачів; як результат взаємодії споживача та готельного підприємства.

Визначення поняття «готельна послуга»

Автори	Визначення поняття
М. Турковський [2]	– як короткострокову загальнодоступну оренду місць для ночівлі, а також місць для встановлення намету чи автофургонів та надання у межах об'єкта пов'язаних з цим послуг.
О. Кусков[3]	– як організовану взаємодію гостя та персоналу готелю, який безперервно впливає на гостя протягом всієї своєї діяльності.
Т. А. Малюк, Е. В. Пешина, Г. Н. Самишкіна[4]	– як сукупність взаємодоповнюваних послуг щодо колективного розміщення та забезпечення проживання згідно з їх фактично пред'явленим (платоспроможним) попитом.
Л. Г. Лук'янова, Т. Т. Дорошенко, І. М. Мініч[5]	– як результат діяльності готельної організації, спрямованої на задоволення відповідних потреб туриста.
В. М. Ячмельова, Л. А. Кальченко[6]	– як комплекс дій, сукупність встановлених чи передбачуваних заходів готельної організації щодо задоволення потреб та бажань людини, які набувають як уречевленої, так і неуречевленої форм, та мають споживчу вартість.
Ю. А. Маначинська [6]	– як сукупність операцій, які виконуються для задоволення потреб мешканців готелю і характеризуються завершеністю та наявністю певної цінності (вартості).
С.Д. Ільєнкова[6]	– деякий мінімальний обсяг благ, який може бути предметом окремого замовлення, номенклатурна позиція у переліку.

Джерело: узагальнено автором на основі: [2-6].

Отже, на основі вище представлених даних, ми можемо відокремити основні особливості готельних послуг: терміновий характер готельних послуг - виниклі проблеми в наданні послуг повинні вирішуватися миттєво; процес виробництва послуги - не співпадає із процесом її споживання; як об'єкт реалізації - послуги невловимі, і їх можливо лише описати за рахунок якісної та детальної, конкретної інформації про неї; якість послуг може змінюватися; в технологічному циклі важливим є участь персоналу - його поведінка контролюється стандартами обслуговування, тобто комплексами обов'язкових для виконання правил обслуговування клієнтів; попит на готельні послуги - постійно змінюється через крупні та складні коливання, сезонний характер, але є передбачуваним та прогнозованим; залежність

готельних послуг від цілей подорожування - пояснюється тим, що рішення клієнта завітати до конкретного місця не залежить від наявності готелю; взаємозалежність - в першу чергу, при пропонуванні готельної послуги впливають маркетингові рішення, що прийняті керівництвом готельного підприємства.

Узагальнюючи, можемо стверджувати, готельне підприємство гарантує взаємозв'язок між споживачем та підприємством для задоволення потреб споживачів в наданні якісних готельних послуг та матеріальних благ, а також, отримання прибутку.

Література:

1. Закон України. Про туризм. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80#Text>.
2. Мальська М. П., Пандяк І. Г. Готельний бізнес: теорія та практика. Підручник. 2- вид. перероб. та доп. Київ. 2012. 472 с.
3. Кусков А.С. Гостиничноедело. Учебноепособие. 2009. 328 с.
4. Організація готельного господарства. Навч. посібник для вузів. Головка О.М., Кампов Н.С., Махлинець С.С., Симочко Г.В. URL: <http://dspace.msu.edu.ua/>.
5. Індустрія гостинності в Україні: стан і тенденції розвитку. За заг. ред. В. М. Зайцевої. Запоріжжя. 2017. 240 с.
6. Згрупування готельних організацій за ознаками и визначення сутності поняття "готельні служби". URL: <https://ena.lpnu.ua/handle/ntb/13872>.