

## Список використаних джерел

1. Поняття екотуризму. URL: <https://www.conserve-energy-future.com/challenges-solutions-future-trends-ecotourism.php> (дата звернення: 03.04.2024).
2. Відмінності стійкого туризму від екотуризму. URL: [https://www.researchgate.net/post/What\\_is\\_are\\_differences\\_between\\_Sustainable\\_Tourism\\_and\\_Eco-tourism/5c9a1cbb979fdca41d12a646/citation/download](https://www.researchgate.net/post/What_is_are_differences_between_Sustainable_Tourism_and_Eco-tourism/5c9a1cbb979fdca41d12a646/citation/download).
3. Топ трендів екотуризму в 2019 році - майбутнє туризму. URL: <https://connect.cleantourism.org/ethical-travel/top-ecotourism-trends-in-2019-the-future-of-tourism/> (дата звернення: 03.04.2024).
4. 6 трендів екотуризму на 2020 рік. Інститут економіки екології. URL: <https://ecolonomics.org/6-ecotourism-trends-to-follow-in-2020>.
5. Галасюк С.С. Туристична активність на ринку лікувально-оздоровчих послуг Одеського регіону. Настоящи изследования и развитие-2013: Міжнародна науково-практична конференція. Том 8. София: Бял Град-БГ ООД, 2013. С. 48-52.
6. Оцінка туристично-рекреаційного потенціалу регіону: монографія / В. Г. Герасименко, Г. К. Бедрадіна, С. С. Галасюк та ін. // Підходи до інтегрального оцінювання туристично-рекреаційного потенціалу регіонів: за ред. В. Г. Герасименко. Одеса: ОНЕУ, 2016. С. 223-227.

**Гончарова А. В.**

Одеський національний економічний університет

м. Одеса, Україна

*Науковий керівник – ст. викладач кафедри  
туристичного та готельно-ресторанного бізнесу*

**Павлоцький В. Я.**

## СУТНІСТЬ ТА РОЛЬ ДОДАТКОВИХ ПОСЛУГ У ГОТЕЛЬНОМУ ГОСПОДАРСТВІ

В останній час, після початку повномасштабної збройної агресії проти нашої країни, вітчизняне готельне господарство перебуває у непростому становищі. Частина засобів розміщення опинилась у зоні бойових дій, зазнала

руйнувань або пошкоджень. Деякі об'єкти сфери гостинності змінили профіль господарської діяльності, тимчасово перетворившись на притулки для вимушено переміщених з окупованих територій громадян або тих, хто втратив житло, внаслідок воєнних дій. Іншою причиною спаду у готельній галузі стало значне скорочення туристичних потоків і відповідне зниження попиту на послуги з тимчасового розміщення. В таких умовах засоби розміщення змінюють стратегію операційної діяльності, приділяючи більшу увагу пошуку альтернативних джерел доходів. Серед них центральне місце займають додаткові готельні послуги, завдяки значно ширшій цільовій аудиторії споживачів, яка охоплює й місцеве населення.

Актуальне визначення поняття «готельна послуга» з'явилося у 2010 р., після внесення змін у діючу редакцію Закону України «Про туризм». Згідно з ним, готельна послуга – це 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 [1]. Аналогічне визначення готельної послуги було включено до останньої редакції Правил надання готельних послуг [2].

Відповідно до Закону України «Про туризм», готельна послуга має комплексний характер та складається з основних та додаткових послуг, що надаються споживачеві відповідно до категорії готелю [1].

Додаткові послуги – обсяг послуг, що не належать до основних послуг готелю, замовляються та сплачуються споживачем додатково за окремим договором [2].

У визначенні складу додаткових послуг готелю теоретики та практики готельного бізнесу не мають єдності. Найбільш доцільним, на наш погляд, є підхід, який визначає основною послугою готелю проживання, а решту інших відносить до складу додаткових. Кількість додаткових готельних послуг може бути дуже великою, а їх асортимент – різноманітним. Це залежить від рівня комфорту готелю та одночасно визначає його категорію. Підвищення рівня готельного сервісу передбачає, з одного боку, розширення видів, асортименту,

додаткових послуг, з іншого – вдосконалення форм їх надання. Додаткові послуги готельного підприємства можна класифікувати за метою задоволення потреб гостя, частотою використання, економічними наслідками та формою організації їх надання (рис. 1).

За метою задоволення потреб гостя першорядне значення мають послуги харчування, які варіюються від звичайного буфету на поверсі та організації сніданків до розвиненої системи харчування (ресторани, кафе, бари, винні льохи, тощо). На другому місці – послуги побутового характеру, які надає готель відповідно до потреб гостя. Вони включають прання та прасування, послуги перукарень (салонів краси), чищення та дрібний ремонт одягу гостя, зберігання його речей, прокат необхідного інвентарю, тощо. Далі – послуги культурного та спортивно-оздоровчого характеру, послуги зв'язку та інформації, транспортні, торгові, медичні, банківські та ін. Звичайно, такий поділ послуг є достатньо умовним. Одні й ті самі послуги можна зарахувати до різних категорій.

За частотою використання розрізняють стандартні послуги, послуги розширеного попиту та унікальні послуги. Стандартні послуги надаються практично в кожному готелі та не залежать від його спеціалізації та категорії. Це такі послуги, як прання білизни, доставка кореспонденції, перебування речей у камері зберігання тощо. Послуги розширеного попиту часто залежить від призначення готелю.

Так, у туристичних готелях попитом можуть користуватися послуги екскурсійного характеру, у бізнес-готелях – прокат автомашини, оренда конференц-залу, послуги швидкого зв'язку тощо. До унікальних послуг можна віднести продукти власного господарства, воду з власних свердловин тощо.

За економічною ознакою додаткові готельні послуги поділяються на безкоштовні, платні та компліментарні. Перелік безкоштовних послуг визначається Правилами користування готелем. Практично в усіх готелях світу на безоплатній основі надаються послуги з пробудження гостя у певний час, доставка кореспонденції, виклик швидкої та користування готельною

аптечкою, надання окропу, праски, ниток та голок для дрібного ремонту тощо. У визначенні асортименту платних послуг готель керується існуючими стандартами з огляду на призначення та клас підприємства.



Рис. 1. Типологія додаткових послуг готельних підприємств

Джерело: адаптовано автором на підставі: [3, с. 279-280; 4, с.188]

Перелік платних послуг повинен доводитися до відома гостя шляхом рекламних повідомлень, розміщуватись у довідково-інформаційних матеріалах у номерах. Компліментарні послуги не входять до переліку безкоштовних послуг готелю, хоч і не оплачуються гостем. Такі послуги використовуються готелем для демонстрації гостю підвищеної уваги та надаються з певною метою, найчастіше зробити рекламу готелю, утримати гостя серед постійних клієнтів. Вітальні напої, цукерки чи шоколад, анімаційна програма на зустріч-проводи гостя є проявом політики гедонізації відпочинку та сприяють створенню позитивного іміджу готелю в очах клієнта.

За формою організації надання послуг у готелі виділяють послуги, що надаються безпосередньо готелем або туристичним комплексом, послуги

підприємств, що орендують приміщення та площі в готелі, та послуги сторонніх підприємств, що пропонуються ними на підставі договору, укладеного з готелем. У свою чергу послуги, що пропонуються готелем, включають такі, що можуть бути отримані на основі самообслуговування, за допомогою автоматів, надаються власне працівниками готелю (у тому числі на житловому поверсі та в номерах) та структурними підрозділами, що входять до складу готельного комплексу. Як правило, послуги на основі самообслуговування характерні для готелів середньої категорії та концентруються у спеціальному приміщенні – кімнаті самообслуговування (кімнаті побутового обслуговування). Така кімната обладнується на кожному поверсі або одна на 2-3 поверхи з розрахунку на 50 мешканців. Вона повинна бути обладнана столом (дошкою) для прасування, вішалкою з плічками для випрасуваного одягу, дзеркалом, шафою-стележем з набором галантерейної фурнітури (нитки не менше двох кольорів – чорного та білого, голки, ножиці, набір гудзиків, кнопок, гачки з петельками, щітки та засоби для одягу та взуття тощо), раковиною з гарячою та холодною водою. Типовими підприємствами розміщення, де більшість послуг надається на основі самообслуговування, є кемпінги. Все частіше в готелях запроваджуються послуги, що надаються на основі автоматизації – автоматизовані камери зберігання; автомати для продажу газет, напоїв та кондитерських виробів, для приготування кави, чаю та інших гарячих напоїв, соків; автоматичне чищення взуття; автоматичні праски та прасувальні дошки та ін. Існують готелі, де автоматизовано більшість, як основних, так і додаткових послуг. Але у готелях високих категорій перевага надається участі персоналу в обслуговуванні гостя.

Останнім часом також спостерігається тенденція до переважання обслуговування гостя на житловому поверсі та в номері. Так, гість, не виходячи за межі власного номера, може отримати значну кількість послуг, як на основі самообслуговування – користування чайником та кавоваркою, холодильником, мікрохвильовою піччю, телевізором, факсом, комп'ютером з виходом в Інтернет тощо, так і за участю обслуговуючого персоналу – свіжа преса в

номер, чищення взуття, виставленого на ніч перед номером, тощо [5, с. 149]. Вартість більшості таких послуг входить у вартість номера, але є такі, що надаються на платній основі.

Отже, підводячи підсумки, можна дійти висновку, що додаткові послуги готельного підприємства є досить різноманітними, та призначені для найповнішого задоволення потреб і очікувань клієнтів. Асортимент додаткових послуг має бути затребуваним з боку клієнтів та економічно обґрунтованим.

Широкий спектр актуальних додаткових послуг високої якості може перетворитись на суттєву конкурентну перевагою готелю, а за часів економічних криз, розширити його цільову споживацьку аудиторію за рахунок місцевого населення.

### **Список використаних джерел**

1. Про туризм: Закон України від 15.09.1995 р. № 324/95-ВР: станом на 1 січ. 2024 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-вр#Text>. (дата звернення: 12.02.2024).
2. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг затверджені наказом Державної туристичної адміністрації України від 16 березня 2004 р. № 19. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/z0413-04> (дата звернення 24.04.2024).
3. Choi, T.Y., Chu, R. Determinants of hotel guests' satisfaction and repeat patronage in the Hong Kong Hotel Industry. *Hosp. Manage.* 2021. № 20, p. 277–297.
4. Сидорук С. В. Проблеми розвитку готельної індустрії в регіоні // Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Економіка. 2011. Вип. 3. С. 18-190.
5. Регіональні напрями стратегії кластерного розвитку сфери туризму та гостинності: монографія / за заг. ред. І.В. Давиденко і О.Л. Михайлюк. Київ: ФОП Гуляєва В.М., 2024. 272 с.