

**Філатова Є. Д.**  
Одеський національний економічний університет  
м. Одеса, Україна  
*Науковий керівник – к.е.н., доцент кафедри  
туристичного та готельно-ресторанного бізнесу*  
**Галасюк С. С.**

## **СУТНІСТЬ ДОДАТКОВИХ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ ЗА УКРАЇНСЬКИМ ЗАКОНОДАВСТВОМ**

В нормативно-правових документах України класифікація готельних послуг на основні та додаткові визначається за двома критеріями:

- сервісна діяльність засобу розміщення;
- формування тарифної політики закладу.

З точки зору *організації сервісної діяльності* визначення терміну «готельна послуга» надано в Законі України «Про туризм» – це дії (операції) суб'єкта господарювання з тимчасового розміщення споживача шляхом надання номера (місця) в готелі, а також додаткові послуги, що надаються споживачу відповідно до категорії готелю [1].

Тому до основних готельних послуг належать саме послуги розміщення – (бронювання номерів та місць у них; цілодобовий прийом клієнтів, їхня реєстрація та поселення в номери; щоденне прибирання покоївкою кімнати, санвузла та заправлення ліжок; заміна постільної білизни та рушників протягом строку перебування клієнта залежно від категорії готелю або за бажанням гостя) [2].

В процесі надання послуг розміщення головними підрозділами закладу виявляються служба прийому і розміщення (СПіР) та служба експлуатації номерного фонду (СЕНФ). Ефективність діяльності будь-якого закладу готельного господарства залежить від позитивного впливу організації обслуговування на споживачів, тому що виручка від реалізації послуг розміщення становить від 50% до 70% всіх доходів готелю [3].

Поряд із основними послугами заклади готельного господарства пропонують клієнтам цілий комплекс додаткових послуг, частка доходів від

яких може досягати до 30% та більше. Згідно з національним стандартом ДСТК 4269:2003 [4], додаткові сервісні послуги поділяються на такі групи:

- послуги харчування (обслуговування в ресторанах, кафе, барах готелю; організація та обслуговування бенкетів, презентацій; подача страв та напоїв у номер тощо);

- транспортні послуги (організація трансферу; виклик таксі; оренда автомобілів; паркування автомобіля гостя персоналом готелю та подання його із гаража; придбання квитків на різні види транспорту);

- фінансові послуги (прийом кредитних карток; обмін валют; переведення в готівку дорожніх чеків);

- побутові послуги (зберігання коштовностей у сейфі адміністрації; зберігання багажу в камері схову; прання білизни; прасування; дрібний ремонт одягу; хімчистка одягу; чищення взуття);

- торговельні послуги (обслуговування в магазинах та торговельних кіосках із продажу сувенірів, парфумерно-косметичних товарів, газет, книг, журналів та іншої поліграфічної продукції);

- послуги для ділового туризму (надання в користування комп'ютерів, електронних засобів зв'язку, відео- та аудіообладнання; надання в оренду універсального залу для проведення культурних та ділових заходів з аудіо- та відеоапаратурою; надання в оренду бізнес-центру з телефаксом, копіювальною технікою, комп'ютерами, підключеними до мережі Інтернет; послуги секретаря, стенографіста, перекладача);

- послуги з організації відпочинку та дозвілля (обслуговування в приміщеннях для біологічного відновлення організму та занять спортом – у плавальному басейні, сауні, тренажерній залі, солярії, масажному кабінеті; прокат спортивного та туристичного інвентарю; обслуговування в перукарні або салоні краси; бронювання та/або продаж квитків у театр та на інші розважальні заходи; туристичні послуги – надання туристичної інформації, екскурсійного обслуговування, послуг гідів-перекладачів тощо).

З точки зору *формування тарифної політики* та встановлення цін у засобах розміщення комплекс послуг визначається в «Правилах користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг», згідно з якими готель може надавати:

– основні послуги – обсяг послуг готелю (проживання, харчування тощо), що входить до ціни номера (місця) і який надають споживачу згідно з укладеним договором;

– додаткові послуги – обсяг послуг, що не належать до основних послуг готелю та які споживач замовляє й оплачує додатково за окремим договором [5].

Тобто чим вище категорія готелю, тим більше послуг закладено в його основний тариф. Наприклад, однозіркові готелі можуть не надавати навіть сніданок, тому що національним стандартом ДСТУ 4269:2003 не передбачено наявність в них приміщень для організації послуг харчування. А сучасний п'ятизірковий готель повинен мати велику кількість додаткових сервісних послуг, більшість з яких включено в основний тариф.

Також в будь-якому засобі розміщення мають бути послуги, що надаються безкоштовно: виклик швидкої допомоги, доставка в номер кореспонденції, надання необхідного інвентарю залежно від категорії готелю, побудка у встановлений час.

Готельні послуги не мають готової, закінченої форми, а формуються в процесі обслуговування, за тісної участі постачальника і споживача. Процес виробництва і споживання готельних послуг відбувається одночасно з моменту заселення гостя в готель до його виїзду, і гість сприймає послугу як результат діяльності персоналу готелю впродовж усього готельного циклу.

Готелі є комерційними підприємствами, і їхня головна мета – отримання прибутку. Логічно, що прибуток у цьому випадку залежить від обсягу проданих послуг, який заклад розміщення намагається збільшити. Саме тут відбувається жорстка ринкова конкуренція, яка, безумовно, є основним механізмом ринку.

Місце розташування, категорія, інфраструктура, ціна та технічне оснащення готельного підприємства є важливими елементами «візитної картки» закладу. Однак тільки цього недостатньо для збільшення потоку клієнтів. Вводячи в структуру засобу розміщення додаткові послуги, готелі мають шанс підвищити рівень своєї конкурентоспроможності. Якість обслуговування гостей забезпечується узгодженими зусиллями всіх співробітників готелю, постійним і ефективним управлінням з боку адміністрації, зусиллями з удосконалення форм і методів обслуговування, упровадженням міжнародного досвіду, нового устаткування і технологій, розширенням асортименту і якості пропонованих послуг.

### **Список використаних джерел:**

1. Про туризм: Закон України № 324/95-ВР. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/324/95-вр>.
2. Галасюк С.С. Готельний продукт та його складові: термінологічні уточнення і практичне застосування. Економіка та суспільство. 2022. № 40. URL: <http://surl.li/fdhuk>
3. Галасюк С.С., Нездоймінов С.Г. Організація готельного господарства: навчально-практичний посібник. Київ: ФОП Гуляєва В.М., 2019. 204 с.
4. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. Київ: Держспоживстандарт України, 2004. 18 с.
5. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг: Наказ Державної туристичної адміністрації України № 19. URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/z0413-04>.