**ОРГАНІЗАЦІЯ ТА ТЕХНОЛОГІЯ НАДАННЯ ДОДАТКОВИХ ПОСЛУГ В ГОТЕЛІ**

1. Сутність та класифікація додаткових послуг в готелі

[2. Особливості надання транспортних послуг та бронювання квитків в готелі](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/book/view.php?id=259316&chapterid=85384)

[3. Організація побутового обслуговування в готелі](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/book/view.php?id=259316&chapterid=85385)

**1. Сутність та класифікація додаткових послуг в готелі**

Історія виникнення додаткових готельних послуг сягає своїм корінням в глибоку давнину. З диференціацією людських потреб розширювалася та вдосконалювалася система додаткових послуг. Цей процес відбувається і в даний час. Додаткові послуги є неодмінною складовою діяльності будь-якого готелю.

Визначальним фактором для збільшення кількості та покращення якості додаткових послуг є орієнтація готельного підприємства на ту чи іншу категорію споживачів. Впровадження додаткової послуги має бути виправданим та доцільним.

За певних вихідних умовах і правильній організації процесу, додаткові послуги – це серйозна підмога в роботі готельного підприємства. Розвиток додаткових послуг дозволяє не тільки розширювати перелік пропозицій для клієнтів готелю, але й залучати до [відвідування](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/attendance/view.php?id=338859) готельного комплексу мешканців міста. Якщо раніше в переліку їх нараховувалося не більше десяти, то сьогодні вже понад шістдесят (а в німецьких готелях найвищої категорії кількість додаткових послуг досягає майже 300).

Розмаїття додаткових послуг визначається як рівнем комфорту готелю, так і його спеціалізацією. Готелі можуть надавати додаткові послуги самостійно, використовуючи власну інфраструк[тур](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198909&displayformat=dictionary)у, а можуть використовувати послуги інших підприємств на договірній основі (комунально-побутових, транспортних, банківських, торговельних та ін.). До елементів інфраструктури готелю, що забезпечують можливість розвитку додаткових послуг, належать: фотоательє, більярд, обмін валют, конференц- зал, бізнес-центр, казино, паркування, пральня, хімчистка, перукарня, фітнес- центр, пункт першої медичної допомоги, сауна, обслуговування в номерах, [бронювання](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198836&displayformat=dictionary) авіаквитків, бронювання залізничних квитків, нічний клуб, казино, магазин і торговельні кіоски, кредитні картки, басейн. Сучасними тенденціями є те, що готелі прагнуть створити таку інфраструктуру для надання якісних додаткових послуг, щоб клієнт найбільше часу проводив в готелі, користуючись саме його послугами.

Сервіс готелів доцільно організувати не за принципом попиту, а за принципом пропозиції.

Незважаючи на розмаїття асортименту додаткових послуг, їх доцільно розділити на групи.

***І. Залежно від сфери задоволення попиту***

*1.       Послуги, що полегшують перебування споживачів у готелі та*[***турист***](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198912&displayformat=dictionary)*ичному 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, настільних ігор;

-       продаж товарів;

-       прокат спортивного, пляжного інвентарю, друкарських машинок, автомобілів, розмножувальної техніки та ін.;

-       зберігання кореспонденції, цінностей.

*2.             Послуги,   що   збагачують   знання   туристів    про    район, країну*(організація екскурсій, зустрічей, перегляду фільмів, урочистостей з нагоди національних свят).

*3.       Послуги, що 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.        Послуги, що задовольняють особливі вимоги гостей*– діячів мистецтва, спортсменів, бізнесменів та ін. (надання музичних інструментів, послуг   особистого  екскурсовода,   перекладача,   секретаря,   забезпечення телексним зв'язком, комп'ютером тощо).

***ІІ. За способом надання додаткові послуги можуть бути:***

-         платними;

-         безкоштовними.

Відповідно до «Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг» готель зобов'язаний надати споживачу без додаткової оплати такі види послуг:

-       виклик швидкої допомоги;

-       доставка в номер кореспонденції;

-       побудка у визначений час;

-       надання необхідного інвентарю в залежності від категорії готелю.

Працівники готелю не мають права без згоди споживача надавати платні додаткові послуги. Споживач має право відмовитися від оплати послуг, не передбачених договором. Також забороняється обумовлювати виконання одних послуг обов'язковим наданням інших послуг.

Удосконалюючи систему вітчизняного сервісу, необхідно наближати її до загальноприйнятих світових норм і стандартів. У сучасних готелях організація системи надання послуг досягла нової прогресивної технології обслуговування споживачів. Так, великою зручністю для гостей готелю є запровадження пластикових карток. Закодовані картки містять дані, необхідні для готелю (вони можуть записуватись ще під час бронювання номера), а електронний код слугує ключем для входу в номер. Американські готельні підприємства за допомогою такої картки забезпечують гостеві доступ до значної кількості послуг безпосередньо через телевізор у номері. Спеціальний пристрій, приєднаний 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 карткою, за допомогою якої всі витрати автоматично фіксуються і записуються на його рахунок.

### 2. Особливості надання транспортних послуг та бронювання квитків в готелі

Транспортні послуги – один з важливих видів обслуговування в готелях. До них відносять: [бронювання](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198836&displayformat=dictionary) квитків, замовлення таксі, прокат автотранспорту.

**Бронювання квитків**на різноманітні види транспорту здійснюють за допомогою новітніх інформаційних технологій. Глобальні комп’ютерні мережі досягли в цьому великих успіхів. Готелі, котрі підключені до глобальних мереж бронювання, мають можливість внести до їх банку даних інформацію про готель, види номерів, їх опис та ціни.

У 1987 р. створено два консорціуми: «Galileo« та «Amadeus». Система

«Galileo» об’єднує системи бронювання наступних авіакомпаній: «Alitalia Airlines», «British airways», «KLM», «Svisser», «Aer Lingus», «Austrian Airlines», «Sabena», «Olympic Airways» і «TAP Portugal». Система «Amadeus» включає себе фірми «Air France», «Air Inter», «Iberia», «Lufthansa» та ін.

Сьогодні великі готельні компанії, [**тур**](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198909&displayformat=dictionary)агенства та виробники комп’ютерних систем прагнуть створити суперглобальну єдину комп’ютерну систему бронювання. За статистикою основна частина броньованих квитків припадає на частку авіаперевезень. Існує лише одна система бронювання автомобілів. Користувачам пропонується можливість прокату автомобілів в 40 компаніях з оренди. Найбільш слабке місце – резервування залізничних квитків, круїзів та квитків на культурно-масові видовища.

Бронювання квитків на різні види транспорту здійснюється за допомогою [**турист**](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198912&displayformat=dictionary)ичних компаній, що знаходяться в холі готелів.

**Замовлення таксі.**Готель надає гостю можливість замовлення таксі двома способами:

-     через міську службу таксі;

-     через власну службу таксі готелю.

При замовленні таксі адміністратор готелю, що прийняв замовлення, виписує картку, яка має містити такі дані:

-  назва готелю;

-  номер кімнати;

-  номер машини;

-  час та місце призначення.

Картка передається водію, оскільки споживач може бути іноземцем.

Оплата таксі здійснюється гостем безпосередньо водієві таксі.

За наявності в готелі власної служби таксі замовлення передається адміністратором безпосередньо до служби. При цьому також виписується карточка, яка передається водію. Власну службу таксі можна організувати лише за наявності в готелі власної стоянки та гаражу транспортних засобів. Всі машини повинні мати фірмовий знак готелю (найменування, емблема, телефон служби таксі тощо).

**Прокат транспорту.**Сьогодні більшість готельних підприємств мають у складі матеріально-технічної бази готелів різні транспортні засоби, які необхідні:

- для надання послуг з прокату автомобіля, мотоцикла, квадроциклу, здійснення [**трансфер**](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198908&displayformat=dictionary)ів з використанням автомобілів або автобусів, літаків;

- для надання можливості клієнтам готелю займатися спортом або розважатися з використанням катерів, яхт, мото-дельтапланів та ін.;

- для обслуговування і потреб існуючої матеріально-технічної бази, наприклад, території готельно-ресторанного і санаторно-курортного комплексу.

Процедура прокату автомобілів проста: за умови, що вік туриста не менше 21 року і не перевищує 70 років, достатньо пред’явити паспорт і водійське посвідчення (що підтверджує водійський стаж не менше двох років) працівнику прокату. В деяких країнах обслуговування клієнтів ведеться лише за наявності кредитної карти.

Ціна прокату залежить від класу автомобіля. Зазвичай, до оплати прокату автомобіля включають:

-       необмежений прокат автомобіля,

-       доставка автомобіля клієнту в межах міста;

-       ремонт чи заміна автомобіля у випадку технічної несправності, крім пошкодження покришок, вітрового скла чи двигуна;

-       повна [**страховка**](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198902&displayformat=dictionary) на випадок дорожньо-транспортної пригоди не з вини клієнта (крім випадків алкогольного сп’яніння водія, за яких страховка не виплачується). В більшості країн абсолютного сухого закону не існує. Вміст алкоголю в крові не має перевищувати 0,2 проміле (за законами України), в Росії не існує жодного «допустимого рівня» концентрації етанолу в крові. (0,5 л пива міцністю 5% приведе до концентрації етанолу в крові до рівня 0,2–0,5%) .

-       страховка, що покриває збиток нанесений автомобілю в ДТП з вини клієнта;

-       страховка пасажирів (крім водія) від нещасних випадків;

-       податки.

Машину клієнту подають з повним баком і повертає клієнт її з повним баком. За додаткову плату можна придбати право на ведення машини іншим водієм.

Адміністратор готелю повинен надати інформацію клієнту щодо дозволених місць паркування в місті, наявності обмеження швидкостей на автомагістралях та в місті, інформацію, якою має володіти клієнт під час ДТП (дата і час аварії, прізвище та адреси свідків, назва і номер поліцейської (міліцейської) дільниці).

### 3. Організація побутового обслуговування в готелі

Побутове обслуговування спрямоване на задоволення потреб гостей, що виникають у гостей під час їхнього проживання в готелі. Перелік цих послуг залежить від категорії готелю. Підприємства, що надають побутові послуги, повинні розміщуватися в доступному місці (найчастіше на першому поверсі). У вестибюлі, на поверхах, у номерах повинна бути інформація про те, як і де одержати послуги, години роботи повинні бути зручними для гостей.

До складу послуг з побутового обслуговування входять:

1. Термінове прання і хімчистка, ремонт і прасування особистих речей (у номері в папці з рекламою мають бути бланки замовлень на прання і чищення одягу. Там же мають бути й пам’ятки про те, як здати одяг у прання. Таку послугу можуть надати в готелі, де є пральня. У готелях більш низької категорії можна взяти праску напрокат. Споживач сам прасує у номері або в спеціальній кімнаті, де є гладильна дошка);
2. Терміновий ремонт і чищення взуття. У багатьох готелях є майстерні з ремонту взуття. У холах висококласних готелів стоять апарати для чищення взуття. У номерах є щітки для чищення взуття й одягу;
3. Зберігання речей і цінностей (камера схову і сейфи в номерах і в адміністратора);
4. Розвантаження, завантаження і доставка багажу в номер (оплачуються чайовими – у готелі організовується черговість посильних з метою отримання однакових чайових);
	1. Прокат предметів куль[**тур**](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198909&displayformat=dictionary)но-побутового призначення (телевізори, посуд, спортивний інвентар тощо);
5. Дрібний   ремонт   годинників,   електробритв,  радіо-,   кіно-   та фотоапаратури; фотопослуги;
6. Послуги перукарського, манікюрного і масажного кабінетів. Ці послуги можуть надаватися й у номерах, але мають націнку;
	1. Доставка харчування в номер.

Зазвичай, у кожному номері в папці з рекламою є папір для листів, конверти, спеціальні таблички, які можна вивісити на двері, якщо споживач просить випрати, прибрати номер або просто не хоче, щоб його турбували.