

3. Корсак Р., Кашка М. Проблеми покращення стратегічної діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу в Україні. *Актуальні питання гуманітарних наук: міжвузівський збірник наукових праць молодих вчених Дрогобицького державного педагогічного університету імені Івана Франка* / [редактори-упорядники М. Пантук, А. Душний, І. Зимомря]. Дрогобич: Видавничий дім «Гельветика», 2020. Вип. 28. Том 2. С. 167–171.

4. Косій Т. М. Сучасний стан розвитку готельного господарства України. *Індустрія гостинності в країнах Європи: Матеріали III міжнародної науково-практичної конференції* (4-6 грудня 2018 р.). Сімферополь: ВіТроПринт, 2018. С. 152–154.

5. Марченко О. Інтеграція регіонального туристичного продукту в національний загальноукраїнський туристичний продукт та європейську туристичну індустрію. *Закарпаття: науково-популярне видання про історію, сучасність, перспективи краю*. Зима 2010-2011. № 3. С. 42–46.

6. Маслиган О.О., Тіхомірова І.С. Готельно-ресторанне обслуговування туристичного Закарпаття. *Матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції «Сучасні технології менеджменту, інформаційне, фінансове та облікове забезпечення розвитку економіки в умовах євроінтеграції»* (м. Черкаси, 16-17 квітня 2020 р.). Черкаси: Східноєвропейський університет економіки і менеджменту, 2020. С. 514–517.

7. Grynko T.V. Organizational culture and image as a factor in the competitiveness of tourism and hotel enterprises. *National Economic Reform: experience of Poland and prospects for Ukraine: Collective monograph*. Poland: Izdevnieciba «Baltija Publishing», 2016. Vol. 3. P. 252–270.

**Роман КОРСАК,
Антоніна РУДНЄВА**
(Ужгород, Україна)

СУЧАСНІ ПРОБЛЕМИ УДОСКОНАЛЕННЯ ДОДАТКОВИХ ПОСЛУГ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО КОМПЛЕКСУ

Для покращення організації надання додаткових послуг у вітчизняних готельно-ресторанних закладах вважаємо за необхідне залучати додаткові ресурси. Зазначене надасть змогу:

- розширити перелік нових видів і форм додаткових послуг;
- підвищити якість послуг, які тісно пов'язані з технологічними засобами.

Проблемними аспектами у роботі більшості вітчизняних готельно-ресторанних комплексів – є відсутність кондиціонера та безперебійного підключення до мережі Інтернету. Надання таких послуг сьогодні високо цінується більшістю гостей. Також, вважаємо за необхідне розширити спектр додаткових бізнес-послуг для ділових гостей.

Покращення готельного сервісу має головне значення для задоволення попиту і збільшення кількості гостей вітчизняних готельних закладів. Так, для підвищення рентабельності готельно-ресторанного комплексу пропонуємо розроблення «концепції якості обслуговування», яка передбачає наступне:

1. Оцінка корисних властивостей і характерних особливостей процесу надання послуг, які викликають задоволення попиту споживачів.

2. Відсутність недоліків у процесі обслуговування, що визначає ступінь задоволення попиту споживачів.

На наш погляд, додаткові готельні послуги доцільно організовувати не за принципом попиту, а за принципом пропозиції. Розмаїття та пропозиція додаткових послуг готельного-ресторанного закладу має постійно розширюватися.

Менеджеру готельного комплексу необхідно розробити концепцію додаткових послуг за наступними критеріями:

- матеріальна та технічна якість (зовнішнє та внутрішнє обладнання будівлі, що включає у себе безпеку, якісні меблі, аксесуари, гігієнічні засоби, тепло, енергію, водопостачання, інформаційні технології тощо);

- функціональна якість (ефективність бронювання основних та додаткових послуг, процес реєстрації та проводу гостя тощо) ;

- іміджева якість (визначається конкретними показниками, анкетах гостей та незалежних готельєрів-експертів, соціологічних дослідженнях, громадській думці тощо).

Завдяки прийнятим внутрішнім стандартам, якість послуг у готельно-ресторанному комплексі буде високою, а ціни та тарифи послуг – прийнятними для відвідувачів та гостей.

Водночас відмітимо що розвиток вітчизняного готельно-ресторанного комплексу гальмується через наступні чинники:

- недосконалість системи оцінки та контролю якості послуг;

- відсутність ефективного механізму регулювання цін на готельно-ресторанні послуги (взаємозв'язок і взаємозалежність якості послуг і рівня цін регулюються через систему стандартизації та сертифікації послуг). З огляду на зазначене відмітимо, що одним із основних методів контролю якості готельних послуг у вітчизняних закладах – є їх стандартизація та сертифікація.

Недоліком ефективної концепції рентабельності вітчизняних готельно-ресторанних комплексів – є відсутність креативності у наданні основних та додаткових послуг. Зокрема, пропонується стандартний набір послуг, який включає: харчування у ресторані, екскурсії, пральню та хімчистку, спорт і тренажерний зал, конференц-зал з усім обладнанням, організація банкетів тощо.

Для формування нового пакета додаткових послуг готельно-ресторанний заклад повинен:

- всебічно вивчити потреби своїх реальних і потенційних гостей та відвідувачів;

- знайти можливості для задоволення потреб споживачів краще, ніж конкуренти.

У контексті останнього пункту керівництво готельно-ресторанного закладу повинно забезпечити розроблення конкурентоспроможних пропозицій для кожного сектора відвідувачів підприємств готельно-ресторанного бізнесу.

Вважаємо, що основна проблема сегментації гостей полягає у тому, що існує відносно велика кількість способів виділення такої сегментації. Тому, менеджеру готельного закладу необхідно знати особливості індивідуального попиту різних сегментів ринку готельного бізнесу.

Отже, весь спектр послуг вітчизняного готельно-ресторанного комплексу має бути орієнтований на додаткові послуги та їх відповідність міжнародним і національним стандартам, з огляду на зростання частки послуг іноземним та вітчизняним громадянам. Що стосується покращення ретабельності вітчизняних готельно-ресторанних підприємств, ми рекомендуємо наступні заходи:

- застосування стандартів обслуговування клієнтів у навчальній практиці персоналу;
- навчання співробітників технічним знанням про продукт і додаткові послуги, що надаються;
- запуск програми моніторингу за виконанням кадрових нормативів після навчання;
- тестування системи мотивації та програми мотивації;
- проведення PR-заходів та заходів щодо створення сервісно-орієнтованого середовища;
- впровадження стандартів якості.

ЛІТЕРАТУРА

1. Антонова В. А. Конкуренція і управління конкурентоспроможністю підприємств ресторанного господарства в умовах становлення ринку. Науковий вісник Полтавського університету споживчої кооперації України. 2007. № 1 (21). С. 54–57.
2. Газуда М.В., Ерфан В.Й., Газуда С.М. Особливості надання послуг у туристичній сфері регіону. Науковий вісник Ужгородського Ужгородського університету. Серія Економіка. 2014. Вип.1(42). С. 261–265.
3. Завгородня О.Є. Додаткові послуги та інновації в соціокультурному просторі ресторанного бізнесу. *Культура України*. 2016. Випуск 52. С. 129–139.
4. Корсак Р. Сучасні тенденції розвитку ресторанного бізнесу в умовах соціально-економічної трансформації українського суспільства. Актуальні питання гуманітарних наук: міжвузівський збірник наукових праць молодих вчених Дрогобицького державного педагогічного університету імені Івана Франка. Дрогобич: Видавничий дім «Гельветика», 2021. Вип. 45. Том 1. С. 25–30.
5. Корсак Р., Кашка М. Проблеми покращення стратегічної діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу в Україні. Актуальні питання гуманітарних наук: міжвузівський збірник наукових праць молодих вчених Дрогобицького державного педагогічного університету імені Івана Франка / [редактори-упорядники М. Пантюк, А. Душний, І. Зимомря]. Дрогобич: Видавничий дім «Гельветика», 2020. Вип. 28. Том 2. С. 167–171.
6. Косій Т. М. Сучасний стан розвитку готельного господарства України. Індустрія гостинності в країнах Європи: Матеріали III міжнародної науково-практичної конференції (4-6 грудня 2018 р.). Сімферополь: ВіТроПринт, 2018. С. 152–154.
7. Маслиган О.О., Тіхомірова І.С. Готельно-ресторанне обслуговування туристичного Закарпаття. Матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції «Сучасні технології менеджменту, інформаційне, фінансове та облікове забезпечення розвитку економіки в умовах євроінтеграції» (м. Черкаси, 16-17 квітня 2020 р.). Черкаси: Східно-європейський університет економіки і менеджменту, 2020. С. 514–517.