

Приймак А. Є.

РОЛЬ СПОРТИВНО-ОЗДОРОВЧИХ ПОСЛУГ У ПІДВИЩЕННІ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ В ГОТЕЛЯХ

У сучасному світі готелі вже не розглядаються тільки, як місце для відпочинку під час ділових поїздок, а є ще й одними з найбільших постачальників послуг для клієнтів. На думку експертів, популярністю користуватимуться оздоровчі послуги. Актуальність здорового способу життя, спрямованого на профілактику хвороб та зміцнення здоров'я, зумовлена зростанням та зміною характеру емоційно-психологічних навантажень на організм людини у зв'язку з ускладненням суспільного життя, збільшенням ризиків техногенного, екологічного, політичного та військового характерів, що провокують негативні зрушення у стані здоров'я.

У зв'язку з цим у готельному господарстві активно розвиваються СПА-послуги та велнес-сектор. Крістоф Альбрехт, маркетинговий директор фірми Schletterer Wellness and Spa design, вважає, що в економіці настає переломний період і головною темою наступного десятиліття буде здоров'я. Оздоровчі центри та туризм будуть об'єднані в один концепт. В даний час простежується тенденція збільшення інвестицій у готелі та санаторії з оздоровчим центром та велнесом, оскільки це один з факторів довгострокового прибутку.

До комплексу готельних послуг часто входить спортивно-оздоровча послуга, яка є діяльністю виконавця щодо задоволення потреб споживача у підтримці та зміцненні здоров'я, фізичної реабілітації, а також проведенні фізкультурно-оздоровчого та спортивного дозвілля. Конкуренентоспроможність готельних підприємств великою мірою залежить від якості послуг. Лідери готельної індустрії, найбільші фірми регулярно проводять оцінку якості обслуговування як у себе, так і у конкурентів.

Перелік спортивно-оздоровчих послуг залежить від зірковості, місця розташування, концепції та специфіки готелю, займаного нею площі, а також від творчих якостей керівників та власників.

Відповідно до рекомендацій Всесвітньої туристичної організації (ВТО), у готелях категорії 4* та 5* мають бути сауна, плавальний басейн, оздоровчий центр (тренажерний зал). Готелі намагаються дотримуватись цих рекомендацій, піклуючись про свій імідж. Якщо номенклатура спортивно-оздоровчих послуг формується виходячи зі статусу і концепції готелю, то розмір і комплектація спортивних споруд залежать від багатьох факторів: побажань керуючої компанії, розташування готелю, фінансових можливостей, цільової аудиторії, наявності вільних площ. Перелік спортивно-оздоровчих послуг у готелі часто одноманітний – басейн та тренажерний зал, сауна та джакузі. Однак його можна урізноманітнити, пропонуючи гостям цікаві спортивно-оздоровчі програми, розраховані на любителів спорту та активного відпочинку.

Отже, одним із показників потенційної якості послуг може служити їхня кількісна та якісна різноманітність.

Література:

1. Гавран В. Я. Аналіз сучасних тенденцій розвитку туристично-рекреаційної сфери України. Проблеми та перспективи розвитку економіки і підприємництва та комп'ютерних технологій в Україні, 2012. 191с.