

**Шарак А. І.**

## **ОСОБЛИВОСТІ СТВОРЕННЯ ПАКЕТІВ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ В СУЧАСНИХ УМОВАХ**

Індустрія гостинності є швидкозростаючою галуззю, де основними факторами є якість обслуговування та задоволеність клієнтів. Жоден об'єкт індустрії гостинності не витримає конкуренції, якщо він не буде орієнтований на свого споживача, а саме, на задоволення його потреб, вимог та очікувань, що сприятиме підвищенню іміджу закладу. Індустрія гостинності стикається з іншими труднощами, ніж організації, які виробляють продукцію, через несхожу природу послуги в порівнянні з товаром. У сфері послуг існує більша ймовірність зазнати невдачі, ніж при продажі товарів.

Якість послуг виявлено як ключовий фактор у пошуку стійких конкурентних переваг. Задоволення та утримання клієнта визнано важливим фактором в індустрії гостинності. Сьогодні, як ніколи раніше, задоволення запитів споживачів залишається найбільшим викликом. Сучасний споживач індустрії гостинності стає все більш обмеженим у часі, більш вибагливим і більш вимогливим.

Важливо підвищувати конкурентоспроможність готелю, орієнтуючись на споживчий попит, в процесі обслуговування клієнтів, зміцнювати взаємозв'язок між готелем і клієнтом маркетингу, поліпшувати якість обслуговування клієнтів, з тим щоб розвивати велику кількість стабільних джерел, без сумніву, є проблемою, поставленою перед керівниками готелів.

Пакет готельних послуг визначається як матеріальні послуги та нематеріальні послуги, що складаються з набору сервісних продуктів. Його складові включають дві частини: основні послуги та додаткові послуги. Додаткові послуги, як правило, відносяться до периферійних або допоміжних послуг. Наприклад, у готелях розміщення є основною або базовою послугою, а послуги прийому і розміщення, обслуговування в номерах, ресторанне обслуговування та послуги консьєржа за складом послуг можуть бути віднесені до периферійних або допоміжних послуг. Ці послуги є невід'ємною частиною пакету і є основним джерелом конкурентоспроможності підприємства [1].

Існують різні типи пакетів послуг, які готельєри можуть просувати серед своєї аудиторії. Для цього потрібно:

1. Розробити пакети для кожної категорії номерів.
2. Створити пакети з планом харчування, плани клубних номерів з послугами.
3. Співпраця з місцевими організаторами дозвілля
4. Створення ексклюзивних пропозицій для програми лояльності
5. Слідкувати за пакетами зі співпраці з транспортними компаніями та туристичними агентами.
6. Розробляти пакети для мобільних пристроїв, пакети бронювання в останню хвилину.

Література:

1. Working in the Food Service Industry URL:<https://opentextbc.ca/workinginfoodserviceindustry/front-matter/preface/> (дата звернення 04.11.2022)

---

Робота підготовлена під керівництвом доц. кафедри РГтаТБ Паньків М. М.