

**Якименко-Терещенко Н. В.**

*д.е.н., проф., зав. кафедри туризму і готельно-ресторанного бізнесу*

**Псарьова М. І.**

*студентка 4 курсу спеціальності «Готельно-ресторанна справа та кейтеринг» Національного технічного університету «Харківський*

*політехнічний інститут»,*

*м. Харків, Україна*

## **НАПРЯМКИ ВДОСКОНАЛЕННЯ НАДАННЯ ДОДАТКОВИХ ПОСЛУГ В ЗАКЛАДАХ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА**

Готельно-ресторанна сфера одна з найважливіших галузей економіки, яка забезпечує не тільки комфорт проживання та харчування клієнтів, а й створює особливе враження, що допомагає розвитку туризму та сфери обслуговування. Ця сфера охоплює широкий асортимент закладів: від великих готельних комплексів до невеликих затишних сімейних готелів, а також від вишуканих ресторанів до кафе та закусочних. Завдяки динамічному розвитку та орієнтація на клієнтів готельно-ресторанний бізнес постійно розвивається, використовуючи інновації та підвищуючи рівень обслуговування.

На сьогоднішній день, надання додаткових послуг у закладах готельно-ресторанної сфери відіграє важливу роль у створенні позитивного іміджу та підвищенні конкурентоспроможності підприємства. Сучасні споживачі очікують не лише якісне обслуговування, а й унікальних пропозицій, які робитимуть їхнє перебування в готелі або ресторанні комфортнішим та приємнішим. Саме тому розширення переліку послуг є невід'ємною частиною діяльності закладів цього напрямку.

Основна мета додаткових послуг - задоволення індивідуальних потреб гостей, створення унікального досвіду та підвищення загального рівня сервісу. Завдяки таким послугам готелі та ресторани можуть не лише отримувати додатковий прибуток, а й формувати позитивний імідж на ринку.

Готельний бізнес постійно розвивається, і гості всі більше звертають увагу на закладі, які можуть запропонувати не лише стандартний набір послуг, таких як проживання та харчування, а й додаткові послуги, що забезпечують їхній комфорт. Послуги у сфері гостинності поділяються на – основні послуги – це обсяг послуг готелю (проживання, харчування), що введені у ціну номера (місця) і надаються споживачу згідно з укладеним договором; – додаткові послуги – послуги, які не належать до основних послуг готелю, їх споживачі додатково замовляють і оплачують (в деяких випадках оплата може бути не передбачена) згідно з окремим договором (наприклад, послуги автостоянки, пральні, сауни тощо). Наприклад, сучасні готелі часто пропонують послуги трансферу, прокат велосипедів або автомобілів, організація екскурсій, спа-процедури, фітнес-центр та басейни. Для бізнес клієнтів є конференц-зали, оренда техніки, послуги перекладача та

організація ділових заходів. Ще однією важливою складовою є персоналізація послуг, наприклад: це може бути вибір подушок для сну, індивідуально складене меню або спеціальні програми для дітей. Використання сучасних технологій, таких як мобільні додатки для замовлення послуг або електронні ключі, теж сприяє підвищенню рівня сервісу.

Додаткові послуги у готельно-ресторанній сфері класифікуються за: типом послуг, оплатою, доступністю, цільовою аудиторією, способами надання та за рівнем персоналізації. Тому класифікація готельних і ресторанних додаткових послуг за цими критеріями дає можливість закладам систематизувати свої пропозиції та налаштувати їх відповідно до потреб клієнтів.

У ресторанній сфері активно розвиваються додаткові послуги, які спрямовані на збільшення прибутку закладу та залучення нових клієнтів. До додаткових послуг ресторану входить: доставка їжі, організація виїзного обслуговування (кейтерингу), майстер-класи з приготування страв, дегустації, проведення тематичних вечорів і заходів. Крім того, для залучення більшої кількості відвідувачів заклади часто пропонують бонусні програми, дисконтні картки, сертифікати на вечерю або спеціальні знижки для постійних клієнтів.

Важливо зазначити, що високий рівень сервісу та додаткові послуги впливають задоволення гостей та сприяють їхньому поверненню. Клієнти, які отримали високоякісне обслуговування та приємне враження від відвідування закладу, з більшою ймовірністю порекомендують заклад своїм знайомим і залишатимуть позитивні відгуки. Тож саме тому власники готелів та ресторанів постійно покращують свої пропозиції, додаючи нові послуги та поліпшують існуючі.

Таким чином, надання додаткових послуг у готельно-ресторанній сфері є важливим чинником успішності бізнесу. Це не лише спосіб підвищити прибуток, а й можливість створити унікальний стиль обслуговування, який запам'ятається гостям і змусить їх повернутися знову. Постійний аналіз потреб клієнтів, впровадження інновацій і розвиток персоналізованих послуг дають можливість закладам бути конкурентоспроможними та досягати успіху на ринку гостинності.

### **Література:**

1. Олійник В., Дишкантюк Ю., Власюк К. Оптимізація якості готельних послуг на прикладі готелю «BOSSFOR», Одеса. Економіка та суспільство, 2024. Вип. 60. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-60-112>.
2. Грищенко М.Ю. Виклики сучасності та їх вплив на діяльність готельних підприємств України. *Трансформаційна економіка*. 2023. № 1 (01). С.10-14.