

**КОЛЕСНІЧЕНКО А.С.,** ас. каф. ЕАтаО НТУ «ХП»

## **ОРГАНІЗАЦІЙНІ І ТЕХНОЛОГІЧНІ СКЛАДОВІ ПРОЦЕСУ НАДАННЯ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ**

Історичний розвиток процесів та явищ, які складають базу і зміст технології обслуговування й закладаються в основу організації готельного господарства, демонструє еволюційні кроки становлення індустрії гостинності, яка набуває на сучасному етапі формації ознак складноструктурованої системи управління й господарювання.

Ключові напрями формування організаційно-технологічних засад функціонування готелів розглядаються в контексті технології обслуговування гостей під час перебування у готелі, організації їх прийому, розміщення, надання додаткових послуг, операцій з виїзду, розрахунків за проживання та послуги, забезпечення безпеки проживання та поведінки в надзвичайних ситуаціях, збереженості майна проживаючих тощо. Тому, використання новітніх організаційних і технологічних прийомів й технік щодо забезпечення динамічного розвитку кожного конкретного суб'єкта господарювання у сфері гостинності й всієї галузі в цілому стає дедалі більш актуальним питанням.

Розкриття організаційних, методичних й технічних аспектів формування технології надання готельних послуг широко висвітлено у дослідженнях зарубіжних й вітчизняних науковців. Найбільш значущі результати представлено в роботах: М.В. Ариффуліна [1], І.М. Білецької [2], О.О. Вишневської [4], С.С. Галасюк [3], Н.І. Данько [4], Л.С. Морозової [1], Л.І. Нечаюк [5], А.Ю. Парфіненка [4], П.О. Подлепіна [4] та ін. При цьому, інтернаціоналізація бізнес-процесів, які суттєво впливають на динамічний розвиток готельної індустрії, обумовлює нестихання інтересу до вказаної проблематики, з урахуванням специфіки роботи готелів і готельних комплексів.

Готельна послуга, як кінцевий продукт, який має особливі ознаки, параметри й критерії визначення, ґрунтується на власному технологічному циклі. У практиці господарювання він отримав назву «гостьовий цикл» (в перекл. з англ. - guest cycle) [4, с. 87]. До складу гостьового циклу входить послідовність часових, інформаційних, кадрових, матеріальних витрат, спрямованих на обслуговування одного гостя.

Технологічно алгоритм побудови гостьового циклу представляє комплекс дій і процедур, до яких залучається кожен гість, з моменту подачі заявки на розміщення й проживання до остаточного виїзду з готелю.

Технологічний процес продукування готельної послуги представляє сукупність методів, прийомів, режимів роботи, визначену послідовність процедур із використанням різного роду ресурсів: матеріальних, кадрових, інформаційних, залучення спеціальних засобів, обладнання, матеріалів, інструментів та інших. Цільовий орієнтир технології надання готельних послуг полягає у забезпеченні безперервності виконання гостьового циклу. Координація й упорядкування технологічного циклу обслуговування клієнтів у готелях реалізується за допомогою організаційної функції.

Варіативний характер надання готельних послуг ґрунтується на принциповій основі формування гостьового циклу. Методологічною базою організації технологічного циклу надання готельних послуг виступає сукупність принципів, якими має керуватися суб'єкт управління, серед них: спеціалізація, пропорційність, паралельність, прямоточність, безперервність, ритмічність, циклічність й комплексність.

Систематизація ключових елементів, які обумовлюють побудову організаційно-технологічної структури гостьового циклу, представлена на рис. 1.



Рис. 1. Організаційно-технологічні складові надання готельних послуг

Примітка: складено автором на основі [4-5]

Дотримання певних принципів реалізації технологічного процесу обумовлює формування методологічної основи організації гостьового циклу, дозволяє сфокусуватися на ключових завданнях оптимізації системи управління готелів та готельних комплексів у сформованих конкурентних умовах. Систематизація організаційно-технологічних складових надання готельних послуг сприятиме врахуванню всієї сукупності факторів макросередовища, які обумовлюють ключові вектори розвитку інституту гостинності в нашій країні.

**Список літератури:** 1. Ариффуллин М. В. Шляхи підвищення ефективності готельних послуг: монографія / М. В. Ариффуллин. – М: МАТГР, 2010. – 180 с. 2. Білецька І. М. Національні особливості організації готельної справи у світовій індустрії гостинності / І. М. Білецька // Ефективна економіка: електронне наукове фахове видання. – 2015. – № 1. – Режим доступу: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=3745>. Дата звертання: 04 грудня 2017. 3. Галасюк С. С. Організаційно-економічні засади функціонування малих готелів: монографія / С. С. Галасюк, О. В. Шикіна. – Одеса: Атлант, 2015. – 281 с. 4. Данько Н. І. Основи готельно-ресторанної справи: навчальний посібник / Н. І. Данько, А. Ю. Парфіненко, П. О. Подлепіна, О. О. Вишневецька [за заг. ред. А. Ю. Парфіненка]. – Х. : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2017. – 288 с. 5. Нечаюк Л. І. Готельно-ресторанний бізнес: Менеджмент / Л. І. Нечаюк, Н. О. Нечаюк [Навчальний посібник. 3-тє видання]. – К.: Центр учбової літератури, 2009. – 344 с.