

Готель - це засіб розміщення, що надає особам, які перебувають поза місцем постійного проживання комплекс послуг, головними серед яких є послуги розміщення та харчування.

Співвідношення цих двох складових може виражатись у таких формах:

- розміщення + сніданок (континентальний або англійський) у номерах або спеціалізованих закладах;
- розміщення + харчування у ресторані;
- розміщення + харчування у ресторані, барі, кафе;
- розміщення + харчування у ресторанах європейської і національної кухні, барах, цілодобовий сервіс на поверхах.



Готельна послуга - це дія (операція) підприємства з розміщення споживача шляхом пропозиції номера (місця) для тимчасового проживання у готелі, а також інша діяльність, пов'язана з розміщенням і тимчасовим проживанням .

Готельна послуга складається з основних і додаткових послуг, що пропонуються споживачу при розміщенні і проживанні у готелі:

- *основні послуги* - це обсяг послуг готелю (проживання, харчування), які включені у ціну номера (місця) і надаються споживачу згідно укладеного договору;

- *додаткові послуги* - послуги, що не належать до основних послуг готелю, замовляються і оплачуються споживачем додатково згідно окремого договору (наприклад, послуги автостоянки, пральні, сауни та ін.).

Готельні номери - це основний елемент послуги розміщення, який включає в себе багатофункціональні приміщення, призначені для відпочинку, сну, роботи проживаючих.

Готельні номери використовуються переважно у вечірній і нічний час, тому найважливішою їхньою функцією є забезпечення можливості сну. Значимість інших функцій готельних номерів залежить насамперед від призначення готелю і потреб гостей. Наприклад, у готелях ділового призначення важливою функцією номерів є забезпечення можливості попрацювати, тобто тут необхідний письмовий стіл, телефон, факс, комп'ютер і т. д.

У готелях є в наявності різні категорії номерів, що відрізняються площею, меблюванням, устаткуванням, оснащенням і т. д.

Однак незалежно від категорії кожен готельний номер повинен мати:

- меблі й устаткування;
- ліжко;
- стілець або крісло в розрахунку на одне місце;
- нічний столик або тумбочку в розрахунку на одне ліжко;
- шафа для одягу;
- загальне освітлення;
- кошик для сміття.

СТАНДАРТНИЙ ГОТЕЛЬНИЙ НОМЕР



До додаткових чи інших послуг відносяться пропозиція басейну, спортивного, конференц-залів, залів для переговорів, прокат автомобілів, послуги хімчистки, пральні, перукарні, масажного кабінету і ряд інших. Додаткові послуги набувають усе більше значення у формуванні ринкової привабливості готельного підприємства. Підвищений інтерес викликають послуги, що виділяють даний готель з ряду інших. У більшості випадків такими послугами виступають додаткові.



Окремі готельні послуги - це широкий обсяг послуг, що можуть надавати заклади розміщення незалежно від категорії і типу. Наприклад, до таких належать послуги швейцара, портьє, покоївок, офіціантів та ін., які формують внутрішній рівень послуги "готель". Продукт "готель" як комплекс послуг, утворює середній рівень і охоплює всі послуги, що надаються у певному типі готельного закладу, які взаємозалежні, доповнюють один одного і сприймаються клієнтами як єдине ціле. Середній рівень продукту "готель" у поєднанні з можливостями пропозиції навколишньої до готелю території утворює розширений продукт "готель" - третій (зовнішній) рівень. Серед компонентів навколишньої території істотне значення має розташування готелю, історико-культурні, соціальні атракції, природний ландшафт.

