

3. Організація та моделювання процесів розвитку готельно-ресторанного бізнесу: Монографія. Одеса: ОНМУ, 2019. 283 с.

4. Завадіна Л.Д. Готельний бізнес: стратегії розвитку: Монографія / Л.Д. Завідна. К.: КНТЕУ, 2017. 600 с.

Ракоча К.,

3 курс, 8 група ФРГТБ ДТЕУ

Науковий керівник

Міска В., канд. екон. наук, доц. (ДТЕУ, м. Київ)

ОСОБЛИВОСТІ ГОТЕЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В УКРАЇНІ

Ось уже минув тридцять перший рік, як Україна здобула незалежність. Про українців знають, нас поважають, нами захоплюються. Бо яка б багата і красива не була б наша країна, найбільше її багатство – люди, добрі, привітні, гостинні. Шевченко писав: «В своїй хаті своя й правда». Українці самі шануються й інших поважають. Тому завжди раді і своїм, і чужим. Але лиш тим, хто прийшов з миром. Однією з прибуткових галузей України є туризм.

Багато наших громадян ставлять за мету відвідати всі куточки України. Прагнуть цього й туристи з інших країн, яких радо зустрічають вітчизняні готелі. Чимало іноземних гостей приїждять в Україну в справах, хтось – відпочити. Кількість іноземних туристів значно зросла із запровадженням безвізу. Статистика стверджує, що серед усіх відвідувачів готелів більша частина – іноземці.

Загалом упродовж 2021 року, незважаючи на пандемію коронавірусу, Україну відвідало 4,271 млн. іноземців. Це на 26,3% більше, ніж у 2020 році.

За даними Державного агентства розвитку туризму минулого року 36,5% іноземців мандрували Україною з родинами, 35,4% – наодинці, 21,8% – з друзями, 5,1% – з колегами, 1,2% – у складі туристичних груп.

Найбільше у 2021 році Україну відвідали громадяни таких країн: Молдова – 1 054 тисячі; Польща – 311 тисяч; Білорусь – 273 тисяч; Румунія – 264 тисяч; Туреччина – 247 тисяч; Угорщина – 227 тисяч; Німеччина – 154 тисячі; Ізраїль – 133 тисячі; США – 103 тисячі.

Варто зазначити, що одним з основних елементів туру з обслуговування туристів є проживання. Зрозуміло, що з напливом іноземних туристів готелям України насамперед потрібно мати підготовлений сервіс для обслуговування відповідно до різних національних особливостей гостей.

Прикро, що зазвичай адміністратори не враховують специфічні особливості перебування іноземців в готелі. І це стосується не тільки знання іноземних мов. Адже, крім мовних особливостей, дана категорія відвідувачів може мати певні культурні особливості, вимоги до приготування страв, облаштування номерів.

Якщо вже готель приймає у себе іноземних клієнтів, йому потрібно розробити окремі додаткові процедури. До прикладу: вивіски, вказівники, меню, текстові матеріали мають бути написані різними мовами, а обслуговування має здійснюватися виключно мовою клієнта.

У випадку попереднього бронювання обов'язково потрібно знати з якої країни прибув гість, врахувати відмінності в менталітеті, культурі, способах спілкування, правилах облаштування житлових приміщень.

Варто пам'ятати, що готельні послуги – це не лише номерний фонд, товарно-матеріальні ресурси та технологія надання послуг, а насамперед – особлива атмосфера, привабливість оточення, естетика, комфорт, рівень обслуговування, доброзичливість, спокій і висока культура спілкування.

Кожному іноземному туристові під час розміщення в готелі і при від'їзді з готелю необхідно забезпечити підніс багажу з автобуса в номер і навпаки.

У готелі іноземних туристів повинні забезпечити рекламно-інформаційним матеріалом. Кожен відвідувач має ознайомитися із переліком додаткових послуг, порядком обміну валюти, замовленням автотранспорту, організацією медичної допомоги, довідником телефонних служб, пам'яткою протипожежної безпеки.

Адміністрація готелю зобов'язана сумлінно стежити за підтримкою чистоти в номерах і громадських місцях. З метою створення максимальних зручностей туристам, котрі мешкають у готелі, варто забезпечити надання додаткових послуг.

Бажано в готелях організувати цілодобовий продаж різноманітних питних напоїв, смаколиків та сувенірної продукції.

Не потрібно переконувати, що головним чинником вибору клієнтом готелю є якість наданого йому обслуговування. Туриста, який відвідує готель вперше, можна зацікавити якісною рекламою чи

розкішним інтер'єром, але вдруге він завітає до закладу тільки завдяки професійній роботі персоналу і високій якості обслуговування. Крім того гість обов'язково порадить обраний ним готель своїм друзям і знайомим. А це – найперша і перевірена запорука успіху та популярності будь-якого готелю.

Що ж спонукає іноземців відвідати Україну? Красиві міста, стародавні замки, пам'ятки культури та архітектури, приголомшлива сільська місцевість, різноманітність ландшафтів, просторі степи, густі ліси, моря й гори, бурхливі річки та спокійні озера, тисячі видів рослин та величезна кількість тварин, а ще неабияка гостинність. Усе це разом взяте дає Україні право бути особливим, неперевершеним, незабутнім місцем на Землі.

Але, на жаль, Україна має ще й «болючі, не загоєні з роками рани». Одна з них, яка й досі кровоточить, – Прип'ять.

З початку 2019 року Чорнобильську зону відвідала рекордна кількість – понад 120 тисяч туристів. Майже 80% відвідувачів приїхали з-за кордону. Серед іноземних держав рекордсменами стали Великобританія, Польща, Німеччина, США та Чехія. Якщо в 2020 році через вплив пандемії коронавірусу нам не вдалося скористатися хвилею популярності, то в 2021 році, коли карантинних обмежень на в'їзд до зони майже не було, Чорнобильську зону офіційно відвідали менше, ніж 40 тисяч туристів.

7 червня 2021 року на форумі «Україна 30. Екологія» Президент України Володимир Зеленський заявив, що Чорнобильська зона відчуження має всі шанси і можливості стати одним з головних центрів туризму в Україні. «З моєї ініціативи розпочався процес ревіталізації зони відчуження та затверджено вже програму розвитку Чорнобильської зони на 3 роки. Вона передбачає зміни в інфраструктурі, нову концепцію розвитку територій, внутрішню та міжнародну промоцію Чорнобиля», – зазначив Президент.

Хто ж знав, що 24 лютого 2022 року в Україну прийде ще більше горе, страшне, підступне, невимовне.

Сьогодні весь світ вболіває за Україну, підтримує її. З початком російсько-української війни зацікавленість до нашої країни росте щодня. Тому після нашої Перемоги, яку ми обов'язково виборемо, варто очікувати наплив іноземних відвідувачів. Переконана, що серед них будуть ті, хто вперше почув про Україну, та ті, які вже були в Україні і мають бажання відвідати її знову.

Насамперед варто очікувати зростання мотивації відвідати Україну серед громадян європейських країн-партнерів: Польщі, Великої Британії, Латвії, Литви, Естонії тощо. Це дасть можливість перетворити Україну на популярну туристичну країну не тільки

Європи, але й усього світу. Варто вже сьогодні подумати над програмами турів, які можна буде пропонувати іноземним туристам після завершення війни.

Висновки. Основною складовою туристичної індустрії є готельний бізнес. Витрати на готельні послуги становлять приблизно від 30% до 50% витрат у кошторисі туристів. Тому ця сфера є дуже важливим елементом туристичної галузі. Важливим чинником розвитку туризму є якість обслуговування іноземців у готелях. За результатами опитування, якість обслуговування туристи оцінюють учетверо вище, ніж самі ціни, та в півтора рази вище, ніж якість самого туристичного продукту. Іноземний туризм приносить державі валютну виручку, стимулює зацікавленість у тих галузях господарства, які беруть участь в обслуговуванні іноземних туристів (готелі, транспорт, оздоровчі, розважальні, культурні заклади). Усе це сприяє зростанню національного доходу і підвищенню життєвого рівня суспільства. Зацікавленість іноземних туристів Україною і її відвідування сприятиме не тільки зростанню популярності нашої країни в світі, збільшенню туристичного потоку, але і розумінню важливості правильних кроків для збереження миру на всій планеті.

Список використаних джерел

1. Інформаційний сайт «Vizlit.com» URL: https://vuzlit.com/772406/organizatsiya_osoblivosti_obsługovuvannya_inozemnih_gromadyan
2. Інформаційний сайт «Ribas Hotels Group» URL: <https://ribashotelsgroup.ua/blog/gostinichniy-biznes-v-ukraine-vozmozhnosti-i-riski/>
3. Інформаційний сайт «OtelMS» URL: <https://wiki.otelms.com/uk/post/hotel-guest-service/#ah32>
4. Інформаційний сайт «Studwood.net» URL: https://studwood.net/1140006/turizm/organizatsiya_priyomu_obsługovuvannya_inozemnih_turistiv
5. Інформаційний сайт «Pidru4niki.com» URL: https://pidru4niki.com/18340719/turizm/yakist_obsługovuvannya_turistiv_gotelyah_vazhlyvi_y_chinnik_rozvitku_turizmu
6. Інформаційний сайт «Все про туризм» URL: <https://tourlib.net/turukr.htm>
7. Інформаційний сайт «Omore.city» URL: <https://omore.city/articles/190427/u-2021-roci-ukrainu-vidvidalo-ponad-4-mln-inozemciv-ce-bagato-chi-malo>
8. Інформаційний сайт «LB.ua» URL: https://lb.ua/blog/ievhen_hladun/503236_chornobilskiy_turizm_iz_zoni.html