

УДК 328.52:338.488.1

Дружиніна В.В.
доктор економічних наук, доцент,
професор кафедри туризму
Кременчуцького національного університету
імені Михайла Остроградського

Залуніна О.М.
кандидат технічних наук, доцент,
доцент кафедри туризму
Кременчуцького національного університету
імені Михайла Остроградського

Рижак А.І.
студентка
Кременчуцького національного університету
імені Михайла Остроградського

АНАЛІТИЧНИЙ ОГЛЯД ФАКТИЧНОГО ВИКОРИСТАННЯ ПОСЛУГ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО КОМПЛЕКСУ

ANALYTICAL REVIEW OF ACTUAL USE OF SERVICES OF HOTEL AND RESTAURANT COMPLEX

АНОТАЦІЯ

У статті розглянуто проблеми сучасних підприємств готельного господарства та необхідність наукового обґрунтування стратегій їх розвитку. Надано перелік послуг готельно-ресторанних комплексів. Об'єктом дослідження є алгоритм аналізу процесу розселення туристів у готелі для оптимізації тимчасового інтервалу. Аргументовано твердження, що високий рівень сервісу готелю сприяє рекомендації себе на ринку туристичних послуг із кращого боку і дає змогу залучити більше клієнтів.

Ключові слова: послуги, готельно-ресторанні комплекси, інтенсивність поселення туристів.

АННОТАЦИЯ

В статье рассмотрены проблемы современных предприятий гостиничного хозяйства и необходимость научного обоснования стратегий их развития. Представлен перечень услуг гостинично-ресторанных комплексов. Объектом исследования является алгоритм анализа процесса расселения туристов в отеле для оптимизации временного интервала. Аргументировано утверждение, что высокий уровень сервиса отеля способствует рекомендации себя на рынке туристских услуг с лучшей стороны и позволяет привлечь больше клиентов.

Ключевые слова: услуги, гостинично-ресторанные комплексы, интенсивность поселения туристов.

ANNOTATION

In the work danouy podnymaetsya topic sovremennyh problems hostynychnoho economy enterprises and scientific justification Need s development strategies. Predostavlyaetsya the list of services restorannyh hotel-complexes. Object Studies in Article javljaetsja algorithm analysis process rasselenyya tourists in calving interval for temporarily optimization. Adoption Arhumentyrovano, something the High Level Servis Hotel, recommendations promotes itself in the market with better services turystskyyh sides and allows us bolshe Attract customers.

Keywords: services, hotel-restorannyye complexes, intensity poselenyya tourists.

Постановка проблеми. Нині готельне господарство в усьому світі стало на індустріальну основу і являє собою галузь економіки, яка забезпечує значні валютні надходження за рахунок розвитку іноземного та внутрішнього туризму. Готельно-ресторанні послуги займають величезну нішу в індустрії туризму, саме

вони безпосередньо впливають на сукупну якість туристичних послуг.

Послуга – процес, що протікає в часі. Специфіка готельно-ресторанних комплексів полягає в тому, що проблеми, які стосуються виробництва, повинні вирішуватися швидко. У сучасних умовах клієнти вимагають швидкого обслуговування.

Послуги, що надаються в готельно-ресторанних комплексах, поділяються на основні і додаткові. Вони можуть бути безкоштовними і платними.

Перелік послуг залежить від категорії готелю. Не в усіх готелях є можливість організувати побутове обслуговування гостей і надавати їм повний перелік послуг. Однак усюди повинні прагнути до того, щоб набір послуг повністю відповідав запитам гостей.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. За останні роки завантаження підприємств готельного господарства України не перевищувало 25% пропускну здатності; питома вага збиткових підприємств у загальній кількості готельних підприємств становила близько 30%, майже 80% потребують модернізації, автоматизації та комп'ютеризації. Ситуація також ускладнюється нестабільністю зовнішнього середовища, неузгодженістю процесів, які відбуваються середина підприємств, не адекватним ринковим вимогам управлінням господарською діяльністю. Для забезпечення ефективного функціонування підприємств готельного господарства виникає необхідність наукового обґрунтування стратегій їх розвитку, які кореспондуються з передовим світовим досвідом та вдалою практикою вітчизняних підприємств-лідерів [2–7]. Особливості територіальної організації послуг детально висвітлені в працях Долішнього М.І., Євдокименко В.К., Корецького Л.М., Недаш-

ківської Н.Ю., Шаблія О.І. Слід зауважити, що проблеми, які безпосередньо стосуються принципів територіальної організації готельних послуг в регіоні, залишаються недостатньо дослідженими на даний час.

Мета статті полягає в аналізі типового обслуговування туристів на сучасному етапі; розрахунку показників, які характеризують інтенсивність поселення туристів у готелі.

Об'єктом дослідження є алгоритм аналізу процесу поселення туристів у готелі для оптимізації часового інтервалу.

Виклад основного матеріалу дослідження. Підприємства, які надають послуги, повинні розміщуватися в доступному місці (найчастіше на першому поверсі). У вестибюлі, на поверхах, у номерах повинна бути інформація про те, як і де отримати послуги, години роботи повинні бути зручними для гостей.

Перед плануванням експлуатаційної програми здійснюється аналіз, у процесі якого оцінюється низка показників, характерних для оцінки експлуатаційної потужності підприємства: це місткість, пропускна спроможність і завантаженість об'єкта розміщення.

Для аналізу взято готельно-ресторанні комплекси Полтавської області. У табл. 1 представлений перелік послуг, які надають готелі області. Проаналізовано інтенсивність попиту даних послуг. Послуги, що надаються, впливають на попит.

Місткість (ємність) об'єкта розміщення виражається кількістю спальних місць і розраховується за формулою:

$$M = \sum_{i=1}^n K_H^i \cdot K_M^i, \quad (1)$$

де M – ємність (місткість) готелю в кількості спальних місць;

K_H^i – кількість номерів кожної i -ї категорії;

K_M^i – кількість місць у кожному номері i -ї категорії;

n – кількість категорій номерів.

Пропускна спроможність готелю визначається потенційною кількістю місце-днів (місце-дів) за формулою:

$$PC = M \cdot D, \quad (2)$$

де PC – пропускна спроможність готелю;
 D – кількість днів у періоді.

Цей показник характеризує можливу пропускну спроможність готелю за умови повного завантаження всього номерного фонду.

Виходячи з потенційної пропускної спроможності, розраховується планова кількість місце-днів з урахуванням прогнозованої кількості відвідувачів готелю і планових можливостей використання пропускної спроможності. Потенційна пропускна спроможність виступає верхнім обмеженням планових показників експлуатаційної програми готелю.

Показники завантаження ємності готелю використовуються під час аналізу й обґрунтовуються на плановий період. До цих показників належать:

1) коефіцієнт завантаження готелю, який розраховується за формулою:

$$K_{зг} = \frac{K_H^p}{K_H^{пп}}, \quad (3)$$

де K_H^p – кількість реалізованих (планованих) номерів;

$K_H^{пп}$ – кількість номерів, що пропонувалися для продажу;

2) коефіцієнт завантаження номерного фонду готелю, який розраховується за формулою:

$$K_{зн} = \frac{Чт}{K_H^p}, \quad (4)$$

де $Чт$ – чисельність туристів (гостей).

Цей показник означає, скільки людей у середньому за певний період проживало в кожному номері.

Під час надання послуг важливим є не тільки їх кількість, але й якість, тому в багатьох готе-

Таблиця 1

Перелік послуг готельно-ресторанних комплексів

Перелік послуг	Опис послуг	Частота надання послуги	Готелі
Основні	До основних послуг належать проживання та харчування. Оформлення клієнтів, які проживають у готелі і відбувають із нього, повинно проводитися цілодобово. В організаціях громадського харчування, зв'язку та побутового обслуговування (розміщених у готелі) особи, які проживають в готелі, обслуговуються позачергово	Безперервно	«Палаццо», «Отте», «Аристократ», «ВерхолиРелакс Парк», «Явір», «Європейський», «Алмаз», «Україна-Люкс», «Миргород», «Каспій Преміум готель»
Безкоштовні	Без додаткової оплати гостям можуть бути надані такі види послуг: - виклик швидкої допомоги; - користування медичною аптечкою; - доставка в номер кореспонденції у разі її отримання; - побудка до певного часу; - надання окропу, голок, ниток, одного комплекту посуду і столових приладів	На замовлення	«Палаццо», «Аристократ», «Європейський», «Алмаз»
Додаткові		На замовлення	«Європейський», «Алмаз», «Україна-Люкс»

лях гостям за від'їзду пропонують заповнити невеликі анкети, які здаються в службу прийому і розміщення, а потім їх вивчають у службі реклами і маркетингу. Таким чином, готельно-ресторанні комплекси можуть удосконалювати свою роботу і бути конкурентоспроможними на ринку готельно-ресторанних послуг [1].

Системи обслуговування зазвичай класифікуються з позиції кількості каналів (кількість вузлів обслуговування) і кількості фаз (кількість зупинок в обслуговуванні).

Даний підхід можна застосувати під час аналізу інтенсивності заселення туристів у готелі.

Однофазові системи – це ті, в яких турист отримує послугу лише в одному пункті і залишає систему.

Найважна система обслуговування туристів характеризується такими показниками:

1. Середній час, який кожен турист проводить у системі.
2. Середня довжина черги.
3. Середній час, який кожен турист проводить у системі.
4. Середня кількість туристів у системі.
5. Імовірність, з якою засіб обслуговування буде простоювати.
6. Коефіцієнт використання системи.
7. Імовірність знаходження певної кількості туристів у системі.

Структуру системи представлено на рис. 1.

На сучасному етапі типове обслуговування туристів під час поселення в готелі являє собою одноканальну однофазову систему. За такого типу системи дотримуються такі умови:

1. Новоприбулі в порядку перебування.
2. Новоприбулі незалежні від прибулих раніше, але середня кількість туристів у черзі не змінюється в часі.
3. Інтенсивність вхідного потоку описується по асоновським розподілам імовірності. Туристи надходять із нескінченною сукупністю (розподіл за Асоном моделює випадкову величину яка являє собою число подій, що відбулися за фіксований час за умови, що дані події відбуваються з деякою фіксованою інтенсивністю і незалежні один від одного).
4. Періоди часу обслуговування змінюються від одного туриста до іншого і не залежать один від одного, але їх середнє значення відомо.
5. Час обслуговування змінюється згідно з експоненціальним розподілом імовірності; це абсолютно неперервний розподіл, моделюю-

чий час між двома послідовними зверненнями однієї і тієї ж події.

6. Середня інтенсивність обслуговування більше, ніж середня інтенсивність вхідного потоку.

У роботі розраховані показники, які характеризують інтенсивність поселення туристів у готелі. Для аналізу взято прем'єр-готель «Палаццо», який характеризується такими вихідними показниками: λ – середня кількість новоприбулих туристів за період часу; μ – середня кількість туристів, обслугованих за період часу. Проведено розрахунок показників: λ – новоприбулі туристи за годину (6 туристів); μ – обслуговано туристів за годину (7 туристів);

L_s – середня кількість туристів у системі:

$$L_s = \frac{\lambda}{(\mu - \lambda)}, \quad (5)$$

$$L_s = \frac{6}{(7 - 6)} = 6$$

W_s – середній час, який проводить турист у системі:

$$W_s = \frac{1}{(\mu - \lambda)}, \quad (6)$$

$$W_s = \frac{1}{(7 - 6)} = 1$$

L_g – середня кількість турист у черзі:

$$L_g = \frac{\lambda^2}{\mu(\mu - \lambda)}, \quad (7)$$

$$L_g = \frac{6^2}{7(7 - 6)} = \frac{36}{7} = \text{приймаємо } 5$$

W_g – середній час, який турист проводить у черзі:

$$W_g = \frac{\lambda}{\mu(\mu - \lambda)}, \quad (8)$$

$$W_g = \frac{6}{7(7 - 6)} = \frac{6}{7} = 40$$

ρ – коефіцієнт використання системи:

$$\rho = \frac{\lambda}{\mu}, \quad (9)$$

$$\rho = \frac{6}{7} = 85,7\%$$

ρ_0 – ймовірність того, що в системі нуль туристів:

$$\rho_0 = (1 - \lambda)/\mu, \quad (10)$$

$$\rho_0 = (1 - 6)/7 = 0,71.$$

Основним завданням є досягнення максимальної збалансованості витрат, тому розрахунок показників необхідний для оптимізації управління.

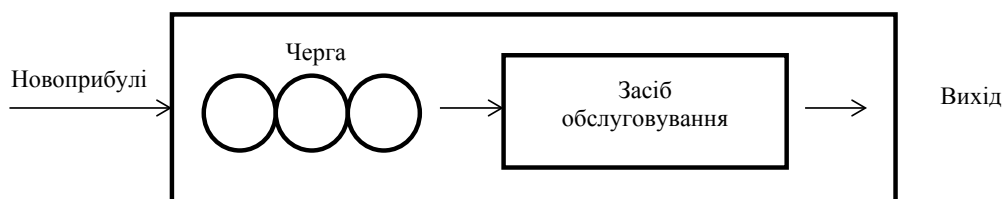


Рис. 1. Одноканальна однофазова система

Висновки. У статті проаналізовано типове обслуговування туристів; розраховано показники, які характеризують інтенсивність поселення туристів у готелі.

Процес надання готельних послуг є досить складним, але добре організованим і послідовним комплексом дій. Виконання кожного етапу цього комплексу має бути підпорядковане певним правилам, які встановлені законодавчими та іншими нормативно-правовими актами.

Для організації налагодженого процесу надання послуг обов'язки персоналу чітко розподілені. Працівники готелю виконують свої обов'язки швидко й оперативно, щоб не доставляти клієнту зайві незручності. Для готельних працівників головне – забезпечити клієнту високий рівень якості послуг, а, отже, високий рівень комфорту. Система заходів, що забезпечують високий рівень комфорту і задовольняють різноманітні побутові та господарські запити гостей у готельному господарстві, – першочергова.

Сервіс може бути дуже різним – від швидкого і професійного оформлення службою прийому до бездоганної роботи сантехнічного обладнання. Важлива кожна ланка в ланцюзі сервісу.

Високий рівень сервісу допомагає готелю зарекомендувати себе на ринку туристських послуг із кращого боку і залучити більше клієнтів.

Окрім того, надаючи будь-які послуги, персонал повинен проявляти такт та коректність. Сервіс потрібно будувати не тільки за принципом попиту (що хоче гість), але й за принципом пропозиції (готель пропонує все нові і нові послуги, які може надати, а гість вибирає, треба йому це чи ні). Але не можна нав'язувати послуги (можливо, гостю не буде потрібно те, що йому нав'язують, і тому він не хоче платити більше) [8].

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Електронний ресурс. – Режим доступу : http://tourlib.net/books_ukr/roglev03-5.htm/.
2. Залунина О.М. Определение взаимосвязей отраслей, связанных с региональным строительством / О.М. Залунина // Технологічний аудит і резерви виробництва. – 2015. – № 1/7(21). – С. 8–12.
3. Залунина О.М. Оцінка стану туристичної інфраструктури з урахуванням особливостей розвитку регіону / О.М.Залунина, В.В. Дружиніна // Науковий вісник Херсонського державного університету. – 2015. – Вип.10. – Ч. 2. – С. 37–41.
4. Залунина О.М. Приоритеты информационного поля, используемые в управлении предприятием / О.М. Залунина // Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія «Міжнародні економічні відносини та світове господарство». – 2016. – № 6. – С. 132–135.
5. Залунина О.М. Управление инновационным развитием в туристической сфере на примере гостиничного бизнеса / О.М. Залунина, В.В. Рубан // Міжнародна науково-практична конференція «Формування та ефективність використання фінансових ресурсів в економічній діяльності» (Чернігів, 11–12 квітня 2014 р.). – Чернігів : ЧНТУ, 2014 – С. 205–208.
6. Zalunina O. Formation of condition severity index of the industrial-building systems / O. Zalunina // Technology audit and production reserves. – 2016. – № 2/5(28). – С. 38–42.
7. Zalunina O. Construction of complex index for evaluation of investment attractiveness of building projects / O. Zalunina // Scientific Journal «ScienceRise». – 2016 – Volume 5/1(22). – P. 41–45.
8. Исмаев Д.К. Международное гостиничное хозяйство по материалам зарубежной публикации / Д.К. Исмаев // Управление качеством услуг, управление доходами, маркетинг, работа с кадрами : Технологические требования по проектированию и оформлению гостиничных предприятий. – М. : Луч, 1998. – 180 с.