

УПРАВЛІННЯ СУЧАСНИМ ПІДПРИЄМСТВОМ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

ВОЛИНКІНА Юлія,

*здобувачка освітнього ступеня «Бакалавр» спеціальності «Туризм та рекреація»,
Національний університет біоресурсів і природокористування України, м. Київ*

Готельне господарство є однією з найбільш динамічних і відомих галузей у світовій економіці. Сучасні готелі стикаються з численними викликами, такими як зміна споживчих вподобань, технологічні інновації, конкуренція та потреба в сталості. Управління готелем вимагає комплексного підходу, що включає сучасні методи, інструменти управління та відповідність високим стандартам обслуговування.

Готель розглядається як інтегрована система, що складається з різних підрозділів: обслуговування, кухні, фінансів, маркетингу, HR тощо. Керування готелем передбачає координацію всіх етапів діяльності, щоб забезпечити безперебійну роботу та максимальну задоволеність клієнтів.

Зв'язки між підрозділами забезпечують швидкі реакції на запити від клієнтів і покращують загальну продуктивність.

Основними задачами управління підприємства є [1, 2]:

- забезпечення ефективності – підвищення фінансових показників через оптимізацію використання ресурсів, зниження витрат і максимізацію доходів;
- якість обслуговування – розробка стандартів і процедур, які забезпечують бездоганне обслуговування гостей, що підвищує їхнє задоволення та лояльність;
- маркетингова стратегія – використання аналітичних інструментів, щоб зрозуміти ринок, розробити ефективні рекламні кампанії та позиціонувати готель серед конкурентів.

Управління персоналом [1, 2]:

• найм і навчання. Основою успішного ресторанного та готельного бізнесу є кваліфікований персонал. Найм персоналу включає ретельний відбір, орієнтуючи увагу на їхніх навичках і ставленні до споживачів;

• мотивація. Важливий аспект управління — це розробка ефективних систем мотивації для персоналу, що включають як фінансові (бонуси, премії), так і нефінансові винагороди (визнання досягнень, розвиток кар'єри);

• командна культура. Формування середовища, що заохочує співпрацю та підтримує активну участь співробітників у процесах прийняття рішень, призводить до збільшення продуктивності.

• Управління запасами та ресурсами:

• ефективна логістика. Оптимізація постачання для забезпечення безперебійної роботи готелю та контролю за витратами на продукти та матеріали;

• контроль якості. Встановлення систем контролю якості для перевірки виконання стандартів обслуговування, що допомагає зміцнити репутацію готелю.

Фінансове управління: бюджетування та фінансовий контроль – сучасні готелі потребують чіткої системи планування бюджету для управління доходами та витратами. Ефективне фінансове управління включає щомісячний аналіз фінансових показників, контроль прибутків і витрат, що дозволяє забезпечити фінансову стабільність; визначення цінової політики. Цінова стратегія має бути гнучкою та адаптивною, враховуючи сезонність, попит та конкурентів. Успішні готелі часто використовують динамічне ціноутворення, щоб максимізувати прибуток у пікові сезони та залучити більше гостей у періоди низького попиту.

Інновації та технології: технології в обслуговуванні. Все більше готелів впроваджують технології, які покращують обслуговування споживачів. Це включає мобільні додатки для управління бронюванням, перевірки онлайн-реєстрацій, а також технології «інтернету речей» для управління номерами (освітлення, температура, безпека); штучний інтелект. Використання AI для обробки запитів, аналізу великих даних для прогнозування потреб клієнтів, оптимізації персоналу та автоматизації рутинних завдань зменшує витрати та підвищує ефективність.

Управління репутацією:

- моніторинг онлайн-відгуків. Відгуки гостей в інтернеті (на платформах типу TripAdvisor, Google Reviews, Booking.com) мають великий вплив на репутацію готелів. Оперативний моніторинг та реагування на відгуки допомагає підтримувати позитивний імідж;

- управління кризами: Розробка стратегій для вирішення негативних ситуацій (наприклад, негараздів із сервісом або інцидентів) є критично важливою для захисту репутації.

- Інклюзивність та різноманітність [1, 2]:

- доступність послуг – по сучасні готелі намагаються бути інклюзивними й доступними для всіх клієнтів, включаючи людей з інвалідністю, літніх людей та сімей з дітьми. Це передбачає наявність спеціалізованих послуг у ресторанах, комплексах SPA, а також доступ до номерів і місць загального користування;

- культурна чутливість – розуміння й врахування різних культурних особливостей гостей, здатність адаптувати обслуговування під потреби іноземних туристів, сприяє створенню комфортної та приємної атмосфери.

Успішні готелі вкладають кошти в розвиток своїх брендів, технологій обслуговування і людських ресурсів, що призводить до підвищення рівня задоволеності клієнтів і забезпечує довгострокову конкурентоспроможність.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Розробка стратегії управління підприємствами готельного господарства та впровадження принципів всезагального управління якістю. URL: <https://buklib.net/books/32533/>
2. Державне агентство розвитку туризму України: URL: <https://www.tourism.gov.ua/>

Науковий керівник д.е.н., професор Мельниченко С. В.

Міністерство освіти і науки України
Національний університет біоресурсів і природокористування України
Харківський національний економічний університет імені Семена Кузнеця
Національний університет харчових технологій
Таврійський державний агротехнологічний університет імені Дмитра Моторного
Полтавський фаховий коледж підприємництва і ресторанного бізнесу
Київський фаховий коледж туризму та готельного господарства

ЄВРОІНТЕГРАЦІЙНІ ПРОЦЕСИ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ТА ТУРИСТИЧНОМУ БІЗНЕСІ УКРАЇНИ

ТЕЗИ ДОПОВІДЕЙ

ВСЕУКРАЇНСЬКОЇ НАУКОВО-ПРАКТИЧНОЇ СТУДЕНТСЬКОЇ КОНФЕРЕНЦІЇ

12 березня 2025 року, Київ

КИЇВ 2025

УДК 338.48:339.923:061.1ЄС(477)

Рекомендовано до друку рішенням Вченої ради ННІ неперервної освіти і туризму Національного університету біоресурсів і природокористування України (протокол №9 від 20 березня 2025 р.)

Євроінтеграційні процеси в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі України: збірник тез доповідей Всеукраїнської науково-практичної студентської конференції (12 березня 2025 р.). Київ: НУБіП України. 2025. 350 с.

Редакційна колегія:

Мельниченко С. В. – доктор економічних наук, професор, завідувач кафедри готельно-ресторанної справи та туризму НУБіП України

Сердюк М. Є. – доктор технічних наук, професор кафедри готельно-ресторанної справи та туризму НУБіП України

Олюніна С. Л. – викладач кафедри готельно-ресторанної справи та туризму НУБіП України

У збірнику тез доповідей Всеукраїнської науково-практичної студентської конференції висвітлюються результати наукових досліджень студентської молоді з питань, присвячених євроінтеграційним процесам у сфері готельно-ресторанного та туристичного бізнесу України. У матеріалах розглядаються виклики та перспективи адаптації галузі туризму в умовах євроінтеграції, інноваційні технології в закладах HoReCa, туристичне країнознавство, організація дозвілля молоді.

Конференція проводиться з метою посилення профорієнтаційної роботи із залучення активної шкільної молоді до навчання в НУБіП України, посилення наукової складової підготовки здобувачів ступеня вищої освіти «Бакалавр» і «Магістр», оприлюднення результатів їх дослідницької роботи, підвищення ефективності, якості наукових досліджень, обміну досвідом і представлення результатів науково-дослідної діяльності, обговорення дискусійних питань та визначення пріоритетів подальшого розвитку науки.

Видання розраховане для здобувачів вищої освіти, дослідників, викладачів, суб'єктів підприємницької діяльності.

Матеріали друкуються в авторській редакції. За виклад, зміст і достовірність матеріалів відповідають автори. Позиція редакції не завжди може збігатися з точкою зору автора.

© Колектив авторів, 2025

© НУБіП України, 2025