

ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ У ГОТЕЛЯХ ТА ШЛЯХИ ЇЇ УДОСКОНАЛЕННЯ

ПОМІНЧУК Владислав,

здобувач освітнього ступеня «Бакалавр»

спеціальності «Туризм»,

Київський національний університет технологій та дизайну, м. Київ

Організація обслуговування споживачів у готельному бізнесі є ключовим фактором успішного функціонування підприємства, оскільки вона безпосередньо впливає на рівень задоволеності клієнтів, репутацію готелю та його фінансову ефективність. Готельна сфера постійно розвивається під впливом нових технологій, зміни споживчих очікувань та глобальних трендів у туризмі. В умовах жорсткої конкуренції на ринку гостинності важливо впроваджувати ефективні механізми обслуговування, що включають

персоналізацію послуг, оптимізацію роботи персоналу та автоматизацію сервісних процесів.

Дослідження процесу обслуговування клієнтів у готелях дозволяє визначити основні виклики, з якими стикаються підприємства, та розробити рекомендації для їхнього усунення. Особлива увага має приділятися використанню новітніх технологій, підвищенню рівня сервісу, удосконаленню роботи персоналу, а також розширенню спектру додаткових послуг, що формують позитивний клієнтський досвід.

Готельне обслуговування охоплює всі етапи взаємодії клієнта з готелем – від моменту бронювання до завершення перебування. Сучасні готелі активно впроваджують автоматизовані системи управління, що значно спрощують процес бронювання та підвищують його ефективність. Завдяки використанню онлайн-систем, мобільних додатків та CRM-систем персонал може швидко обробляти запити клієнтів, формувати персоналізовані пропозиції та забезпечувати комфортне перебування гостей [1].

Проживання в готелі передбачає забезпечення гостям максимально зручних умов. Інтегровані технологічні рішення, такі як системи «розумний номер», автоматизоване управління кліматом та освітленням, безконтактні ключі та цифрові помічники, допомагають значно покращити досвід клієнтів. Готелі, які активно впроваджують ці технології, демонструють вищий рівень задоволеності гостей та отримують позитивні відгуки, що впливає на їхню конкурентоспроможність [2].

Одним із головних викликів у сфері готельного обслуговування є необхідність інтеграції цифрових технологій, а також забезпечення високого рівня професійної підготовки персоналу. Недостатній рівень кваліфікації працівників може знижувати ефективність обслуговування та негативно впливати на клієнтський досвід. Важливим аспектом є також розробка програм персоналізації, які дозволяють враховувати вподобання клієнтів і пропонувати їм індивідуалізовані послуги.

Для вдосконалення сервісу необхідно впроваджувати програми підготовки та навчання персоналу, що орієнтовані на розвиток професійних навичок, комунікації з клієнтами та ефективне реагування на їхні запити. Важливим аспектом є також стандартизація сервісу та запровадження чітких протоколів обслуговування. Крім того, автоматизація процесів бронювання, реєстрації та взаємодії з гостями дозволяє оптимізувати роботу персоналу та покращити швидкість обслуговування [1].

Аналіз відгуків клієнтів є важливим інструментом для вдосконалення якості обслуговування. Використання цифрових платформ для збору та аналізу коментарів, а також моніторинг онлайн-рейтингів дозволяють оперативно виявляти проблемні аспекти та усувати їх. Готелі, які активно працюють із відгуками та впроваджують зміни на їхній основі, мають значно вищий рівень довіри з боку клієнтів та більшу кількість повторних бронювань [2].

Таким чином, удосконалення системи обслуговування у готелях має базуватися на комплексному підході, що включає:

- Використання новітніх технологій і автоматизацію процесів;
- Підвищення рівня професійної підготовки персоналу;
- Персоналізацію послуг відповідно до очікувань клієнтів;
- Запровадження ефективних систем збору та аналізу зворотного зв'язку;

Оптимізацію процесів управління готелем для покращення швидкості та якості сервісу. [2]

Реалізація цих заходів дозволить готелям підвищити рівень задоволеності гостей, забезпечити стабільний розвиток бізнесу та зміцнити їхні конкурентні позиції в індустрії гостинності.

У висновку з урахуванням усієї інформації наведеної вище, можна сказати, що забезпечення якісного сервісу в готельному бізнесі є запорукою його успіху та розвитку. Комплексний підхід до вдосконалення сервісу сприятиме зміцненню позицій готелів на ринку та забезпечить їхню конкурентоспроможність у довгостроковій перспективі.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. wiki.otelms.com. "Hotel Guest Service". URL: <https://wiki.otelms.com/uk/post/hotel-guest-service>
2. hotelmanagement.net. "The Role of Technology in Hotel Services". URL: <https://www.hotelmanagement.net/tech>

Науковий керівник: к. е. н, доцент Тонких О. Г.

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