

## **ОПТИМІЗАЦІЯ ОРГАНІЗАЦІЇ НАДАННЯ ОСНОВНИХ ПОСЛУГ У ГОТЕЛІ «УКРАЇНА»**

**ВОРОЩУК Максим,**

*здобувач освітнього ступеня «Бакалавр»*

*спеціальності «Готельно-ресторанна справа»,*

*Національний університет біоресурсів і природокористування України, м.Київ*

Готельний бізнес є важливим сегментом індустрії гостинності, тому конкурентоспроможність будь-якого бізнесу завжди залежить від якості та ефективності надання послуг. Вони повинні містити всі останні технології для досягнення оптимальної продуктивності. Як і багато інших готелів, готель

«Україна», один із найвідоміших у центрі Києва, має деякі труднощі з організацією основних послуг.

Послуги готелю охоплюють проживання гостей, професійні бронювання з реєстрацією, ретельне прибирання номерів, різні варіанти харчування, а також корисні зручності, наприклад транспорт, конференц-зали з послугами пральні.

Важливо автоматизувати процеси. Є кілька стратегій, за допомогою яких можна оптимізувати ці процеси. Впровадження онлайн-бронювання, мобільних ключів для номерів і чат-ботів для спілкування з гостями значно скорочує час очікування й мінімізує потребу в додаткових адміністративних ресурсах. Усі сучасні цифрові технології покращують точність роботи, зменшують навантаження на персонал і запобігають деяким потенційним помилкам, і все це позитивно впливає на загальну задоволеність клієнтів.

Удосконалення організації послуг вимагає суттєвої оптимізації роботи персоналу, разом із технологічними нововведеннями. Впровадження продуктивного розподілу завдань, покращення навичок працівників та використання програмного забезпечення для управління персоналом дозволяють зменшити деякі витрати часу та підвищити певну якість послуг. Автоматизовані системи координують роботу покоївок, тому кожную кімнату швидко прибирають і час простою зменшується. Ще один аспект поліпшення готельних послуг - підвищення стандартів обслуговування.

Також важливо приділяти увагу модернізації матеріально-технічної бази готелю. Оновлення номерного фонду, поліпшення декору, встановлення сучасних систем кондиціонування та освітлення допоможуть створити комфортні умови для гостей. Впровадження енергоефективних технологій дасть змогу скоротити витрати на утримання готелю і зробити його більш екологічним.

Ще один важливий крок – впровадження системи лояльності для постійних клієнтів. Гнучкі знижки, спеціальні пропозиції та бонусні програми допоможуть підвищити рівень повторних бронювань і побудувати довгострокові відносини з клієнтами. Індивідуальний підхід до клієнтів допомагає створити унікальний сервіс, який вигідно відрізняє українські готелі від конкурентів. Ще одним елементом поліпшення готельних послуг є підвищення рівня безпеки гостей і персоналу. Впровадження сучасних систем відеоспостереження, електронних замків та інтеграція мобільних застосунків для контролю доступу в номери дає змогу знизити ризик небажаних інцидентів. Також варто приділити увагу підготовці персоналу до надзвичайних ситуацій, забезпечивши його відповідним навчанням та інструктажем. Ще один важливий аспект – відповідальність готелю перед навколишнім середовищем. Сучасні споживачі все частіше звертають увагу на екологічні ініціативи готельних закладів.

Крім того, варто звернути увагу на розширення каналів зв'язку з клієнтами. Використання соціальних мереж, мобільних додатків і чат-ботів для надання інформації та своєчасного вирішення питань дасть змогу підвищити рівень обслуговування. Цифровізація дає змогу готелям стати

ближчими до своїх клієнтів, швидко реагувати на їхні запити та надавати персоналізовані послуги. Ще одним ключовим елементом оптимізації є впровадження аналітичних інструментів для аналізу поведінки клієнтів: використання CRM-систем для збору даних про клієнтів дає змогу персоналізувати послуги, адаптувати пропозиції до потреб відвідувачів і прогнозувати рівень заповнюваності готелю. Це сприяє ефективному управлінню ресурсами, зниженню витрат і підвищенню рентабельності.

Таким чином, оптимізація базової організації обслуговування в готелі "Україна" потребує впровадження новітніх технологій, ефективного розподілу обов'язків персоналу, модернізації матеріально-технічної бази та підвищення рівня сервісу. Також важливо приділяти увагу безпеці, екології, активному спілкуванню з клієнтами та використанню аналітичних даних для поліпшення якості послуг. Реалізація цих заходів дасть змогу не тільки підвищити якість обслуговування, а й забезпечити конкурентоспроможність готелів на готельному ринку.

### СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Олійник В., Дишкантюк Ю., Власюк К. Оптимізація якості готельних послуг. *Economy and Society*, № 35, 2022. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/35>
2. Пукач Я.О. Впровадження цифрових технологій у готельному бізнесі. *Economy and Society*, № 40, 2023. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/40>
3. Влащенко Н.М. Інноваційні технології у готельному господарстві: навчальний посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2021. 320 с.
4. Луцький І.М. Фактори впливу на якість надання послуг готелями. *Простір*, № 5, 2023, С. 45–52.
5. Карбівнича Т.В. Інноваційні технології для конкурентоспроможності готелів: кваліфікаційна робота. Львів: ЛНУ ім. І. Франка, 2022. 98 с.

Науковий керівник: д. т. н., професор Бандура В. М.

**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