

УДК 338.48

Мелконян К.А.¹, Кукліна Т.С.²

¹ студ. гр. ГФз-113м НУ «Запорізька політехніка»

² канд. екон. наук, доц. НУ «Запорізька політехніка»

ТЕХНОЛОГІЇ АУТСОРСИНГУ В ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ

Сучасний готельний бізнес стикається з дедалі більшими вимогами щодо

якості обслуговування, ефективності управління та оптимізації витрат. У цьому контексті аутсорсинг стає потужним інструментом для підвищення конкурентоспроможності готельних підприємств. Завдяки залученню зовнішніх партнерів, готелі можуть зосередитися на основних аспектах своєї діяльності, водночас передаючи на аутсорсинг допоміжні або спеціалізовані процеси.

Аутсорсинг у готельній індустрії – це передача певних функцій або послуг стороннім компаніям для виконання на контрактній основі. Залучення зовнішніх постачальників послуг дозволяє готелям знизити витрати, оптимізувати операційну діяльність і підвищити якість обслуговування. Зазвичай на аутсорсинг передають ті види діяльності, які не є ключовими для готелю, але потребують високого рівня експертизи, технологічного забезпечення або великих ресурсів [1].

Основними напрямками аутсорсингу в готельному бізнесі є:

1. Прибирання та клінінгові послуги. Одним із найбільш поширених напрямків аутсорсингу є передача клінінгових послуг стороннім компаніям. Спеціалізовані клінінгові фірми можуть забезпечити високу якість прибирання, надаючи професійно підготовлений персонал і сучасні засоби очищення. Це дозволяє готелям економити на власному штаті клінінгового персоналу, утриманні інвентарю та закупівлі засобів для прибирання.

2. Харчування та кейтеринг. Деякі готелі передають на аутсорсинг послуги харчування для гостей, зокрема організацію сніданків, банкетів та обслуговування ресторанів. Це дозволяє знизити операційні витрати, скоротити персонал і уникнути витрат на закупівлю продуктів харчування. Співпраця з кейтеринговими компаніями гарантує високу якість харчування, особливо під час масштабних подій.

3. Інформаційні технології (ІТ). Впровадження сучасних технологій є критичним аспектом для конкурентоспроможності готелів. Аутсорсинг ІТ-послуг включає управління програмним забезпеченням, кібербезпеку, підтримку серверів, розвиток вебсайтів та мобільних додатків, CRM-системи та автоматизацію процесів бронювання. Партнерство зі спеціалізованими ІТ-

компаніями дозволяє готелям отримати доступ до новітніх технологій без необхідності утримувати власні ІТ-відділи.

4. Управління персоналом та HR. Аутсорсинг функцій управління персоналом (HR) стає все більш популярним серед готельних підприємств. Він включає рекрутинг, навчання, управління кадровими процесами та виплати заробітної плати. Використання послуг зовнішніх HR-компаній допомагає скоротити адміністративні витрати та спростити процес управління кадрами [2].

5. Безпека та охорона. Багато готелів передають на аутсорсинг послуги фізичної охорони та безпеки. Спеціалізовані охоронні компанії мають у своєму розпорядженні професійних співробітників та сучасні системи відеоспостереження, що дозволяє підвищити рівень безпеки для гостей і персоналу.

6. Маркетинг і просування. Аутсорсинг маркетингових послуг включає розробку рекламних кампаній, управління соціальними мережами, створення контенту та оптимізацію SEO. Завдяки залученню маркетингових агенцій готелі можуть ефективніше просувати свої послуги, отримуючи професійні стратегії для залучення нових клієнтів і підвищення впізнаваності бренду [3].

До основних переваг використання аутсорсингу в готельній індустрії відносять зниження витрат, концентрацію, інноваційність, гнучкість і масштабованість, якість. Так, замість утримання великого штату працівників для виконання другорядних завдань, готелі можуть залучати сторонніх постачальників на гнучких умовах, що дозволяє скоротити витрати на персонал та обладнання. Аутсорсинг дозволяє готелям зосередитися на головних напрямках діяльності, таких як обслуговування клієнтів та забезпечення якості проживання, водночас передаючи другорядні функції спеціалізованим компаніям. Спеціалізовані постачальники послуг часто використовують найсучасніші технології та методики, які можуть бути недоступні для готелів через обмежені ресурси. Аутсорсинг дає можливість швидко масштабувати обсяг послуг залежно від сезону, рівня завантаженості або потреб ринку.

Оскільки компанії, які надають аутсорсингові послуги, мають досвід і спеціалізовані знання, вони можуть забезпечити вищий рівень професіоналізму і якості обслуговування [1].

Щодо недоліків, то одним із головних ризиків є недостатній контроль якості наданих послуг, оскільки готель не завжди має можливість безпосередньо контролювати роботу підрядника. Підприємства можуть стати залежними від одного постачальника, що підвищує ризики у разі його неспроможності надавати послуги або зміни умов співпраці. В питанні конфіденційності – передача даних клієнтів або фінансової інформації стороннім компаніям потребує суворого контролю за збереженням конфіденційності.

Таким чином, аутсорсинг стає важливою складовою стратегії готельного бізнесу, дозволяючи підвищити ефективність роботи, знизити витрати та отримати доступ до передових технологій. Однак для успішної реалізації аутсорсингових проектів необхідно ретельно підходити до вибору партнерів, контролювати якість наданих послуг та забезпечити захист інформації. Грамотно вибудована аутсорсингова стратегія може значно підвищити конкурентоспроможність готельного підприємства та сприяти його довгостроковому розвитку.

Список використаних джерел:

1. Красношاپка В. В., Трохимець І. І. Аутсорсинг та його застосування на підприємствах України. *Ефективна економіка*. 2016. № 5. URL : <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=4097>.
2. Мендела І. Я. Аутсорсинг в діяльності готельних підприємств. *Актуальні проблеми розвитку економіки регіону*. Випуск 15., Т.1. С. 48–53.
3. Хитра О. В., Поліщук Л. М. Роль аут-технологій у пристосуванні системи управління персоналом підприємства до трансформації відносин зайнятості на ринку праці. *Приазовський економічний вісник*. Електронний науковий журнал. 2019. Вип. 2(13). С. 256–265.