

УДК 338.48-5:640.41:005.33

Пономаренко К.С.¹, Тахтаджиєва Н.І.²

¹ студ. гр. 24-41, ВСП «Запорізький гуманітарний фаховий коледж Національного університету «Запорізька політехніка», м. Запоріжжя

² викладач, ВСП «Запорізький гуманітарний фаховий коледж Національного університету «Запорізька політехніка», м. Запоріжжя

АКТУАЛЬНІ АСПЕКТИ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ ГОСТЕЙ ТА УПРАВЛІННЯ ЗАКЛАДАМИ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ

Сфера гостинності відіграє важливу роль у сучасній економіці, оскільки не тільки задовольняє потреби людей у відпочинку, харчуванні та розвагах, але й сприяє формуванню позитивного іміджу країни на світовій арені. Готельно-ресторанні заклади є ключовими у створенні комфортних умов для відвідувачів, розвитку туризму та залученні інвестицій у регіони. У контексті зростаючої конкуренції, глобалізації та швидкого впровадження інформаційних технологій особливої значущості набуває питання управління закладами гостинності в цілому і організації обслуговування зокрема. Ефективне управління в цій сфері передбачає баланс між високими стандартами обслуговування та економічною раціональністю діяльності. Важливими аспектами також є розвиток корпоративної культури, забезпечення комфортних умов роботи для персоналу і застосування інноваційних підходів у клієнтському обслуговуванні.

Аналіз сучасного стану індустрії гостинності засвідчує, що ключовими чинниками успішного функціонування закладів є: якість обслуговування, професійна компетентність персоналу, управлінська культура та здатність адаптуватися до змін зовнішнього середовища, впровадження інновацій.

Організація обслуговування гостей являє собою складний і багатогранний процес, що потребує професійної роботи персоналу, ефективного використання ресурсів, дотримання стандартів якості сервісу та адаптації до індивідуальних запитів клієнтів. Процес обслуговування складається з підготовки, взаємодії з гостями та післяпродажного супроводу. Усі етапи потребують дотримання стандартів, ефективної комунікації й створення гостинної атмосфери. Важливими є дизайн сервісу (інтер'єр, музика, чистота й комфорт), налагоджене спілкування з гостями, допомога та швидкість у вирішенні проблем, індивідуальний підхід тощо [1, 2].

Важлива роль в системі обслуговування належить персоналу. Персонал – це головний ресурс закладу. Від рівня його підготовки, мотивації та етичних якостей залежить не лише задоволення гостей, а й репутація підприємства. Забезпечення високоякісного обслуговування клієнтів передбачає не лише професійні навички, а й здатність персоналу до ефективної взаємодії з гостями, індивідуального підходу до кожного клієнта. Тому управління персоналом має включати систему навчання, оцінювання, морального та матеріального стимулювання [3].

Якість та стандарти обслуговування – невід'ємні складові індустрії гостинності. Важливим завданням є впровадження міжнародних стандартів (ISO, НАССР, стандарти готельних асоціацій), які визначають рівень безпеки, чистоти, харчування та обслуговування [4]. Систематичне проведення внутрішніх аудитів і опитувань гостей допомагає своєчасно виявляти проблемні ділянки та вдосконалювати процеси.

Інновації та цифровізація є актуальними вимогами до організації управління закладами гостинності і в тому числі безпосередньо до організації обслуговування гостей. Розвиток цифрових технологій істотно змінює підходи до обслуговування. Онлайн-бронювання, електронні меню, мобільні додатки для комунікації з клієнтами, системи зворотного зв'язку – усе це сприяє підвищенню зручності та швидкості сервісу [5]. Впровадження технологій штучного

інтелекту дає змогу персоналізувати послуги, передбачати потреби клієнтів і формувати лояльність.

Управління закладами гостинності в цілому має комплексний характер. Ефективне управління передбачає стратегічне планування, контроль за якістю послуг, оптимізацію витрат і впровадження сучасних інформаційних систем. У практиці все більшого поширення набувають автоматизовані системи управління (PMS, CRM, AuditBLOOM), що дозволяють координувати бронювання, ведення обліку, управління запасами та взаємодію з клієнтами.

Таким чином, можна зробити наступні висновки. Організація обслуговування гостей та управління закладами –це складний процес, що вимагає системного підходу, професійного менеджменту та орієнтації на потреби клієнтів. Успіх залежить від якості сервісу, ефективного управління ресурсами та персоналом. Інновації, автоматизація і цифровізація є ключовими для конкурентоспроможності. Постійне навчання персоналу й удосконалення стандартів зміцнюють довіру клієнтів і сприяють сталому розвитку. Поєднання традицій гостинності з сучасними технологіями та менеджментом забезпечує сервіс світового рівня й стимулює розвиток туризму в Україні.

Список використаних джерел:

1. Організація надання основних і додаткових послуг: веб сайт. URL: <https://buklib.net/books/26893/> (дата звернення 01.11.2025).
2. Hospitality Innovations Надійний партнер, з яким ваш готель почне заробляти більше, а ви зможете зосередитися на важливих речах: веб сайт. URL: <https://hospitality.com.ua/> (дата звернення 01.11.2025).
3. Стецьків А.Р. Сутність та складові механізмів управління персоналом у сфері гостинності. *Академічні візії*. Випуск 36/2024. URL: <https://academy-vision.org/index.php/av/article/view/1435> (дата звернення 01.11.2025).
4. Сертифікація систем управління безпечністю харчової продукції ISO 22000 (НАССР/ХАССП): веб сайт. URL: <https://surl.li/mtokha> (дата звернення 01.11.2025).

5. Інновації у сфері готельно-ресторанного бізнесу: веб сайт. URL:
https://tourlib.net/statti_ukr/chernomazyuk.htm (дата звернення 01.11.2025)