

УДК 640.43

Фещенко Г.В.<sup>1</sup>, Каптюх Т.В.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> студ. гр. МТЕ-410сп НУ «Запорізька політехніка»

<sup>2</sup> старш. викл. НУ «Запорізька політехніка»

### **ОРГАНІЗАЦІЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ВЗАЄМОВІДНОСИНАМИ З ГОСТЯМИ ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ І ОЦІНКА ЇЇ ЕФЕКТИВНОСТІ**

Система управління взаємовідносинами з гостями в готельних підприємствах - це організований підхід до взаємодії з клієнтами, який включає різні аспекти, такі як обслуговування, комунікація, розробка послуг та задоволення потреб гостей.

Провідне місце туристичної галузі в Україні є саме готельно-ресторанний бізнес. Через постійні зміни в світі, цей бізнес повинен постійно розвиватися, для цього проводиться аналіз роботи відомих, популярних закладів, для того щоб зрозуміти основні тенденції розвитку, та що потрібно змінити або додати [1].

Організація системи управління взаємовідносинами з гостями є важливим аспектом в діяльності готельних підприємств. Ефективна система управління взаємовідносинами з гостями дозволяє готелям встановлювати позитивні взаємини з клієнтами, забезпечувати високу якість обслуговування та збільшувати клієнтську лояльність. Оцінка ефективності такої системи є важливим кроком для вдосконалення її роботи та досягнення кращих результатів:

1. Система управління взаємовідносинами з гостями має бути цілеспрямовано організована з врахуванням потреб та очікувань гостей. Це може включати встановлення ефективної системи бронювання, чітке взаємодії з клієнтами на різних етапах взаємодії – від бронювання до виїзду, і швидке вирішення можливих проблем.

2. Важливим аспектом системи управління взаємовідносинами з гостями є комунікація. Готелі повинні забезпечити ефективну комунікацію з гостями, включаючи розуміння їхніх потреб та бажань, відповіді на запитання та надання необхідної інформації.

3. Впровадження програм лояльності є ефективним інструментом системи управління взаємовідносинами з гостями. Це може включати надання знижок, бонусів, ексклюзивних пропозицій та інших переваг для постійних клієнтів, що сприяє залученню та утриманню клієнтів.

Дотримуючись усіх цих моментів, як результат буде отримано покращення комунікації гостей та менеджерів, аналізуючи проблеми від гостей можна швидко долати їх, та покращувати рівень закладу, тим самим робити рекламу, що у результаті збільшить потік гостей [2].

Отже, ефективна система управління може приносити ряд переваг, таких як задоволені гості, повторні бронювання, рекомендації від клієнтів, збільшення обігу та прибутку готелю. Важливо також забезпечувати постійний розвиток персоналу готелю, навчання та підготовку в питаннях обслуговування та комунікації з гостями [3].

### **СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ**

1. Афонін А.С. Основи мотивації праці: організаційно-економічні аспекти : Підручник. Київ: МАУП, 2004. 340 с.
2. Гордієнко І.В. Інформаційні системи в менеджменті : Навч.-метод. Посібник для самост. вивч. дисципліни. Київ: КНЕУ, 2000. 43с.
3. Байлік, І. М Організація готельного господарства: Підручник. Харків: нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова., 2004. 330с.