

номерів (місць) для тимчасового проживання у готелях та інших видів діяльності, пов'язаних із цим.

ЛІТЕРАТУРА

1. Газуда М.В., Ерфан В.Й., Газуда С.М. Особливості надання послуг у туристичній сфері регіону. Науковий вісник Ужгородського Ужгородського університету. Серія Економіка. 2014. Вип.1(42). С. 261–265.
2. Завгородня О.Є. Додаткові послуги та інновації в соціокультурному просторі ресторанного бізнесу. *Культура України*. 2016. Випуск 52. С. 129–139.
3. Корсак Р. Сучасні тенденції розвитку ресторанного бізнесу в умовах соціально-економічної трансформації українського суспільства. Актуальні питання гуманітарних наук: міжвузівський збірник наукових праць молодих вчених Дрогобицького державного педагогічного університету імені Івана Франка. Дрогобич: Видавничий дім «Гельветика», 2021. Вип. 45. Том 1. С. 25–30.
4. Корсак Р., Кашка М. Проблеми покращення стратегічної діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу в Україні. Актуальні питання гуманітарних наук: міжвузівський збірник наукових праць молодих вчених Дрогобицького державного педагогічного університету імені Івана Франка / [редактори-упорядники М. Пантюк, А. Душний, І. Зимомря]. Дрогобич: Видавничий дім «Гельветика», 2020. Вип. 28. Том 2. С. 167-171.
5. Косій Т. М. Сучасний стан розвитку готельного господарства України. Індустрія гостинності в країнах Європи: Матеріали III міжнародної науково-практичної конференції (4-6 грудня 2018 р.). Сімферополь: ВіТроПринт, 2018. С. 152–154.
6. Маслиган О.О., Тихомірова І.С. Готельно-ресторанне обслуговування туристичного Закарпаття. Матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції «Сучасні технології менеджменту, інформаційне, фінансове та облікове забезпечення розвитку економіки в умовах євроінтеграції» (м. Черкаси, 16-17 квітня 2020 р.). Черкаси: Східноєвропейський університет економіки і менеджменту, 2020. С. 514–517.

Роман КОРСАК, Євген МАЗЮКЕВИЧ
(Ужгород, Україна)

СУЧАСНІ ТЕНДЕНЦІЇ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ У ВІТЧИЗНЯНОМУ ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ

На сьогоднішній день, в умовах війни та інтеграції України у європейську спільноту, перед вітчизняним готельним бізнесом з'явилося нове завдання – завоювання стійкого положення на міжнародному ринку. Вирішення цієї задачі полягає у забезпеченні готельних послуг високої якості, що сприяє підвищенню конкурентоспроможності закладів гостинності та застосування міжнародних стандартів і правил [3, 167–171].

Багато фахівців в області готельного бізнесу прийшли до висновку, що специфіка комплексу гостинності полягає у швидкому і нагальному вирішенні проблем, що стосуються обслуговування. Саме цей фактор є одним з найбільш вагомих при виборі гостем готельного закладу. Наприклад, час надання ряду готельних послуг, таких як бронювання і заселення, вимірюється навіть секундами. Для комплексу

послуг діє таке загальне правило, як одночасність, нерозривність у процесах виробництва і споживання. Окремі готельні послуги не вимагають присутності гостя. Подібне розділення процесів для готельного комплексу є необхідністю [1, 261–265].

Перед персоналом готельно-ресторанного бізнесу ставляться завдання, серед яких головним є залучення якомога більшої кількості постійних клієнтів і отримання прибутку від даних послуг. Досягти таких поставлених перед собою завдань без впровадження нових інновацій сервісу практично неможливо, тому впровадження і використання нових технологій обслуговування у діяльності вітчизняних готельних закладів є досить актуальною проблемою, так як сприяє підвищенню якості обслуговування клієнтів і ефективності діяльності підприємства гостинності у цілому [2, 129–139].

На сьогоднішній день інноваційна діяльність яка б могла бути рекомендована готельним закладам в Україні ґрунтується на діяльності у двох сферах [7, 252–270]:

1. Сфера забезпечення матеріально-технічних умов надання послуг споживачам.
2. Сфера збільшення асортименту наданих клієнтам послуг.

Для того, щоб підвищити привабливість готельних послуг і створити додаткову вигоду, необхідно постійно впроваджувати додаткові готельні послуги, які здатні привабити клієнтів. Серед них [2, 129–139]:

- послуги бізнес-центру та конференц-залів, обладнаних новітніми комунікаційними та інформаційними ресурсами;
- послуги банкетних залів;
- послуги лікувально-оздоровчих приміщень;
- продаж авіаквитків, квитків у кінотеатри, театр;
- проведення екскурсій в околицях готельно-ресторанного комплексу.

Наприклад, у готелях відомих західних мереж в останні роки впроваджено і успішно застосовується так зване «інклюзивне обслуговування кожного гостя», яке передбачає, що у номерах встановлюються певні системи запам'ятовування переваг клієнта [7, 252–270]:

- музику, яку він слухав;
- комфортний мікроклімат і яскравість освітлення;
- температуру води у ванній кімнаті і повітря у номері.

Як показує практика, зазначені нововведення дозволяють підвищувати лояльність клієнтів і їх задоволеність обслуговуванням.

Також, на впровадження і використання додаткових послуг у вітчизняних готельно-ресторанних закладах впливають три основних фактори [4, 152–154]:

1. Ставлення до певної категорії – визначає формування матеріально-технічного оснащення і сукупності додаткових послуг, які надає готель.
2. Здійснення діяльності готелю на певному сегменті ринку – визначає напрямок інноваційного розвитку з приводу детального обліку попиту на послуги постійних клієнтів готелю.
3. Готельна спеціалізація – спрямована на розробку і впровадження таких нових технологій, які сприяють конкурентоспроможності служби готелю, що визначає його спеціалізацію.

На сьогоднішній день одним з основних нововведень у готельно-ресторанному бізнесі є застосування інтернет-технологій, які дозволяють потенційному клієнтові

або персоналу готелю зайти у мережу і знайти всю актуальну інформацію про неї. Зазначені технології добре реалізують систему доступу і є можливість розширювати необхідний набір електронних інструментів для управління за допомогою сторонніх продуктів під кожен конкретний випадок.

Висока конкуренція серед вітчизняних готельєрів спонукає їх шукати все більш інноваційні та продумані технології, які змогли б підвищити привабливість свого готелю і якість послуг, що надаються. Тому, зараз інноваційні технології досягли високого рівня, який пояснюється тим, що електронна дистрибуція спільно з системами бронювання, організована в єдиний керуючий комплекс, дозволяє в онлайн-режимі керувати бронюванням відразу по декількох каналах продажів [6, 514–517].

На наш погляд, у впровадженні та застосуванні нових технологій обслуговування у готельно-ресторанному закладі важливу роль відіграє кадровий, фінансовий та інформаційно-технічний потенціал. Так, з позиції кадрового потенціалу впровадження нових технологій обслуговування у готельно-ресторанному комплексі можуть сприяти [5, 42–46]:

- практико-орієнтовній освіті і ототожненню теоретичних наукових знань у практичну форму використання їх у підприємстві;
- нові методи навчання працівників готелю та їх швидка інтеграція у колектив, яка дозволяє підвищити продуктивність праці.

З позиції фінансового потенціалу необхідно застосувати такі технології [3, 167–171]:

- виявлення нових стратегічних ресурсів і нових методів управління людськими ресурсами, яке включає у себе розуміння управлінцями шляхів розвитку капіталу, умов оплати і зниження втрат через помилки працівників готелю;

- продумана тарифна політика і використання системи преміювання працівників для їх стимулювання на продаж нових і дорогих послуг готелю;

- високоефективне управління ліквідністю, активами готелю і їх витратами.

З позиції інформаційно-технічного потенціалу новими інноваціями з обслуговування у готельному комплексі можуть виступати наступні [2, 129–139]:

- розробка нових операційних програм у готельному бізнесі;
- використання глобальних і альтернативних систем бронювання номерів у готелі;
- використання системи онлайн-відеоспостереження;
- використання системи магнітних замків.

Таким чином, у сучасну епоху науково-технічного прогресу, щоб вітчизняним готельним закладам залишатися конкурентоспроможними, менеджерам та готельєрам необхідно розробляти і впроваджувати нові технології з обслуговування своїх клієнтів, з огляду на кадровий, фінансовий та інформаційно-технічний потенціал. Адже саме інновації можуть сприяти не тільки високій продуктивності праці, а й високому рівню прибутку закладів гостинності.

ЛІТЕРАТУРА

1. Газуда М.В., Ерфан В.Й., Газуда С.М. Особливості надання послуг у туристичній сфері регіону. *Науковий вісник Ужгородського Ужгородського університету. Серія Економіка*. 2014. Вип.1(42). С. 261–265.

2. Завгородня О.Є. Додаткові послуги та інновації в соціокультурному просторі ресторанного бізнесу. *Культура України*. 2016. Випуск 52. С. 129–139.

3. Корсак Р., Кашка М. Проблеми покращення стратегічної діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу в Україні. *Актуальні питання гуманітарних наук: міжвузівський збірник наукових праць молодих вчених Дрогобицького державного педагогічного університету імені Івана Франка* / [редактори-упорядники М. Пантук, А. Душний, І. Зимомря]. Дрогобич: Видавничий дім «Гельветика», 2020. Вип. 28. Том 2. С. 167–171.

4. Косій Т. М. Сучасний стан розвитку готельного господарства України. *Індустрія гостинності в країнах Європи: Матеріали III міжнародної науково-практичної конференції* (4-6 грудня 2018 р.). Сімферополь: ВіТроПринт, 2018. С. 152–154.

5. Марченко О. Інтеграція регіонального туристичного продукту в національний загальноукраїнський туристичний продукт та європейську туристичну індустрію. *Закарпаття: науково-популярне видання про історію, сучасність, перспективи краю*. Зима 2010-2011. № 3. С. 42–46.

6. Маслиган О.О., Тіхомірова І.С. Готельно-ресторанне обслуговування туристичного Закарпаття. *Матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції «Сучасні технології менеджменту, інформаційне, фінансове та облікове забезпечення розвитку економіки в умовах євроінтеграції»* (м. Черкаси, 16-17 квітня 2020 р.). Черкаси: Східноєвропейський університет економіки і менеджменту, 2020. С. 514–517.

7. Grynko T.V. Organizational culture and image as a factor in the competitiveness of tourism and hotel enterprises. *National Economic Reform: experience of Poland and prospects for Ukraine: Collective monograph*. Poland: Izdevnieciba «Baltija Publishing», 2016. Vol. 3. P. 252–270.

**Роман КОРСАК,
Антоніна РУДНЄВА**
(Ужгород, Україна)

СУЧАСНІ ПРОБЛЕМИ УДОСКОНАЛЕННЯ ДОДАТКОВИХ ПОСЛУГ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО КОМПЛЕКСУ

Для покращення організації надання додаткових послуг у вітчизняних готельно-ресторанних закладах вважаємо за необхідне залучати додаткові ресурси. Зазначене надасть змогу:

- розширити перелік нових видів і форм додаткових послуг;
- підвищити якість послуг, які тісно пов'язані з технологічними засобами.

Проблемними аспектами у роботі більшості вітчизняних готельно-ресторанних комплексів – є відсутність кондиціонера та безперебійного підключення до мережі Інтернету. Надання таких послуг сьогодні високо цінується більшістю гостей. Також, вважаємо за необхідне розширити спектр додаткових бізнес-послуг для ділових гостей.

Покращення готельного сервісу має головне значення для задоволення попиту і збільшення кількості гостей вітчизняних готельних закладів. Так, для підвищення рентабельності готельно-ресторанного комплексу пропонуємо розроблення «концепції якості обслуговування», яка передбачає наступне: