

несі – це складний і клопіткий процес. Рішення щодо ціноутворення безпосередньо впливають на ефективність та фінансові показники діяльності готелю.

АСПЕКТИ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ У ЗАСОБАХ РОЗМІЩЕННЯ

Череднікова А.В.

Науковий керівник – Погасій С.О., канд. техн. наук, доцент

Сфера гостинності в Україні має повільні темпи розвитку. Однією з основних проблем наявної ситуації є недостатній рівень якості обслуговування гостей в засобах розміщення.

Якість – відносне поняття, яке кожний споживач трактує своєрідно, однак, узагальнивши, можна сказати, що якість – це задоволеність клієнта (у випадку готельних послуг – гостя) від споживання послуг. Рівень якості обслуговування у готелі зумовлює рівень його конкурентоспроможності, збитки й втрату наявних та потенційних клієнтів.

Однією з вагомих проблем якості обслуговування у готельних підприємствах України є недостатня кваліфікація персоналу. Для задоволення потреб гостей в готелях функціонують багато служб. Так, результат їхньої роботи залежить від злагодженості та швидкості реагування на запити. Якщо для швидкого бронювання місць та розміщення гостей функціонують системи автоматизованого керування готелем, то за прийняття швидких, чітких та вірних рішень має відповідати досвідчений персонал з відповідними знаннями та навичками спілкування.

Навчання персоналу займає одну з провідних ролей у розвитку готельного підприємства. Розробка власних та використання діючих програм навчання та тренування персоналу допомагає розширити спектр знань та набути відповідні навички. Добре навчений персонал завжди знає як діяти в тій чи іншій ситуації. Такий працівник ніколи не буде витрачати зайвий час на те, щоб запитати дозволу чи поради у менеджера як вчинити в конкретному випадку при обслуговуванні, тоді як на нього чекає гість. Для мотивування персоналу виконувати свої обов'язки в повному обсязі та із задоволенням важливу роль відіграє мотивація та командна робота. Часто саме мотивація спонукає працівника сумлінно виконувати свої обов'язки, тому в готелях варто впроваджувати заходи з заохочення та нагороди гідних кадрів.

Керуючому готелем варто приділяти увагу та контролювати взаємовідносини у колективі. Для їхнього налагодження резонним є проведення тим-білдінгових заходів, спільних подій тощо. Варто підкреслювати, що кожен із співробітників є частина цілого механізму і саме

без його праці досягнення кінцевого результату буде неможливим. Таким чином взаємостосунки в колективі часто відіграють провідну роль. Особливо це стосується готелів, де команда працює на один результат – задоволення потреб гостей.

Ще одним шляхом, який недостатньо налагоджений в українських готелях є миттєва реакція на звернення та скарги гостей. Працівникам готельних підприємств варто ставитись до клієнтів за принципом: «клієнт завжди правий». При недотриманні цього принципу наступний візит гостя саме до цього готелю буде малоімовірним. Для того, аби залагодити конфліктну ситуацію необхідно дати зрозуміти гостю, що його звернення дуже важливе для готелю та допоможе покращити обслуговування. Скаргу гостя можна усунути компліментом, або бонусами при повторному зверненні в готель (особливо якщо готель мережевий). Однак, завжди треба пам'ятати, що гостю не можна обіцяти виконати те, що знаходиться поза межами реальності готелю, або буде неможливо виконати.

Проте не кожен гість буде безпосередньо звертатися до персоналу з різних причин, тому раціональним шляхом покращення сервісу є анкетування, письмові або електронні опитування тощо які можна залишати в кімнаті, або повідомляти про можливість проходження онлайн опитування з метою виявлення недоліків сервісу та підвищення комфорту перебування гостей. Це дасть змогу узагальнити інформацію для прийняття менеджментом вірних рішень щодо покращення якості надання послуг в конкретному готелі.

Отже, високий рівень обслуговування гостей в готелях та аналогічних засобах розміщення відіграє провідну роль для утримання постійних клієнтів та приваблення нових. Сьогодні сервіс – це показник відповідальності готелю за комфорт своїх гостей. Для успішного функціонування засобу розміщення і надання гідного рівня обслуговування важливими є багато факторів, дотримання яких формує можливість покращити рівень обслуговування у вітчизняних готелях.

СПЕЦИФІЧНІ АСПЕКТИ РОЗВИТКУ ДІЛОВОГО ТУРИЗМУ

Трофімова Ю.М.

Науковий керівник – Нохріна Л.А., канд. техн. наук, доцент

Туризм є одним із важливим соціально-економічним феноменом сучасності, який підпорядкований об'єктивним законам розвитку суспільства. Туризм сьогодні є різновид рекреації, один із видів активного відпочинку. З економічної точки зору – це особливий вид споживання матеріальних та духовних благ, послуг і товарів.