

# Львівський державний університет фізичної культури імені Івана Боберського



WYŻSZA SZKOŁA  
NAUK O ZDROWIU



# ІННОВАЦІЇ, ГОСТИННІСТЬ, ТУРИЗМ: НАУКА, ОСВІТА, ПРАКТИКА

*Збірник тез доповідей  
IV Всеукраїнської  
науково-практичної конференції  
молодих учених  
з міжнародною участю  
(30 травня 2024 року, м. Львів)*

м. Львів

30 травня 2024 року



**Рецензенти:**

доктор історичних наук, професор

**Наталія ЧОРНА**

*(Вінницький торговельно-економічний інститут  
Державного торговельно-економічного університету)*

доктор педагогічних наук, професор

**Мирослава ДАНИЛЕВИЧ**

*(Львівський державний університет фізичної культури імені Івана Боберського)*

*Рекомендувала до друку вчена рада*

*Львівського державного університету фізичної культури імені Івана Боберського  
(протокол № 8 від 13 червня 2024 р.)*

I 66

**Інновації, гостинність, туризм: наука, освіта, практика** : зб. тез доп.

IV Всеукр. наук.-практ. конф. мол. учених з міжнародною участю (30 травня 2024 року, м. Львів). – Львів : ЛДУФК ім. Івана Боберського, 2024. – 361 с.

У тезах доповідей IV Всеукраїнської науково-практичної конференції молодих учених висвітлено результати досліджень пріоритетів і перспектив розвитку підприємств готельно-ресторанного бізнесу; сучасні тенденції та регіональні пріоритети розвитку туризму в умовах глобалізації; соціально-економічні засади менеджменту та маркетингу індустрії гостинності; актуальні проблеми модернізації готельно-ресторанного господарства.

Матеріали будуть корисними для студентів, викладачів, науковців і працівників індустрії гостинності.

УДК 001.895:338.483.13:392.72(043)

*Матеріали публікуються в авторській редакції*

© Львівський державний університет

фізичної культури імені Івана Боберського, 2024

**Роман Шерстюк**

д-р екон. наук, доцент,  
завідувач кафедри управління інноваційною діяльністю  
та сферою послуг,

**Вадим Ратинський**

канд. екон. наук, доцент,  
Тернопільський національний технічний  
університет імені Івана Пулюя

## **ПІДВИЩЕННЯ РІВНЯ ЗАДОВОЛЕНОСТІ КЛІЄНТІВ В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ**

Індустрія гостинності – це бізнес, що базується на послугах, і обслуговування клієнтів є його важливою частиною. Це також одна з найбільш конкурентоспроможних галузей у світі. На сучасному конкурентному ринку підтримання високого рівня задоволеності клієнтів є вирішальним для успіху будь-якого бізнесу гостинності. Добре обслуговування клієнтів має важливе значення для того, щоб готелі були успішними, залишалися попереду конкурентів. Це означає не тільки відповідати очікуванням клієнтів, але й перевершувати їх.

Задоволеність клієнтів відіграє вирішальну роль в індустрії гостинності, оскільки вона безпосередньо впливає на репутацію, повторний бізнес і рекомендації. Основні фактори підвищення рівня задоволеності клієнтів:

1. Використання нових технологій. Нові технології можна використовувати для оптимізації процесів і полегшення взаємодії клієнтів із готелем. Це включає використання онлайн-сервісів, автоматизованих систем обслуговування клієнтів і навіть планшетів у номері. Гості можуть використовувати планшети, щоб отримати доступ до інформації про готель, замовити обслуговування номерів і навіть забронювати заходи чи події. У результаті готелі можуть запропонувати більш персоналізоване та ефективне обслуговування клієнтів. Крім того, готелі можуть використовувати планшети, щоб пропонувати гостям спеціальні акції та знижки, а також доступ до цифрового контенту. Планшети в номері також можна

використовувати для надання гостям доступу до цифрових газет, журналів і навіть віртуальних послуг консьєржа.

2. Культура обслуговування клієнтів. Створення культури, орієнтованої на клієнта, є основою надання якісного обслуговування клієнтів у будь-якій галузі, включаючи індустрію гостинності. Це означає, що кожен член команди, від персоналу стійки реєстрації до обслуговуючого персоналу, повинен розуміти важливість надання першокласного обслуговування клієнтів і бути відданим цьому. Культура, орієнтована на клієнта, починається з чіткого розуміння бренду готелю та досвіду клієнта. Це означає наявність чіткої місії, політики та процедур обслуговування клієнтів, а також визначення цілей обслуговування клієнтів, над якими може працювати кожен у команді. Важливо переконатися, що всі члени команди розуміють, чого від них очікують щодо обслуговування клієнтів. Це може включати навчання обслуговування клієнтів, проведення регулярних зустрічей команди для обговорення обслуговування клієнтів і відгуків, а також забезпечення того, щоб кожен мав доступ до ресурсів та інструментів, необхідних для надання найкращих послуг.

3. Навчання співробітників. Найняти та утримати персонал завжди важко, але навчання може бути ще важчим. Навчання є важливою частиною будь-якої стратегії обслуговування клієнтів. Важливо переконатися, що всі співробітники володіють необхідними навичками та знаннями для надання якісного обслуговування клієнтам. Співробітники мають бути навчені галузі, найкращим практикам обслуговування клієнтів, а також політикам і процедурам готелю. Переконавшись, що персонал добре поінформований про готель та його пропозиції, можна надати гостям необхідні знання, щоб зробити усвідомлений вибір під час перебування.

4. Забезпечення теплого і дружнього прийому. Теплий прийом – це перше враження про готель у клієнта. Персонал стійки реєстрації має бути привітний і забезпечувати індивідуальний прийом для кожного гостя, ставиться до всіх клієнтів з повагою та добротою. Крім того, теплий прийом включає чисте приміщення, готель завжди повинен бути чистим і доглянутим, щоб створити комфортне та привітне середовище для гостей.

5. Врахування відгуків клієнтів. Щоб зрозуміти потреби та очікування клієнтів, важливо прислухатися до їхніх відгуків.

Прислухатися до відгуків клієнтів можна, проводячи опитування або просто спілкуючись із клієнтами. Це дасть переконання, що персонал уважний і чуйно реагує на потреби та відгуки клієнтів. Управлінці повинні знайти час, щоб послухати, що скажуть ваші клієнти, і використати їхні відгуки, щоб покращити свої послуги. Це допоможе бізнесу отримати цінну інформацію про потреби та бажання клієнтів.

б. Виявлення вдячності клієнтам. Вдячність клієнтам є важливим аспектом будь-якого бізнесу, оскільки вона допомагає будувати міцні стосунки з клієнтами та підвищувати їх лояльність. Пропонування спеціальних знижок або рекламних акцій – чудовий спосіб показати своїм клієнтам, що ви цінуєте їхній бізнес і цінуєте їхню лояльність. Це може допомогти підвищити рівень задоволеності клієнтів і стимулювати повторний бізнес, що призведе до довгострокового успіху компанії. Спеціальні знижки або рекламні акції можуть приймати різні форми, наприклад, купони на відсоткову знижку, обмежені за часом знижки або ексклюзивні пропозиції для найкращих клієнтів. Яку б форму не вибрали, важливо переконатися, що рекламна акція приносить їм значну користь.

Добре обслуговування клієнтів є життєво важливим для будь-якого процвітаючого бізнесу, і готельна індустрія не є винятком. Важливо пам'ятати, що надання високоякісного обслуговування – це безперервний процес, і, активно прислухаючись до гостей, персоналізуючи послуги тощо, можна бути впевненими, що цей готель залишається найкращим вибором для клієнтів.

*Ключові слова:* індустрія гостинності, клієнт, рівень задоволеності.

### **Список використаних джерел:**

1. Котова М. С. Вдосконалення системи управління якістю обслуговування і задоволеності клієнтів в індустрії гостинності : кваліф. робота другого (магістерського) рівня : [спец.] 241 "Готельно-ресторанна справа" ; наук. кер. С. В. Сорокіна. – Харків : ДБТУ; 2022. – 119 с.

2. Важливість оцінки задоволеності гостей у готельному бізнесі: методи та інструменти. Хотел Солюшин [Електронний ресурс]. – URL: <https://hotel-solution.com.ua/news/the-importance-of-measuring-guest-satisfaction-in-the-hotel-business-methods-and-tools> (дата звернення: 15.05.2024).