Львівський державний університет фізичної культури імені Івана Боберського



ІННОВАЦІЇ, ГОСТИННІСТЬ, ТУРИЗМ:

НАУКА, ОСВІТА, ПРАКТИКА

Збірник тез доповідей
V Всеукраїнської
науково-практичної конференції
молодих учених
з міжнародною участю
(15-16 травня 2025 року, м. Львів)





м. Львів

15-16 травня 2025 року

УДК 338.48:640.43

Анастасія Гаєвська
студентка 4 курсу спеціальності «Готельно-ресторанна справа»
Марія Паска
д-р вет. наук, професор, завідувач кафедри готельно-ресторанного бізнесу,
Львівський державний університет фізичної культури імені Івана Боберського, м. Львів

ОСНОВИ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ У ЗАКЛАДАХ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

Обслуговування гостей у сфері готельного бізнесу – це комплекс заходів, спрямованих на задоволення їхніх потреб шляхом надання основних і додаткових послуг. Основними складовими цього процесу є гостинність, якісний сервіс та персоналізований підхід до кожного клієнта. Високий рівень обслуговування передбачає не лише швидкість і точність виконання послуг, а й створення сприятливої емоційної атмосфери, що формується через професійну комунікацію та довірчі відносини. Історія розвитку готельної індустрії бере початок з давніх цивілізацій, поступово трансформуючись від караван-сараїв і таверн до сучасних готельних комплексів. Упродовж століть ця сфера адаптувалася до змін у соціально-економічних умовах, технологічному прогресі та зростаючих очікуваннях гостей. У сучасному світі якість обслуговування стала стратегічним фактором конкурентоспроможності, оскільки впливає на рівень задоволеності клієнтів та успіх закладу.

Стандарти обслуговування охоплюють оптимізацію

архітектурного планування, впровадження сучасного технічного оснащення, дотримання регламентованих процедур, професіоналізм персоналу та активне використання інноваційних технологій. Важливими чинниками забезпечення якісного сервісу є розвинена матеріально-технічна база, компетентність працівників, комфортна атмосфера, ефективні системи управління якістю та здатність готелю оперативно адаптуватися до змін у споживчих запитах. [1]

Мета роботи: встановити основи обслуговування споживачів у закладах готельного господарства

Ключові аспекти якісного обслуговування в готельному господарстві. Високий рівень сервісу ґрунтується на впровадженні чітко визначених стандартів, які охоплюють такі важливі компоненти:

Фізична інфраструктура – раціональне планування простору, комфортні приміщення, сучасне технічне оснащення та естетичний дизайн. Операційні стандарти – регламентовані процеси взаємодії з гостями, застосування IT-рішень для автоматизації обслуговування, оптимізація процедур реєстрації та бронювання.

Професіоналізм персоналу – постійне навчання працівників, формування сервіс-орієнтованого підходу, здатність швидко реагувати на запити клієнтів. Системи управління якістю – впровадження міжнародних стандартів, таких як ISO 9001, проведення аудитів та внутрішнього моніторингу ефективності послуг.

Маркетингові та інформаційні технології – розвиток бренду, використання цифрових комунікацій, персоналізований підхід до залучення клієнтів.

Розширення спектру послуг – впровадження додаткових сервісів, впровадження інновацій, таких як "розумні" номери, мобільні додатки для бронювання та обслуговування. Основними факторами, що впливають на рівень обслуговування, є стан матеріально-технічної бази, сучасні технології управління процесами, компетентність персоналу, комфорт середовища, а також системний контроль якості. Особливу роль відіграють емоційна складова гостинності та персоналізований сервіс, що сприяють формуванню довіри та лояльності гостей [2,3]

Таким чином, розвиток сфери готельного обслуговування є безперервним процесом удосконалення стандартів та підвищення рівня задоволеності гостей, що забезпечує довготривалий успіх закладу на конкурентному ринку. Удосконалення стандартів обслуговування є необхідною умовою для підвищення конкурентоспроможності готельних підприємств та забезпечення довгострокового успіху на ринку.

Ключові слова: заклади готельного господарства, стандарти обслуговування

Список використаних джерел:

1. Паска М., Графська О., Запісоцький А. Концептуальні засади розвитку закладів готельного господарства в інноваційному форматі. *Економіка та суспільство*. 2025. Вип. 71. С. 1–10. https://doi.org/10.32782/2524-0072/2025-71-125

2. Хромова М. В., Паска М. З., Дзьордзь Н. І. Реорганізація індустрії гостинності під час війни на прикладі !FEST hotel.

Причорноморські економічні студії. 2024. Вип. 90. С. 159–162. https://doi.org/10.32782/bses.90-25

3. Хромова М., Паска М., Дзьордзь Н. Готелі COR-TEN як інноваційна концепція в індустрії гостинності. *Економіка та суспільство*. 2024. № 69. С. 1–5. https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-69-154