

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Полтавський державний аграрний університет

Кафедра обліку і оподаткування

**«АКТУАЛЬНІ ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ОБЛІКУ,
АНАЛІЗУ ТА КОНТРОЛЮ В СОЦІАЛЬНО-ОРІЄНТОВАНІЙ СИСТЕМІ
УПРАВЛІННЯ ПІДПРИЄМСТВОМ»**

*Матеріали VI Всеукраїнської науково-практичної інтернет-конференції,
присвяченої пам'яті професора, заслуженого працівника вищої школи
Дмитра Мусійовича Фесенка*



ПОЛТАВА 2023



УДК 657

Актуальні проблеми та перспективи розвитку обліку, аналізу та контролю в соціально-орієнтованій системі управління підприємством : Матеріали VI Всеукраїнської науково-практичної конференції. Частина 2. м. Полтава, 30 – 31 березня 2023 р. Полтава, 2023. 865 с.

ОРГАНІЗАЦІЙНИЙ КОМІТЕТ:

Голова організаційного комітету:

КАНЦЕДАЛ НАТАЛІЯ – к.е.н., доцент, завідувач кафедри обліку і оподаткування Полтавського державного аграрного університету

Секретар організаційного комітету:

ЛЕГА ОЛЬГА – к.е.н., доцент, професор кафедри обліку і оподаткування Полтавського державного аграрного університету

Члени організаційного комітету:

ГНАТИШИН ЛЮДМИЛА – д.е.н., професор, завідувач кафедри обліку та оподаткування Львівського національного університету природокористування

МАЛИШКІН ОЛЕКСАНДР - д.е.н., професор, САРА, експерт з обліку та оподаткування

ПЕРЕРВА ПЕТРО - д.е.н., професор, завідувач кафедри економіки бізнесу і міжнародних економічних відносин Національного технічного університету «Харківський політехнічний інститут»

СЛАВКОВА ОЛЕНА - д.е.н, професор кафедри бухгалтерського обліку, завідувач кафедри публічного управління та адміністрування Сумського національного аграрного університету

СУК ПЕТРО - д.е.н., професор, професор кафедри обліку і оподаткування Відокремленого підрозділу Національного університету біоресурсів і природокористування України «Ніжинський агротехнічний інститут»

ВОРОНЬКО-НЕВІДНИЧА ТЕТЯНА - к.е.н., доцент, завідувач кафедри менеджменту ім. І.А. Маркіної Полтавського державного аграрного університету

ГУБАРИК ОЛЬГА - к.е.н., доцент, доцент кафедри обліку, оподаткування та управління фінансово-економічною безпекою Дніпровського державного аграрно-економічного університету

КАРПОВА ВЛАДА - к.е.н, доцент кафедри митної справи і фінансових послуг Харківського національного економічного університету ім. Семена Кузнеця

ПРОКОПИШИН ОКСАНА – к.е.н., доцент, доцент кафедри обліку та оподаткування Львівського національного університету природокористування

ПРИЙДАК ТЕТЯНА– к.е.н., доцент, доцент кафедри обліку і оподаткування Полтавського державного аграрного університету

РИЛЄЄВ СЕРГІЙ - к.е.н, доцент, доцент кафедри фінансів, обліку і оподаткування Чернівецького торговельно-економічного інституту Державного торговельно-економічного університету

ЯЛОВЕГА ЛЮДМИЛА – к.е.н., доцент, доцент кафедри обліку і оподаткування

Конференція присвячена пам'яті видатного науковця, Заслуженого працівника вищої школи Української РСР, професора Дмитра Мусійовича Фесенка. У збірнику матеріалів науково-практичної конференції розміщено результати досліджень вітчизняних науковців, присвячених актуальним проблемам та перспективам розвитку обліку, аналізу та контролю в соціально-орієнтованій системі управління підприємством.

© Автори, 2023

© Кафедра обліку і оподаткування, 2023

© Полтавський державний аграрний університет, 2023



СОКОЛОВА Є.Б., к.т.н, доцент,
доцент кафедри торгівлі, готельно-ресторанної та митної справи,
ПЕНКІНА Н.М., к.т.н, доцент,
доцент кафедри торгівлі, готельно-ресторанної та митної справи,
Державний біотехнологічний університет, м. Харків

АНАЛІЗ НОВІТНІХ ФОРМ ОБСЛУГОВУВАННЯ У МЕРЕЖЕВИХ ГОТЕЛЯХ

Актуальність. Сучасний туристичний світ динамічний та багатобарвний для мандрівників. Сьогодні готелям, щоб вижити у гострій конкурентній професійній боротьбі та успішно розвиватися, як високоприбутковим та конкурентоспроможним готельним підприємствам, необхідно активно шукати сучасні нестандартні форми гостинності для залучення нових сегментів споживачів.

Зі збільшенням кількості мережевих готелів конкуренція на готельному ринку стає дедалі гострішою. Зростаюча конкуренція змушує готелі шукати нові можливості для залучення гостей. При цьому ситуація на готельному ринку є нестабільною [1]. Ділову активність у зв'язку з економічною ситуацією в країні знижено, бюджети урізані. З іншого боку, ринок стає конкурентнішим, він збільшується, і, як наслідок, хтось з його учасників йде на інші майданчики.

Для залучення гостей та підвищення рівня обслуговування мережеві готелі прагнуть використовувати нові форми роботи, а саме надавати додаткові послуги. До них відносяться різноманітні акції та пропозиції, спеціальні програми лояльності клієнтів, різні знижки, бонусні та індивідуальні програми та привілеї й ін. Всі ці форми обслуговування спрямовані на вдосконалення сервісної діяльності, скорочення часу надання послуг, створення зручностей для гостей.

Результати дослідження. На сьогоднішній день у мережевих готелях з'являється нова форма обслуговування гостей – швидкий заїзд та виїзд із готелю. Це можна побачити на прикладі готельної мережі «Accor Hotels». Готелі компанії пропонують бронювання номера на сайті AccorHotels.com або через мобільний додаток та миттєву реєстрацію «Onlinecheck-in» у готелі. При заїзді гостя на стійці реєстрації вже готовий електронний ключ та документи з реєстраційними даними для його перебування, що суттєво скорочує час реєстрації та особистий час клієнта загалом. Така форма спрощує роботу співробітників служби прийому та розміщення при виконанні необхідних формальностей під час реєстрації та дає більше часу для вирішення питань розміщення та перебування гостей у готелі.

Готелі мережі «Accor Hotels» мають аналогічну форму обслуговування на швидкий виїзд з готелю «Fast check-out», яка передбачає, що гість залишить електронний ключ від номера на стійці реєстрації у спеціальному боксі. Це полегшує процедуру виписки гостя з готелю, оскільки виїзд з готелів займає



деякий час для перевірки номера персоналом і підготовки всіх необхідних документів, що підтверджують проживання. Завдяки такій новій формі обслуговування гість заощаджує свій час, а рахунок за проживання в готелі отримує електронною поштою.

Щоб вирішити поширену проблему електронних ключів та реєстрації на стійці реєстрації, готельні мережі «Hilton» та «Marriott» використовують таку форму обслуговування, як мобільний ключ від номера, який дозволяє входити в номер за допомогою смартфона та додатка мережного готелю. У замках дверей номерів вбудовані елементи бездротового зв'язку Bluetooth. У «Hilton» така форма обслуговування гостей називається "DigitalKey" (англ. цифровий ключ), а у готельній мережі «Marriott» - "MobileRoomKey" (англ. мобільний ключ від номера).

У мережевих готелях все частіше застосовують форми обслуговування, що базуються на використанні новітніх технологій [2]. Наприклад, у готельній мережі «Hyatt» гостям, які здійснили бронювання номера через мобільний пристрій, пропонують підійти до терміналу самообслуговування, набрати своє ім'я або номер бронювання, після чого видається електронний ключ. А компанія «Best Western», наприклад, дає подарункову картку на 25 доларів за кожні два дні перебування в будь-якому готелі мережі по всьому світу.

«Marriott International», «Hyatt», «Hilton» та інші готельні мережі у своїй діяльності широко використовують програми лояльності для своїх постійних та майбутніх гостей. У готельній мережі «Hilton» у гостьовій програмі лояльності передбачено, що її учасники, що бронюють номери безпосередньо через сервіси «Hilton», отримують ексклюзивні знижки та переваги, як безкоштовний «Wi-Fi», цифрову реєстрацію, без ключовий доступ до номера та можливість, використовуючи мобільний додаток, обирати будь-який номер, що сподобався.

Висновки. Сфера гостинності постійно розвивається та удосконалюється. Щодня з'являються нові запити на різні послуги. Готелі підвищують рівень обслуговування і шукають нові форми для своєї мережі, щоб задовольнити бажання кожного з клієнтів. Нові форми завжди орієнтовані не лише на нових гостей мережі, а й на постійних клієнтів. Кожна мережа при створенні нових форм зацікавлена в тому, щоб постійні гості мали ще більше привілеїв і можливостей. Підвищення якості обслуговування в готелі та підтримання його на стабільно високому рівні є непростим і витратним завданням. Ефективно та грамотно продумані нові форми обслуговування виступають як обов'язковий елемент сфери діяльності мережевих готелів.

Список використаних джерел:

1. Охота В. І. Шляхи підвищення конкурентоспроможності підприємств готельної індустрії. *Інвестиції: практика та досвід*. 2017. № 5. С 46-49.
2. Наврозова Ю. О. Аспекти якості готельних послуг. *Розвиток методів управління та господарювання на транспорті*. 2021. № 1 (74). С 97-113.

