

Л.В. Кухарська, аспірант (*ЛьвДУВС, Львів*)
О.В. Живко, магістр (*ЛьвДУВС, Львів*)
Р.Г. Алахвердієв, магістр (*ЛьвДУВС, Львів*)
Р.Т. Грень, магістр (*ЛьвДУВС, Львів*)
З.Б. Живко, д-р екон. наук, проф. (*ЛьвДУВС, Львів*)

НАПРЯМИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЬНО-КУРОРТНОГО КОМПЛЕКСУ

Соціальна безпека – це стан і ступінь захищеності життєвоважливих інтересів особистості, фірми, суспільства і держави та їх протидія загрозам, тобто створення системи активного захисту від можливих матеріальних, людських і фінансових втрат, що вплинуть на відтворення та захист людського фактору [1]. При зростанні добробуту населення, зростають потреби у їх якісному та повноцінному відпочинку і оздоровленні. Інвестиції вкладені у туризм повертаються за короткий проміжок часу та створюють у 2-3 рази більше робочих місць, на відміну від інших галузей національного господарства.

Ми проаналізували готельно-курортний комплекс (ГКК) «Карпати», щоб вдосконалити його організаційно-виробничу діяльність, для цього нами було проведено анкетне опитування серед гостей у ГКК «Карпати», з метою визначення портрету споживача. Результати про реальний стан сервісу, з погляду клієнтів у ГКК «Карпати» ми опишемо нижче, а наразі подамо результати дослідження якості обслуговування споживачів у готелі (табл. 1).

Таблиця 1

Результати проведення опитування щодо якості наданих послуг у готелі «Карпати»

Питання	Кількість відповідей	Частка у загальній структурі
1. Що саме, на Ваш погляд, потрібно вдосконалювати у ГКК		
- якість харчування	26	26%
- асортимент послуг	27	27%
- якість обслуговування	34	34%
- цінову політику	23	23%

2. Ваші рекомендації для підвищення якості харчування – покращити...		
- асортимент страв	16	16%
- швидкість обслуговування	34	34%
- якість обслуговування	31	31%
- атмосферу у закладах харчування готелю	19	19%
3. Оцініть за 5-ти бальною шкалою Ваші враження від нашого номерного фонду		
Готельний номер: 1	0	0%
2	0	0%
3	24	24%
4	37	37%
5	39	39%
Рівень обслуговування: 1	1	1%
2	5	5%
3	17	17%
4	41	41%
5	36	36%
Набір послуг: 1	0	0%
2	0	0%
3	6	6%
4	44	44%
5	50	50%
4. Рівень професійності персоналу		
- Високий;	42	42%
- Середній	34	34%
- Низький	24	24%
5. Чи користувалися Ви додатковими послугами готелю?		
- ні	37	37%
- так (Тренажерний зал, салон-перукарня, сауна, басейн, солярій, послуги пральні)	73	73%
6. Вкажіть недоліки в нашому готелі		
- довге очікування замовлення в ресторані	18	18%

- повільний зв'язок з Інтернет в бізнес-центрі	13	13%
- повільна робота Рум-сервіс	13	13%
- недостатня кількість послуг для ведення бізнесу	7	7%
- не працює кондиціонер	21	21%
- повільна робота Інтернет	8	8%
- інше	20	20%

За результатами проведених досліджень можна зробити висновок, що менеджменту ГКК «Карпати», при плануванні та проведенні своєї роботи потрібно орієнтуватися на такого споживача: чоловік віком - 50-65 років, одружений, дохід якого складає більше 8500 грн. та жінка віком – 45-60 років, які мають намір полікуватися та оздоровитися. Інша категорія – особи 40-50 років, що відвідують Трускавець з діловою метою два-три рази на рік.

Крім того, готелю слід переглянути якість надання своїх додаткових послуг – пришвидшити роботу рум-сервісу, покращити роботу Інтернету, пришвидшити обслуговування в ресторані, оновити кондиціонери, надавати додаткові ліжка для дітей за нижчою ціною, збільшити фонд номерів для людей з обмеженими фізичними можливостями.

Також потрібно проводити навчання персоналу для підвищення рівня та якості обслуговування. Всі ці заходи дозволять зробити перебування гостей у ГКК «Карпати» більш комфортним, а це, у свою чергу зробить його більш популярним та конкурентоспроможним серед готелів аналогічної категорії на ринку.

Особливу увагу необхідно звернути на міжнародні туристичні ярмарки, для залучення іноземних клієнтів, особливо з Західної Європи та країн Близького Сходу. Відкриття регулярного авіасполучення з аеропорту Львів з країнами Сходу може збільшити завантаженість готельно-курортного комплексу, однак необхідно звернути увагу на особливості обслуговування клієнтів з даного регіону та створити відповідні додаткові види послуг та сервісу.

Список джерел інформації

1. Живко З.Б. Забезпечення соціально-економічної безпеки в умовах інформаційного суспільства // *Актуальні проблеми економіки* № 6. К. : Національна академія управління, 2009. – С. 20-28.