

ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ НАДАННЯ ПОСЛУГ У ЗАКЛАДАХ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Карбівнича Т.В., канд. техн. наук, доц.

Стренадко В.Р., здобувач вищої освіти

Державний біотехнологічний університет, м. Харків, Україна

Удосконалення системи надання послуг у закладах готельно-ресторанного господарства є ключовим аспектом для підвищення конкурентоспроможності, збільшення прибутку та покращення репутації серед клієнтів.

Одним із важливих факторів, що впливає на якість надання послуг є кваліфікація персоналу, тому особливу увагу необхідно звертати на його навчання. Регулярне проведення тренінгів, майстер-класів, семінарів для підвищення професійних навичок та розвитку клієнтоорієнтованості буде сприяти підвищенню якості обслуговування. Також необхідно покращувати комунікацію з клієнтами, враховуючи культурні відмінності, мову та емоційний інтелект. Розробка чітких стандартів та правил поведінки забезпечить однаковий рівень якості обслуговування. Кваліфіковані працівники здатні пропонувати нові ідеї, брати участь у розробці та впровадженні нових послуг і продуктів, що стимулює розвиток закладу.

Удосконалити систему надання послуг можна також за рахунок оптимізації процесів та технологій. Цього можна досягти за рахунок впровадження CRM-систем для управління взаємодією з клієнтами, систем автоматизації процесів бронювання, обліку та аналітики; використання чат-ботів, електронних меню та систем електронної реєстрації, що знижує навантаження на персонал та покращує оперативність; оптимізації ланцюгів постачання продуктів і послуг, що дозволить знизити витрати та скоротити час обслуговування.

З метою формування позитивного іміджу закладу, залучення нових клієнтів та підтримання постійних доцільно розширювати спектр послуг, що надається підприємством. Наприклад, можна організовувати тематичні заходи, екскурсії, бізнес-зустрічі та конференції, дегустації, надавати оздоровчі послуги, спа-процедури; впроваджувати програми лояльності та спеціальні пакети послуг, які враховують індивідуальні потреби та вподобання клієнтів; у співпраці з туристичними агенціями, транспортними компаніями, культурними та спортивними закладами створювати комплексні туристичні продукти.

Стан матеріально-технічної бази готельно-ресторанного підприємства є визначальним фактором, який безпосередньо впливає на

якість надаваних послуг, задоволеність клієнтів, ефективність роботи персоналу та конкурентоспроможність закладу на ринку. Удосконалення та підтримка матеріально-технічної бази на високому рівні забезпечує створення комфортних умов для гостей, підвищує продуктивність роботи персоналу і дозволяє закладу відповідати сучасним стандартам індустрії гостинності. Тому доцільно проводити модернізацію номерного фонду та ресторанного обладнання, впроваджувати енергоощадні технології та переходити на екологічно чисті матеріали та методи обслуговування.

Ще одним із шляхів удосконалення системи надання послуг є покращення управлінської системи підприємства, яка повинна бути клієнтоорієнтована, тобто спрямована на задоволення потреб клієнтів, забезпечення їх комфортного перебування та формування довготривалих відносин із ними. У готельно-ресторанному бізнесі цей підхід є критично важливим, оскільки якість обслуговування, індивідуальний підхід та позитивні емоції клієнтів безпосередньо впливають на успішність та репутацію закладу. Постійний моніторинг показників діяльності закладу, таких як завантаженість номерного фонду, задоволеність клієнтів, фінансові результати; оцінка якості послуг через зворотний зв'язок з клієнтами, опитування, аналіз відгуків та скарг, розробка стратегічних планів розвитку закладу, гнучке реагування на зміну попиту та ринкової ситуації буде позитивно впливати на всі процеси.

Маркетингові інструменти відіграють важливу роль у формуванні та підтримці якості надання послуг у закладах готельно-ресторанного господарства. Ефективно розроблена маркетингова стратегія допомагає закладу не лише залучати нових клієнтів та утримувати існуючих, а й підвищувати якість послуг, відповідати очікуванням споживачів. Для цього можна використовувати соціальні мережі, сайти відгуків, блоги та SEO для підвищення впізнаваності закладу. Корисною буде співпраця з інфлюенсерами для створення позитивного іміджу та залучення нової аудиторії. Використання бонусних програм, акційних пропозицій, подарункових сертифікатів буде сприяти підтримці постійних клієнтів.

Удосконалення системи надання послуг у закладах готельно-ресторанного господарства вимагає комплексного підходу, що охоплює всі аспекти діяльності – від покращення обслуговування до впровадження нових технологій та розширення спектру послуг.