

## ДОСЛІДЖЕННЯ АКТУАЛЬНОСТІ ВДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ПРАЦІ ТА РІВНЯ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ ВІДВІДУВАЧІВ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНОГО ТИПУ

Сподар К.В., канд. техн. наук, доц.  
Хмаров М.Ю., здобувач вищої освіти  
Державний біотехнологічний університет,  
м. Харків, Україна

Український готельний ринок за останні роки демонструє тенденцію до зростання, особливо зростання інтересу до внутрішнього туризму. Оскільки конкуренція посилюється, забезпечення високої якості обслуговування стає одним із головних факторів, що виділяє окремі готелі серед інших. Удосконалення організації праці дозволяє не лише підвищити ефективність роботи персоналу, але й забезпечити кращий досвід для клієнтів, що сприяє лояльності гостей.

Сучасні споживачі все частіше очікують високого рівня персоналізованого обслуговування, швидкої реакції на запити та високого рівня комфорту. Удосконалення організації праці допомагає розподілити завдання таким чином, щоб кожен працівник максимально ефективно виконував свої обов'язки.

Готельний бізнес характеризується високим рівнем плинності кадрів, що може негативно позначатися на якості обслуговування. Удосконалення організації праці сприяє створенню більш комфортних умов роботи, зменшенню стресових ситуацій і підвищенню задоволеності працівників. Це не тільки покращує якість обслуговування, але й допомагає зберегти кваліфікованих працівників, що є критично важливим у сфері обслуговування.

Сьогодні гості віддають перевагу закладам, що практикують соціальну відповідальність та екологічно відповідальні підходи. Удосконалення організації праці, орієнтоване на скорочення витрат ресурсів (наприклад, впровадження заходів з енергозбереження чи використання безпечних для навколишнього середовища матеріалів), підвищує привабливість закладу в очах сучасних споживачів.

Таким чином, тема удосконалення організації праці персоналу в готельному бізнесі України є актуальною, оскільки дозволяє не лише оптимізувати внутрішні процеси та знизити витрати, а й підвищити рівень задоволеності клієнтів, забезпечуючи стабільний розвиток і конкурентні переваги. Це є ключовим аспектом в умовах зростаючої конкуренції, технологічного розвитку та змін в очікуваннях споживачів.