

Дар'я ЗУБАЛЬ

ЗВО спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа

Одеський національний економічний університет

м. Одеса, Україна

Науковий керівник - канд.екон.наук, доцент кафедри

туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

Ольга ШИКІНА

ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОЦЕСІВ ТА ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ ТУРИСТІВ У ГОТЕЛЯХ МЕРЕЖІ «ЧОРНЕ МОРЕ»

Аналіз процесів та якості обслуговування туристів у готелях мережі «Чорне море» був проведений на основі вивчення відкритих джерел інформації, включаючи відгуки гостей на популярних платформах бронювання (Booking.com, TripAdvisor), офіційному сайті мережі та в соціальних мережах. Також були проаналізовані рейтинги готелів, оцінки різних аспектів обслуговування та текстові коментарі туристів. Ці відкриті джерела дають досить повне уявлення про рівень сервісу в готелях мережі та дозволяють виявити як сильні сторони, так і проблемні моменти в обслуговуванні. За даними сайту Booking.com, загальний рейтинг готелів мережі «Чорне море» коливається від 7,8 до 8,7 балів за 10-бальною шкалою, що свідчить про досить високий рівень задоволеності гостей. Найвищі оцінки має бутік-готель «Чорне море – Отрада» (8,7), а найнижчі – готель економ-класу «Чорне море – Привоз» (7,8). Всього було проаналізовано понад 500 відгуків гостей за останній рік, що дає можливість зробити обґрунтовані висновки щодо якості обслуговування в мережі [1-2].

Аналіз відгуків щодо процесів бронювання та реєстрації гостей показує досить високий рівень задоволеності туристів. Більшість гостей відзначають зручність системи онлайн-бронювання на офіційному сайті мережі та через популярні сервіси. За даними відгуків, процес реєстрації в більшості випадків займає не більше 10 хвилин, що відповідає хорошим стандартам індустрії. Гості часто відзначають привітність персоналу служби прийому та розміщення, їхній

професіоналізм та знання іноземних мов, особливо в готелях вищої категорії. Однак у відгуках також зустрічаються згадки про недоліки: деякі гості скаржаться на утворення черг на рецепції в періоди пікового навантаження (ранковий виїзд та вечірній заїзд), особливо у великих готелях мережі, таких як «Чорне море – Парк Шевченка». Також у відгуках іноземних туристів іноді зустрічаються зауваження щодо недостатньої інформованості персоналу про туристичні пам'ятки міста та транспортне сполучення. Цікаво, що постійні гості мережі у своїх відгуках особливо цінують систему швидкої реєстрації для учасників програми лояльності, яка дозволяє їм уникнути очікування в черзі [3].

Щодо якості обслуговування в номерах готелів мережі «Чорне море», відгуки гостей дають змішану картину. З одного боку, більшість відгуків містять позитивні оцінки чистоти номерів та зручності ліжок. Гості відзначають, що прибирання здійснюється щодня, рушники та постільна білизна змінюються вчасно. З іншого боку, у відгуках зустрічаються зауваження щодо стану деяких номерів, особливо в старіших готелях мережі. Найчастіше гості скаржаться на стан сантехніки, недостатню звукоізоляцію та застарілі меблі. При цьому варто зазначити, що якість номерів суттєво відрізняється залежно від категорії готелю: відгуки про номери в готелях «Чорне море – Отрада» та «Чорне море – Рішельєвська» майже завжди позитивні, тоді як готелі нижчої категорії отримують більше критичних зауважень. Аналіз оцінок на Booking.com показує, що середня оцінка комфорту номерів у мережі становить 8,0 балів з 10 можливих. Гості особливо цінують наявність безкоштовного Wi-Fi у всіх готелях мережі (середня оцінка 8,5) та якість кондиціонування в номерах (8,2). Також у багатьох відгуках позитивно відзначається наявність міні-барів, сейфів та телевізорів з міжнародними каналами у номерах вищих категорій [4].

Харчування та обслуговування в ресторанах готелів мережі «Чорне море» отримують здебільшого позитивні відгуки від гостей. Аналіз коментарів на сайтах бронювання показує, що туристи особливо високо оцінюють сніданки, які включені у вартість проживання. Середня оцінка сніданків на Booking.com становить 8,4 бали з 10. Гості відзначають різноманітність страв, наявність

свіжих фруктів та випічки, можливість вибору для вегетаріанців та людей з іншими дієтичними вимогами. Найвищі оцінки за даними відгуків отримують сніданки в готелях «Чорне море – Рішельєвська» (8,7) та «Чорне море – Отрада» (8,8). Щодо ресторанів мережі, гості часто хвалять якість страв та прийнятні ціни, особливо відзначаючи страви української та одеської кухні. Втім, у деяких відгуках зустрічаються зауваження щодо швидкості обслуговування в години пік та недостатнього знання іноземних мов у персоналу ресторанів. Цікаво, що гості, які зупинялися в готелях мережі неодноразово, відзначають поступове покращення якості харчування та обслуговування за останні роки, що свідчить про роботу мережі над вдосконаленням цього аспекту [5].

Додаткові послуги та загальна інфраструктура готелів мережі також стають предметом обговорення в відгуках гостей. Аналіз коментарів показує, що найбільш затребуваними є послуги бізнес-центру (особливо в готелях «Чорне море – Парк Шевченка» та «Чорне море – Пантелеймонівська»), спа-салону та фітнес-центру (у готелях вищої категорії). Гості, які подорожують у справах, особливо цінують наявність конференц-залів та обладнання для презентацій. Туристи, які відпочивають, часто залишають позитивні відгуки про басейни та спа-зони в готелях, де вони є. Водночас у відгуках зустрічаються зауваження щодо додаткової плати за користування деякими послугами та обмеженого графіку роботи окремих об'єктів інфраструктури. Окремо слід відзначити коментарі щодо зручності розташування готелів – це один з найбільш високо оцінюваних аспектів мережі «Чорне море». Середня оцінка розташування на Booking.com становить 8,9 балів з 10. Гості особливо цінують близькість готелів до основних туристичних пам'яток, пляжів, ресторанів та транспортних вузлів. Що стосується доступності для людей з обмеженими можливостями, то в відгуках зустрічаються зауваження про те, що не всі готелі мережі повністю адаптовані для таких гостей. Також у коментарях туристів, які подорожують з дітьми, часто висловлюються побажання щодо розширення послуг для сімейного відпочинку.

Важливим аспектом, який можна проаналізувати на основі відгуків, є процес роботи зі скаргами та зворотним зв'язком від гостей. На сайтах бронювання видно, що представники мережі «Чорне море» відповідають на більшість відгуків, як позитивних, так і негативних, що свідчить про увагу до думки гостей. У відповідях на критичні коментарі представники мережі зазвичай приносять вибачення за незручності, пояснюють ситуацію та інформують про заходи, які будуть вжиті для вирішення проблеми. Це створює враження, що мережа серйозно ставиться до відгуків гостей та використовує їх для покращення сервісу. Аналіз динаміки відгуків за останні кілька років показує поступове підвищення рейтингів готелів мережі, що може свідчити про ефективність такого підходу. Водночас деякі гості у своїх відгуках зазначають, що проблеми, на які вони скаржилися під час перебування, не були повністю вирішені, що говорить про необхідність вдосконалення системи реагування на скарги.

Список використаних джерел :

1. Сайт бронювань Booking.com. URL: <https://www.booking.com/>
2. Сайт TripAdvisor. URL: <https://www.tripadvisor.com/>
3. Офіційний сайт The Black Sea Hotel. URL: <https://blacksea-hotels.com/>
4. Нечева, Н., Давиденко І., & Шикіна, О. (2025). Розвиток сервісу у курортних готелях України. Економіка та суспільство, (71). <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2025-71-33>
5. Шикіна О. (2024). Економіка спільного споживання на прикладі платформи AirBnB як прояв інтеграційних процесів у готельному бізнесу. Економіка та суспільство, (69). DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-69-37>