

встановленим клієнтами; втрати від зайвих запасів; втрати від зайвих рухів виконавців технологічних процесів; втрати від браку.

Логістика є практичним інструментом ресторанного бізнесу, інструментом скорочення витрат. Правильне використання підходів логістики допомагає виявити дійові джерела підвищення рентабельності вкладеного капіталу. Удосконалення поточкових процесів дозволяє практично ліквідувати або значно скоротити усі види запасів матеріальних ресурсів у сфері виробництва та обігу, прискорити оборотність оборотних засобів підприємства, знизити витрати на придбання ресурсів, забезпечити найбільш повне задоволення потреб споживачів у якісній продукції (послугах), термінах її доставки. Логістика в ресторанному бізнесі забезпечує гнучкість та динамічність роботи закладу, та є ключовим фактором у конкурентній боротьбі.

Список використаних джерел:

1. Зубар Н. М., Григорак М.Ю. Логістика у ресторанному господарстві. К.: Центр учбової літератури, 2010. 312 с. URL: <http://www.enpuir.npu.edu.ua/bitstream/123456789/8011/1/Logistyka-u-restorannomu%20gosp-Zubar2010.pdf>
2. Шаповалова О.М. Інноваційна діяльність як основа підвищення конкурентоспроможності готельного господарства // Вісник Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. 2013. № 16. С.224-228. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/VSUNU_2013_16_44.

Клименко Т.

ЗВО спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»
Миколаївський національний аграрний університет
м. Миколаїв, Україна
*Науковий керівник – д-р екон.наук, професор кафедри
готельно-ресторанної справи та організації бізнесу*

Бансва І.О.

ОРГАНІЗАЦІЯ СЕРВІСНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

Організація сервісної діяльності в готелі є ключовим елементом успішної готельної діяльності, оскільки забезпечує зручний та комфортний відпочинок гостей. Нижче наведено деякі тези, які будуть корисними для розгляду цієї теми:

1. Обслуговування гостей: готель має забезпечувати якісне та оперативне обслуговування гостей на різних етапах їх перебування в готелі.

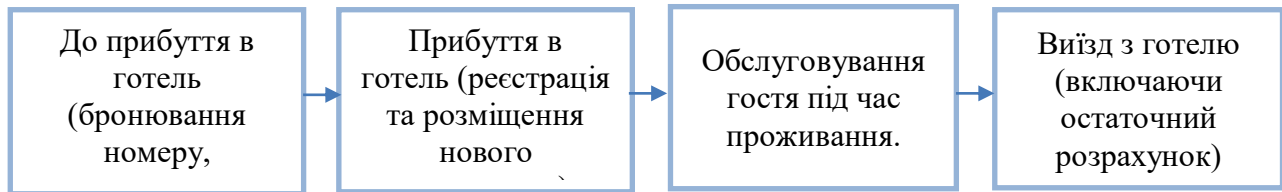


Рис.1 Схема основних етапів обслуговування в готелях

2. Управління персоналом: готельний персонал має бути професійним та досвідченим у своїй роботі, а також мати відповідні навички та знання для надання високоякісного обслуговування.

3. Ефективний контроль якості обслуговування: перевірка стандартів якості, спостереження за роботою персоналу та взаємодію з гостями.

4. Система зворотного зв'язку: дає можливість реагувати на відгуки та пропозиції гостей. Це дозволяє готелю покращувати якість обслуговування та задовольняти потреби гостей.

5. Контроль витрат: оптимізація витрат на послуги матеріали та інші ресурси.

Аспекти що можуть сприяти підвищенню прибутку готелю:

- Надання додаткових послуг за додаткову плату, які допоможуть збільшити доходи готелю.
- Встановлення економних систем опалення та кондиціонування повітря, установка водозберігаючих кранів та душових головок.
- Регулярний моніторинг кількості запасів, встановлення межі запасів та оптимізація процесу замовлення матеріалів.
- Використання програм для бронювання номерів та замовлення послуг, встановлення системи контролю доступу та охорони об'єкта.
- Оптимізації процесу управління готелем, зокрема, використання програмного забезпечення для автоматизації бізнес-процесів.

6. Використання технологій: використання сучасних технологій, таких як системи онлайн-бронювання, автоматизована система управління готелем,

системи безпеки та інші, допомагає забезпечити ефективну та зручну роботу готелю.

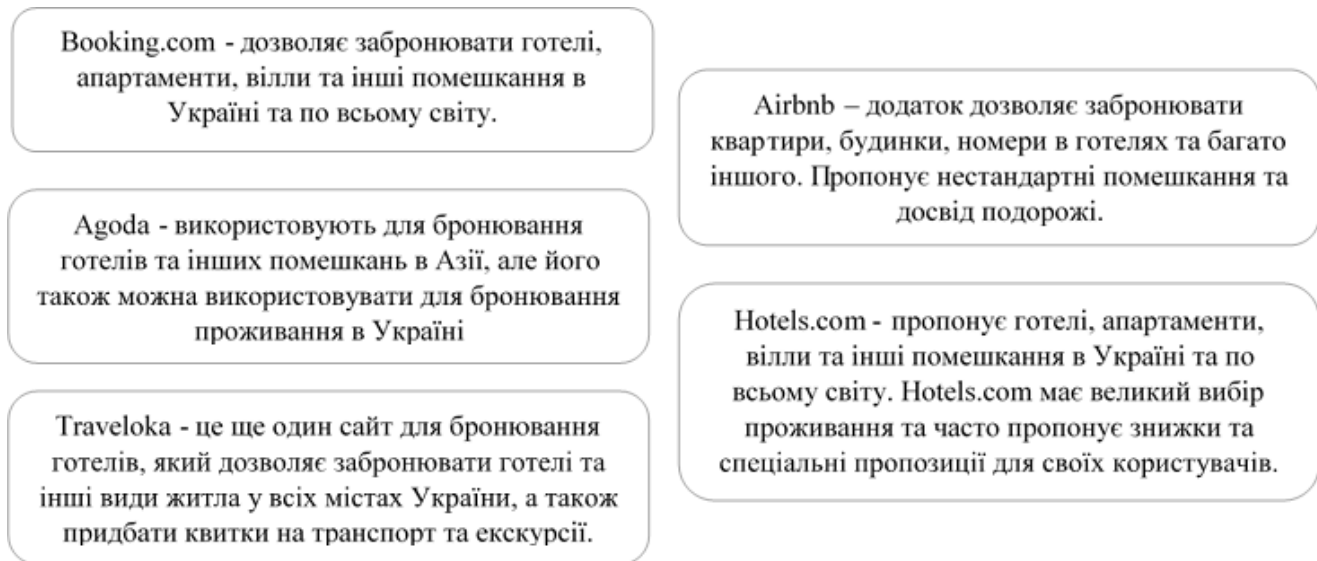


Рис 2. Схема найбільш популярних додатків для бронювання готелів в Україні

7. Розвиток готелю: готель має постійно розвиватися та вдосконалювати свої послуги та сервіс, щоб задовольняти зростаючі потреби та очікування гостей та забезпечувати стабільність бізнесу.

Організація сервісної діяльності в готелі - це складний та багатогранний процес, що потребує відповідального та професійного підходу. Готельний бізнес є конкурентним середовищем, тому необхідно забезпечувати якість та інновації в своїх послугах, щоб забезпечити успішну діяльність та задоволення потреб гостей.

Список використаних джерел:

- 1.Короткова А.А. Організація сервісу в готельному бізнесі. — М.: Юрайт, 2016.
- 2.Новіков В.С. Організаційно-економічний механізм управління готельним підприємством. — К.: КНЕУ, 2018.
3. Чорна О.В. Якість обслуговування в готельному бізнесі. — К.: КНЕУ, 2015.
4. Шаповалова Ю.В. Технології обслуговування в готельному бізнесі. — К.: Центр учбової літератури, 2017.
- 5.Ярмак І.М. Організаційні засади управління сервісом в готельному бізнесі. — К.: КНЕУ, 2019.