

На підставі запропонованих практичних рекомендацій щодо управління бізнес-процесом центра клієнтського обслуговування можемо стверджувати, що вітчизняним туристичним підприємствам вкрай необхідно змінювати принципи свого функціонування: від патерналізму та пасивності до активності, від традиційності до інновацій та використання новітніх технологій. Адже здатність туристичного бізнесу досягати своїх цілей, забезпечуючи конкурентоспроможність послуг, визначається шляхом реалізації сукупності прийомів та заходів, які забезпечують ефективне та раціональне функціонування бізнес-процесів з метою максимального задоволення потреб споживачів.

#### Список використаних джерел:

1. Пустовіт О. Г., Пустовіт Є.В. Особливості бізнес-процесів у туристичних компаніях. Збірник наукових праць одеського національного морського університету. Одеса, 2020. №. 1. С. 115-126. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/rmegt\\_2020\\_1\\_11](http://nbuv.gov.ua/UJRN/rmegt_2020_1_11);
2. Батьковець Н. О., Кордек Е. І., Стецюк Л. Р. Віртуалізація бізнес-процесів через впровадження сучасних інформаційних технологій в туризмі. Актуальні задачі сучасних технологій: матеріали IV міжнародної науково-технічної конференції. Тернопіль. 2015. С.175-176. URL: [http://tourlib.net/statti\\_ukr/batkovec2.htm](http://tourlib.net/statti_ukr/batkovec2.htm);
3. Головкова Л. С., Дяченко Л. А. Реінжиніринг бізнес-процесів у розвитку залізничного туризму в Україні. Збірник наукових праць Дніпропетровського національного університету залізничного транспорту імені академіка В. Лазаряна. Проблеми економіки транспорту. Дніпро. 2016. №. 12. С. 67-76. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/znpdnuzt\\_pet\\_2016\\_12\\_10](http://nbuv.gov.ua/UJRN/znpdnuzt_pet_2016_12_10;).;
4. Стоян К.С., Широка В.В. Теоретичні засади вдосконалення бізнес-моделі туристичного підприємства. Електронне наукове фахове видання. Ефективна економіка. Київ, 2019. № 1. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/efek\\_2019\\_1\\_42](http://nbuv.gov.ua/UJRN/efek_2019_1_42).;
5. Бондаренко Л.А. Інструменти підвищення якості туристичних послуг в умовах конкуренції. Вісник харківського національного університету імені В. Н. Каразіна. Серія «Міжнародні відносини. Економіка. Країнознавство. Туризм». 2021. № 13. С.233- 240.
6. Цвілій С. М., Бублей Г. А. Діджиталізація бізнес-процесів компаній з надання міжнародних туристичних послуг. Діджиталізація сучасної системи міжнародних економічних відносин: матеріали міжнародної науково-практичної конференції. Київ. 21 листопада 2020 р. URL: [http://journals.iir.kiev.ua/index.php/ec\\_n/article/view/3765](http://journals.iir.kiev.ua/index.php/ec_n/article/view/3765)

**Датченко Євген,**

здобувач, 241 Готельно-ресторанна справа

Науковий керівник: Якименко-Терещенко Наталія, д.е.н., професор  
*НТУ «Харківський політехнічний інститут»*

### УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ГОТЕЛЕМ: СУЧАСНІ ВИКЛИКИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ

Готельна індустрія є однією з галузей світової економіки, яка найбільш динамічно розвивається. Зростання конкуренції та зміна очікувань клієнтів ставлять під загрозу успішність готелів. У цьому контексті удосконалення системи управління готелем стає життєво важливим завданням.

Готельний бізнес у світовій економіці розглядається як дуже специфічний вид підприємницької діяльності, який є основою для розвитку національного туризму, формуючи певний бренд країни в очах міжнародної спільноти, що несе в собі величезний потенціал стабільного доходу. державного бюджету та сприяння розширенню зовнішньоекономічної діяльності держави через систему інтеграційних зв'язків та специфіку побудови систем управління готелем.

Сучасна готельна індустрія характеризується різноманітністю та зміною потреб клієнтів. Гості очікують не лише комфортного проживання, але й персоналізованого обслуговування. За

цими обставинами готелі повинні адаптувати свою систему управління для задоволення цих вимог [1].

Першим важливим аспектом удосконалення системи управління готелем є впровадження сучасних інформаційних технологій. Це включає в себе використання спеціалізованого програмного забезпечення для обліку клієнтів, бронювання номерів та контролю над фінансовою діяльністю готелю. При цьому важливо забезпечити безпеку даних клієнтів і забезпечити їм зручний онлайн доступ до інформації про готель. Правильна система управління готелем (HMS) може допомогти готелю радикально підвищити ефективність операцій і збільшити доходи в кількох важливих напрямках. Завдяки таким перевагам як автоматизація повторюваних завдань, доступ до інформації в реальному часі про бронювання та іншої інформації про готель, а також можливості керування каналами, програмне забезпечення для управління готелем пропонує нові можливості для покращення бізнесу.

Готельний HMS повинен мати можливість автоматизувати всі або більшість простих завдань низького рівня, щоб у персоналу було більше часу для просування продуктів і послуг компанії та забезпечення виняткового задоволення клієнтів. Рішення для управління готелями з модулем менеджера каналів дозволяють готелям сформулювати та реалізувати диверсифіковану стратегію розподілу каналів. Ефективне використання функції диспетчера каналів має призвести до централізованого бронювання, організованого пошуку матеріалів і послуг, а також плавних транзакцій між готелем та всіма його партнерами. Впровадження сучасних інформаційних технологій грає ключову роль у вдосконаленні системи управління готелем. Персоналу надаються спеціалізовані програми для обліку клієнтів, бронювання номерів та звітності. Це дозволяє оптимізувати процеси та забезпечує високий рівень обслуговування [2].

Другим аспектом є покращення обслуговування гостей. Сучасні гості мають високі очікування щодо комфорту та зручностей, і готелі повинні відповідати цим вимогам. Важливо розглядати готель не тільки як місце для ночівлі, але і як місце для відпочинку та розваг. Розвинута система управління дозволить забезпечити гостям все необхідне. Покращення якості обслуговування гостей є невід'ємною частиною удосконалення системи управління готелем. Важливо враховувати індивідуальні потреби гостей та надавати додаткові послуги, такі як ресторани, спа-центри та екскурсії [3].

Третім аспектом є планування і контроль запасів та ресурсів. Ефективне управління готелем передбачає точний облік товарів, їжі, придбання необхідних ресурсів та контроль над їхнім використанням. Це допомагає зменшити витрати і збільшити прибуток готелю. Ефективне планування та контроль ресурсів є важливою частиною управління готелем. Воно дозволяє готелям ефективно використовувати матеріальні та фінансові ресурси, зменшити витрати та збільшити прибуток [4].

Удосконалення системи управління готелем є критично важливим завданням у сучасних умовах конкурентної готельної індустрії. Використання інформаційних технологій, покращення обслуговування гостей та ефективного планування ресурсів стають ключовими факторами успіху. Готелі повинні постійно вдосконалювати свою систему управління, щоб задовольняти зростаючі потреби клієнтів та залишатися конкурентоспроможними на ринку.

#### **Список використаних джерел:**

1. Smith, J. Modern Trends in Hotel Management. *Journal of Hospitality and Tourism Management*. 2021. № 45(2). P.112-125.
2. Brown, A. The Role of Information Technology in Hotel Management. *International Journal of Tourism and Hospitality*. 2020. № 32(4). P. 278-290.
3. Johnson, L. Enhancing Guest Experience in Hotels. *Tourism Research Quarterly*. 2019. № 21(3).P. 156-170.
4. White, S. Resource Planning and Management in the Hotel Industry. *Journal of Hotel and Resort Management*. 2018. № 12(1). P. 45-58.