

Канд. екон. наук Самойленко А. О., Резніченко А. Р.

Дніпровський національний університет імені Олеся Гончара (Україна)

**ОСОБЛИВОСТІ КУЛЬТУРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ
В ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ
НА ПРИКЛАДІ ГОТЕЛЬНОЇ МЕРЕЖІ HILTON**

У сучасному світі, де конкуренція в готельному бізнесі стає все більш загостреною, культура обслуговування виявляється ключовим фактором, що визначає успіх готельного підприємства. Клієнти сьогодення не тільки очікують відмінності в якості послуг, але й вимагають особистого та уважного ставлення до них. Отже, розвиток та вдосконалення культури обслуговування стає необхідністю для залучення та утримання клієнтів у сфері готельного бізнесу.

Крім того, зростає роль рецензій та відгуків клієнтів в Інтернеті, які можуть миттєво вплинути на репутацію готелю та його прибутковість. Позитивний досвід обслуговування може призвести до рекомендацій та повторних візитів, тоді як негативний відгук може відлякувати потенційних клієнтів і суттєво ушкодити репутацію готелю. Тому зростає потреба в глибокому розумінні та вдосконаленні культури обслуговування, яка визначає відносини з клієнтами та впливає на успішність готельного бізнесу.

Готельна мережа Hilton визнана однією з найпрестижніших у галузі гостювого обслуговування. Однак, успіх цієї мережі не обмежується лише розкішними номерами та зручними умовами проживання. Відмінність готелів Hilton полягає в їхній унікальній культурі обслуговування, яка стала визначною для всієї галузі. Ця культура базується на кількох ключових принципах та цінностях, що визначають стандарти високоякісного обслуговування.

Першим із цих принципів є постійний фокус на клієнтів. Готелі мережі Hilton визнають, що кожен гість – це унікальна особистість зі своїми власними потребами та очікуваннями. Тому кожен співробітник готелю навчений слухати та реагувати на індивідуальні потреби кожного клієнта, забезпечуючи персоналізоване обслуговування від моменту прибуття до від'їзду [1].

Другим ключовим принципом є підвищення стандартів обслуговування через постійне навчання та розвиток персоналу. Готельна мережа Hilton інвестує

в професійний розвиток свого персоналу, надаючи їм не лише необхідні знання та навички, але й навчаючи емпатії та спілкування. Це дозволяє персоналу ефективно взаємодіяти з різними типами клієнтів та вирішувати будь-які ситуації з готовністю й професіоналізмом.

Третій принцип культури обслуговування готельної мережі Hilton – це постійна інновація та адаптація до змін. Мережа готелів Hilton завжди прагне вдосконалювати свої послуги та відповідати потребам сучасного ринку. Впровадження новітніх технологій, інноваційних підходів та стратегій дозволяє мережі не лише зберігати своє лідерство в галузі, але й постійно підвищувати якість обслуговування для задоволення потреб сучасного гостя.

Таким чином, культура обслуговування в готельній мережі Hilton не лише визначає її успішність, але й встановлює стандарти високоякісного обслуговування для всієї галузі гостювого бізнесу. Її принципи та цінності слугують прикладом для інших готельних брендів та підприємств обслуговування, які прагнуть досягти високих результатів та задоволення своїх клієнтів.

Список використаних джерел:

1. Офіційний сайт готельної мережі Hilton URL: <https://www.hilton.com/en/> (дата звернення 23.03.2025)

Канд. іст. наук Сливенко В. А, Січевий В. М.

Дніпровський національний університет імені Олеся Гончара (Україна)

УДОСКОНАЛЕННЯ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ

Подорожуючи різними країнами, люди знайомляться з традиціями та колоритом інших держав, купують одяг, взуття, сувеніри, прикраси, і навіть привозять зі своїх поїздок національну їжу. Однак, не потрібно забувати, що якість послуг підприємств у сфері гостинності залежить від тієї країни куди прагнуть приїхати туристи відпочити і отримати високоякісний і доступний відпочинок на рівні світових стандартів у сфері обслуговування. У сфері гостинності існують два види послуг: основні та додаткові. До основних