

Ходак О. В., Ковалевська О. С.

Дніпровський національний університет імені Олеся Гончара (Україна)

СЕРВІС-ДИЗАЙН У СИСТЕМІ УПРАВЛІННЯ ГОТЕЛЕМ

У сучасних умовах розвитку індустрії гостинності важливу роль відіграє якість обслуговування гостей та ефективна організація всіх процесів у готелі. Конкуренція між готелями постійно зростає, тому традиційні підходи до управління вже не завжди дозволяють забезпечити високий рівень сервісу. Саме тому в системі управління готелем дедалі більшого значення набуває сервіс-дизайн. Сервіс-дизайн – це комплексний підхід до планування та організації послуг, який передбачає аналіз потреб клієнтів, дослідження їхнього досвіду взаємодії з готелем і вдосконалення процесів обслуговування. Основна ідея сервіс-дизайну полягає в тому, що послуга повинна бути зручною, зрозумілою та приємною для клієнта на всіх етапах взаємодії. У системі управління готелем сервіс-дизайн розглядається як інструмент підвищення якості обслуговування та формування конкурентних переваг. Сучасні готелі намагаються не лише надавати стандартні послуги проживання, але й створювати унікальний досвід для гостей. Саме тому управління готелем дедалі частіше базується на аналізі поведінки клієнтів, їхніх очікувань та емоційного сприйняття сервісу [1].

Одним із ключових елементів сервіс-дизайну є поняття клієнтського шляху (customer journey). Цей термін означає послідовність дій, які здійснює гість під час взаємодії з готелем: пошук інформації про готель в інтернеті, бронювання номеру, прибуття до готелю, реєстрацію, користування послугами проживання, ресторану або інших сервісів та, зрештою, виїзд з готелю. Якщо хоча б один із етапів організований незручно або не відповідає очікуванням клієнта, це може негативно вплинути на загальне сприйняття готелю.

Важливу роль у сервіс-дизайні відіграють так звані точки контакту між гостем і готелем. До них належать усі моменти взаємодії клієнта з персоналом, цифровими сервісами або фізичним середовищем готелю. Наприклад, зручність системи онлайн-бронювання, швидкість реєстрації на рецепції, ввічливість персоналу, комфорт номерів та якість додаткових послуг. Усі ці фактори впливають на задоволеність гостей та формують їхнє бажання повернутися до готелю в майбутньому.

Одним із важливих принципів сервіс-дизайну є клієнтоорієнтованість. Це означає, що всі управлінські рішення повинні прийматися з урахуванням потреб і очікувань гостей [2]. Наприклад, багато готелів сьогодні пропонують персоналізовані послуги, які враховують індивідуальні вподобання клієнтів. Це можуть бути спеціальні пропозиції для постійних гостей, індивідуальні рекомендації щодо відпочинку або навіть налаштування умов проживання відповідно до побажань клієнта. Ще одним важливим напрямом розвитку сервіс-дизайну є використання сучасних технологій. Цифровізація значно змінює підходи до управління готелем. Наприклад, багато готелів впроваджують мобільні додатки, які дозволяють гостям бронювати номери, отримувати інформацію про послуги готелю або замовляти додаткові сервіси. Деякі готелі також використовують електронні ключі, які дозволяють відкривати номер за допомогою смартфона. Такі технології роблять процес обслуговування більш швидким і зручним для гостей.

Практика показує, що впровадження сервіс-дизайну дозволяє готелям значно підвищити рівень задоволеності клієнтів. У деяких міжнародних готельних мережах активно використовуються автоматизовані системи реєстрації гостей, що дає можливість швидко отримати ключ від номера без тривалого очікування на рецепції. Це значно покращує перше враження від готелю та підвищує ефективність роботи персоналу [2].

Крім того, сервіс-дизайн часто пов'язаний із створенням унікальної концепції готелю. Деякі готелі створюють атмосферу домашнього затишку, інші роблять акцент на сучасному дизайні або використанні місцевої культури та гастрономії. Такі підходи дозволяють готелям виділятися серед конкурентів і формувати власний бренд.

Важливо також зазначити, що сервіс-дизайн впливає не лише на взаємодію з гостями, але й на організацію внутрішніх процесів у готелі. Коли всі етапи обслуговування чітко продумані, це допомагає оптимізувати роботу персоналу, зменшити кількість помилок та підвищити ефективність управління.

У сучасних умовах розвитку туризму та індустрії гостинності сервіс-дизайн стає одним із ключових факторів успішного функціонування готелів. Завдяки поєднанню клієнтоорієнтованого підходу, використання сучасних технологій та ефективної організації процесів обслуговування готелі можуть

створювати унікальний досвід для гостей та формувати довгострокові відносини з клієнтами [3]. Таким чином, сервіс-дизайн є важливим елементом сучасної системи управління готелем, що допомагає створити цілісну систему обслуговування, орієнтовану на потреби клієнтів та їхній позитивний досвід. Впровадження сервіс-дизайну дозволяє готелям не лише підвищити якість послуг, але й зміцнити свою конкурентоспроможність на ринку.

Список використаних джерел:

1. Як дизайн послуг може допомогти індустрії гостинності покращити клієнтський досвід? URL: <https://www.blue-hat.com/thoughts-all/service-design-in-hospitality>.
2. Виклики та інновації у XXI столітті: туризм, гостинність: монографія. Автори: Жиленко К., Сідаш Д., Редько В., Самойленко А., Сливенко В., Ходак О. Дніпро: 2025. 250 с. URL: http://lib.dnu.dp.ua/rep/ekon/knygy/nazva/Vyklyky_ta_innov_turyzm_gostyn.pdf.
3. Белобородова М. В., Нікітчина Т. І. Еволюція концепцій гостинності: від стандартів до персоналізації. *Економічний вісник Дніпровської політехніки*, 2025, №1. С. 121-128. <https://doi.org/10.33271/ebdut/89.121>.

Ходак О. В., Крюгир В. О.

Дніпровський національний університет імені Олеся Гончара (Україна)

ЖИТТЄВИЙ ЦИКЛ ГОТЕЛЬНОГО ПРОДУКТУ

Життєвий цикл готельного продукту – це період існування готельної послуги на ринку від моменту її створення до зникнення або заміни новою. Характеристики кожної стадії життєвого циклу схожі з товарними, але різниця полягає у стратегіях, які можна використовувати на кожній стадії.

Етап впровадження починається, коли послугу надано вперше або форму поточної послуги було змінено. Саме на цьому етапі виявляється перевага послуги: готель або нова послуга тільки з'являється на ринку; клієнти ще мало знають про неї; невелика кількість гостей; великі витрати на рекламу; прибуток низький або відсутній.

Етап зростання являє собою період швидкого прийняття послуги на ринку та покращення норм прибутку. Протягом цього періоду, який є найбільш економічно вигідним етапом, організації прагнуть продовжити постійне зростання: збільшується кількість клієнтів; зростає популярність готелю; підвищується