АКТУАЛЬНІ ПИТАННЯ РОЗВИТКУ НАУКИ ТА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ОСВІТИ У XXI СТОЛІТТІ

ТЕЗИ ДОПОВІДЕЙ

XLVIII Міжнародної наукової студентської конференції за підсумками науково-дослідних робіт студентів за 2024 рік

(м. Полтава, 10 квітня 2025 року)



ПОЛТАВА 2025

ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ (ПУЕТ)

До Дня науки в Україні та
Міжнародного року
кооперативів 2025

АКТУАЛЬНІ ПИТАННЯ РОЗВИТКУ НАУКИ ТА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ОСВІТИ У XXI СТОЛІТТІ

ТЕЗИ ДОПОВІДЕЙ
XLVIII Міжнародної наукової студентської
конференції за підсумками науково-дослідних робіт
студентів за 2024 рік

(м. Полтава, 10 квітня 2025 року)

Полтава
ПУЕТ
2025

цінами. Визначення унікальних переваг, таких як високий рівень сервісу, ексклюзивні пропозиції та використання інноваційних технологій, допоможе **«OptimaCollection»** залучати цільову аудиторію, орієнтовану на якісний сервіс та преміальний рівень обслуговування.

Таким чином, для підвищення конкурентоспроможності готелю **«OptimaCollection»** у Житомирі необхідно комплексно підходити до вдосконалення роботи служби номерного фонду. Це включає впровадження інноваційних технологій, автоматизацію процесів, розвиток екологічних ініціатив, персоналізацію сервісу та вдосконалення системи навчання персоналу. Використання найкращих практик українських та міжнародних готелів дозволить не лише підвищити рівень задоволеності гостей, але й сформувати довгострокові конкурентні переваги на ринку гостинності

Список використаних інформаційних джерел

1. *Інновації, тренди та виклики в індустрії гостинності :* матеріали II Міжнар. наук.-практ. конф. (4–5 травня 2023 р.). Львів : ЛТЕУ, 2023. 190 с.
2. Паньків М., Липовий Д. Інноваційні тренди розвитку підприємств індустрії гостинності в контексті ESG-трансформації. *GrailofScience*, 2022. № 14–15, С. 56–62. URL: https://doi.org/10.36074/grail-of-science.27.05.2022.006 (дата звернення: 01.03.2025).

ЦИФРОВИЙ ЕТИКЕТ У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ: ВИКЛИКИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ

Д. І. Добренко, *студентка спеціальності Готельно-ресторанна справа, група ГРС-б 11;*
Л. І. Кущ, *старший викладач кафедри готельно-ресторанної та курортної справи*
Л. О. Положишникова, *канд. техн. наук, доцент кафедри готельно-ресторанної та курортної справи – наукові керівники*
Полтавський університет економіки і торгівлі

Цифровий етикет у готельно-ресторанному бізнесі набуває особливої актуальності в умовах розвитку інформаційних технологій та змін у моделях комунікації між персоналом і гостями. Впровадження цифрових сервісів, таких як онлайн-бронювання,

мобільні додатки для обслуговування, автоматизовані чат-боти та системи зворотного зв'язку, вимагає дотримання нових стандартів професійної взаємодії. Важливим аспектом цифрового етикету є коректність електронного листування, оперативність відповідей у месенджерах і дотримання конфіденційності персональних даних гостей.

Віртуальне спілкування має відповідати загальноприйнятим нормам гостинності, зокрема уникненню занадто формального або надмірно неофіційного стилю комунікації. Використання автоматизованих відповідей не повинно створювати відчуття байдужості, тому персонал має забезпечувати баланс між технологічною ефективністю та людяністю в обслуговуванні. Одна з головних функцій цифрових технологій у готельно-ресторанному бізнесі – надання гостям зрозумілої та актуальної інформації. Важливо використовувати доступні формулювання, детально розписувати умови бронювання, тарифи, послуги та політику закладу, щоб уникнути непорозумінь.

Використання CRM-систем (CustomerRelationshipManagement) дозволяє персоналізувати електронну взаємодію з гостями. Адміністратори можуть звертатися до клієнтів на ім'я, пропонувати індивідуальні бонуси або персональні пропозиції на основі їхніх попередніх вподобань. Автоматизовані чат-боти допомагають швидко відповідати на поширені запитання гостей у режимі 24/7. Вони можуть надавати інформацію про бронювання, меню, спеціальні пропозиції та навіть приймати попередні замовлення у ресторанах. Голосові помічники, такі як GoogleAssistant чи Alexa, також активно впроваджуються у сфері гостинності для полегшення комунікації з гостями. Використання сучасних PMS-систем (PropertyManagementSystem) дозволяє автоматизувати управління бронюваннями, надсилати миттєві підтвердження, нагадування та повідомлення про зміни. Використання безконтактних платежів, QR-кодів для оплати та електронних підписів сприяє спрощенню процесу обслуговування та підвищенню зручності для клієнтів. Це створює ефект турботи та покращує лояльність споживачів.

Цифрова комунікація впливає на імідж готельно-ресторанного закладу, тому правильне використання соціальних мереж, корпоративного вебсайту та електронних платформ для зворотного зв'язку є ключовими чинниками формування довіри споживачів.

Окрему увагу слід приділяти дотриманню цифрової безпеки, адже порушення стандартів обробки персональних даних може призвести до зниження репутації підприємства. Використання безпечних каналів зв'язку, належне шифрування інформації та контроль доступу до внутрішніх систем є важливими умовами цифрової етики.

Важливим викликом цифрового етикету є баланс між автоматизацією та персоналізованим обслуговуванням. Використання цифрових технологій не повинно знижувати рівень персонального контакту з гостями. Незважаючи на переваги автоматизації, гості цінують можливість отримати індивідуальну допомогу від реального співробітника. Також актуальним є зберігання та обробка інформації про гостей, що потребує надійних механізмів захисту. Витоки даних можуть негативно вплинути на репутацію закладу та довіру клієнтів. А тому працівники готельно-ресторанного бізнесу повинні проходити навчання щодо правильного використання цифрових інструментів, ведення електронного листування, роботи у CRM-системах та безпечного користування даними гостей.

Цифровий етикет у готельно-ресторанному бізнесі є важливим аспектом підвищення рівня обслуговування та конкурентоспроможності закладу. Використання сучасних технологій, таких як чат-боти, мобільні додатки, інтерактивні меню та CRM-системи, дозволяє оптимізувати комунікацію з клієнтами та покращити якість сервісу. Водночас необхідно дотримуватися етичних норм у цифровій взаємодії, зберігати баланс між автоматизацією та персональним підходом, а також забезпечувати конфіденційність персональних даних гостей.

Успішне впровадження цифрового етикету сприятиме підвищенню довіри клієнтів, формуванню позитивного іміджу готельно-ресторанного закладу та створенню комфортного середовища для взаємодії з гостями.

Список використаних інформаційних джерел

1. Пукач Я. О. Напрямки впровадження цифрових технологій у готельному бізнесі. *Економіка та суспільство.* 2024. № 60 URL: https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-60-68 (дата звернення: 05.03.2025).
2. Олійник Н. Ю. Цифрові послуги як інновації в сфері гостинності. *Світові досягнення і сучасні тенденції розвитку туризму та*

готельно-ресторанного господарства : Матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Запоріжжя, 25 листопада 2022 р.). Запоріжжя : НУ «Запорізька політехніка», 2022. С. 668–671. URL: https://tourlib.net/statti_ukr/olijnyk6.htm (дата звернення: 05.03.2025).

УДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ НАДАННЯ РЕКРЕАЦІЙНИХ ПОСЛУГ У ГОТЕЛІ «RELAX PARK VERHOLY» с. СОСНІВКА ПОЛТАВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

К. І. Кабак, *студентка спеціальності Готельно-ресторанна справа, група ГРС б 1-41*
Л. І. Кущ, *старший викладач кафедри готельно-ресторанної та курортної справи – науковий керівник*
Полтавський університет економіки і торгівлі

У сучасному світі розвиток рекреаційного туризму стає важливою складовою готельного бізнесу, адже гості все частіше обирають не просто місце для ночівлі, а комплексний підхід до відпочинку, що включає різноманітні активності, оздоровчі процедури та унікальний сервіс. Здоровий спосіб життя стає престижним й в усьому світі зростає кількість людей, які хочуть підтримувати гарну фізичну форму та мають потребу в ефективних антистресових програмах. В основному це люди середнього віку, які віддають перевагу активному відпочинку й обмежені в часі [1].

Одним із найяскравіших прикладів успішної реалізації концепції комплексного рекреаційного відпочинку є спа-готель «RelaxParkVerholy», розташований у мальовничому селі Соснівка Полтавської області.

У готелі є 55 номерів різних категорій зі всіма зручностями. На території є зона для прогулянок, дитячий майданчик, ресторан, бар, тераса та можливість кататися на конях. В інтер'єрі закладу немає нічого зайвого, адже акцент зроблено на якості природних матеріалів та високому рівні послуг [2].

Відповідно, готель «RelaxParkVerholy» реалізує концепцію екологічного відпочинку, яка гармонійно поєднується з природним середовищем. Дизайн комплексу створений таким чином, щоб не порушувати екосистему, а використовувати її як невід'ємну всю частину відпочинку.

Використовуючи сильні сторони, основні рекреаційні можливості готелю включають: