



ІНСТИТУТ МОДЕРНІЗАЦІЇ ЗМІСТУ ОСВІТИ

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДНУ «ІНСТИТУТ МОДЕРНІЗАЦІЇ ЗМІСТУ
ОСВІТИ»

МУКАЧІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
МАЛОПОЛЬСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ ВІТОЛЬДА ПЛЕЦЬКОГО В
ОСВЕНЦІМІ

УНІВЕРСИТЕТ ПРИКЛАДНИХ НАУК В М. ЕЛЬБЛОНГ
СОПОТСЬКА ВИЩА ШКОЛА



AKADEMIA
NAUK STOSOWANYCH
w ELBLĄGU



SOPOCKA
SZKOŁA WYŻSZA

СУЧАСНІ ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ НАУКИ Й ОСВІТИ В УМОВАХ ПОГЛИБЛЕННЯ ЄВРОІНТЕГРАЦІЙНИХ ПРОЦЕСІВ

Збірник тез доповідей за матеріалами
IV Міжнародної науково-практичної конференції

Мукачево
16 травня 2024 року

*Рекомендовано до поширення через мережу Інтернет
науково-технічною радою Мукачівського державного університету
(протокол № 4 від «16» травня 2024 р.)*

С 91

Сучасні тенденції розвитку науки й освіти в умовах поглиблення євроінтеграційних процесів : збірник тез доповідей за матеріалами IV Міжнародної науково-практичної конференції (16 травня 2024 р., м. Мукачево). Мукачево : Вид-во МДУ, 2024. 488 с.

У збірнику представлено тези доповідей за матеріалами IV Міжнародної науково-практичної конференції «Сучасні тенденції розвитку науки й освіти в умовах поглиблення євроінтеграційних процесів». Учасниками конференції розглянуто проблеми та перспективи розвитку педагогічної освіти, психолого-педагогічні аспекти професійного становлення особистості, сучасні орієнтири розвитку економіки, управління та інженерії, актуальні проблеми менеджменту, індустрії гостинності, суспільно-географічних та культурологічних досліджень.

Видання розраховане на науковців, педагогів, викладачів, здобувачів вищої освіти, які займаються науково-дослідною роботою.

Редакційна колегія:

Щербан Т.Д. – д-р психол. наук, професор (голова);

Гоблик В.В. – д-р екон. наук, професор;

Кобаль В.І. – канд. пед. наук, професор;

Пігош В.А. – канд. екон. наук, доцент;

Максютова О.В. – PhD, провідний фахівець ВНТД

Відповідальність за достовірність фактів, власних імен, цитат, цифр та інших відомостей несуть автори публікації.

РОЗДІЛ 4. АКТУАЛЬНІ ПРОБЛЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ, ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ, СУСПІЛЬНО-ГЕОГРАФІЧНИХ ТА КУЛЬТУРОЛОГІЧНИХ ДОСЛІДЖЕНЬ

і соціально-економічну ситуацію, низьку розвиненість транспортної інфраструктури та соціальної інфраструктури.

Рекреаційне середовище в різних регіонах має різний характер та впливає на рівень рекреаційного освоєння території, напрями рекреаційної діяльності та характер послуг, що надаються. Наприклад, у Західному регіоні України, де висока концентрація історико-культурних ресурсів, сприятливі природні умови та наявність лікувальних мінеральних вод і унікальних природних об'єктів, складається сприятливе рекреаційне середовище, що сприяє розвитку різноманітних видів рекреаційної діяльності.

Література:

1. Бейдик О.О. Рекреаційно-туристичні ресурси України: методологія та методика аналізу. Термінологія, районування / О.О. Бейдик. – К.: ВЦ, Київський університет, 2001.–398 с.
2. Величко В.В. Організація рекреаційних послуг / В.В. Величко. – Харків: ХНУМГ, 2013. – 202 с.
3. Топчієв О.Г. Рекреаційно-географічні дослідження / Суспільно-географічні дослідження: методологія, методи, методики / О.Г. Топчієв. – Одеса : Астропринт, 2005. – 632 с.
4. Фоменко Н.В. Рекреаційні ресурси та курортологія / Н.В. Фоменко. – К.: Центр навч. літератури, 2007. – 312 с.

УДК 338.46:640.41

МІЛАШОВСЬКА О.І.

доктор економічних наук, професор,
завідувачка кафедри готельно-ресторанної справи,
Мукачівський державний університет

ГЛУШКО К.Є.

здобувачка ОС «Магістр»
спеціальності «Готельно-ресторанна справа»
Мукачівський державний університет

ФАКТОРИ ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ НА ПІДПРИЄМСТВАХ СФЕРИ ГОСТИННОСТІ

Підвищення якості обслуговування на підприємствах сфери гостинності є ключовим фактором успіху в умовах конкуренції.

До основних напрямків, які підвищують ефективність обслуговування, можна віднести навчання та розвиток персоналу, впровадження новітніх технологій, покращення матеріально-технічної бази, персоналізацію послуг, покращення комунікацій, екологічну відповідальність, розвиток корпоративної культури:

Навчання та розвиток персоналу мають включати постійне навчання персоналу, регулярні тренінги з акцентом на навички обслуговування клієнтів, управління конфліктами та культурну компетентність та підвищення кваліфікації через отримання відповідних сертифікатів у сфері гостинності.

РОЗДІЛ 4. АКТУАЛЬНІ ПРОБЛЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ, ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ, СУСПІЛЬНО-ГЕОГРАФІЧНИХ ТА КУЛЬТУРОЛОГІЧНИХ ДОСЛІДЖЕНЬ

Впровадження новітніх технологій можливе через автоматизацію процесів, використання систем управління готелями (Property Management Systems, PMS), онлайн-бронювання та мобільних додатків для покращення взаємодії з клієнтами. Також важливо забезпечити роботу системи зворотного зв'язку, яка полягає у використанні новітніх технологій для збору відгуків від клієнтів у режимі реального часу для негайного реагування на їхні потреби.

Покращення матеріально-технічної бази відбувається за рахунок оновлення інфраструктури, тобто, модернізація номерів, ресторанів та інших об'єктів для забезпечення комфортного перебування. Також не менш важливим є інноваційний дизайн підприємств сфери гостинності. Створення привабливого та функціонального дизайну, що відповідає сучасним тенденціям та потребам гостей, підвищує задоволення та попит.

Щодо персоналізації послуг, то на перший план виходить індивідуальний підхід, тобто використання даних про уподобання клієнтів для створення персоналізованих пропозицій та послуг та розробка програм лояльності, які стимулюють повторні візити та позитивні відгуки.

Забезпечення ефективної комунікації між співробітниками для узгодженої роботи та вирішення проблем та активне використання соціальних мереж та інших каналів для взаємодії з клієнтами, інформування про акції та новинки створює покращення комунікацій між власниками та клієнтами

Розробка стандартів обслуговування, впровадження чітких стандартів та протоколів, які визначають якість обслуговування на кожному етапі взаємодії з клієнтом, контроль якості, регулярний моніторинг та оцінка дотримання встановлених стандартів, проведення аудитів якості обслуговування забезпечує ефективне обслуговування підприємств сфери гостинності.

Впровадження екологічних практик, таких як використання енергозберігаючих технологій, переробка відходів та підтримка місцевих виробників, отримання екологічних сертифікатів для підвищення привабливості підприємства серед еко-свідомих клієнтів сприяє сталому економічному розвитку, гармонізації взаємодії суспільства та навколишнього середовища, раціоналізації використання природно-ресурсного потенціалу.

Розвиток корпоративної культури забезпечується створенням позитивного робочого середовища, що мотивує працівників до високоякісного обслуговування, впровадженням системи винагород та визнання досягнень персоналу, що сприяють підвищенню їхньої залученості та лояльності.

Упровадження цих напрямків сприятиме покращенню якості обслуговування та створенню позитивного іміджу підприємств сфери гостинності.

Література:

1. Кудла Н. Є. Управління якістю в туризмі : підручник. Київ : «Центр учбової літератури», 2015. 328 с.
2. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах. Київ : Альтепрес, 2009. 447 с.



МУКАЧІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

89600, м. Мукачево, вул. Ужгородська, 26

тел./факс +380-3131-21109

Веб-сайт університету: www.msu.edu.ua

E-mail: info@msu.edu.ua, pr@mail.msu.edu.ua

Веб-сайт Інституційного репозитарію Наукової бібліотеки МДУ: <http://dspace.msu.edu.ua:8080>

Веб-сайт Наукової бібліотеки МДУ: <http://msu.edu.ua/library/>