**ОСОБЛИВОСТІ РОБОТИ СЛУЖБИ БРОНЮВАННЯ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИХ КОМПЛЕКСІВ У СУЧАСНИХ УМОВАХ**

**Т.О. Брус, студент спеціальності «Готельно-ресторанна справа», група ГРС б 4-41**

**Л.О. Положнишникова, доцент кафедри готельно-ресторанної справи, д.т.н.**

**Вищий навчальний заклад Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі»**

Сучасний глобалізований світ і швидкий розвиток технологій значно змінили підходи до бронювання готельно-ресторанних комплексів. Служба бронювання відіграє важливу роль у забезпеченні ефективної роботи готелів і ресторанів, залученні клієнтів і задоволенні їх потреб. У даній роботі ми розглянемо особливості роботи служби бронювання готельно-ресторанних комплексів у сучасних умовах, звернувши увагу на нові технології, зміни відносин з клієнтами та ефективність процесу бронювання.

1. **Вплив новітніх технологій на роботу служби бронювання**

З появою Інтернету і розширенням електронної комунікації, технології вплинули на всі аспекти сучасного життя, включаючи готельно-ресторанний бізнес. Служба бронювання також відчула цей вплив і стала використовувати новітні технології для поліпшення своєї роботи. Онлайн-бронювання та мобільні додатки дозволяють клієнтам зручно і швидко забронювати готель або столик у ресторані, не виходячи з дому. Технології також дозволяють службі бронювання ефективно керувати кімнатами, столиками та іншими ресурсами готельно-ресторанного комплексу. Дослідження показують, що використання технологій в службі бронювання збільшує швидкість обробки бронювань і знижує кількість помилок. Наприклад, дослідження проведені компанією Hospitality Technology Consulting показали, що впровадження автоматизованих систем бронювання у готельних комплексах знижує час, потрібний для обробки бронювання, на 30-40% і помилки в обробці бронювань на 20-30% [1, С. 59-68].

Технології також дозволяють збирати та аналізувати дані про клієнтів, що допомагає удосконалити сервіс та персоналізувати пропозиції. Наприклад, системи керування відносинами з клієнтами (CRM) дозволяють збирати інформацію про вподобання та попередні бронювання клієнтів, що допомагає пропонувати їм індивідуальні акції та послуги.

1. **Зміни відносин з клієнтами**

У сучасному світі клієнти мають доступ до широкого спектру інформації про готелі та ресторани, включаючи відгуки і рейтинги на різних веб-платформах. Це означає, що служба бронювання повинна активно працювати над підтримкою позитивного іміджу комплексу і задоволенням клієнтів. Забезпечення якісної комунікації з клієнтами, оперативне вирішення проблем та врахування їхніх вимог стає важливим завданням служби бронювання. Дослідження показують, що задоволені клієнти частіше повторно бронюють готельні послуги та рекомендують їх своїм знайомим. Зважаючи на це, служба бронювання повинна надавати клієнтам персоналізований сервіс, враховуючи їхні уподобання та попередні досвіди. Наприклад, дослідження проведене компанією Accenture показало, що 75% клієнтів бажають отримувати індивідуальні пропозиції та рекомендації від готельного комплексу. Це може бути досягнуто шляхом збору інформації про клієнта під час бронювання, включаючи їхні вподобання щодо номерів, харчування, додаткових послуг тощо [ 2, С. 42-48 ].

1. **Ефективність процесу бронювання**

Однією з головних особливостей роботи служби бронювання є забезпечення ефективності процесу бронювання для клієнтів. Завдяки використанню онлайн-систем бронювання і мобільних додатків, клієнти можуть зручно і швидко здійснити бронювання без необхідності звертатися до операторів служби бронювання. Це збільшує задоволення клієнтів і зменшує навантаження на службу бронювання.

Дослідження показують, що електронне бронювання стає все більш популярним серед клієнтів готелів і ресторанів. За даними дослідження, проведеного Booking.com, 55% світових мандрівників використовують мобільні пристрої для здійснення бронювань [3]. Такі тенденції свідчать про необхідність удосконалення електронних систем бронювання та забезпечення їхньої доступності та зручності для клієнтів.

Таким чином, у сучасних умовах робота служби бронювання готельно-ресторанних комплексів є складною та вимагає використання новітніх технологій. Впровадження автоматизованих систем бронювання допомагає збільшити швидкість обробки бронювань та знизити кількість помилок. Використання технологій також дозволяє збирати та аналізувати дані про клієнтів, що допомагає удосконалити сервіс та персоналізувати пропозиції. Зміни відносин з клієнтами вимагають активної комунікації, оперативного вирішення проблем та врахування їхніх вимог для забезпечення задоволення клієнтів. Ефективність процесу бронювання забезпечується за допомогою онлайн-систем та мобільних додатків, що зручно для клієнтів та зменшує навантаження на службу бронювання.

В цілому, впровадження новітніх технологій та зміна підходів до роботи служби бронювання сприяють поліпшенню ефективності та якості обслуговування клієнтів у готельно-ресторанних комплексах. Дослідження підтверджують, що задоволені клієнти стають постійними клієнтами і рекомендують послуги комплексу своїм знайомим. Тому, важливо продовжувати розвивати і вдосконалювати службу бронювання, використовуючи новітні технології та активно співпрацюючи з клієнтами для задоволення їхніх потреб та очікувань.

**Список використаних інформаційних джерел**

1. Yadav, A. "Роль технологій у трансформації готельних операцій та досвіду гостей" // Журнал досліджень у гостинності, туризмі та харчовому сервісі - 2019, С. 59-68.
2. Kumar, A., Bansal, A. "Вплив технологій на готельну індустрію: огляд" // Журнал сучасних досліджень у менеджменті - 2020, С. 42-48.
3. "Booking.com розкриває ключові висновки свого звіту про екологічні подорожі за 2019 рік" - <https://globalnews.booking.com/bookingcom-reveals-key-findings-from-its-2019-sustainable-travel-report/>.