**Лугова К.О.,**

*Державний торговельно-економічний університет,*

*м. Київ, 2 курс, 2м група*

*Науковий керівник:* **Тарасюк А.М.,** аспірант

**СУТНІСТЬ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ У СФЕРІ ГОСТИННОСТІ**

Індустрія гостинності стосується різноманітних видів діяльності та послуг, пов’язаних із відпочинком і задоволенням клієнтів. Визначальним аспектом індустрії гостинності є те, що вона зосереджується на ідеях розкоші, задоволення, насолоди та досвіду замість того, щоб задовольняти потреби та предмети першої необхідності. Як і будь яка інша галузь, сфера гостинності має свої проблеми. Наприклад коливання кількості туристів від сезонності, висока плинність кадрів, а також проблеми взаємодії між клієнтом та персоналом. Тому задля покращення функціонування підприємств сфери гостинності, слід використовувати бізнес-процеси.

Бізнес-процеси у сфері гостинності - це послідовність дій і операцій, які виконуються в готелях, ресторанах, туристичних компаніях та інших підприємствах галузі гостинності з метою надання послуг гостям і забезпечення їхнього комфорту та задоволення. Ці процеси спрямовані на забезпечення найкращого можливого досвіду для клієнтів і ефективного управління бізнесом.

Основні бізнес-процеси у сфері гостинності включають в себе:

* Бронювання і прийом гостей;
* Приготування і подача їжі та напоїв;
* Маркетинг і продажі;
* Фінанси і облік;
* Ланцюг постачань і інвентаризація;
* Управління персоналом;
* Клієнтський сервіс і задоволення клієнтів.

Наявність великої кількості бронювань, заповненність ресторану, постійне прибирання номерів, збільшення кількості конкурентів, контроль над фінансами, задоволення потреб і очікувань клієнтів змушує сферу гостинності використовувати бізнес-процеси. Адже вони підвищують ефективність і продуктивність, мінімізують помилки і ризики, збільшують конкурентоспроможність, зберігають час і ресурси, покращують якість обслуговування та найголовніше - збільшують задоволення гостей.

Отже, бізнес-процеси в сфері гостинності допомагають створити організовану та ефективну систему управління, яка спрямована на задоволення потреб гостей і забезпечення успішної діяльності підприємства. Без них, ця галузь може бути схильною до хаосу, помилок і низької продуктивності.

**Список використаних джерел**

1. Vanessa Spirandeo. Hospitality industry: Understand what it is and how business processes can help. 2023. URL: <https://www.qntrl.com/blog/hospitality-industry-processes.html>
2. Ribas Hotels. Організація бізнес-процесів у готелі та їх роль у збільшенні прибутку. 2021. URL: <https://ribashotelsgroup.ua/en/blog/organizatsiya-biznes-protsessov-v-otele-i-ih-roly-v-uvelichenii-pribili/>
3. Mark McGregor. Bringing it Together: How Business Process Management can help hotel operators. 2018. URL: <https://www.restobiz.ca/business-process-management-help-hotel-operators/>
4. Stepan CHALUPA and Martin PETRICEK (2020)," The Application of Business Process Management in the Hospitality Industry: A Case Study", IBIMA Business Review, Vol. 2020 (2020), Article ID 301930, DOI: 10.5171/2020.301930 URL: <https://ibimapublishing.com/articles/IBIMABR/2020/301930/>