

СТАН ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ М. СУМИ НА ПРИКЛАДІ SOFA CLUB HOTEL & SPA

О. В. Коваленко, к.п.н., доцент

К. С. Зякун, студентка

Сумський національний аграрний університет, м. Суми,
Україна

Сфера обслуговування в готельному бізнесі є невід'ємною та важливою складовою конкурентоспроможності готелів та інших закладів розміщення. Якість обслуговування визначає задоволення гостей, створює неповторний досвід перебування та впливає на їхнє рішення повернутися в майбутньому або порекомендувати готель іншим. Ця сфера стає ключовою для залучення і утримання клієнтів та визначає позиціонування готелю на ринку [1].

Аналіз якості обслуговування в спа-готелі Sofa Club (м. Суми):

1. Персонал та професійна підготовка. Наявність досвідчених та доброзичливих адміністраторів, кухарів з великим досвідом роботи, кваліфіковані масажисти та інші працівники, які повністю пройшли професійну підготовку.

2. Якість і розмаїтість послуг. Спа-готель Sofa Club пропонує різноманітні послуги, включаючи спа-процедури, харчування, розваги, бар та інші сервіси.

3. Інфраструктура та комфорт готелю. У Sofa Club Hotel & Spa ви можете замовити 3 готельні номери різного формату та цінової політики, 10 видів масажу, 10 різних зон відпочинку на території в 600 м², 20 додаткових послуг.

4. Обробка скарг та відгуків. Ретельний аналіз того, як готель реагує на скарги та відгуки своїх гостей, є важливим аспектом якості обслуговування. Готель ефективно вирішує проблеми і реагує на побажання гостей, це свідчить про високий стандарт обслуговування.

5. Забезпечення безпеки і санітарних стандартів. Особливу увагу Sofa Club Hotel & Spa приділяє дотриманню санітарних норм і стандартів безпеки, особливо в умовах спа-центру та ресторанів. Відсутність порушень в цих зонах є важливою гарантією для гостей.

До перспектив розвитку спа-готелю Sofa Club та готельного бізнесу в місті Суми можна віднести наступні:

- розширення спектру послуг та інфраструктури готелю. Однією з ключових перспектив розвитку є розширення спектру послуг, що пропонує готель, а саме: нові види спа-процедур, організація

тематичних заходів та інших подій, які можуть збільшити кількість гостей;

- маркетингові ініціативи та розвиток онлайн-присутності. Розвиток ефективних маркетингових стратегій, включаючи використання соціальних медіа, рекламу та спеціальні пропозиції, може допомогти спа-готелю Sofa Club привернути більше клієнтів. Розвиток якісного веб-сайту та онлайн-бронювання також є важливим аспектом для зручності гостей.

Наші дослідження дозволили нам стверджувати, що спа-готель Sofa Club у м. Суми відіграє значущу роль у розвитку готельного бізнесу та туризму в регіоні завдяки високій якості обслуговування.

Вплив Sofa Club Hotel & Spa на готельний бізнес і туризм в Сумському регіоні: готель привертає увагу до регіону та збільшує потік туристів; відгуки і рейтинги готелю свідчать про задоволення гостей та позитивний вплив на їхній досвід перебування; спа-готель створює приклад високої якості обслуговування, який може стимулювати інші готельні комплекси вдосконалювати свої послуги.

До перспектив розвитку готельного бізнесу взагалі можемо віднести наступні: розширення спектру послуг та інфраструктури готелю, що є важливою стратегією для залучення більшої кількості гостей та збільшення прибутку; співпраця з іншими готелями, ресторанами та туристичними закладами може створити синергію та зробити будь-який регіон більш привабливим для туристів [2].

Щоб забезпечити стале зростання і конкурентоспроможність, Sofa Club Hotel & Spa має активно розвиватися, розширювати спектр послуг та залучати інвестиції для подальшої модернізації й розвитку. Цей підхід допоможе не лише підтримати репутацію якісного обслуговування, але й забезпечити стабільне зростання готельного бізнесу у м. Суми та привернути увагу нових туристів.

Список використаних джерел

1. Баженова С., Пологовська Ю., Канцур І. Розвиток готельно-ресторанного бізнесу в умовах сьогодення. Економіка та суспільство, 2022. № 38. С. 51-59.

2. Шевчук Ю. А. Сучасний стан та перспективи розвитку готельного бізнесу України: чинники та проблеми. Вісник Київського національного університету технологій та дизайну. Серія Економічні науки, 2020. № 1 (143). С. 41-51.