

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ І
ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ
ННІ неперервної освіти і туризму**

ПОГОДЖЕНО
Директор
ННІ неперервної освіти і туризму

ДОПУСКАЄТЬСЯ ДО ЗАХИСТУ
Завідувач кафедри
готельно-ресторанної справи та туризму

(підпис)
Іван ГРИЦЕНКО
« ____ » _____ 2025 р.

(підпис)
**Світлана
МЕЛЬНИЧЕНКО**
« ____ » _____ 2025 р.

БАКАЛАВРСЬКА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему: «Удосконалення організації надання основних послуг в підприємстві готельного господарства»

Спеціальність **241 «Готельно-ресторанна справа»**

Освітня програма **«Готельно-ресторанний бізнес»**

Орієнтація освітньої програми **освітньо-професійна**

Гарант освітньої програми

к. е. н., доцент

(підпис)

Лариса ГОПКАЛО

Керівник бакалаврської

кваліфікаційної роботи

д.т.н., професор

(підпис)

Валентина Бандура

Виконав

(підпис)

Максим ВОРОЩУК

КИЇВ – 2025

ЗМІСТ

ВСТУП.....	8
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ НАДАННЯ ОСНОВНИХ ПОСЛУГ У ГОТЕЛЬНОМУ ГОСПОДАРСТВІ.....	11
1.1. Поняття, класифікація та характеристика основних послуг у готельному бізнесі.....	11
1.2. Нормативно-правове забезпечення організації готельних послуг.....	14
1.3. Сучасні тенденції та проблеми надання основних послуг у готелях.....	19
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЮ "УКРАЇНА".....	25
2.1. Загальна характеристика готелю "Україна".....	25
2.2. Аналіз якості та організації надання основних послуг у готелі "Україна" ...	39
2.3. Виявлення проблем у процесі надання основних послуг у готелі "Україна".....	45
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ НАДАННЯ ОСНОВНИХ ПОСЛУГ У ГОТЕЛІ "УКРАЇНА".....	52
3.1. Впровадження сучасних технологій та автоматизації в готелі "Україна" ...	52
3.2. Оптимізація роботи персоналу готелю "Україна".....	55
3.3. Підвищення стандартів обслуговування та впровадження нових послуг у готелі "Україна".....	57
3.4. Економічне обґрунтування запропонованих заходів для готелю "Україна".....	59
ВИСНОВКИ.....	63
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ ТА ЛІТЕРАТУРИ:.....	64
ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ:.....	68

ВСТУП

Розвиток готельного господарства є важливим напрямом економіки будь-якої країни, оскільки сприяє зростанню туристичної галузі, залученню інвестицій та створенню нових робочих місць. Сучасні готельні підприємства функціонують в умовах високої конкуренції та змінних вимог клієнтів, що зумовлює необхідність постійного удосконалення організації надання основних послуг. Раціональне управління процесами обслуговування сприяє підвищенню рівня комфорту для гостей, оптимізації внутрішніх операцій та покращенню фінансових результатів підприємства. Саме тому тема дипломного дослідження є актуальною та має важливе наукове і практичне значення.

В умовах сучасного розвитку технологій та діджиталізації готельні підприємства змушені адаптувати свої послуги до нових вимог споживачів. Це стосується впровадження інноваційних рішень, таких як автоматизовані системи бронювання, електронні ключі, персоналізовані послуги на основі аналізу даних. Водночас, важливими залишаються традиційні підходи до обслуговування, що базуються на високому рівні сервісу та гостинності. Саме поєднання інноваційних технологій та класичних методів обслуговування є ключем до успішної діяльності готельних підприємств.

Мета і завдання дослідження

Метою дипломної роботи є аналіз і розробка рекомендацій щодо вдосконалення організації надання основних послуг у підприємстві готельного господарства. Для досягнення поставленої мети визначено такі завдання:

визначити концепції новоствореного підприємства готельного господарства у відповідності до його категорії, типу та місткості;

провести розрахунки площі проекту, обрати правильну форму та здійснити розрахунок поверховості;

розробити сервісний процес та змодельовати процес обслуговування в

підприємстві готельного господарства;

розробити спектр послуг, що будуть надаватися в підприємстві;

розробити пропозиції щодо дизайну екстер'єру та інтер'єру підприємства;

визначити інженерно-будівельне рішення закладу.

Об'єкт і предмет дослідження

Об'єктом дослідження є процес надання основних послуг у підприємстві готельного господарства. Предметом дослідження виступають організаційні та управлінські аспекти вдосконалення цих процесів, включаючи інноваційні технології, цифрові рішення, а також методи підвищення клієнтської лояльності.

Методи дослідження

У роботі використано загальнонаукові та спеціальні методи дослідження, зокрема:

методи аналізу і синтезу – для вивчення теоретичних аспектів надання готельних послуг;

методи порівняльного аналізу – для дослідження різних моделей організації готельного обслуговування;

методи економічного аналізу – для оцінки ефективності надання послуг;

соціологічні методи – для дослідження задоволеності клієнтів готельного підприємства;

методи експертного оцінювання – для аналізу практичного досвіду провідних готелів;

статистичні методи – для обробки даних щодо рівня задоволеності клієнтів та ефективності заходів з удосконалення обслуговування.

Інформаційна база дослідження

Дослідження базується на нормативно-правових актах, міжнародних та національних стандартах готельного обслуговування, статистичних даних, наукових публікаціях, звітах і внутрішніх документах готельного підприємства. Крім того, використані результати опитувань клієнтів і персоналу, аналітичні

матеріали щодо розвитку готельного господарства, а також офіційні звіти провідних готельних мереж.

Апробація результатів дослідження

Основні положення та висновки кваліфікаційної бакалаврської були апробовані шляхом обговорення на науково-практичних конференціях, виступав з темою «ОПТИМІЗАЦІЯ ОРГАНІЗАЦІЇ НАДАННЯ ОСНОВНИХ ПОСЛУГ У ГОТЕЛІ «УКРАЇНА» на всеукраїнській науково-практичній студентській конференції "Євроінтеграційні процеси в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі України", 12 березня 2025 р., а також використані при розробці внутрішніх рекомендацій для покращення обслуговування в конкретному готельному підприємстві. Результати дослідження можуть бути корисними для готельних підприємств, що прагнуть покращити якість обслуговування та впровадити сучасні технології для підвищення конкурентоспроможності.

Структура роботи

Дипломна робота складається з вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ НАДАННЯ ОСНОВНИХ ПОСЛУГ У ГОТЕЛЬНОМУ ГОСПОДАРСТВІ

1.1. Поняття, класифікація та характеристика основних послуг у готельному бізнесі

Готельний бізнес є однією з найважливіших складових туристичної індустрії, адже саме від якості наданих готелем послуг залежить рівень задоволеності клієнтів, їхнє бажання повернутися або рекомендувати заклад іншим. Основні послуги готелів охоплюють забезпечення тимчасового проживання, харчування, прибирання, безпеку та ряд інших функцій, які роблять перебування гостей максимально комфортним. Саме від рівня організації цих послуг залежить не лише репутація готельного закладу, а й його прибутковість, популярність серед туристів та загальна конкурентоспроможність на ринку.

Поняття готельних послуг має широкий спектр значень, оскільки їх якість та наповнення можуть суттєво відрізнятися залежно від класу готелю, категорії номерного фонду, рівня сервісу та інших факторів. Головною функцією будь-якого готельного підприємства є надання тимчасового місця проживання для відвідувачів. Проте сам факт надання номера для проживання не є достатнім для забезпечення комфорту та задоволення гостей, тому кожен готель пропонує ряд додаткових сервісів, що полегшують перебування клієнтів та роблять їхній досвід у готелі максимально приємним.

Готельні послуги умовно поділяються на основні та додаткові. Основні послуги – це ті, які є обов'язковими для надання готелем відповідно до стандартів індустрії гостинності. Вони включають проживання, прибирання номерів, зміну постільної білизни, забезпечення базовими зручностями (меблями, технікою, засобами гігієни). Ці послуги формують базову основу будь-якого готельного

закладу, незалежно від його рівня.

Однією з найважливіших складових готельного сервісу є послуга тимчасового проживання. Вона передбачає надання номера для гостя на визначений період часу. Проживання в готелі супроводжується використанням комплексу послуг, таких як забезпечення водопостачанням, опаленням, електроенергією, вентиляцією, кондиціонуванням, доступом до телекомунікацій та інтернету. Гості очікують певного рівня комфорту, включаючи м'які меблі, зручне ліжко, телевізор, письмовий стіл, гардеробну шафу та інші необхідні предмети інтер'єру. Якість послуги проживання залежить від технічного стану номерного фонду, рівня чистоти та санітарно-гігієнічних умов.

Окремою складовою основних послуг готельного господарства є харчування. Воно може надаватися у вигляді різних варіантів: сніданків, повного або часткового пансіону, обслуговування в ресторані чи через room service. Багато готелів пропонують різні формати харчування, залежно від концепції закладу: а-ля карт, шведський стіл, фуршетне обслуговування. Висока якість страв, різноманітність меню, дотримання санітарних норм та професійне обслуговування є ключовими елементами ефективного надання харчових послуг у готельній індустрії.

Прибирання номерів і загальних приміщень є ще однією важливою складовою готельного сервісу. Регулярне прибирання, заміна постільної білизни, чистота ванних кімнат та коридорів безпосередньо впливають на рівень комфорту гостей. Система клінінгових послуг у готелі повинна бути організована таким чином, щоб гості завжди отримували високий рівень чистоти без дискомфорту. Багато готелів впроваджують сучасні технології автоматизованого прибирання, екологічно чисті миючі засоби, а також систему контролю якості виконання санітарних робіт.

Безпека проживання – ще один фундаментальний аспект основних готельних послуг. Вона включає фізичну охорону території, відеоспостереження, електронні замки на дверях номерів, пожежну сигналізацію, сейфи в номерах, а також

забезпечення медичної допомоги в разі необхідності. Готелі високого рівня використовують біометричні системи доступу, електронні ключі, які дозволяють контролювати вхід у номери та приміщення загального користування. Важливою складовою безпеки є також дотримання пожежних норм, наявність евакуаційних виходів, протипожежного обладнання та детально розроблених планів дій у надзвичайних ситуаціях.

Готельний сервіс також включає широкий спектр інформаційних послуг. Адміністрація готелю повинна забезпечити гостей необхідною інформацією про правила проживання, графік роботи закладу, транспортні маршрути, туристичні місця, екскурсійні програми, можливості дозвілля в місті. Багато готелів пропонують консьерж-сервіс, який допомагає бронювати квитки, замовляти таксі, організувати екскурсії. Високий рівень комунікації між персоналом готелю та гостями значно покращує їхній досвід перебування.

Таким чином, основні готельні послуги є комплексним поняттям, яке включає проживання, харчування, прибирання, безпеку та інформаційне обслуговування. Вони є базовими складовими готельного бізнесу та безпосередньо впливають на рівень задоволеності клієнтів. Якість надання цих послуг визначає конкурентоспроможність готелю, його популярність серед гостей та загальну ефективність діяльності. В сучасних умовах готелі прагнуть підвищити рівень сервісу, впроваджуючи новітні технології, автоматизовані системи управління, екологічно безпечні засоби прибирання, персоналізовані послуги та інші інноваційні підходи для покращення досвіду перебування гостей.

Ще одним важливим аспектом надання основних послуг у готельному бізнесі є рівень персоналізації обслуговування. Сучасні тенденції у сфері гостинності спрямовані на створення індивідуального підходу до кожного гостя. Це може включати запам'ятовування уподобань постійних клієнтів, персоналізовані привітання, можливість вибору варіантів номерів, спеціальні послуги для сімей з дітьми чи бізнес-мандрівників. Використання CRM-систем та баз даних клієнтів

дозволяє готелям аналізувати потреби гостей та пропонувати їм послуги, які максимально відповідають їхнім очікуванням.

Додатково, сучасні готелі впроваджують технологічні рішення, такі як мобільні додатки для бронювання та управління перебуванням, автоматизовані системи check-in/check-out, електронні ключі, інтеграцію з голосовими помічниками для управління номером. Це значно покращує досвід гостей та робить процес перебування більш комфортним.

Готельний сервіс також включає широкий спектр інформаційних послуг. Адміністрація готелю повинна забезпечити гостей необхідною інформацією про правила проживання, графік роботи закладу, транспортні маршрути, туристичні місця, екскурсійні програми, можливості дозвілля в місті. Багато готелів пропонують консьерж-сервіс, який допомагає бронювати квитки, замовляти таксі, організовувати екскурсії. Високий рівень комунікації між персоналом готелю та гостями значно покращує їхній досвід перебування.

1.2. Нормативно-правове забезпечення організації готельних послуг

Надання готельних послуг в Україні здійснюється в чітко визначених правових рамках і гарантується комплексом нормативно-правових актів. Без стабільного правового середовища, яке регулює взаємовідносини між суб'єктами господарювання, працівниками та споживачами послуг, готельний бізнес не може працювати ефективно. Важливою особливістю сучасної системи готельного господарства є різноманітність форм власності, організаційно-правових форм підприємств, серед яких домінують приватні підприємства, товариства з обмеженою відповідальністю та акціонерні товариства.

Приватне підприємство - це юридична особа, створена на основі індивідуальної або колективної приватної власності, на яку не поширюється обмеження щодо мінімального статутного капіталу. Ця форма надає широкі

можливості для гнучкого управління, оскільки адміністративна структура і правова система маєтку встановлюються безпосередньо засновниками. У сфері готельного господарства ця форма підприємництва досить поширена завдяки простоті реєстрації та оперативності в прийнятті рішень.

Товариство з обмеженою відповідальністю (ТОВ) - форма господарської діяльності, при якій статутний капітал поділено на частки, що належать учасникам.

Ця форма забезпечує певні гарантії для захисту інтересів учасників і обмежує їхню відповідальність сумою їх вкладу. У готельній індустрії компанії з обмеженою відповідальністю часто використовуються для реалізації малих і середніх проектів, де власники прагнуть розподілити ризик, зберігаючи контроль над процесом управління.

Акціонерне товариство займає особливе місце серед суб'єктів господарювання і може бути як публічним, так і приватним. Вони ділять статутний капітал на акції, які можуть обертатися на фондовому ринку. Законодавством чітко визначено, що мінімальний розмір статутного капіталу акціонерного товариства не може бути меншим за суму, еквівалентну 1250 розмірам мінімальної заробітної плати. Залежно від форми – публічне (ПАТ) чи приватне (ПрАТ) – можливе або публічне, або лише приватне розміщення акцій. Прийняті зміни в законодавстві також повертають у правове поле історичну назву "відкрите акціонерне товариство" (ВАТ), яка може використовуватись замість ПАТ.

Проте процес реформування структури власності готельного господарства має свої труднощі. Зокрема, створення контрольованого державою акціонерного товариства не завжди покращує ефективність управління. На практиці ради таких установ часто демонструють ті самі бюрократичні ознаки, що й державні структури, зменшуючи ініціативу та відповідальність за фінансові результати. Повільні темпи приватизації готелів у минулому також вказують на обережність держави у передачі цих об'єктів приватному сектору, особливо для готелів, які є збитковими або недостатньо зайнятими.

На міжнародному рівні методи управління готельними компаніями відрізняються. Найпоширеніші моделі включають контракти на управління, франчайзинг, лізинг, акції, спільні підприємства, а також синдикати та консорціуми. Кожна модель має свої особливості щодо структури субординації, ступеня централізації та ступеня відповідальності кожної сторони. В Україні поступово імплементуються такі підходи, особливо у великих містах, де ринок готельних послуг є найбільш динамічним.

Варто також зазначити, що ефективність індустрії гостинності значною мірою залежить від наявності стабільного нормативно-правового середовища. Законодавче регулювання має не лише сприяти підприємництву, а й створювати умови для виникнення приватних і державних готельних закладів. Останній може виконувати важливу соціальну функцію, надаючи доступне житло для малозабезпечених верств населення та сприяючи розвитку внутрішнього туризму.

Тому вдосконалення нормативно-правового забезпечення готельного господарства України має базуватися на таких основних принципах: прозорість правил гри для гравців ринку; адаптація міжнародного досвіду готельного господарства; заохочення конкуренції через розвиток різних форм власності; правові стимули для модернізації та підвищення якості послуг. Дотримання цих принципів дозволить не лише підвищити ефективність галузі, а й зміцнити її позитивний імідж на регіональному та міжнародному рівнях.

Значний вплив на правове забезпечення діяльності готельного господарства в Україні має система національного законодавства, яка охоплює як загальні положення господарської діяльності, так і спеціальні акти, безпосередньо спрямовані на регулювання сфери туризму та готельного господарства. Основою правової діяльності суб'єктів господарювання є Господарський кодекс України, який визначає правовий статус підприємств, порядок створення, реорганізації та ліквідації підприємств та загальні правила здійснення підприємницької діяльності.

Крім того, важливу роль відіграє Цивільний кодекс України, який регулює

договірні відносини між споживачами та надавачами гостинних послуг. Зокрема, у сфері готельних послуг особливого значення набувають положення договорів оренди майна, договорів надання послуг та правила відповідальності за порушення зобов'язань.

Загальні принципи державної політики у сфері туризму, включаючи готельне господарство, визначені Законом України «Про туризм». Цей закон визначає основні вимоги до туристичних послуг, умови ліцензування та сертифікації та правила взаємодії між суб'єктами туристичної діяльності. Готельні заклади, які є частиною туристичної інфраструктури, визначені цим законом, повинні відповідати певним стандартам і вимогам до якості послуг.

Закон України «Про захист прав споживачів» є важливою частиною нормативної бази. Він зобов'язує готельні заклади надавати повну, достовірну та своєчасну інформацію про свої послуги, ціни та умови проживання, а також передбачає методи захисту прав клієнтів у разі неналежного обслуговування. Крім того, цей закон визначає відповідальність виконавця послуг у випадку, якщо неякісні або небезпечні товари (послуги) завдають шкоди життю, здоров'ю чи майну споживача.

Державні стандарти України (ДСТУ) є окремою категорією нормативно-правових актів, які регулюють категорію готелів, умови проживання, санітарно-гігієнічні вимоги, рівень обслуговування тощо. Наприклад, ДСТУ 4268:2003 визначає загальні положення щодо класифікації готельних послуг, включаючи вимоги до номерного фонду, сервісу та рівня комфорту. Ухвалений стандарт сприяє уніфікації та підвищенню довіри туристів, дозволяючи об'єктивно оцінювати якість готельного продукту.

Порядок надання готельних послуг, затверджений постановою Кабінету Міністрів України No 803 від 15.07.2004 р., є ще одним нормативним актом. Цей документ містить список обов'язкових послуг, правила користування номером, обов'язки та права адміністрації готелю та клієнтів. Саме цей документ є

практичною основою, з якою працівники готельного сектору працюють щодня, організовуючи сервіс.

Система добровільної сертифікації готельних послуг заслуговує особливої уваги. В Україні використовується добровільний підхід до категоризації готелів (присвоєння зірок). Цей підхід базується на вимогах ДСТУ та відповідних рекомендаціях Мінекономіки. Присвоєння певної категорії є важливим для позиціонування компанії на ринку, встановлення цінової політики та залучення іноземних туристів, орієнтованих на міжнародну класифікацію.

Крім того, необхідно дотримуватися Закону України «Про благоустрій населених пунктів», який регулює зовнішній вигляд території готельного комплексу, облаштування паркувальних місць, освітлення, озеленення та інші елементи, які сприяють комфорту клієнтів у готелі. Порушення цих вимог може призвести до штрафів або обмежень у роботі компанії.

Кодекс законів про працю України та Закон України «Про охорону праці» відіграють значну роль у сфері праці та трудових відносин. Вони встановлюють стандарти щодо тривалості робочого часу, умов праці, охорони праці та особливостей працевлаштування неповнолітніх і жінок, щоб переконатися, що працівники готелів працюють у безпечному середовищі. З огляду на специфіку готельної справи, де працівники часто працюють за змінним графіком, у нічний час або у вихідні дні, дотримання трудового законодавства має вирішальне значення.

Важливо відзначити, що законодавство, яке регулює сферу готельних послуг в Україні, все частіше інтегрується з практикою, прийнятою в інших країнах. Відповідно до процесу євроінтеграції українське законодавство зазнає значних змін, спрямованих на приведення його у відповідність до законодавства Європейського Союзу. Це стосується як стандартів якості, так і прозорості ведення бізнесу, екологічних вимог, цифровізації процесів бронювання та обліку, а також захисту персональних даних споживачів згідно з вимогами GDPR.

Багато документів Всесвітньої туристичної організації (UNWTO),

Міжнародної організації праці (МОП) і Міжнародної асоціації готелів і ресторанів (IH&RA) вказують на важливу роль, яку відіграють у міжнародному регулюванні готельної справи. Вони розробляють стратегії щодо якості обслуговування, професійної етики працівників, екологічної відповідальності, гендерної рівності та недискримінації в готельному бізнесі.

1.3. Сучасні тенденції та проблеми надання основних послуг у готелях

Економіка багатьох країн значною мірою впливає на сектор туризму та гостинності, який має вирішальне значення. Готелі стикаються з новими проблемами, які вимагають адаптації та впровадження сучасних тенденцій у наданні основних послуг через глобалізацію та зміни споживчих вподобань. У той же час ця адаптація супроводжується кількома проблемами, які ускладнюють якість надання послуг.

Використання технологій є однією з основних тенденцій у готельній галузі. Сучасні готелі використовують автоматизовані системи для реєстрації, приймання та виселення гостей, що скорочує час очікування та покращує обслуговування. Багато готелів пропонують гостям можливість самостійно реєструватися за допомогою мобільних додатків або терміналів самообслуговування, що дає гостям більше автономії та зменшує навантаження на персонал.

Зростаюча увага до персоналізації послуг також є важливою тенденцією. Готелі прагнуть до індивідуального підходу до клієнтів, тому вони використовують системи управління відносинами з клієнтами (CRM), щоб враховувати вподобання гостей і надавати їм персоналізовані пакети послуг. Персоналізація може включати не лише зміну умов у номері, але й пропозицію спеціальних заходів або обслуговування для задоволення потреб конкретного клієнта.

Сучасні готелі приділяють велику увагу сталому розвитку та зеленому туризму. Багато готелів почали зменшити свій вплив на навколишнє середовище,

використовуючи енергозберігаючі технології та екологічно чисті матеріали, оскільки клієнти все більше обізнані про екологічні проблеми. Готелі пропонують екологічно чисті продукти та послуги, використовують відновлювані джерела енергії, оптимізують витрати води, створюють системи утилізації відходів і активно використовують відновлювані джерела енергії.

Попри наявність численних тенденцій розвитку, готельна індустрія стикається з низкою проблем, які ускладнюють надання високоякісних послуг.

Одна з основних проблем - надзвичайно висока конкуренція в індустрії. Традиційні готелі постійно переглядають свої стратегії надання послуг через появу великих міжнародних мереж готелів і нових гравців, які використовують сучасні бізнес-моделі, такі як Airbnb. Завдяки цьому тиску необхідно інвестувати в модернізацію інфраструктури, технологій і маркетингових кампаній, що часто вимагає значних фінансових витрат.

Залучення та утримання кваліфікованого персоналу також є проблемою. У зв'язку з високими вимогами до якості обслуговування готелі повинні гарантувати, що їхні працівники мають належну підготовку. Цей процес є не лише економним, але й вимагає постійного вдосконалення існуючих систем навчання персоналу.

Зростання попиту на «розумні» готелі та автоматизацію послуг також призводить до труднощів для більш традиційних готелів адаптуватися до цих нововведень. Впровадження нових технологій часто вимагає великих інвестицій і часу на навчання персоналу, що може призвести до тимчасових труднощів у наданні якісних послуг.

Зміни, спричинені пандемією COVID-19, повинні бути особливо враховані. Це поставило готельну індустрію перед важким випробуванням, яке змусило багатьох операторів переглянути свої методи обслуговування гостей. Протягом пандемії попит на готельні послуги значно знизився. Багато готелів припинили роботу, а ті, що залишилися відкритими, були змушені впроваджувати нові заходи безпеки.

Багато готелів почали використовувати безконтактні технології, щоб зменшити ймовірність зараження. Це включає автоматизовані системи доставки їжі та інших послуг до номерів, безконтактні методи реєстрації та мобільні програми для оплати та доступу до номерів. Дотримання високих стандартів гігієни та санітарії також стало важливим під час пандемії. Готелі почали активно дезінфікувати поверхи та номери, особливо після кожного гостя.

Управління ресурсами, такими як персонал, енергія, вода та інші витратні матеріали, є однією з основних проблем, з якими стикаються готелі. Багато готелів мають проблеми з оптимізацією ресурсів, що призводить до високих витрат. Наприклад, готелі прагнуть впроваджувати енергозберігаючі технології, оскільки використання енергії та води є важливим фактором, що впливає на вартість послуг. Однак проблема полягає в тому, що реалізація таких технологій потребує великих фінансових вкладень, що не завжди доступно для готелів, особливо малих або середніх.

Відходи також є проблемою. Готелі створюють великий обсяг відходів, включаючи харчові, пластикові та паперові відходи в сучасному споживанні. Політика сталого розвитку готельних підприємств передбачає впровадження ефективних систем утилізації або переробки відходів. З іншого боку, багато готелів досі не мають достатніх систем для збору та утилізації цих відходів, що створює додаткові проблеми.

Доступність для людей з обмеженими можливостями є важливим питанням у контексті сучасних тенденцій у готельному сервісі. Готелі повинні забезпечувати доступність для всіх, включаючи людей з обмеженими можливостями, через зростаючу увагу до рівності в суспільстві та інклюзивності. Це вимагає не лише модернізації будівель, але й створення послуг, які відповідають потребам гостей, таких як доступні ванні кімнати, ліфти, пандуси та інші інфраструктурні елементи. На жаль, не всі готелі готові інвестувати в таку адаптацію, і це може стати обмеженням для багатьох потенційних клієнтів.

Сучасні готелі також стикаються з проблемою управління своєю репутацією в Інтернеті. В епоху цифрових технологій відгуки та рейтинги, які можна знайти на таких платформах, як TripAdvisor, Booking.com і Google Reviews, мають вирішальне значення для вибору клієнтами готелю. Навіть якщо готель пропонує чудові послуги, погані відгуки або низькі рейтинги можуть значно зменшити кількість бронювань. Це посилює тиск на готелі, які повинні постійно стежити за ситуацією та покращувати обслуговування, щоб запобігти негативним відгукам. Водночас бізнес стикається з великою проблемою зловживання позитивними відгуками або неправдивих оцінок.

Нестабільності в економіках країн, де розташовані готелі, можуть значно вплинути на рівень попиту на готельні послуги. Витрати на надання послуг можуть змінюватися через зміни валютних курсів, інфляцію та підвищення цін на енергоносії. У таких умовах готелі змушені знаходити шляхи зниження витрат, що може призводити до скорочення кількості персоналу або погіршення якості обслуговування.

Великі дані та аналітика також є важливою тенденцією для покращення обслуговування клієнтів і управлінських процесів у готелях. Готелі можуть прогнозувати потреби клієнтів і надавати більш індивідуальні послуги, використовуючи велику кількість даних про поведінку гостей, їхні уподобання та історії бронювань. Наприклад, система може використовувати аналіз поведінки гостя, щоб автоматично запропонувати послугу, яка відповідає його інтересам, або запропонувати персоналізовану пропозицію під час наступного перебування гостя.

Аналітика великих даних також допомагає ефективніше використовувати ресурси, зокрема за допомогою прогнозування рівня заповнюваності готелів і оптимізації ціноутворення. Щоб бути конкурентоспроможними, такі технології допомагають готелям знизити витрати та адаптувати свої стратегії до змінюваного попиту.

Ціноутворення є важливою частиною будь-якого готельного бізнесу.

Використання динамічного ціноутворення стало надзвичайно важливим. Динамічні ціни змінюються залежно від багатьох факторів, включаючи час до заїзду, заповнюваність номерів, попит і навіть погоду, а не залишаються незмінними протягом певного періоду часу. Це дозволяє готелям максимізувати прибуток у періоди високого попиту та залучати клієнтів у сезон низького попиту через знижені ціни.

У процесі динамічного ціноутворення використовується спеціалізоване програмне забезпечення, яке дозволяє автоматично коригувати ціни в режимі реального часу на основі внутрішніх та ринкових факторів. Тим не менш, використання такого методу вимагає ретельного моніторингу та точного прогнозування, оскільки неправильне налаштування системи може призвести до втрати клієнтів або невиправдано високих цін.

Конкуренція з боку платформ для оренди житла, таких як Airbnb, Booking.com та інші, є одним із головних викликів для традиційних готелів. Зростання популярності альтернативних варіантів розміщення (квартири, будинки та приватні кімнати) посилює конкуренцію в готельному бізнесі. Готелі змушені адаптувати свої стратегії та сервіси до цих нових умов, оскільки оренда житла через ці платформи дозволяє клієнтам отримати більш індивідуальний досвід проживання за конкурентними цінами.

Зокрема, готелі почали використовувати ідеї, подібні до Airbnb, щоб надати своїм клієнтам більш гнучкі умови проживання, такі як можливості довгострокової оренди. Інші готелі, з іншого боку, надають унікальні послуги або спеціалізуються на певних клієнтах, таких як екологічні готелі чи люксові апартаменти.

Розвиток сучасних готельних послуг залежить від глобалізації. Все більше готелів намагаються відповідати світовим тенденціям і надавати своїм клієнтам як місцеві, так і міжнародні стандарти обслуговування. Це включає надання послуг, які відповідають світовим стандартам екологічної сталості, врахування міжнародних стандартів обслуговування та харчування та створення пропозицій,

які адаптуються до різних культурних груп.

Крім того, глобалізація впливає на управління готельними мережами, оскільки багато великих готельних брендів відкривають філії в різних країнах. Це дозволяє їм стандартизувати якість послуг і надавати гостям по всьому світу однаковий досвід.

Зростання значення мобільності та гнучкості для гостей є однією з основних тенденцій. Сучасні гості очікують, що з розвитком технологій вони зможуть не тільки робити бронювання номерів або оплачувати через мобільний додаток, але й керувати іншими частинами свого перебування, такими як замовляти їжу чи бронювати додаткові послуги безпосередньо зі своїх мобільних пристроїв.

Мобільні додатки, які активно впроваджуються готелями, дозволяють гостям не лише бронювати номери, але й користуватися додатковими послугами, переглядати інформацію про місцеві події та оплатити. Це дозволяє зменшити залежність від традиційних способів взаємодії з персоналом і надати клієнтам більш зручний і персоналізований досвід.

Існують проблеми та переваги впровадження нових технологій у сферу готельних послуг. Одним із них є високі витрати на впровадження інноваційних рішень, таких як автоматизовані системи реєстрації та виселення, інтерактивні системи управління номерами або мобільні програми. Ці інвестиції можуть бути значними для малих і середніх готелів, що створює певні перешкоди для технологічного прогресу.

Необхідність навчати персонал для роботи з новими системами, а також постійне оновлення та підтримка технічного забезпечення є ще однією проблемою. Готелі повинні постійно вдосконалюватися, щоб забезпечити високу якість обслуговування в сучасних технологічних умовах.

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЮ "УКРАЇНА"

2.1. Загальна характеристика готелю "Україна"

Готель «Україна» є одним із найвідоміших готелів столиці України, який має історичну та архітектурну цінність. Він розташований на Майдані Незалежності, головній площі країни, у самому центрі Києва, і є символом готельної інфраструктури, а також цілої епохи розвитку міста. Кожен, хто хоча б раз був у Києві, добре знає його фасад, оскільки він відображає центральну частину міста, яку можна побачити з боку вулиці Інститутської, Хрещатика та верхньої частини майдану.

Готель «Україна» отримує постійний потік гостей з різних куточків світу завдяки своєму стратегічно вигідному розташуванню. Ці гості включають туристів, бізнесменів, політиків і делегації. Готель є чудовим місцем для розміщення під час візитів до столиці завдяки близькості до адміністративних установ, музеїв, торговельних центрів, культурних пам'яток і історичних об'єктів.

Сьогодні «Україна» - це готельний комплекс, який поєднує в собі сучасний сервіс і класичну радянську архітектуру. Він має розвинену інфраструктуру, яка включає ресторани, конференц-зали та номери різних категорій, а також додаткові послуги, які відповідають стандартам готелю чотиризіркового. Однак, незважаючи на модернізацію, готель зберіг свій унікальний історичний вигляд і атмосферу, які є привабливими для шанувальників історичної спадщини.

Історія готелю починається ще в 1950-х роках, коли було вирішено побудувати великий готельно-ресторанний комплекс у самому центрі столиці Української РСР. Мета проекту полягала в тому, щоб побудувати інституцію, яка б підкреслювала статус Києва як одного з головних міст Союзу. Будівля спочатку називалася готелем «Москва». Це був типовий приклад архітектури сталінського

ампіру, який був поширеним у міському середовищі того часу.

Готель урочисто відкрили у 1961 році після кількох років будівництва. Одразу ж став одним із найвищих будівель у центрі Києва. Його величезний, симетричний, монументальний будинок став центром майдану та важливою частиною візуального ландшафту міста. Впродовж багатьох років готель був центром політичного та культурного життя, де зупинялися відомі артисти, дипломати та державні діячі.

Готель перейменували на «Україну» після того, як Україна отримала незалежність у 1991 році, щоб ознаменувати новий етап у своїй історії. У наступні роки будівля зазнавала ремонтів, оновлень і спроб модернізувати. Незважаючи на це, вона залишається прикладом модерністської архітектури минулого століття з деякими оновленими елементами в інтер'єрі та покращеним рівнем обслуговування.

У 2000-х роках готель знову став важливим через своє розташування на Майдані Незалежності, який був центром великих подій в Україні, таких як Помаранчева революція 2004 року та Революція Гідності 2013–2014 років. У той час готель «Україна» використовувався як місце збору журналістів, волонтерів і активістів. З вікон номерів було видно широкий вигляд подій, які змінили історію України.

Хоча в дизайні готелю «Україна» є елементи класицизму та неоренесансу, він є типовим прикладом сталінського ампіру. Використання масивних форм і великої кількості декоративних елементів, таких як пілястри, колони, карнизи та арки, є характерними рисами цього стилю. Від широкого цокольного поверху до звуженої верхівки з куполоподібним завершенням готель має чітко виражену вертикальну композицію.

Декоративна ліпнина, що повторюється по всій висоті будівлі, і великі вікна створюють ритм і гармонію на фасаді. Ризаліт з аркою над головним входом підкреслює центральну частину фасаду. Споруда має високу висоту, що дозволяє

їй домінувати над навколишнім середовищем, але вона не виглядає чужорідною в міському ландшафті.

У готелі також використовуються відповідні стилістичні елементи, включаючи високі стелі, мармурові сходи, кришталеві люстри, паркетну підлогу та широкі коридори. У радянських номерах були традиційні меблі, характерні для того часу. Згодом частину номерного фонду оновили, додавши сучасні зручності.

Будівля й досі зберігає свій оригінальний вигляд, який є унікальним і пізнаваним, незважаючи на те, що багато разів обговорювалося питання про реконструкцію або повне оновлення фасаду готелю. Архітектори та містобудівники вважають, що збереження цього об'єкта як пам'ятки радянської епохи є життєво важливим, оскільки він має історичну та культурну цінність.

Місце розташування готелю «Україна» є одним із найважливіших факторів успіху. Будівля розташована по вулиці Інститутській на самому верху Майдану Незалежності, з якого відкривається вид на центральну частину міста. Це одне з найвідоміших і найпопулярніших місць Києва, тому готель дуже привабливий для відвідувачів і гостей столиці.

У безпосередній близькості від готелю знаходяться важливі культурні та адміністративні об'єкти, такі як Кабінет Міністрів, Адміністрація Президента, Верховна Рада, Національна філармонія, Будинок профспілок, Головноштамт, Національна музична академія України імені Чайковського, багато музеїв, театрів, торгові центри, кафе та ресторани.

Одним із найважливіших факторів успіху готелю «Україна» є його розташування. Поруч розташована станція метро «Майдан Незалежності», а також зупинки автобусів, маршрутних таксі та трамваїв на наземному транспорті. Це полегшує доступ до будь-якої частини Києва, як правобережної, так і лівобережної. До Центрального залізничного вокзалу 10 хвилин їзди, а до міжнародного аеропорту «Бориспіль» за умови вільного руху 40 хвилин.

Інфраструктура готелю розроблена таким чином, щоб задовольнити всі

потреби клієнтів. У безпосередній близькості є багато закладів, які пропонують українську, європейську та грузинську кухню, паби, кав'ярні, магазини сувенірів і галереї, а також великі торгові комплекси, такі як «Глобус», «ЦУМ» і «Мандарин Плаза». Крім того, неподалік є місця для прогулянок, такі як парк імені Тараса Шевченка, Хрещатий парк і Володимирська гірка з видом на Дніпро.

Готель «Україна» пропонує широкий спектр номерів, які відрізняються за класом, розмірами, функціональністю та дизайном інтер'єру. Понад 350 номерів дозволяють приймати великі делегації, групи туристів, бізнес-подорожуючих та окремих гостей.

Готель «Україна» - це класичний міський готель, розрахований на туристичну та ділову аудиторію. Це чотиризірковий готель за класифікацією, яка враховує якість послуг, якість обслуговування, необхідні сервіси та вимоги до інфраструктури. Готелі цього типу пропонують широкий спектр послуг, включаючи розміщення, харчування, проведення ділових заходів і розваг, відповідно до концепції сучасного міського готелю. Готель має понад 363 номерів, що дозволяє йому приймати велику кількість людей, у тому числі тих, хто приходить на міжнародні події, урочисті заходи або під час пікового туристичного сезону. Це робить «Україну» одним із найпотужніших готелів у центрі столиці, що дає підстави розглядати його як приклад великого підприємства готельного господарства зі сталою операційною моделлю та потребою в постійному удосконаленні з урахуванням змін ринку, потреб клієнтів і тенденцій у галузі гостинності.

Одним із найвідоміших готельних комплексів столиці є готель «Україна», який розташований на Майдані Незалежності в самому центрі Києва. Будівля складається з 14 поверхів і налічує 363 номери різних категорій, що дозволяє одночасно розмістити до 550 гостей, включаючи великі делегації, групи туристів, бізнес-подорожуючих і окремих гостей. Крім номерів готель пропонує різноманітні послуги, включаючи ресторан, конференц-зали, бізнес-центр, салон краси, спа-

центр, масажний кабінет, сауну, пральню, хімчистку та паркінг на 69 місць. Три підземні поверхи готелю можуть використовуватися як сховища цивільної оборони.

Усі номери готелю «Україна» входять до різних категорій за класом, розмірами, функціональністю та дизайном інтер'єру:

Економ - кімнати площею 15–19 кв.м., з базовими зручностями для бюджетного розміщення.

Стандартні номери - однокімнатні номери площею 20–25 кв.м., найбільш доступна категорія, обладнана всім необхідним для комфортного перебування: двоспальне або два односпальні ліжка, письмовий стіл, шафа, телевізор, телефон, ванна кімната з душем або ванною. Частина з них має балкони з панорамним видом на Хрещатик або Майдан Незалежності.

Стандарт Maidan View - однокімнатні номери з панорамним видом на Майдан Незалежності, площею 20–25 кв.м.

Стандарт сімейний - двокімнатні номери площею 40 кв.м., призначені для сімейного відпочинку та людей з обмеженими фізичними можливостями.

Напівлюкси - покращений варіант площею 40 кв.м. з більшим простором, додатковими меблями (м'який куточок, кавовий столик), іноді - з розділенням спальної та вітальної зони. Часто обираються для тривалого проживання або для розміщення з сім'єю.

Люкси - просторі двокімнатні номери площею 40–50 кв.м. з вишуканим інтер'єром, окремими зонами відпочинку та роботи. У деяких люксах передбачено джакузі, панорамні вікна, дизайнерські меблі. Вони популярні серед дипломатичних представництв, бізнес-туристів високого рівня, а також у гостей, які цінують розкіш і простір.

Бізнес-люкс - трикімнатні номери площею 50 кв.м., з панорамним видом на Майдан Незалежності, спальнею, кабінетом та вітальною. Ідеально підходить для ділових поїздок.

Представницький люкс - номери площею 76 кв.м., з двома спальнями, двома

ванними кімнатами та просторою вітальнею. Вибір для найвибагливіших гостей.

Дуплекс - номери площею 53 кв.м., що складаються з вітальні та двох спалень з окремими ванними кімнатами. Зручні для розміщення сімей чи невеликих груп.

Президентський люкс - найбільш престижна категорія, яка складається з кількох кімнат: спальні, вітальні, робочого кабінету, ванної кімнати з джакузі, іноді з додатковою спальнею для охорони або асистента. Ідеально підходить для прийому офіційних делегацій та важливих гостей міста.

Окрім номерного фонду, готель має конференц-залу «Україна» площею 451 кв. м., яка може вмістити до 250 осіб, а також ресторан розміром приблизно того ж розміру. Це дозволяє готелю обслуговуватися як туристичними групами, так і великими діловими заходами.

Таблиця 2.1 - Структура номерного фонду готелю "Україна"

Категорія номера	Кількість номерів	Площа номера (кв.м)	Вартість проживання (грн/2 осіб)
Економ	50	15–19	1 865
Стандарт	150	20–25	2 189
Стандарт сімейний	13	40	3 909
Люкс	75	40–50	3 752
Бізнес-люкс	45	50	4 378
Представницький люкс	20	76	5 941
Дуплекс	5	53	5 472
Президентський люкс	5	100	6 574
Разом	363		

Таблиця 2.2 - Характеристика площ основних приміщень готелю "Україна"

Категорія приміщення	Площа (кв.м.)	Примітки
Стандартні номери	20–25	Однокімнатні номери, частина з видом на Майдан
Напівлюкси	40	Двокімнатні, підходять для сімейного відпочинку
Люкси	40–50	Двокімнатні, з вітальною та спальнею
Бізнес-люкси	50	Трикімнатні, з кабінетом та панорамним видом
Представницький люкс	76	З двома спальнями та двома ванними кімнатами
Дуплекс	53	З вітальною та двома спальнями
Економ	15–19	Базові номери з основними зручностями
Конференц-зала «Україна»	451	Вміщує до 250 осіб
Ресторан	451	Вміщує до 250 осіб

Співвідношення номерів різних категорій у готелі "Україна"

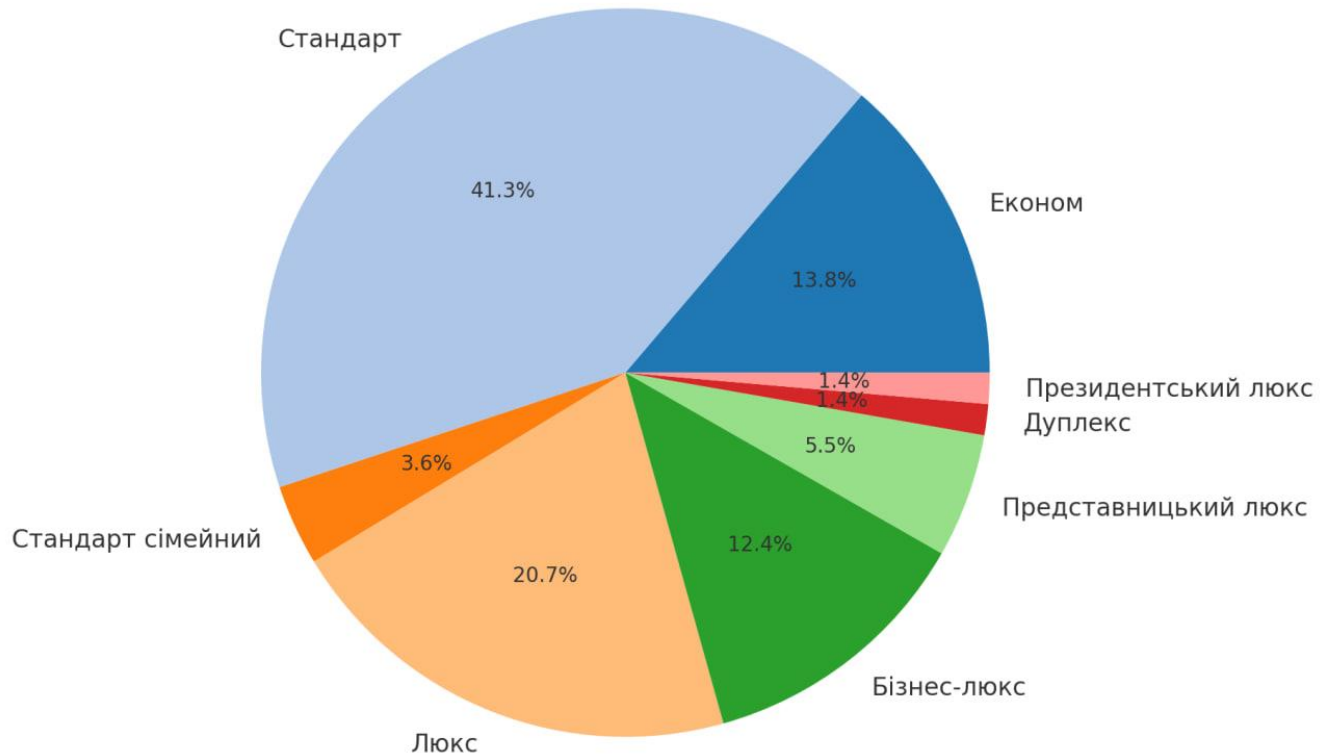


Рис 2.1 – Співвідношення номерів різних категорій у готелі "Україна"

Готель «Україна» пропонує номери, які поєднують класику з сучасним дизайном. У деяких кімнатах є елементи справжнього радянського інтер'єру, включаючи високі стелі, дерев'яні меблі та масивні штори, що додає їм особливого шарму. Інші були оновлені, включаючи нові сантехніки, сучасні технології, системи кондиціонування та доступ до Інтернету.

Кожен номер має Wi-Fi, телевізор, телефон, міні-бар, сейф, фен і туалетно-косметичні засоби. Обслуговування номерів здійснюється щодня з дотриманням усіх гігієнічних стандартів.



Рис 2.2 – Структура управління готелю «Україна»

Готель «Україна» - це комплекс готелів, який пропонує гостям багато переваг, окрім простого проживання. Незважаючи на цілі поїздки, головна мета - забезпечити комфортне перебування.

Серед базових послуг:

цілодобова рецепція - швидке заселення, реєстрація гостей, надання консультацій;

консьєрж-сервіс - допомога у бронюванні квитків, столиків у ресторанах, виклик таксі, організація екскурсій;

послуги пральні та хімчистки - актуальні для тривалого проживання;

обмін валют, банкомати, сейфи;

трансфер до аеропортів, залізничного вокзалу, а також організація індивідуального транспорту.

Для гостей, які перебувають у Києві з діловими цілями, передбачено бізнес-центр: комп'ютери з доступом до інтернету, принтер, копіювальні пристрої, факс. Також пропонуються секретарські послуги за запитом.

Додатково готель надає:

екскурсійні послуги - співпраця з київськими гідами, можливість організувати індивідуальні чи групові тури по Києву, Печерській Лаврі, Андріївському узвозу, музеях тощо;

салон краси, перукарня, масажний кабінет - для комфортного догляду за собою під час подорожі;

магазин сувенірів на території готелю;

послуги охорони та відеоспостереження, що забезпечують безпеку на високому рівні.

Ресторан «Україна», що розташований на першому поверсі готелю з аналогічною назвою, зустрічає відвідувачів у серці Києва, з видом на Майдан Незалежності. Заклад створює атмосферу вишуканості та затишку завдяки поєднанню сучасного стилю та класичної елегантності. На площі понад 450 квадратних метрів ресторан може розмістити до 250 гостей. Стримані кольори в інтер'єрі доповнюються декоративними елементами у стилі неокласики. Це ідеальне місце як для щоденних обідів, так і для урочистих заходів.

Ресторан орієнтований на тих, хто любить українську національну кухню та класичну європейську кухню. Традиційні страви, такі як борщ з пампушками, котлета по-київськи, вареники з різними начинками, медовик і налисники, доступні гостям. Для тих, хто віддає перевагу європейській кухні, є широкий вибір салатів, стеек, пасти, морепродуктів і десертів. Меню постійно змінюється відповідно до сезону, а усі страви готуються зі свіжих і якісних продуктів.

У готелі також є бар на лобі, де можна випити каву, коктейлі та легкі закуски. Це місце, де можна спілкуватися неформально, проводити зустрічі або просто відпочити в затишній атмосфері.

Окрему роль відіграють конференц-зали, які часто використовуються для проведення:

бізнес-форумів,

– прес-конференцій,

тренінгів,
офіційних зустрічей, презентацій.

Від невеликих переговорних кімнат до великих залів, які можуть вмістити понад сто гостей, можуть бути різні варіанти залежно від кількості учасників. Вони оснащені сучасними технологіями, такими як мультимедійні проектори, системи озвучення, мікрофони, фліпчарти, екран і Wi-Fi. Повний технічний супровід подій надається готелем, а також кейтеринг (кава-паузи, обіди, фуршети).

Готель «Україна» славиться ввічливістю, доброзичливістю та професіоналізмом своїх співробітників. Більшість співробітників пройшли навчання відповідно до міжнародних стандартів і мають багаторічний досвід. Усі працівники рецепції, адміністрації та офіціанти повинні вільно володіти іноземними мовами (переважно англійською, німецькою та французькою).

Обслуговування у готелі здійснюється згідно з протоколами гостинності, включаючи:

- оперативне реагування на звернення клієнтів;
- персональний підхід до кожного гостя;
- готовність допомогти у вирішенні будь-яких питань - від замовлення таксі до медичної допомоги;
- турботу про комфорт: своєчасне прибирання номерів, заміна білизни, технічна підтримка.

У готелі регулярно проводяться перевірки, щоб дотримуватися санітарних правил, особливо після пандемії COVID-19. Система дезінфекції була покращена, використовується безконтактна система заселення та встановлено дезінфекційні станції в місцях спільного користування.

Оцінки відвідувачів на онлайн-платформах, таких як Booking, Google Reviews і TripAdvisor, свідчать про те, що сервіс завжди має високу якість. Відзначаються такі фактори, як зручне розташування, гарний вид з вікон, атмосфера ретро-розкоші, доброзичливість персоналу та помірна ціна за проживання в центрі

столиці.

Враховуючи кількість туристів, які відвідали готель «Україна» протягом останніх трьох років, і середню тривалість їх перебування, було проведено оцінку ефективності його діяльності.

Готель «Україна» в Києві зазнав значних змін у завантаженості протягом останніх трьох років через повномасштабну війну. До лютого 2022 року готель мав 90% завантаження. Готель був тимчасово закритий на півроку після початку війни. Після відкриття у 2022 році в готелі проживало від десяти до двадцяти людей на день. У 2023 році відвідуваність зросла до 70–80 осіб на день, але після відключень у 2024 році вона знизилася до 30–40 осіб на день.

Таблиця 2.3 - Динаміка завантаженості готелю "Україна" за 2022–2024 роки

Рік	Середня кількість гостей на добу	Орієнтовна кількість гостей за рік
2022	15	5,475
2023	75	27,375
2024	35	12,775
Разом		45,625

Історичне значення та культурна роль готелю «Україна» - це більше, ніж просто місце розташування; він представляє цілу епоху історії столиці. Його історія почалася ще у 1940-х роках, коли після Другої світової війни було вирішено відновити центр Києва, який був зруйнований нацистськими військами. У цій ситуації будівництво готелю стало важливим архітектурним проектом і частиною відновлення культурного центру міста.

Готель будується в стилі сталінського ампіру. Його висока будівля з колонами, масивними фасадами, деталями ліпнини та шпилем є чудовим прикладом радянської монументальної архітектури. Вона домінує над Майданом Незалежності, створюючи гармонію між комплексом сучасних торговельних центрів, адміністративних будівель і культурних закладів.

У радянські часи готель називали «Москва», що було традиційним знаком дружби, щоб підкреслити зв'язок Києва з центром СРСР. Лише після здобуття незалежності Україна змогла відновити свою національну ідентичність, отримавши свою сучасну назву. Готель став символом столиці, її гідності та стійкості.

У період незалежності готель часто був свідком важливих політичних подій. З його вікон знімали найвідоміші кадри Євромайдану 2013–2014 років, коли людей, які стояли на площі перед ним, захищали своє право на європейське майбутнє.

Активісти, медики та журналісти тимчасово користувалися деякими номерами готелю. На фасаді готелю з'явилися патріотичні банери, а лобі-вхід перетворився на символічну «точку входу» до історичних подій.

Готель пережив період переосмислення після Революції Гідності. З одного боку, необхідність модернізації та оновлення, а з іншого - відповідальність перед минулим. Багато людей вважають, що будівля заслуговує на статус національного пам'ятника через її внесок у формування національної ідентичності України.

Готель «Україна» є важливою частиною туристичного середовища міста, оскільки він розташований у самому центрі столиці. Його місце забезпечує миттєвий доступ до найважливіших пам'яток: Національної філармонії, Андріївського узвозу, Софійського собору та Михайлівського Золотоверхого монастиря, а також безпосередній доступ до найкращих ресторанів, музеїв, музеїв і магазинів.

Готель часто обирають іноземні туристи, які хочуть зануритися в справжнє Київ і побачити столицю зсередини, а не ззовні. Крім того, він гарантує комфортне проживання туристам, які приїжджають до Києва для участі у фестивалях, форумах, спортивних змаганнях, релігійних паломництвах чи інших культурних заходів.

Варто також відзначити, що готель відіграє важливу роль у формуванні першого враження про країну. Для тисяч людей з усього світу «Україна» була першим місцем, де вони ночували, коли прибули в країну. Уявлення про Київ, Україну, її культуру, гостинність і сучасність формуються сервісом, атмосферою,

краєвидами з вікон і символізмом назви.

Готель входить до багатьох міжнародних каталогів готельного бронювання та активно співпрацює з туристичними агентствами та приймає групи. Завдяки своїй історичній цінності, розташуванню та розумній ціні він все ще входить до числа найпопулярніших готелів Києва, незважаючи на вік.

Готель «Україна», як і багато інших туристичних об'єктів, опинилися в складній ситуації після повномасштабного вторгнення Росії в Україну в 2022 році. У перші місяці війни потік туристів фактично зупинився, а частина номерів була тимчасово законсервована. Однак готель не припинив свою діяльність.

У кризовий період готель виконував функції:
тимчасового прихистку для внутрішньо переміщених осіб;
місця розміщення іноземних журналістів, волонтерів, працівників гуманітарних організацій;
бази для координації між громадськими ініціативами;
майданчика для збору допомоги, логістичних центрів та брифінгів.

Одним із найважливіших викликів було забезпечення безпеки клієнтів готелю. У підвалі готелю було облаштовано укриття, розроблено чіткий протокол дій під час повітряної тривоги та змінено графіки обслуговування персоналу.

Збільшення потоку туристів змусило готель змінити бізнес-модель, зосереджуючись на довгострокових клієнтах, співпраці з міжнародними партнерами та отриманні грантів для підтримки роботи. З цієї причини готель вдалося зберегти, не допустивши руйнування чи продажу.

Готель «Україна» має великий потенціал розвитку, незважаючи на труднощі, спричинені війною. Одним із основних напрямків є реставрація з елементами модернізації, тобто збереження історичного вигляду фасаду та внутрішнього оздоблення, одночасно з оновленням комунікацій, покращенням енергоефективності та заміною застарілого обладнання.

2.2. Аналіз якості та організації надання основних послуг у готелі "Україна"

Одним із найвідоміших готелів столиці є готель «Україна», який розташований на Майдані Незалежності в самому центрі Києва. Історія, престижне розташування, велика кількість номерів різних категорій і популярність серед українських і зарубіжних гостей підвищують якість основних послуг. Аналіз якості обслуговування та організації сервісу в готелі «Україна» передбачає ретельне вивчення поточної діяльності готелю, включаючи стандарти, практичні аспекти роботи персоналу, стан матеріально-технічних ресурсів і рівень задоволеності гостей.

Організація основних послуг готелю «Україна» включає проживання, харчування, прибирання номерів, планування розваг і інформаційні послуги. Гості можуть зареєструватися на рецепції готелю, яка працює цілодобово. За спостереженням персонал стійки реєстрації ввічливий, готовий допомогти та оперативно вирішує проблеми, пов'язані з розміщенням. Незважаючи на певну черговість у пікові години, процес поселення відбувається достатньо швидко. Гостям надаються всі необхідні інструкції щодо роботи готельної інфраструктури.

Таблиця 2.4 - Оцінки основних послуг готелю "Україна" за 5-бальною шкалою

Основні послуги	Оцінка якості (1-5)
Проживання в номерах	4
Чистота та прибирання	5
Обслуговування на рецепції	4
Доступність Інтернету	5
Ресторан та харчування	4
Паркування	3
Обслуговування номерів (room service)	4
Спа-послуги	3
Транспортні послуги	4
Відеонагляд та безпека	5

Але слід зазначити, що ресурси рецепції дещо застаріли. Оскільки загальний дизайн рецепції є менш сучасним у порівнянні з новими готелями аналогічного класу, меблі та обладнання потребують часткової модернізації. Це впливає на перше враження гостей, особливо іноземних гостей, які очікують вищої гостинності.

Готель «Україна» пропонує широкий спектр номерів, починаючи від стандартних одномісних номерів і закінчуючи просторими люксами. Апартаменти просторі та мають великі вікна, багато з яких виходять на Майдан Незалежності. Однак стан номерів різний: деякі відремонтовані та відповідають сучасним стандартам, а інші потребують ремонту. Окремі номери мають застарілу сантехніку та деякі меблі мають сліди зносу. Це призводить до того, що рівень задоволеності гостей значною мірою залежить від категорії номера та його стану, коли гості заселяються.

Загалом система прибирання номерів у готелі «Україна» працює добре. Щоденне прибирання проводиться якісно, з новим рушником і гігієнічними засобами. Уважні працівники покоївок дотримуються правил ввічливого спілкування з гостями. З іншого боку, під час піку завантаженості можуть виникнути незначні затримки з прибиранням або недоліки, пов'язані з браком персоналу.

Серед основних послуг готелю «Україна» особливе місце займає харчування, яке надає ресторан комплексу. Щоранку в ресторані сервірується сніданок «шведський стіл», який пропонується з 07:30 до 10:30 і входить у вартість проживання гостей готелю. Сніданки включають холодні та гарячі страви, випічку, свіжі овочі, фрукти, молочні продукти, нарізки м'яса та сиру, а також різноманітні напої. Для бізнес-гостей у будні дні є бізнес-ланчі, а протягом дня є повне меню з обслуговуванням *à la carte*.

Крім того, ресторан пропонує послуги з організації заходів, які можуть бути як офіційними, так і святковими. У готелі є багато залів, які можна використовувати

для банкетів, конференцій, фуршетів, весіль, ювілеїв, дипломатичних прийомів та інших заходів. Кваліфікований персонал допомагає з плануванням, сервіруванням, оформленням залів і технічним супроводом, а також надає професійне обслуговування. У ресторані також регулярно проводяться святкові вечори, тематичні заходи та музичні програми, які покращують сервіс і загальне враження гостей.

Організація харчування заслуговує особливої уваги. Сніданок «шведський стіл» пропонується в ресторані готелю. Асортимент страв достатній, щоб враховувати різні гастрономічні смаки гостей. Пропонуються фрукти, овочі та напої, а також страви європейської та української кухні. Якість їжі загалом відповідає очікуванням гостей, але дизайн ресторану також потрібно покращити, щоб стати більш привабливим. У сезон високого заповнюваності деякі коментарі вказують на бажання більшої різноманітності страв.

Таблиця 2.5 – Загальна характеристика ресторану та послуг

Характеристика/Послуга	Опис	Доступність (для гостей)	Платна/безкоштовна
Тип закладу	Ресторан із українською та європейською кухнею	Для всіх	Платна
Години роботи	07:00–23:00	Для всіх	Безкоштовна
Сніданок (шведський стіл)	Подача з 07:00 до 10:00, включено в проживання	Для гостей готелю	У вартості проживання
Бізнес-ланч	Подача з 12:00 до 15:00, комплексне меню	Для всіх	Платна

Продовження табл.2.5.

Обслуговування в номері	Доставка страв з ресторану до номеру	Для гостей готелю	Платна
Кейтеринг на події	Виїзне ресторанне обслуговування заходів	Для всіх	Платна
Дитяче меню	Спеціальні страви для дітей	Для всіх	Платна

Що стосується додаткових послуг, готель «Україна» надає трансфер, бронювання екскурсій, послугу конференції, послуги для бізнесу, а також елементарні послуги для відпочинку, такі як масаж і салон краси. Якість цих послуг переважно залежить від зовнішніх підрядників або приміщень, які орендуються. Сам готель відповідає за організацію та координацію послуг, тому контроль за якістю послуг може бути недостатнім. Це може призвести до нерівності в якості додаткового сервісу.

Важливим елементом організації обслуговування є підготовка персоналу та професіоналізм. Щоб прийняти іноземних туристів, співробітники готелю «Україна» володіють базовими знаннями іноземних мов, переважно англійської. Однак рівень володіння мовами кожного працівника різний, що може зробити спілкування з іноземними гостями складним у складних ситуаціях. У зв'язку з єдиним стандартом обслуговування тренінги або курси підвищення кваліфікації не проводяться регулярно.

Відгуки клієнтів на веб-платформах є важливим джерелом інформації про якість організації сервісу. Враховуючи їх, очевидно, що основними перевагами готелю є вигідне розташування, краєвид з вікон, просторі номери та сніданок, який входить у вартість проживання. Гості найчастіше вказують на застарілість інтер'єру, технічні проблеми в деяких номерах, недостатню швидкість реагування на запити під час пікових періодів і незначну байдужість персоналу.

Технічний стан будівлі є ще одним елементом, що впливає на якість послуг. У зв'язку з тим, що готель має історичну цінність і зведений у 60-х роках, його інфраструктура потребує регулярних ремонтів. Незважаючи на проведені оновлення, фасади, комунікації та системи кондиціонування ще не повністю модернізовані. Під час спекотного літа клієнти скаржаться на неефективну роботу старих кондиціонерів у деяких номерах, що знижує комфорт.

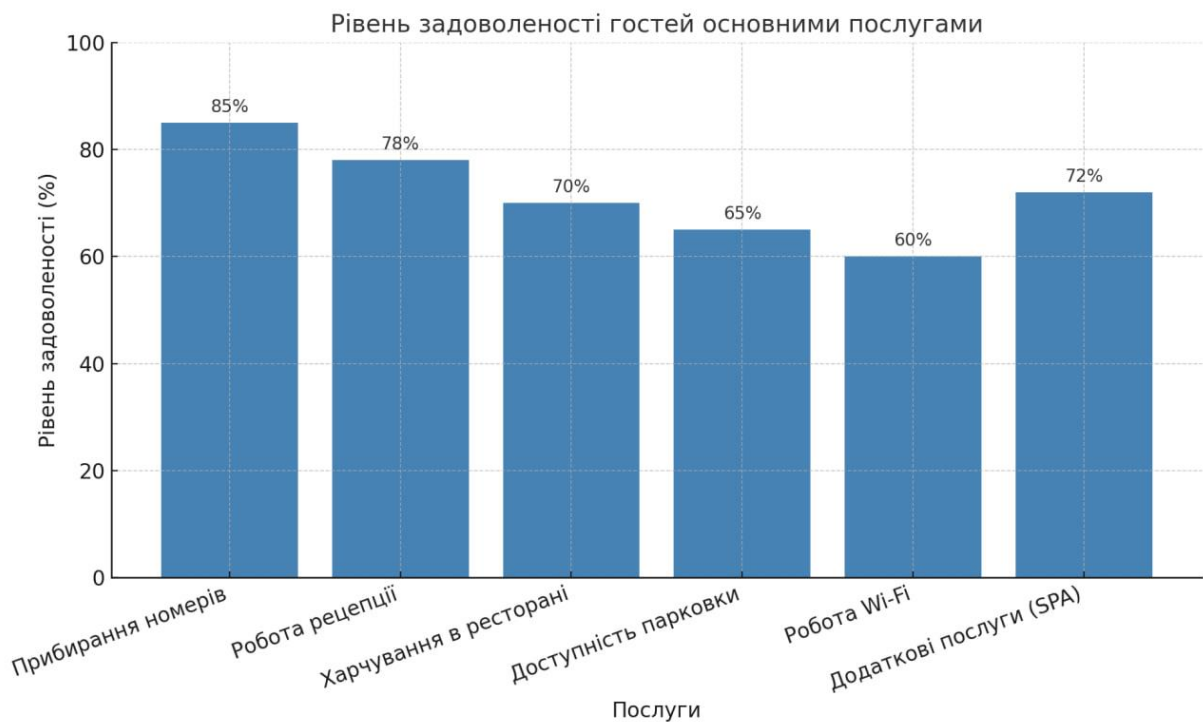


Рис 2.3 – Рівень задоволеності гостей основними послугами

Враховуючи структуру процесу обслуговування, слід зазначити, що готель має внутрішню систему стандартів обслуговування гостей, але їх дотримання залишається нерівномірним. Переважно працівники адміністративної служби та рецепції демонструють високий рівень сервісу. Персонал нижчих ланок, зокрема покоївки та обслуговуючий персонал ресторану, демонструє меншу зацікавленість у наданні чудового сервісу, оскільки вони отримують низьку зарплату та не мають достатньої мотивації.

Цифровізація послуг також має бути пріоритетом. На офіційному сайті готелю «Україна» можна зробити бронювання номерів, переглянути перелік послуг і отримати додаткову інформацію. Однак застарілий дизайн сайту не завжди зручний, особливо на мобільних телефонах. Це перешкоджає швидкому контакту з потенційними клієнтами. Упровадження мобільних додатків або сучасних платформ бронювання може значно покращити організацію основних послуг.

Цифровізація послуг також має бути пріоритетом. На офіційному сайті готелю «Україна» можна зробити бронювання номерів, переглянути перелік послуг і отримати додаткову інформацію. Однак застарілий дизайн сайту не завжди зручний, особливо на мобільних телефонах. Це перешкоджає швидкому контакту з потенційними клієнтами. Упровадження мобільних додатків або сучасних платформ бронювання може значно покращити організацію основних послуг.

У такій ситуації було б розумно розглянути досвід інших готельних брендів, наприклад Marriott і Premier Palace. Наприклад, мережа Marriott активно використовує цифрові сервіси, такі як мобільні додатки для реєстрації, замовлення послуг і швидкої комунікації з адміністрацією. Ці сервіси значно покращили зручність гостей. У Premier Palace Hotel є стандартизована програма навчання персоналу, яка включає розвиток сервісної культури та регулярні тренінги з підвищення кваліфікації. Такий метод забезпечує постійно високий рівень обслуговування та дозволяє швидше адаптуватися до змін у потребах клієнтів. У готелі «Україна» можна значно покращити основні послуги.

Безпека гостей заслуговує особливої уваги. У готелі є служба охорони, пожежна сигналізація та система оповіщення, а також камери відеоспостереження в громадських зонах. Підвищуючи загальну безпеку гостей, персонал ознайомлений з планами евакуації.

Важливо відзначити те, що готель активно співпрацює з туристичними компаніями та організаторами ділових заходів. Наявність конференц-залів і зручних місць для проведення заходів приваблює ділових туристів. Однак для того,

щоб відповідати сучасним вимогам, технічне оснащення конференц-залів також потрібно оновити.

Підсумовуючи аналіз, готель «Україна» має високий потенціал для підвищення якості організації основних послуг завдяки своєму розташуванню, репутації та масштабам. Удосконалення номерного фонду та інфраструктури, оновлення технічної бази, підвищення кваліфікації персоналу та покращення цифрових сервісів є основними напрямками удосконалення. Готель «Україна» має всі умови для зміцнення своїх позицій на ринку шляхом поступового підвищення якості організації основних послуг відповідно до сучасних тенденцій у готельному бізнесі, зокрема зростання вимог до комфорту та швидкості обслуговування.

2.3. Виявлення проблем у процесі надання основних послуг у готелі "Україна"

Згідно з аналізом реального процесу надання основних послуг у готелі «Україна», існує низка проблем, які негативно впливають на якість послуг і загальне враження гостей. Ці проблеми мають як зовнішні, так і внутрішні причини, але для готелю «Україна» вони унікальні через його розташування, історичну спадщину та тривалу відсутність значних змін у внутрішній структурі.

Неефективна організація процесу поселення та виселення гостей є однією з основних проблем. Ці процедури формують перше та останнє враження, яке людина має про заклад. У години пік на рецепції часто утворюються черги через брак персоналу, що призводить до того, що гості змушені чекати до двадцяти хвилин. Повільність обслуговування є результатом застарілого програмного забезпечення та ручної обробки деяких процесів. Відсутність можливості зареєструватися в Інтернеті значно зменшує швидкість поселення. Додаткові проблеми для персоналу та гостей виникають через часті випадки дублювання бронювань через різні канали, а також невідповідності між заброньованими та

фактично доступними номерами.

Технічна зношеність номерного фонду є ще однією помітною проблемою. Застарілі інтер'єри, застарілі меблі, застарілі телевізори та зношене килимове покриття – усе це не відповідає очікуванням сучасних клієнтів. Сантехнічні несправності, слабкий напір води та проблеми з гарячою водою часто виявляються під час пікового навантаження. Крім того, є скарги на погану звукоізоляцію, особливо в номерах із видом на центр міста. Рівень комфорту в номерах бізнес-класу та стандартних відрізняється.

Крім того, готель значно відстає в цифровізації своїх послуг. Відсутність мобільного додатку ускладнює швидке замовлення додаткових послуг. Офіційний веб-сайт має застарілий дизайн і погано підходить для мобільних пристроїв; крім того, система онлайн-бронювання не забезпечує достатньо зручності та інформації.

На додачу, електронна комунікація з клієнтами є неефективною; відповіді на електронні листи часто надходять із затримкою або взагалі не надходять. Відсутність CRM-системи знижує рівень персоналізації обслуговування, оскільки персонал не може враховувати індивідуальні вподобання гостей і історію їхніх попередніх візитів.

Аналіз процесу надання основних послуг у готелі «Україна» дозволяє чітко визначити низку системних проблем, які впливають на якість сервісу, комфорт гостей і загальну репутацію готелю. Низька організація прибирання та гігієнічного обслуговування є однією з найбільш помітних і часто згадуваних проблем у відгуках гостей. Нерідко прибирання номерів відбувається з великими затримками або взагалі не відбувається без окремого нагадування гостя. Навіть якщо на дверях є напис, що вимагає прибирання, персонал може проігнорувати його. Апартаменти часто залишаються поверхнево прибраними під час візуальної охайності, оскільки пил залишається на полицях, дзеркала не завжди чисті, а сантехніка залишає помітні сліди. Особливо неприємно, коли волосся попередніх гостей виявляються на постелі чи в ванній кімнаті, що може свідчити про поспішність або недбалість

працівників клінінгу. Крім того, виникають проблеми з заміною рушників і постільної білизни. Білизна не завжди замінюється регулярно, а рушники іноді виглядають зношені, посірілі та з дірками, що не відповідає стандартам готелю з трьома зірками. Не менш важливою є ситуація з гігієнічними засобами. Шампуні, мило та туалетний папір часто залишаються непотрібними, а іноді навіть зовсім забуваються під час прибирання.

Багато людей скаржаться на харчування в готелі, яке включає в себе сніданки. У сніданковому меню мало різноманітності та одноманітності. У меню лише стандартні страви, такі як каші, яйця, сосиски та кілька салатів, і рідко додаються свіжі овочі чи страви, які відповідають потребам гостей з особливими дієтичними вимогами. Часом трапляються випадки затхлого хліба або переспілих фруктів. В години пік гості змушені чекати або шукати вільний стіл серед брудного посуду, оскільки є обмежена кількість місць у залі для сніданків. Наступним гостям доводиться сидати за неприбраними столами, оскільки персонал не завжди встигає прибирати столи. Оформлення ресторану також неприємне. Старі меблі, потерта обшивка, неестетичне освітлення та відсутність музики псують враження. Крім того, слід зазначити, що в готелі не можна замовити їжу в номер у будь-який час. Крім того, сервіс обслуговування в номерах працює з перервами або в обмеженому кількості годин. У коридорах немає автоматів із напоями чи легкими закусками, що незручно для гостей, які прибувають пізно ввечері.

Недостатнє обслуговування персоналу є ще однією з серйозних проблем готелю. Часто спілкування з обслуговуючим персоналом, працівниками рецепції чи працівниками ресторану позбавлене елементарної гостинності. Щоб створити враження, що працівники не піклуються про потреби клієнтів, деякі працівники поведуться непривітно, спілкуються з гостями сухо та іноді з нотками роздратування. Часто персонал не знає достатньо про сам готель. Вони також часто не можуть відповісти на запитання щодо внутрішніх послуг, часу роботи різних підрозділів або місця розташування в будівлі. Не завжди гості отримують

оперативну допомогу, коли вони стикаються з проблемами, такими як шум у номері чи відсутність обігріву. Персонал часто обмежується словами «ми передамо адміністратору», але ніколи не робить нічого. Це вказує на низьку мотивацію працівників, яка, ймовірно, пов'язана з низькою зарплатою та недостатніми навчальними програмами з обслуговування клієнтів, а також відсутність алгоритмів вирішення проблем і скарг.

Відсутність умов для осіб з інвалідністю заслуговує особливої уваги. У готелі немає пандусів для людей з обмеженими можливостями, а сходи створюють фізичні перешкоди на вході. У готелі немає спеціально обладнаних номерів із поручнями, ширшими дверима чи сантехнікою. Хоча ліфти працюють, вони мають обмежений прохід через те, що панелі керування розташовані надто високо, що перешкоджає доступу людям у візку. Для осіб з вадами зору або слуху також відсутні елементи навігації, такі як таблички зі шрифтом Брайля, звукові індикатори чи візуальні сигнали, які могли б допомогти орієнтуватися в просторі.

Усі вищезазначені проблеми мають системний характер і є наслідком застарілих методів управління обслуговування, відсутності інвестицій у оновлення матеріально-технічної бази та відсутності якісної роботи управління. Незважаючи на вдале розташування та значний потенціал готелю «Україна», ці проблеми заважають розвитку та перешкоджають створенню позитивного клієнтського досвіду.

Крім проблем, пов'язаних із безпосереднім наданням послуг, готель «Україна» має серйозні проблеми з управлінням внутрішніми процесами та комунікацією між структурними підрозділами. Наприклад, не існує ефективної системи для збору та аналізу коментарів гостей. На номерах є анкети, які вимагають ваших коментарів, але вони часто не заповнюються або не обробляються належним чином. Навіть у випадках серйозних скарг адміністрація рідко реагує на залишкові скарги на веб-сайти, такі як Booking.com, Google і Tripadvisor. Це вказує на те, що в готельному бізнесі сучасного часу не існує стратегії для створення позитивної

репутації в Інтернеті, що дуже важливо. Гості можуть кілька разів повторювати свої звернення, перш ніж проблема буде передана виконавцям через погано налагоджений зв'язок між ресепцією, клінінговою службою та технічним персоналом. Це стосується як технічних несправностей (наприклад, несправної лампи чи кондиціонера), так і побутових потреб (наприклад, заміни рушників або доставки додаткової подушки). Клієнти відчують зневіру та незацікавленість з боку персоналу, якщо вони чекають відповіді на навіть прості запитання.

Крім того, варто звернути увагу на застарілу матеріально-технічну базу, оскільки це впливає на те, наскільки комфортним буде перебування гостей. Система опалення працює нестабільно, особливо під час переходу з осені на весну, коли в номерах холодно, а мобільних обігрівачів недостатньо. У деяких номерах кондиціонери не працюють належним чином або взагалі відсутні. Коридори мають слабе освітлення, а деякі місця виглядають тьманими та занедбаними. Хоча ліфти працюють, вони повільні та мають застарілі панелі керування, які часто створюють черги під час заселення. Інтернет-покриття готелю є ще однією проблемою. Хоча готель декларує безкоштовний Wi-Fi у всіх приміщеннях, на практиці з'єднання нестабільне, особливо у віддалених від ресепції номерах. Швидкість інтернету недостатня для комфортного перегляду відео або роботи з хмарними сервісами, що є особливо проблематичним для бізнес-гостей.

На жаль, готель не має сучасних цифрових пристроїв, які могли б покращити досвід клієнтів. Наприклад, немає мобільного додатку або зручного веб-сайту, який дозволяє реєструватися в Інтернеті, замовляти трансфер, обрати час прибирання чи переглядати меню ресторану. Ускладнення для гостей з інших країн або тих, хто цінує безконтактний сервіс, вимагає, щоб це було зроблено за допомогою телефону або особисто на ресепції. Так само не робиться багато для розробки програм лояльності для постійних клієнтів. Знижки, бонуси або спеціальні пропозиції не використовуються. Це значно знижує кількість повторних бронювань і не створює сталу клієнтську базу, яка є життєво важливою для готельної галузі.

Крім того, існує занепокоєння щодо конкурентоспроможності готелю «Україна» на сучасному ринку. Хоча готель знаходиться в центрі, він все менш привабливий у порівнянні з новими готелями, апарт-комплексами або хостелами, які пропонують вищу якість обслуговування за схожими цінами. Деякі з них включають сучасний дизайн, автоматизовані бронювання, цілодобову допомогу та більш гнучкі умови проживання. При цьому готель «Україна» не займається активним маркетингом. Він не проводить рекламних кампаній, співпрацює з тревел-агентствами, бере участь у туристичних виставках чи співпрацює з сервісами бронювання. Також немає чіткої позиції готелю в ринковому сегменті, будь то бюджетний туристичний готель, бізнес-готель для ділових поїздок чи історичний бутик з унікальною атмосферою. В результаті комунікація з цільовою аудиторією стає нечіткою.

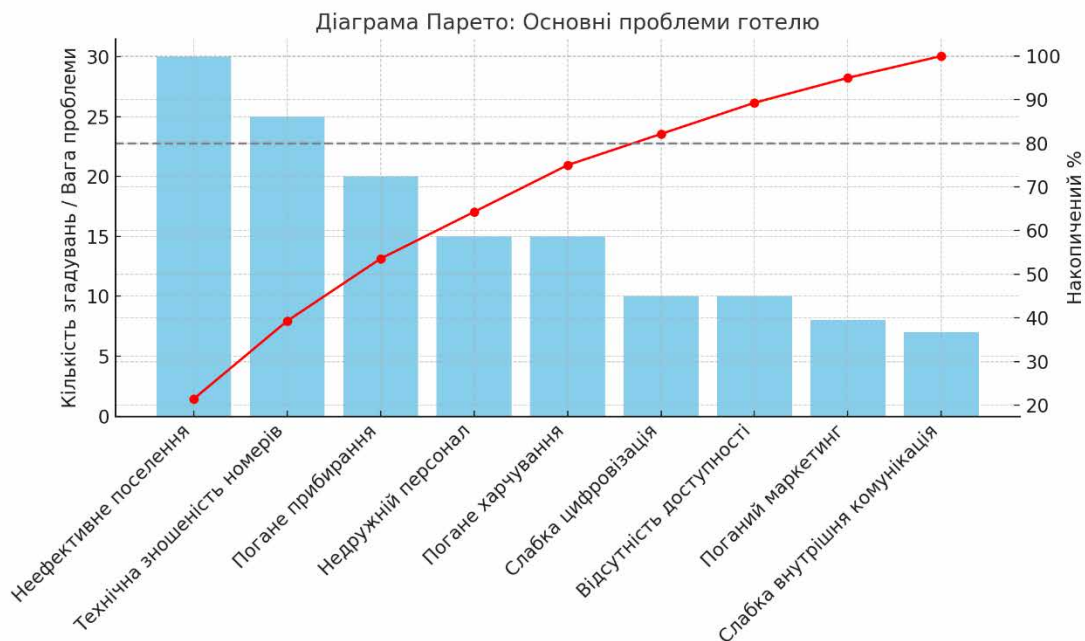


Рис 2.3 – Діаграма Парето: Основні проблеми готелю

Підсумовуючи, варто зазначити, що труднощі, з якими стикається готель «Україна», значною мірою пов'язані з управлінням, а не лише з технічними чи

побутовими питаннями. Потенціал готелю залишається нереалізованим через відсутність інвестицій, неправильне стратегічне бачення, погане навчання персоналу, несучасну цифрову інфраструктуру, слабку внутрішню комунікацію та поганий зворотний зв'язок. Гості готелю часто залишають його з розчаруванням. У таких ситуаціях керівництво повинно негайно втручатися, переглянути стандарти обслуговування, використовувати нові методи контролю якості та створити програми стимулювання персоналу. Лише комплексні зміни дадуть готелю можливість відповідати сучасним очікуванням клієнтів і зберегти свою позицію в конкурентному середовищі.

РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ НАДАННЯ ОСНОВНИХ ПОСЛУГ У ГОТЕЛІ "УКРАЇНА"

3.1. Впровадження сучасних технологій та автоматизації в готелі "Україна"

Цифрові технології сприяють стрімкому розвитку сучасного готельного бізнесу. Готель «Україна» може зосередитися на впровадженні простих, але ефективних технологічних рішень, щоб залишатися конкурентоспроможним і привабливим для клієнтів.

Перш за все, слід подумати про впровадження сучасної системи управління готелем (PMS). Ця система дозволяє керувати бронюваннями номерів, реєструвати гостей, синхронізувати інформацію з онлайн-ресурсами та складати звіти. Це значно полегшить роботу адміністрації та зменшить ймовірність помилок клієнтів під час розміщення.

Впровадження системи самообслуговування також буде корисним: гості зможуть швидко робити check-in і check-out за допомогою спеціальних терміналів або навіть смартфонів. Це не лише економить час, але й скорочує черги на рецепції.

Ще одним кроком є перехід від традиційних пластикових ключів на цифрові. Це зручно та безпечно відправляти їх на телефон гостя за допомогою програми або SMS. Крім того, готелю можна розглянути впровадження мобільного додатку, через який клієнти можуть керувати своїм перебуванням, замовляти послуги, дізнаватися про акції чи ставити питання персоналу.

Проста CRM-система, яка збирає дані про вподобання постійних гостей, може допомогти підвищити рівень сервісу. Це зробить обслуговування більш індивідуальним і комфортнішим для клієнтів.

Крім того, автоматизація процесу прибирання є розумним кроком.

Наприклад, покоївки можуть використовувати планшети для отримання завдань, що дозволяє швидше реагувати на зміни статусу номерів і краще організувати роботу.

Для швидкого спілкування з гостями також варто встановити чат-боти на сайті або в месенджерах. Він може приймати бронювання або скарги, відповідати на типові запитання. Це зручно як для персоналу, так і для клієнтів.

Окрему увагу можна приділити економії електроенергії. Автоматичне вимкнення світла та кондиціонера після відходу гостя допоможе зменшити витрати на електроенергію.

Такі зміни можуть значно покращити якість обслуговування та зробити готель сучаснішим і привабливішим для гостей, хоча для їх впровадження не потрібні значні інвестиції.

Покращення комунікації між співробітниками є важливим напрямом модернізації. Для цього можна використовувати просту внутрішню систему обміну повідомленнями або мобільний додаток для персоналу, на якому працівники можуть залишити повідомлення, отримувати завдання та передавати інформацію між змінами. Це зменшить розбіжності та підвищить продуктивність командної роботи.

Впровадження електронної системи управління запасами та постачаннями також є корисним рішенням. Наприклад, автоматизація обліку використаних товарів, таких як побутова хімія, міні-бари та білизна, допоможе краще планувати закупівлі та запобігти надлишкам або нестачам. Це не тільки зменшить витрати, але й покращить роботу складу.

Крім того, варто подумати про можливість встановлення сенсорів у технічних приміщеннях і номерах для відстеження температури, вологості, протікання та задимлення. Це підвищить безпеку гостей і персоналу, а в деяких випадках дозволить вчасно попередити аварії.

У ресторані готелю корисно використовувати цифрові меню, які можна

регулярно оновити за допомогою планшетів або QR-кодів. Для офіціантів це полегшує роботу та дозволяє швидко реагувати на зміни в меню або акційні пропозиції.

Коли будуть впроваджені навіть деякі з наведених рішень, підхід до обслуговування в готелі «Україна» повністю зміниться. Це зменшить рутину персоналу, покращить зв'язок з гостями та зробить бізнес більш сучасним і відкритим до нових можливостей. Найважливіше, що це не вимагає значних капіталовкладень або реконструкції, і результат буде помітним уже в короткостроковій перспективі.

Окремо варто згадати про те, як організувати спілкування з клієнтами. Гості часто висловлюють побажання або зауваження, але іноді їх не висловлюють прямо. Розміщуючи QR-код у номерах або на рецепції, ви можете отримати коротку анкету з оцінкою послуг. Це дозволить керівництву швидко вирішувати проблеми та покращувати сервіс. Крім того, це дає гостям відчуття, що їхні думки справді цінуються.

Крім того, можна впровадити електронну систему реєстрації та виселення гостей, що прискорить процес заселення гостей, особливо в пікових годинах. Це зменшить черги, зменшить навантаження на персонал і покращить загальне враження від готелю. Аналогічно, автоматизована система бронювання, яка синхронізується з наявністю номерів у реальному часі, запобігає дублюванню та створює розумні умови під час прийому замовлень.

Не варто забувати про те, що сьогодні все більше людей звертаються до ініціатив, пов'язаних з навколишнім середовищем. Наприклад, ви можете зменшити витрати на прання та привернути увагу до відповідального споживання, запропонувавши гостям відмовитися від щоденної зміни постільної білизни або рушників у обмін на невеликий бонус, такий як знижка або безкоштовна кава. Багато сучасних відвідувачів підтримують такі ініціативи.

Таким чином, удосконалення основних послуг готелю не обов'язково має

бути складним або дорогим. Це прості, але ефективні рішення, які можуть покращити як внутрішню організацію роботи, так і загальне враження гостей.

3.2. Оптимізація роботи персоналу готелю "Україна"

Персонал готелю є однією з найважливіших частин високоякісного обслуговування. Рівень задоволеності гостей, репутація закладу та рівень прибутку залежать від злагодженої, професійної та доброзичливої роботи команди. Готель «Україна», як і в більшості готелів, повинен оптимізувати робочі процеси для підвищення продуктивності.

Перш за все, необхідно переглянути функціональні обов'язки працівників. Це робиться для того, щоб уникнути дублювання завдань або навпаки пропусків у виконанні окремих процесів. Наприклад, адміністратори часто повинні відповідати на телефонні дзвінки, відповідати на запити щодо вільних номерів і працювати з документами, що призводить до перевантаження. Упровадження автоматизованих систем або розподіл цих функцій між додатковим персоналом може зменшити навантаження та дозволити адміністраторам більше уваги приділяти гостям.

Також було б розумно впровадити більш гнучкий графік роботи для персоналу, який дозволить розподілити ресурси рівномірно в залежності від того, наскільки завантажений готель. Наприклад, доцільно збільшити кількість змін у періоди підвищеного попиту та оптимізувати штат у міжсезоння, щоб зменшити витрати. Щомісячний аналіз завантаження готелю дозволяє це зробити.

Крім того, слід приділяти велику увагу мотивації співробітників. Завдяки ініціативі, відсутності запізнь, якісному виконанню обов'язків або позитивним відгукам гостей можна значно покращити робочу атмосферу та підвищити якість обслуговування. Це можна зробити навіть за базові премії. Регулярні внутрішні тренінги також є важливими; вони дають працівникам можливість підвищити свої навички, отримати краще розуміння стандартів обслуговування та ділитися своїми

досягненнями з колегами.

Важливо покращити внутрішню комунікацію між різними відділами готелю, щоб підвищити мотивацію та кваліфікацію. Недостатнє узгодження дій між адміністрацією, покоївками, технічним персоналом та обслуговуванням часто є причиною затримок у виконанні завдань або помилок у роботі. Щоденні короткі наради або внутрішні месенджери можуть значно пришвидшити роботу та зменшити кількість непорозумінь.

Автоматизація частини внутрішніх процесів є ще однією метою оптимізації. Наприклад, впровадження електронної системи управління номерним фондом дозволить адміністраторам швидко отримувати інформацію про готовність номерів, наявність технічних проблем або необхідність додаткового прибирання. Це зменшує кількість непотрібних дзвінків і прискорює роботу служб.

Окрему увагу варто приділити навчанню нових працівників. Готель «Україна» мав би розробити просту, але чітку систему введення в посаду, яка допоможе новачкам швидше зрозуміти правила та вимоги компанії. Це скоротить час навчання та знизить ймовірність помилок на старті.

Таким чином, оптимізація роботи персоналу повинна включати кілька напрямків одночасно: правильний розподіл обов'язків, гнучке планування графіків, покращення внутрішньої комунікації, мотивацію, навчання та часткову автоматизацію процесів. Це дозволить не лише знизити витрати, але й значно покращити якість обслуговування, що позитивно вплине на репутацію готелю «Україна» та задоволеність гостей.

Крім того, необхідно впровадити систему оцінки ефективності роботи персоналу. Щомісячна оцінка може бути здійснена за основними критеріями, такими як дотримання стандартів, пунктуальність, відгуки клієнтів і якість виконання завдань. Таким чином можна об'єктивно визначити сильні та слабкі сторони кожного працівника, своєчасно реагувати на проблеми та заохочувати тих, хто постійно досягає високих результатів. Це не тільки підвищує продуктивність

персоналу, але й підвищує загальну дисципліну.

Крім того, умови праці повинні покращитися. Коли працівникам надається комфортне робоче середовище, зручний графік роботи та доступ до необхідних ресурсів і засобів, вони будуть працювати ефективніше та з більшою віддачею. Наприклад, можливість отримати доступ до гарячих напоїв, затишну зону відпочинку для працівників або можливість гнучко планувати робочий день підвищують мотивацію та лояльність працівників до закладу.

Впровадження внутрішнього наставництва є ще одним методом покращення роботи персоналу. Досвідчені працівники можуть допомогти новачкам, навчити їх і надати якісне обслуговування. Це не тільки полегшує адаптацію нових кадрів, але й створює атмосферу підтримки та поваги в колективі.

Загалом оптимізація роботи персоналу - це систематична робота, яка потребує аналізу, адаптації, навчання та постійного вдосконалення. Готель «Україна» матиме можливість покращити якість своїх послуг, досягти більшої стабільності у внутрішніх процесах і підвищити конкурентоспроможність на ринку, якщо запропоновані заходи будуть успішно реалізовані.

3.3. Підвищення стандартів обслуговування та впровадження нових послуг у готелі "Україна"

Підвищення стандартів обслуговування є важливим кроком у зміцненні позицій готелю «Україна» на ринку та формування позитивного іміджу серед гостей. У сучасних конкурентних умовах клієнти все більше звертають увагу на якість послуг, увагу до деталей, оперативність у вирішенні проблем і здатність персоналу перевершувати очікування. Таким чином, покращення обслуговування повинно бути одним із основних напрямків розвитку організації.

Одним із перших кроків має бути оновлення внутрішніх стандартів обслуговування. Ці стандарти регулюють, як персонал спілкується з гостями,

вирішує конфлікти, передає інформацію, виконує прохання клієнтів тощо. Важливо не лише створити ці стандарти, але й постійно навчати персоналу відповідно до них. Це включає тренінги з емоційного інтелекту, тренінги з стресостійкості та підхід до кожного гостя.

Особливу увагу слід приділяти відгукам клієнтів. Упровадження електронної системи оцінювання якості обслуговування та форм для відгуків дозволить оперативно отримувати інформацію про слабкі сторони та недоліки. Це дозволяє швидко реагувати на проблеми та визначати місця покращення.

Розвиток готелю «Україна» включає впровадження нових послуг, які покращують комфорт, привабливість і різноманітність перебування гостей, окрім підвищення стандартів обслуговування. Наприклад, було б розумно запропонувати більше послуг, таких як індивідуальні трансфери, ранній сніданок на виніс, послуги пральні з доставкою одягу безпосередньо до номеру або організація пізнього виїзду для постійних клієнтів.

Крім того, слід звернути увагу на нові технології, такі як онлайн-реєстрація та виїзд, використання мобільного ключа для доступу до номеру через смартфон, інтерактивні екрани в холі з інформацією про туристів і швидке Wi-Fi у всіх зонах готелю, включаючи лаунж-зони, ресторан і конференц-зали.

Не менш важливою є увага до особливостей кожного гостя. Наприклад, певні очікування мають молоді люди, бізнес-клієнти та туристи з дітьми. Готель може стати значно більш конкурентоспроможним, якщо він пропонує такі послуги, як дитяче меню, кімнати для переговорів, можливість замовити няню або коворкінг-центр.

Крім того, важливо впровадити елементи сервісу, які створюють емоційний зв'язок із клієнтами, наприклад приємні сюрпризи в номері (вітальна листівка, комплімент від закладу), подарунки для гостей на день народження, або сезонні розпродажі.

Крім того, підвищення стандартів обслуговування неможливо без постійного

навчання персоналу. Готель «Україна» може регулярно проводити тренінги з культури обслуговування, ділового етикету, роботи з іноземними гостями та роботи в стресових або нестандартних ситуаціях. Це допоможе забезпечити постійно високий рівень сервісу.

Зворотний зв'язок гостей має особливу увагу. Установка QR-кодів у номерах чи зонах відпочинку дозволить швидко реагувати на зауваження та побажання клієнтів за допомогою онлайн-анкети з відгуками. З інформацією, яку вони отримують, керівництво зможе ефективніше вдосконалювати як окремі послуги, так і загальний підхід до обслуговування.

Впровадження нових послуг також вимагає аналізу ринку та дослідження конкурентів. Наприклад, готель може запропонувати SPA-центр, послуги з масажу, оренду електросамокатів для гостей, сезонне меню в ресторані тощо. Такі зміни збільшать середній чек і задоволеність клієнтів.

Усі ці заходи повинні відбуватися в рамках концепції розвитку, де кожна нова послуга або стандарт покращує загальне враження від перебування в готелі. Такий підхід дозволить готелю «Україна» зберегти та постійно розширювати свою клієнтську базу, зміцнюючи його репутацію сучасного, комфортного та орієнтованого на клієнта закладу.

3.4. Економічне обґрунтування запропонованих заходів для готелю "Україна"

Розділ 3 дипломної роботи містить пропозиції щодо покращення системи надання основних послуг готелю «Україна». Ці пропозиції включають вдосконалення номерного фонду, впровадження електронної системи бронювання, покращення обслуговування клієнтів і розробку додаткових послуг, щоб привернути нових клієнтів і підвищити прибутковість. Данний підрозділ присвячений оцінці витрат, необхідних для реалізації запропонованих рішень, а

також аналізу ефективності зазначених заходів.

Насамперед модернізація номерного фонду є предметом капітальних вкладень. У 40% номерів планується оновити меблі, сантехніку, освітлення, текстиль і косметичний ремонт. У середньому оновлення одного номера коштує 85 000 грн. Для оновлення 60 номерів із 150 потрібно 5 100 000 грн. Причина часткової модернізації полягає в тому, що готель повинен поступово оновлюватися без припинення діяльності.

Другим кроком є впровадження сучасної електронної системи бронювання. Це дозволить автоматизувати облік клієнтів, зменшити навантаження на персонал і спростити обмін даними з агрегаторами бронювання. Придбання ліцензійного програмного забезпечення системи управління нерухомістю (PMS), підключення платіжного шлюзу, інтеграція з OTA (наприклад, Booking, Expedia тощо), а також надання персоналу. Загалом це коштує близько 250 000 грн.

Очікуваний ефект – зростання кількості бронювань на 20-25% протягом року за рахунок зручності користування та швидкості обробки запитів.

Підвищення якості обслуговування є найважливішим моментом. Для цього пропонується впровадити систему навчання персоналу, яка включатиме курси з сервісу, іноземних мов і роботи з конфліктами. У середньому кожен працівник витрачає 4 000 грн на навчання. При штаті 60 осіб передбачається сума витрат 240 000 грн. Заплановано також впровадити систему внутрішніх стандартів якості, яка використовує зворотний зв'язок клієнтів для оцінки роботи персоналу.

Оновлення послуг також включає реконструкцію частини холу, щоб створити кав'ярню та зону очікування. Щоб досягти цього, потрібно демонтувати перегородки, покращити підлогу, встановити освітлення та придбати обладнання, таке як кавомашина, меблі та вітрини, вартістю приблизно 950 000 грн. Враховуючи його центральне розташування, цей простір стане ще одним джерелом доходу, оскільки він буде приймати як гостей готелю, так і людей з вулиці.

Покращення інженерної інфраструктури є ще одним напрямком. Це

стосується заміни систем опалення, вентиляції та кондиціонування повітря (HVAC) у різних відділах готелю. Ці системи не задовольняють поточні вимоги до енергоефективності, що призводить до зайвих витрат. У критичних зонах - поверхах з найбільшою завантаженістю - повна заміна обладнання коштуватиме 1 800 000 грн, за оцінками технічного відділу. Очікується до 30% економії енергоресурсів під час опалювального сезону.

Інженерне будівельне рішення також включає часткову реконструкцію будівлі. Зокрема, на даху буде побудована оглядова тераса площею 150 м², яка дозволить створити літній ресторан з панорамним видом. Близько 2 200 000 грн становитимуть витрати на будівельно-монтажні роботи, проектну документацію, меблювання та інженерне підключення. У теплий сезон (5 місяців) цей бізнес може генерувати прибуток на рівні 100 000 грн на місяць, що дозволить окупити інвестицію менш ніж за 5 років.

Загальний капітальний внесок, необхідний для впровадження запропонованих заходів, становить 10 540 000 грн.

Власні кошти становитимуть 40%, банківський кредит 45% і державна програма підтримки малого та середнього бізнесу 15%. Середня річна ставка по кредиту становить 17 відсотків. Уже на другий рік після реалізації заходів очікується зростання річного прибутку готелю з 4 000 000 до 6 800 000 грн, оскільки частина заходів спрямована на зниження витрат (енергоефективність), тоді як інші спрямовані на збільшення доходів (додаткові бронювання, тераса, кав'ярня).

Проект триває приблизно 3,5 роки. Рентабельність інвестицій (ROI) оцінюється на 19–21% щорічно. Крім того, варто зазначити, що впровадження покращень значно підвищує нематеріальну вартість готелю. Ці нематеріальні вартості включають бренд, репутацію та конкурентоспроможність на ринку.

У рамках проекту реконструкції площа кав'ярні зменшиться до приблизно 60м², а оглядова тераса збільшиться до 150м². Зміни обмежують використання даху як функціонального простору, не змінюючи поверховість будівлі. Відповідні

служби міста отримують дозвіл на всі інженерні роботи.

Таким чином, економічне обґрунтування вказує на те, що запропоновані заходи доцільні та ефективні. Вони не тільки збільшать прибуток готелю «Україна», але й підвищать його сервіс і конкурентоспроможність на ринку готельних послуг столиці. Щоб гарантувати відповідність архітектурним, санітарним та безпековим вимогам, проект також враховує інженерно-будівельні зміни та площі.

Таблиця 3.1 - Орієнтовні витрати та очікувана економічна ефективність запропонованих заходів для готелю «Україна»

Назва заходу	Орієнтовні витрати, грн	Очікуване зростання доходу, %	Період окупності, міс.
Реконструкція номерного фонду	2 500 000	+20%	24
Оновлення ресторанного залу	1 200 000	+10%	18
Впровадження CRM-системи	250 000	+5%	12
Капітальний ремонт фасаду та вхідної групи	800 000	+7%	16
Покращення енергоефективності (LED, утеплення)	600 000	-15% на витратах	20
Розширення конференц-зали	700 000	+8%	14
Запровадження системи онлайн-бронювання	180 000	+6%	10
Разом	6 230 000	~+61% до доходів	~15 міс.

ВИСНОВКИ

У процесі виконання бакалаврської кваліфікаційної роботи на тему «Удосконалення організації надання основних послуг у підприємстві готельного господарства» досягнуто поставленої мети та виконано всі завдання дослідження.

У роботі розглянуто ідею нового готелю з точки зору категорії, типу та місткості. Це дозволило обґрунтувати вибір функціонального профілю готелю та визначити його місце на ринку послуг. Обґрунтовано форму та поверховість будівлі, щоб відповідати санітарно-гігієнічним нормам і вимогам нормативних документів, на основі розрахунків загальної площі та площ функціональних зон.

Сучасний сервісний процес враховує комфорт, швидкість і якість надання послуг. Пропонується широкий спектр основних і додаткових послуг, щоб максимально задовольнити потреби потенційних клієнтів і підвищити конкурентоспроможність готелю.

Запропоновані дизайнерські рішення для інтер'єру та екс'єру підприємства були розроблені в рамках проекту та базувалися на принципах функціональності, естетики та відповідності загальній концепції закладу. У роботі також розглядаються інженерно-будівельні рішення, які гарантують надійність, безпеку та ефективне функціонування готелю.

Отримані результати не тільки підтверджують доцільність обраних підходів до організації простору та обслуговування, але й дозволяють створити конкретні рекомендації для подальшого впровадження проектних рішень у реальну діяльність готельного господарства. Таким чином, всі завдання, поставлені на початку дослідження, були успішно виконані, що свідчить про те, що дослідження було цілісним, логічним і практичним.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ ТА ЛІТЕРАТУРИ:

1. Д'яконова А. К. Інноваційні напрямки розвитку закладів готельного господарства / Ф. А. Трішин, Л. А. Тітомир, О. М. Коротич // Економіка харчової промисловості. 2021. Т. 13. вип.1. С. 62-66.
2. Янч О. В. Удосконалення системи надання послуг у закладі індустрії гостинності (на прикладі ПрАТ «Готель «Дніпро»): дипломна робота бакалавра / Тернопіль: ТНТУ, 2023. 78 с.
3. Воронцов Р. В. Організація та вдосконалення надання додаткових послуг у готельному підприємстві інноваційного типу: кваліфікаційна робота магістра / Харків: ДБТУ, 2023. 77 с.
4. Драпак М. В. Удосконалення якості обслуговування на підприємстві сфери гостинності: кваліфікаційна робота бакалавра / Київ, 2024. 89 с.
5. Бойко М. Ф. Готельно-ресторанний бізнес: сучасні тенденції та інновації / 2020. 320 с.
6. GTAV. Tourism 3rd ed Paperback: textbook / Geography Teachers' Association of Victoria. Melbourne: 2021. 200 p.
7. Стойко І., Шерстюк Р. Сучасні тренди і перспективи у ресторанній індустрії. Socio-Economic Problems and the State. 2023. 78 с.
8. Нагорняк Г.С., Малюта Л.Я., Мельник Л.М. Визначення найважливіших закономірностей стабільного розвитку підприємств готельно-ресторанного господарства. Галицький економічний вісник. 2020. С. 30–39.
9. Грищенко І. М. Система мотивації персоналу в готельно-ресторанному бізнесі / 2020. 270 с.
10. But T. Modern tourism: global and national trends: monograph / Prague: Oktan Print, 2024. 216 p.
11. Statista. Global hotel industry statistics & facts. 2025. 28 с.
12. World Tourism Organization (UNWTO). International Tourism Highlights.

2023. 27 с.

13. Матвійчук Л. Ю. Перспективи розвитку туризму в Україні та світі: управління, технології, моделі: монографія / Ю. М. Барський, М. І. Лепкий. Луцьк: ЛНТУ, 2023. 278 с.

14. Мальська М. П. Міжнародний туризм: підприємницька діяльність та стратегічне управління: монографія / Г. М. Бригілевич, С. Л. Шульц. Львів: ЛНУ імені Івана Франка, 2025. 312 с.

15. Захарченко Н. В. Менеджмент готельного господарства: навч. посіб. / Київ: Центр учбової літератури, 2021. 480 с.

16. Воронцов А. С. Готельний менеджмент: теорія та практика: навч. посіб. / Київ: Центр учбової літератури, 2020. 560 с.

17. Кліменко А. В. Основи проектування закладів готельно-ресторанного господарства: навч. посіб. / Київ: Видавництво УНІК, 2020. 240 с.

18. Мельник С. В. Управління проектами в готельно-ресторанному господарстві: навч. посіб. / Харків: Видавництво ХНУРЕ, 2021. 300 с.

19. Григор'єва Л. В. Готельно-ресторанна справа: принципи та практики / Харків: ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2022. 310 с.

20. Ковальчук О. В. Інноваційні технології в готельно-ресторанному бізнесі / Київ: КНЕУ, 2021. 280 с.

21. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія та практика / Львів: ЛНУ ім. І. Франка, 2021. 300 с.

22. Академія гостинності. Вип. 2–3 / Університет імені Альфреда Нобеля. Дніпро, 2021. 130 с.

23. Академія гостинності. Вип. 1 / Університет імені Альфреда Нобеля. Дніпро, 2021. 120 с.

24. Vargas-Calderón V. Machine learning for assessing quality of service in the hospitality sector based on customer reviews / A. Moros Ochoa, G. Y. Castro Nieto, J. E. Camargo. arXiv, 2021. 15 p.

25. Богатирьова Г. А. Спеціалізований туризм: навч. посіб. / Миколаїв: МНАУ, 2021. 164 с.
26. Guidara W. Unreasonable Hospitality: The Remarkable Power of Giving People More Than They Expect / New York: Ebury Edge, 2022. 288 p.
27. Olsen M. D. Strategic Management in the Hospitality Industry / J. J. West, E. C. Tse. 2023. 368 с.
28. Kotler P. Marketing for Hospitality and Tourism / J. T. Bowen, J. C. Makens. 2021. 688 p.
29. Barrows C. W. Introduction to Management in the Hospitality Industry / T. Powers, D. Reynolds. 2022. 752 p.
30. Гнатюк С. В. Сучасні тенденції розвитку готельного господарства та вдосконалення обслуговування гостей / Львів: ЛНУ ім. І. Франка, 2020. 105 с.
31. Сапожнікова А. В. Удосконалення організації надання послуг у підприємствах готельного господарства / Одеса: ОНЕУ, 2020. 120 с.
32. Єременко І. В. Теоретичні основи організації надання послуг у закладах готельного господарства / Запоріжжя: ЗНУ, 2021. 95 с.
33. Крупницький С. В. Управління якістю послуг підприємств готельного господарства / Тернопіль: ТНЕУ, 2021. 110 с.
34. Орлова Н. І. Географія туризму України: метод. рек. / Київ: КНУ імені Тараса Шевченка, 2021. 32 с.
35. Баран Т. Шляхи вдосконалення технології надання послуг готельно-ресторанного підприємства / Чернівці: ЧТЕІ КНТЕУ, 2020. 85 с.
36. Іванова О. В. Дослідження чинників якості послуг підприємств готельного господарства / Київ: КНТЕУ, 2021. 98 с.
37. Якименко-Терещенко Н. В. Готельно-ресторанний бізнес: навч. посіб. / Т. А. Жадан, М. В. Кармінська-Белоброва та ін. Харків: НТУ "ХПІ", 2024. 365 с.
38. Мілл Р. Управління рестораном / Київ: Бізнес-факультет КНУКіМ, 2021. 320 с.

39. World Tourism Organization (UNWTO). Global Report on Hotel Service Quality. 2022. 50 с.
40. European Commission. Digitalization in the Tourism Industry: Enhancing Service Quality. 2023. 44 с.
41. International Hotel and Restaurant Association (IH&RA). Best Practices in Hotel Service Management. 2021. 60 с.
42. Бехар Г. Справа не в каві. Корпоративна культура Starbucks / Київ: Бізнес-факультет КНУКіМ, 2021. 256 с.
43. Грекова А. О. Готельно-ресторанний бізнес України: аналітичний аспект / Г. М. Кривощепова, О. В. Нищенко. Київ: КНУТД, 2021. 2 с.
44. Deloitte. Global Hospitality Industry Outlook. 2024. 16 с.
45. Сльозкіна Д. В. Готельно-ресторанний бізнес в Україні в умовах пандемії / В. В. Бугас. Київ: КНУТД, 2021. 2 с.
46. Назарова В. С. Готельно-ресторанний бізнес в Україні після подій 2014-го року / В. В. Бугас. Київ: КНУТД, 2021. 2 с.
47. Jones P. The Management of Hotel Operations / A. Lockwood. 2023. 480 с.
48. Baker S. Principles of Hotel Front Office Operations / P. Bradley. 2023. 528 с.
49. Walker J. R. Introduction to Hospitality Management / 2024. 720 с.
50. Hayes D. K. Hotel Operations Management / J. D. Ninemeier. 2022. 624 с.
51. Матвійчук Л. Ю. Перспективи розвитку туризму в Україні та світі: управління, технології, моделі : монографія / М. І. Лепкий. Луцьк: ЛНТУ, 2023. 278 с.