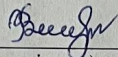


МІНІСТЕРСТВО ФІНАНСІВ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ПОДАТКОВИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ СОЦІАЛЬНО-ГУМАНІТАРНИХ ТЕХНОЛОГІЙ, СПОРТУ
ТА РЕАБІЛІТАЦІЇ
КАФЕДРА МЕНЕДЖМЕНТУ ТА ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

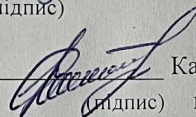
на тему: «Управління організацією відпочинку гостей готельного підприємства»

Здобувача вищої освіти I рівня, IV курсу, групи МБГ-20-1,
спеціальності 073 Менеджмент,
освітня програма «Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу»


(підпис)

Васьковського Ростислава Олександровича
(прізвище, ім'я, по батькові)

Науковий керівник


(підпис)

Канцур Інна Григорівна,
к.е.н., доцент, доцент кафедри
менеджменту та публічного управління

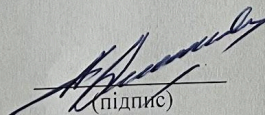
Керівник освітньо-професійної
програми

(підпис)

Держак Наталія Олександрівна
к.е.н., доцент, доцент кафедри
менеджменту та публічного управління

Допущено до захисту рішенням кафедри менеджменту та публічного управління
протокол від « 3 » червня 2024 № 12

Завідувач
кафедри


(підпис)

Гусятинський Микола Володимирович
к.т.н., доцент

Ірпінь-2024

Реєстрація № 206.06.2024
(дата)[підпис]
(підпис відповідальної особи)

Результати перевірки

до захисту
(до захисту/ на допрацювання)31.05.24
(дата)[підпис]
(підпис)

Результат захисту

10/В/4(добу)
(оцінка)12.06.2024
(дата)[підпис]
(підпис)

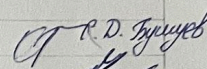
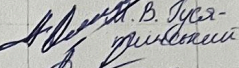
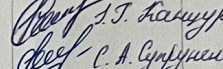
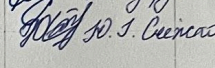
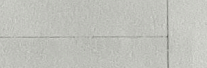
Голова комісії

[підпис]
(підпис)С. Д. Бучи́єв
(ініціали, прізвище)

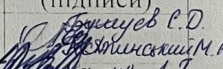
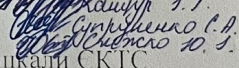
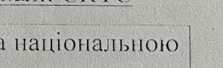
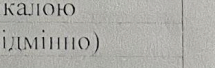
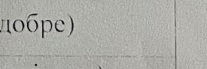
Члени комісії:

[підпис]
(підпис)М. В. Бузятинський
(ініціали, прізвище)[підпис]
(підпис)І. Т. Калішук
(ініціали, прізвище)[підпис]
(підпис)С. А. Сиркуничко
(ініціали, прізвище)

БЛАНК ОЦІНЮВАННЯ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ

Об'єкти контролю	Діапазон оцінки в балах	Фактична кількість балів	Примітки	Дата, П.І.П. голови комісії, секретаря (підписи)
ОЦІНЮВАННЯ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ КОМІСІСІО ПО ЗАХИСТУ				
1. Доповідь	від 0 до 10	9		    
2. Роздатковий матеріал	від 0 до 5	4		
3. Значення теоретичного та практичного матеріалу, вміння відповідати на запитання	від 0 до 25	20		
4. Апробація (участь у конференціях)	від 0 до 10	4		
РАЗОМ БАЛІВ	від 0 до 50	40		
ЗАГАЛЬНА КІЛЬКІСТЬ БАЛІВ	від 0 до 100	80		

ПЕРЕВЕДЕННЯ ОЦІНКИ ЗА 100-БАЛЬНОЮ ШКАЛОЮ ДО НАЦІОНАЛЬНОЇ ШКАЛИ ТА ШКАЛИ СКТС

Оцінка за 100-бальною шкалою	Оцінка за шкалою СКТС	Оцінка за національною шкалою	Дата	Дата, П.І.П. голови комісії, секретаря (підписи)
80	B	4	12.06.2024	    

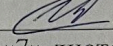
Правила переведення оцінок до національної шкали та шкали СКТС

Оцінка за 100-бальною шкалою	Оцінка за шкалою СКТС	Оцінка за національною шкалою
90-100	A	5 (відмінно)
80-89	B	4 (добре)
70-79	C	
60-69	D	3 (задовільно)
50-59	E	2 (незадовільно)
35-49	UX	

Факультет соціально-гуманітарних технологій та менеджменту
Кафедра соціальної філософії та управління
Спеціальність 073 «Менеджмент»
Освітня програма «Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу»

Затверджую

Завідувач кафедри соціальної
філософії та управління

 Л. В. Чупрій
«7» листопада 2023 р.

**Завдання на кваліфікаційну роботу
здобувачу вищої освіти**

Васьковського Ростислава Олександровича
(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема кваліфікаційної роботи «Управління організацією відпочинку гостей готельного підприємства»

Затверджена наказом ректора від 16.10.2023 Наказ № 1369

2. Строк здачі закінченої роботи 27.05.2024

3. Цільова установка визначення пропозицій щодо вдосконалення та покращення автоматизації управління в ресторанній галузі

Мета роботи дослідження сучасних методів управління організацією відпочинку гостей готельного підприємства, аналіз існуючих підходів та розробка шляхів їх оптимізації.

Об'єктом дослідження є процес управління організацією відпочинку гостей у готельних підприємствах.

Предметом дослідження є методи, підходи та інструменти управління організацією відпочинку гостей у готельних підприємствах, зокрема на прикладі готельно-ресторанного комплексу «Таверна».

Базою дослідження є готельно-ресторанний комплекс «Таверна».

4. Вихідні дані до роботи наукові вісники, наукові журнали, публікації, матеріали з офіційних сайтів ресторанної галузі

5. Перелік графічного матеріалу

рис. 2.1 організаційна структура готельно-ресторанного комплексу «Таверна»; табл. 2.1 дані про ефективність управління фінансовими потоками та ресурсами; табл. 2.3 аналіз фінансово-економічних показників готельно-ресторанного комплексу «Таверна» за 2021-2023 року; табл. 2.4 розрахунок економічної ефективності запропонованих заходів.

6. Зміст випускної кваліфікаційної роботи (перелік питань за кожним розділом)
Розділ 1: Теоретичні засади управління організацією відпочинку гостей готельного підприємства; 1.1 Сутність та роль організації відпочинку гостей готельних підприємств; 1.2 Особливості та підходи в управлінні організацією відпочинку гостей готельного підприємства; Розділ 2: Аналіз ресурсного

забезпечення організації відпочинку гостей готельно-ресторанного комплексу «Таверна»; 2.1 Загальна характеристика діяльності готельно-ресторанного комплексу «Таверна»; 2.2 Фінансово-економічна оцінка та аналіз організації відпочинку гостей готельно-ресторанного комплексу «Таверна» Розробка шляхи оптимізації управління організацією відпочинку гостей готельно-ресторанного підприємства.

7. Календарний план виконання роботи

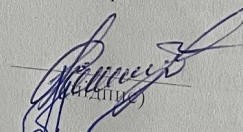
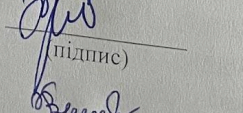
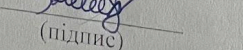
№ п/п	Назва етапів виконання кваліфікаційної роботи	Строк виконання	
		За планом	Фактично
1.	Вибір теми, вивчення літературних джерел, постановка проблеми та складання плану роботи	01.10.2023	01.10.2023
2.	Підготовка першого розділу роботи та подання його керівнику	01.03.2024	01.03.2024
3.	Підготовка другого розділу роботи та подання його керівнику	15.05.2024	15.05.2024
4.	Підготовка третього розділу роботи та подання його керівнику	20.05.2024	20.05.2024
5.	Підготовка вступу та формування висновків, списку літературних джерел. Оформлення роботи згідно вимог ДПУ та подання її керівнику	23.05.2024	23.05.2024
6.	Доопрацювання роботи з урахуванням зауважень керівника	до 24.05.2024	22.05.2024
7.	Отримання відгуку керівника	27.05.2024	27.05.2024
8.	Отримання зовнішньої рецензії	28.05.2024	28.05.2024
9.	Попередній захист роботи	29.05.2024	30.05.2024
10.	Перевірка роботи на унікальність	30.05.2024	
11.	Допуск кваліфікаційної роботи до захисту зав.каф.	29.05.2024	29.05.2024
12.	Захист роботи	до 01.06.2024	
		12.06.2024	
		13.06.2024	

8. Дата видачі завдання «7» листопада 2023 р.

9. Науковий керівник кваліфікаційної роботи

10. Гарант освітньо-професійної програми

11. Завдання до виконання отримав здобувач вищої освіти


(підпис)

(підпис)

(підпис)

І.Г.Канцур
(прізвище, ініціал)

Н. О. Держак
(прізвище, ініціал)

Р.О.Васьковський
(прізвище, ініціал)

ЗМІСТ

<u>ВСТУП</u>	3
<u>РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ УПРАВЛІННЯ ОРГАНІЗАЦІЄЮ ВІДПОЧИНКУ ГОСТЕЙ ГОТЕЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА</u>	8
<u>1.1. Сутність та роль організації відпочинку гостей готельних підприємств</u>	8
<u>1.2. Особливості та підходи в управлінні організацією відпочинку гостей готельного підприємства</u>	11
<u>РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ РЕСУРСНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ВІДПОЧИНКУ ГОСТЕЙ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО КОМПЛЕКСУ «ТАВЕРНА»</u>	15
<u>2.1. Загальна характеристика діяльності готельно-ресторанного комплексу «Таверна»</u>	15
<u>2.2. Фінансово-економічна оцінка та аналіз організації відпочинку гостей готельно-ресторанного комплексу «Таверна»</u>	24
<u>РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ОПТИМІЗАЦІЇ УПРАВЛІННЯ ОРГАНІЗАЦІЄЮ ВІДПОЧИНКУ ГОСТЕЙ ГОТЕЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА</u>	34
<u>ВИСНОВКИ</u>	40
<u>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ</u>	43
<u>ДОДАТКИ</u>	48

ВСТУП

В умовах сучасного ринку готельних послуг конкурентоспроможність та успішність готельного підприємства значною мірою залежать від якості наданих послуг та здатності задовольняти різноманітні потреби гостей. Зростання вимог клієнтів, інтенсивна конкуренція та постійні зміни в туристичній індустрії вимагають від готельних підприємств впровадження сучасних методів управління та організації відпочинку.

Актуальність теми дослідження обумовлена кількома ключовими факторами, що відображають сучасні тенденції та виклики у сфері готельного бізнесу:

По-перше, готельна індустрія є однією з найбільш динамічних та конкурентних галузей економіки. Зростання рівня життя, підвищення мобільності населення, розвиток міжнародного туризму та збільшення кількості ділових поїздок сприяють постійному зростанню попиту на високоякісні готельні послуги. В умовах жорсткої конкуренції готельні підприємства змушені постійно вдосконалювати свої послуги та впроваджувати інноваційні підходи до управління, щоб задовольнити зростаючі потреби клієнтів і забезпечити їхню лояльність.

По-друге, сучасні готельні гості стають все більш вимогливими до якості обслуговування та різноманітності послуг. Вони очікують не лише комфортного проживання, але й широкого спектру додаткових послуг для відпочинку та розваг. Це вимагає від готелів розробки та впровадження комплексних програм організації відпочинку, що включають культурно-розважальні заходи, спортивні активності, оздоровчі процедури та інші види дозвілля. Здатність задовольнити ці потреби значною мірою визначає успішність готельного підприємства.

По-третє, впровадження сучасних технологій та інновацій у сфері управління готельним бізнесом є важливою умовою підвищення ефективності діяльності підприємства. Автоматизація процесів управління, використання

інформаційних систем для аналізу даних про клієнтів, впровадження мобільних додатків для взаємодії з гостями – всі ці заходи сприяють покращенню якості обслуговування та підвищенню конкурентоспроможності готелю.

По-четверте, оптимізація управління організацією відпочинку гостей має безпосередній вплив на економічні показники готельного підприємства. Ефективне використання ресурсів, зниження витрат, підвищення рентабельності та збільшення доходів є ключовими завданнями для забезпечення стабільного розвитку готелю. У зв'язку з цим важливо досліджувати різні методи та підходи до управління, які дозволяють досягти високих результатів за рахунок оптимізації процесів організації відпочинку.

Таким чином, тема дослідження є надзвичайно актуальною, оскільки вона охоплює широкий спектр проблем, пов'язаних з управлінням готельним бізнесом в сучасних умовах. Розробка та впровадження ефективних методів управління організацією відпочинку гостей сприятимуть підвищенню якості послуг, задоволеності клієнтів, економічної ефективності підприємства та його конкурентоспроможності на ринку готельних послуг.

Організація відпочинку є одним з ключових аспектів діяльності готельного підприємства, що безпосередньо впливає на рівень задоволеності гостей, їхню лояльність та формування позитивного іміджу готелю. Від якості організації відпочинку залежить не лише комфорт і задоволення клієнтів, але й економічна ефективність підприємства, оскільки задоволені клієнти схильні повертатися до готелю та рекомендувати його іншим.

Метою даної роботи є дослідження сучасних методів управління організацією відпочинку гостей готельного підприємства, аналіз існуючих підходів та розробка шляхів їх оптимізації.

Для досягнення мети роботи та вирішення поставлених питань необхідно виконати такі основні завдання дослідження:

- вивчити теоретичні основи управління організацією відпочинку гостей у готельному підприємстві;

- проаналізувати існуючі підходи та методи управління організацією відпочинку гостей у готельному підприємстві;
- оцінити ресурсне забезпечення організації відпочинку гостей готельного підприємства;
- провести фінансово-економічну оцінку діяльності готельно-ресторанного комплексу «Таверна»;
- виявити основні проблеми та недоліки в організації відпочинку гостей у готельному підприємстві;
- розробити рекомендації та конкретні заходи щодо оптимізації управління організацією відпочинку гостей у готельному підприємстві.

Об'єктом дослідження є процес управління організацією відпочинку гостей у готельних підприємствах.

Предметом дослідження є методи, підходи та інструменти управління організацією відпочинку гостей у готельних підприємствах, зокрема на прикладі готельно-ресторанного комплексу «Таверна».

Методологічною базою даного дослідження є сукупність теоретичних і практичних методів, що використовуються для аналізу, оцінки та оптимізації управління організацією відпочинку гостей у готельних підприємствах. Основні методи дослідження включають:

1. Теоретичний аналіз. Використовується для вивчення наукової літератури, нормативно-правових актів, стандартів у сфері готельного бізнесу та організації відпочинку. Це дозволяє визначити теоретичні основи управління, зрозуміти сутність та значення процесів організації відпочинку гостей, а також встановити основні підходи та методи управління.

2. Метод порівняльного аналізу. Застосовується для порівняння різних методів і підходів до управління організацією відпочинку у вітчизняних та зарубіжних готельних підприємствах. Це дозволяє виявити найбільш ефективні практики та адаптувати їх до умов конкретного підприємства.

3. Емпіричні методи. Включають спостереження, опитування, анкетування та інтерв'ю з персоналом і гостями готелю. Ці методи допомагають зібрати дані

про реальний стан організації відпочинку, виявити проблеми та визначити потреби клієнтів.

4.Методи фінансового аналізу. Використовуються для оцінки фінансово-економічного стану готельно-ресторанного комплексу «Таверна». Включають аналіз бухгалтерської звітності, розрахунок основних фінансових показників (дохід, витрати, прибуток, рентабельність), що дозволяє оцінити ефективність діяльності підприємства.

5.SWOT-аналіз. Застосовується для визначення сильних і слабких сторін підприємства, а також можливостей і загроз, що впливають на його діяльність. Це допомагає розробити стратегії для покращення управління організацією відпочинку та підвищення конкурентоспроможності.

6.Методи прогнозування та моделювання. Використовуються для розробки сценаріїв розвитку готельного підприємства, оцінки впливу запропонованих заходів на фінансові результати та планування діяльності на майбутнє.

7.Методи оптимізації. Включають економіко-математичні моделі, що дозволяють визначити оптимальні рішення для управління ресурсами, зниження витрат та підвищення рентабельності.

8.Методи економічного аналізу. Використовуються для оцінки економічної ефективності запропонованих заходів. Включають розрахунок показників окупності інвестицій, приросту доходів, зниження витрат та підвищення рентабельності.

У першому розділі роботи розглядаються теоретичні засади управління організацією відпочинку гостей готельного підприємства. Зокрема, аналізується сутність та роль організації відпочинку, визначаються основні підходи та особливості управління цим процесом.

Другий розділ присвячений аналізу ресурсного забезпечення організації відпочинку гостей готелю. Вивчається загальна характеристика діяльності підприємства, проводиться фінансово-економічна оцінка його роботи та аналізуються основні показники ефективності.

Третій розділ містить розробку конкретних шляхів оптимізації управління організацією відпочинку. Пропонуються заходи, спрямовані на покращення якості обслуговування, впровадження сучасних технологій, підвищення кваліфікації персоналу та розвиток нових видів послуг.

В результаті дослідження очікується визначення ефективних методів та підходів до управління організацією відпочинку, які сприятимуть підвищенню конкурентоспроможності готельного підприємства та забезпеченню його стійкого розвитку.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ УПРАВЛІННЯ ОРГАНІЗАЦІЄЮ ВІДПОЧИНКУ ГОСТЕЙ ГОТЕЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА

1.1. Сутність та роль організації відпочинку гостей готельних підприємств

Організація відпочинку гостей у готельних підприємствах має важливе значення для забезпечення високої якості обслуговування, задоволення потреб гостей та підвищення конкурентоспроможності готелю. Відпочинок є складовою частиною послуг, які надаються готельними підприємствами, та відіграє значну роль у створенні позитивного враження від перебування у готелі. Сутність організації відпочинку гостей полягає у створенні умов, що сприяють розслабленню, задоволенню фізичних та психологічних потреб, а також наданні можливостей для активного та пасивного відпочинку [3].

Перш за все, слід зазначити, що організація відпочинку у готельних підприємствах включає різноманітні послуги та заходи, які можуть бути класифіковані за декількома категоріями. До основних видів відпочинку можна віднести рекреаційні заходи, спортивні активності, культурно-розважальні програми та оздоровчі процедури. Кожен з цих видів відпочинку потребує спеціального підходу до організації, враховуючи специфіку потреб та очікувань гостей.

Рекреаційні заходи включають відвідування місць відпочинку, таких як пляжі, басейни, парки та зони для пікніків. Для організації якісного рекреаційного відпочинку готелі повинні забезпечити наявність інфраструктури, яка включає зручні місця для сидіння, санітарні зони, а також додаткові послуги, такі як оренда спорядження для водних видів спорту чи організація екскурсій. Наприклад, готель, розташований біля морського узбережжя, може надавати послуги оренди водних скутерів або організовувати морські прогулянки для своїх гостей [9, с.415].

Спортивні активності є невід'ємною частиною відпочинку для багатьох гостей, які ведуть активний спосіб життя. Готельні підприємства можуть пропонувати різноманітні спортивні заходи, такі як теніс, гольф, волейбол, фітнес-заняття та тренажерні зали. Важливо забезпечити наявність необхідного обладнання та інвентарю, а також кваліфікованих інструкторів, які можуть провести заняття та надати консультації гостям. Наприклад, готель, який має власний тенісний корт, може надавати послуги тренера з тенісу для початківців або організовувати тенісні турніри серед гостей.

Культурно-розважальні програми є важливим аспектом організації відпочинку, оскільки вони сприяють розширенню кругозору гостей та забезпечують їм можливість насолодитися культурними та мистецькими подіями. Готелі можуть організовувати різноманітні заходи, такі як концерти, театральні вистави, виставки, майстер-класи та вечірки. Важливо враховувати інтереси та уподобання гостей при плануванні таких заходів. Наприклад, готель, який приймає сім'ї з дітьми, може організовувати анімаційні програми для дітей, включаючи театральні вистави та майстер-класи з малювання.

Оздоровчі процедури є ще однією складовою частиною організації відпочинку в готелях. Вони включають послуги спа, масажу, сауни, бані, а також різноманітні лікувально-профілактичні заходи. Для забезпечення якісного оздоровчого відпочинку готелі повинні мати відповідні ліцензії та сертифікати, а також наймати кваліфікований персонал, який має медичну освіту та досвід роботи у сфері оздоровчих послуг. Наприклад, готель зі спа-комплексом може пропонувати різні види масажу, арома-терапію, гідротерапію та інші процедури для релаксації та покращення самопочуття гостей [14, с.95].

Сучасні готельні підприємства повинні враховувати різноманітні аспекти організації відпочинку, щоб задовольнити потреби та очікування своїх гостей. Важливим фактором є індивідуальний підхід до кожного гостя, який полягає у вивченні його уподобань, потреб та інтересів. Використання сучасних технологій, таких як інформаційні системи управління готелем, дозволяє

збирати та аналізувати дані про гостей, що допомагає персоналізувати послуги та забезпечити високий рівень задоволеності.

Одним з прикладів успішної організації відпочинку є впровадження концепції all-inclusive, яка передбачає надання гостям всіх необхідних послуг в межах одного пакету. Ця концепція дозволяє гостям насолоджуватися відпочинком, не турбуючись про додаткові витрати на харчування, розваги чи оздоровчі процедури. Готелі, що працюють за системою all-inclusive, зазвичай пропонують широкий спектр послуг, включаючи ресторани, бари, басейни, спортивні майданчики, спа-комплекси та розважальні програми.

Ще одним важливим аспектом є забезпечення високого рівня сервісу та обслуговування гостей. Персонал готелю повинен бути добре підготовленим та вміти оперативно реагувати на потреби та запити гостей. Наприклад, у разі виникнення проблем чи непорозумінь, працівники готелю повинні швидко знайти рішення, що задовольнить гостя та забезпечить позитивне враження від перебування у готелі. Крім того, важливо регулярно проводити тренінги та навчання для персоналу з метою підвищення їх кваліфікації та вдосконалення навичок обслуговування.

У контексті організації відпочинку важливу роль відіграє маркетинг та просування готельних послуг. Ефективна маркетингова стратегія дозволяє привернути увагу потенційних гостей та підвищити їхню зацікавленість у відпочинку в конкретному готелі. Готелі можуть використовувати різноманітні маркетингові інструменти, такі як реклама у соціальних мережах, співпраця з туристичними агентствами, участь у виставках та конференціях, а також проведення рекламних акцій та спеціальних пропозицій. Наприклад, готель може пропонувати знижки на проживання у певні періоди або безкоштовні послуги для постійних клієнтів [22, с.68-77].

Організація відпочинку гостей у готельних підприємствах є багатогранним процесом, що включає різноманітні аспекти від інфраструктури до сервісу та маркетингу. Для забезпечення високої якості відпочинку необхідно враховувати потреби та інтереси гостей, пропонувати широкий спектр послуг та

забезпечувати високий рівень обслуговування. Використання сучасних технологій та індивідуальний підхід до кожного гостя допомагають підвищити задоволеність клієнтів та забезпечити їх повернення у майбутньому.

1.2. Особливості та підходи в управлінні організацією відпочинку гостей готельного підприємства

Організація відпочинку гостей у готельному підприємстві є комплексним процесом, що вимагає врахування численних факторів, які впливають на якість послуг та задоволеність клієнтів. Одним з головних аспектів управління організацією відпочинку є аналіз потреб та очікувань гостей, що дозволяє створити пропозиції, які відповідають їхнім вимогам та сприяють підвищенню рівня задоволення. Вивчення поведінки клієнтів та їхніх уподобань може здійснюватися шляхом проведення опитувань, анкетування, аналізу відгуків та використання інформаційних систем, що збирають дані про гостей.

Різноманітність послуг є важливою умовою успішної організації відпочинку, оскільки кожен гість має індивідуальні потреби та вподобання. Для забезпечення якісного відпочинку готельні підприємства повинні пропонувати широкий спектр послуг, включаючи рекреаційні заходи, спортивні активності, культурно-розважальні програми та оздоровчі процедури. Наприклад, готель може організовувати екскурсії до місцевих визначних пам'яток, спортивні турніри, вечірні розважальні програми та спа-процедури [19, с.288].

Одним з ключових аспектів управління організацією відпочинку є забезпечення відповідної інфраструктури. Це включає наявність зручних місць для відпочинку, басейнів, спортивних майданчиків, зон для пікніків та інших об'єктів, які сприяють комфортному та приємному проведенню часу. Наприклад, готель, розташований у гірській місцевості, може створити спеціальні маршрути для пішохідних прогулянок та велосипедних поїздок, а також облаштувати місця для кемпінгу.

Якість обслуговування є невід'ємною частиною успішної організації відпочинку. Персонал готелю повинен бути добре підготовленим, володіти високими комунікативними навичками та вміти швидко реагувати на потреби та запити гостей. Для підвищення рівня обслуговування готелі можуть проводити регулярні тренінги та навчання для своїх працівників, що дозволяє вдосконалювати їхні професійні навички та підвищувати мотивацію. Наприклад, тренінги з етикету та культури обслуговування можуть допомогти персоналу краще розуміти потреби гостей та надавати високоякісні послуги.

Персоналізований підхід до кожного гостя є важливим елементом в управлінні організацією відпочинку. Використання сучасних технологій, таких як системи управління взаємовідносинами з клієнтами (CRM), дозволяє збирати та аналізувати дані про уподобання та потреби гостей, що допомагає пропонувати індивідуальні послуги та створювати унікальні пропозиції. Наприклад, готель може пропонувати спеціальні пакети послуг для молодят, сімей з дітьми чи корпоративних клієнтів, враховуючи їхні специфічні вимоги та бажання.

Маркетинг та просування готельних послуг є ще одним важливим елементом в управлінні організацією відпочинку. Ефективна маркетингова стратегія дозволяє привернути увагу потенційних гостей та підвищити їхню зацікавленість у відпочинку в конкретному готелі. Готелі можуть використовувати різноманітні маркетингові інструменти, такі як реклама у соціальних мережах, співпраця з туристичними агентствами, участь у виставках та конференціях, а також проведення рекламних акцій та спеціальних пропозицій. Наприклад, готель може пропонувати знижки на проживання у певні періоди або безкоштовні послуги для постійних клієнтів [17, с.9-12].

Важливим аспектом управління організацією відпочинку є також екологічна відповідальність та сталий розвиток. Сучасні гості все частіше звертають увагу на екологічність та соціальну відповідальність готельних підприємств, тому готелі, які впроваджують екологічні практики, можуть підвищити свою привабливість для гостей. Наприклад, використання

енергоефективних технологій, сортування сміття, зменшення використання пластикових виробів та підтримка місцевих екологічних ініціатив може сприяти підвищенню рівня задоволеності гостей та їхньої лояльності.

Безпека гостей є ще одним важливим елементом в управлінні організацією відпочинку. Готелі повинні забезпечити належний рівень безпеки, включаючи наявність систем відеоспостереження, охорони, протипожежних систем та медичних пунктів. Наприклад, готель, який пропонує активні види відпочинку, такі як катання на лижах чи водні види спорту, повинен забезпечити наявність інструкторів, рятувальників та необхідного обладнання для надання першої допомоги.

Одним з ключових підходів в управлінні організацією відпочинку є використання зворотного зв'язку від гостей. Аналіз відгуків та пропозицій дозволяє виявити сильні та слабкі сторони у наданні послуг та вжити відповідних заходів для їх покращення. Наприклад, готель може впровадити систему оцінки якості обслуговування, яка дозволяє гостям залишати свої відгуки та пропозиції через спеціальні анкети або онлайн-платформи.

Застосування інноваційних технологій є ще одним важливим аспектом в управлінні організацією відпочинку. Використання мобільних додатків, онлайн-бронювання, електронних систем управління номерами та інших сучасних технологій дозволяє підвищити ефективність роботи готелю та забезпечити зручність для гостей. Наприклад, мобільні додатки можуть надавати гостям інформацію про послуги готелю, розклад заходів, меню ресторанів та інші корисні дані, що сприяє підвищенню рівня задоволеності клієнтів [30, с.145].

Ефективне управління організацією відпочинку також передбачає співпрацю з місцевими підприємствами та організаціями. Готелі можуть укладати партнерські угоди з туристичними агентствами, ресторанами, культурними установами та іншими партнерами для надання гостям комплексних послуг. Наприклад, готель може співпрацювати з місцевими

ресторанами для організації гастрономічних турів або з культурними установами для проведення екскурсій та майстер-класів.

Фінансове планування та управління ресурсами є невід'ємною частиною успішної організації відпочинку. Готелі повинні ефективно розподіляти фінансові ресурси, інвестуючи в розвиток інфраструктури, підвищення кваліфікації персоналу та маркетинг. Аналіз фінансових показників та планування бюджету дозволяють виявити можливості для оптимізації витрат та підвищення прибутковості готельного підприємства. Наприклад, впровадження енергоефективних технологій може зменшити витрати на енергоресурси, що дозволить зекономити кошти для інших інвестицій [37, с.66-78].

Управління організацією відпочинку гостей у готельних підприємствах є багатограним процесом, що включає різноманітні аспекти від аналізу потреб та очікувань гостей до забезпечення високого рівня обслуговування та використання сучасних технологій. Для досягнення успіху у цій сфері необхідно враховувати індивідуальні потреби гостей, забезпечувати різноманітність послуг та створювати комфортні умови для відпочинку. Співпраця з місцевими підприємствами, фінансове планування та екологічна відповідальність також є важливими складовими ефективного управління організацією відпочинку.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ РЕСУРСНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ВІДПОЧИНКУ ГОСТЕЙ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО КОМПЛЕКСУ «ТАВЕРНА»

2.1. Загальна характеристика діяльності готельно-ресторанного комплексу «Таверна»

Готельно-ресторанний комплекс «Таверна» займає значне місце у сфері гостинності, орієнтуючись на високий рівень обслуговування та забезпечення комфорту для своїх клієнтів. Головним завданням комплексу є забезпечення привабливих умов для відпочинку, створення унікальних вражень для гостей та максимізація економічних результатів від своєї діяльності. Даний розділ присвячений аналізу господарської діяльності комплексу «Таверна», її інноваційного потенціалу та шляхам підвищення ефективності управління ним (Додаток Б).

Готельно-ресторанний комплекс «Таверна» розташований у вигідному географічному положенні, що сприяє залученню широкого спектру клієнтів. Комплекс включає сучасний готель з різноманітними категоріями номерів, ресторан з авторською кухнею, конференц-зали та зони для проведення урочистих заходів. Основною перевагою є інтеграція всіх складових комплексу в єдину систему обслуговування, що забезпечує високий рівень комфорту та задоволення потреб гостей. Адреса: вул. Київська 65А, м. Овруч, Україна, 11101.

Організаційну структуру готельно-ресторанного комплексу «Таверна» можна представити у вигляді схеми (рисунок 2.1).

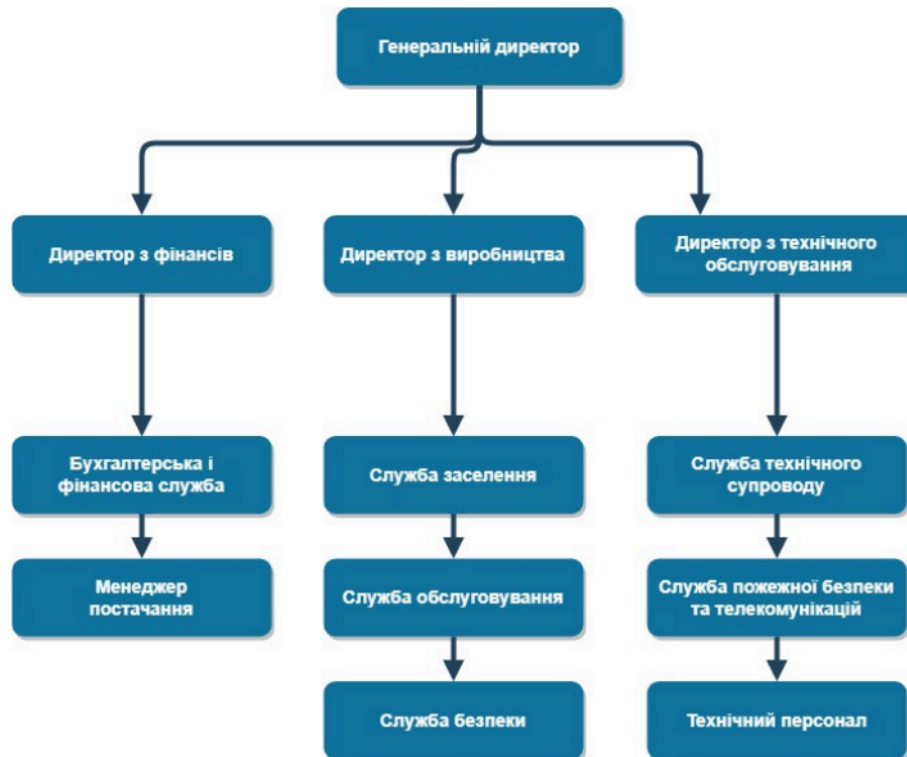


Рисунок 2.1 - Організаційна структура готельно-ресторанного комплексу «Таверна»

Джерело: [41]

Організаційна структура готельно-ресторанного комплексу «Таверна» забезпечує ефективне управління різноманітними підрозділами та процесами, які забезпечують його успішне функціонування. Ця структура відображає розподіл відповідальності та повноважень серед керівників і співробітників, що дозволяє забезпечити високу якість обслуговування та задовольнити потреби клієнтів.

Генеральний директор очолює комплекс «Таверна» і несе загальну відповідальність за стратегічний розвиток підприємства, прийняття ключових рішень, управління фінансовими ресурсами та забезпечення дотримання стандартів якості. Він координує роботу всіх підрозділів і взаємодіє з власниками та зовнішніми партнерами.

Фінансовий директор відповідає за управління фінансовими потоками, бюджетування, фінансове планування, ведення бухгалтерського обліку та

підготовку фінансової звітності. Він контролює витрати, інвестиції та оптимізацію фінансових ресурсів комплексу.

Директор з операційної діяльності займається координацією щоденної роботи готельного та ресторанного підрозділів, забезпеченням належного рівня обслуговування клієнтів та дотриманням стандартів якості. Він контролює роботу менеджерів підрозділів і співпрацює з іншими дирекціями для забезпечення ефективної діяльності комплексу.

Головний менеджер готелю відповідає за управління всіма аспектами роботи готелю, включаючи прийом і розміщення гостей, управління номерним фондом, надання додаткових послуг (наприклад, спа, фітнес, конференц-зали) та забезпечення дотримання стандартів обслуговування. Він також координує роботу рецепції, служби покоївок та технічної служби.

Головний менеджер ресторану відповідає за управління рестораном, включаючи планування меню, закупівлю продуктів, контроль якості приготування їжі та обслуговування клієнтів. Він координує роботу кухарів, офіціантів, барменів та інших співробітників ресторану, забезпечуючи високу якість обслуговування та задоволення клієнтів.

Керівник відділу маркетингу займається розробкою та реалізацією маркетингових стратегій для підвищення впізнаваності бренду, залучення нових клієнтів та збільшення обсягів продажів. Він відповідає за рекламні кампанії, просування в соціальних мережах, організацію заходів та співпрацю з партнерами.

Керівник відділу персоналу відповідає за набір, навчання та розвиток персоналу, забезпечення належних умов праці та мотивацію співробітників. Він також займається питаннями кадрового обліку, дотримання трудового законодавства та створенням позитивного клімату в колективі.

Керівник служби безпеки забезпечує безпеку гостей та співробітників комплексу, контроль доступу до приміщень, моніторинг відеоспостереження та реагування на надзвичайні ситуації. Він також розробляє та впроваджує заходи з охорони праці та пожежної безпеки.

Керівник технічної служби відповідає за утримання в належному стані будівель, обладнання та комунікацій комплексу. Він організовує планове та аварійне обслуговування, ремонтні роботи та модернізацію інфраструктури.

Кожен з цих підрозділів та керівників має чітко визначені завдання та повноваження, що забезпечує злагоджену роботу всього комплексу. Важливою складовою успішного функціонування є ефективна комунікація між підрозділами та керівниками, яка дозволяє оперативно вирішувати питання, пов'язані з обслуговуванням клієнтів, управлінням ресурсами та реалізацією стратегічних цілей підприємства.

Організаційна структура готельно-ресторанного комплексу «Таверна» є адаптивною і може змінюватися в залежності від потреб ринку та внутрішніх умов. Гнучкість та здатність до адаптації дозволяють комплексу реагувати на зміни в зовнішньому середовищі, впроваджувати інновації та підтримувати високий рівень обслуговування клієнтів [35, с.104].

Одним з ключових аспектів господарської діяльності є управління фінансовими потоками та ресурсами. Комплекс «Таверна» активно інвестує у модернізацію обладнання, вдосконалення інфраструктури та підвищення кваліфікації персоналу.

Важливо зазначити, що ефективне управління фінансами дозволяє не лише підтримувати високий рівень обслуговування, але й створювати умови для стабільного розвитку. Наприклад, впровадження сучасних систем обліку та управління ресурсами дозволяє оптимізувати витрати, покращувати якість послуг та підвищувати рівень задоволення клієнтів.

Аналіз інвестицій комплексу «Таверна» у модернізацію обладнання, вдосконалення інфраструктури та підвищення кваліфікації персоналу представимо у вигляді таблиці 2.1.

Таблиця 2.1

Дані про ефективність управління фінансовими потоками та ресурсами, тис.грн

Показник	2022 рік	2023 рік	Аналіз змін
Інвестиції у модернізацію обладнання	500,000 \$	600,000 \$	+ 20%
Інвестиції у вдосконалення інфраструктури	300,000 \$	350,000 \$	+ 16.7%
Інвестиції у підвищення кваліфікації персоналу	100,000 \$	150,000 \$	+ 50%
Витрати на сучасні системи обліку	50,000 \$	75,000 \$	+ 50%
Оптимізація витрат	200,000 \$	250,000 \$	+ 25%
Якість послуг (індекс)	85	90	+5%
Рівень задоволення клієнтів (%)	80%	85%	+ 5%

Джерело: [41]

У 2023 році інвестиції зросли на 20% порівняно з 2022 роком. Це свідчить про зростання уваги до впровадження нових технологій та покращення матеріально-технічної бази комплексу «Таверна». Покращене обладнання дозволяє підвищити ефективність роботи, зменшити витрати на обслуговування та ремонт, а також покращити якість пропонованих послуг.

Інвестиції у вдосконалення інфраструктури зросли на 16.7% у 2023 році. Це сприяло покращенню умов для клієнтів та співробітників, що, в свою чергу, підвищило загальний рівень задоволення клієнтів та комфорт під час перебування в комплексі.

Збільшення інвестицій на 50% у 2023 році вказує на зростання уваги до розвитку персоналу. Підвищення кваліфікації співробітників сприяє покращенню якості обслуговування, більш ефективному використанню новітніх технологій та підвищенню мотивації працівників.

Інвестиції у сучасні системи обліку зросли на 50%, що дозволило оптимізувати витрати та підвищити точність обліку ресурсів. Це, в свою чергу, сприяло зменшенню фінансових втрат та більш ефективному управлінню ресурсами.

Внаслідок впровадження сучасних систем управління ресурсами витрати було оптимізовано на 25%. Це свідчить про ефективне управління фінансовими

потоками та здатність підприємства зменшувати витрати без зниження якості послуг.

Показник якості послуг зріс на 5%, що є результатом інвестицій у модернізацію обладнання та підвищення кваліфікації персоналу. Це свідчить про позитивні зміни у роботі комплексу та підвищення стандартів обслуговування.

Рівень задоволення клієнтів зріс на 5%, що є результатом комплексних заходів з покращення якості послуг, інфраструктури та професійного розвитку персоналу. Задоволені клієнти більше схильні до повторних візитів та рекомендацій комплексу іншим потенційним клієнтам [40, с.307-318].

Усі ці зміни свідчать про ефективне управління фінансовими потоками та ресурсами у комплексі «Таверна». Інвестиції у ключові напрямки розвитку дозволяють забезпечити стабільний розвиток підприємства, підвищити його конкурентоспроможність та задовольнити потреби клієнтів на високому рівні.

Маркетингова стратегія готельно-ресторанного комплексу «Таверна» є ключовим елементом, що спрямований на підвищення впізнаваності бренду, залучення нових клієнтів та утримання постійних гостей. Використання сучасних маркетингових інструментів дозволяє комплексу досягати високих результатів у конкурентному середовищі. Розглянемо детальніше основні компоненти маркетингової стратегії комплексу [32, с.342].

1. Соціальні мережі є потужним інструментом для просування бренду та взаємодії з цільовою аудиторією. Комплекс «Таверна» активно використовує платформи, такі як Facebook, Instagram, Twitter та TikTok, для публікації контенту, що відображає атмосферу закладу, нові страви та напої, спеціальні пропозиції та заходи. Регулярні публікації, інтерактивні опитування, конкурси та акції сприяють підвищенню залученості користувачів та формуванню лояльності до бренду. Наприклад, щотижневі розіграші безкоштовних вечерь серед підписників стимулюють активність у соціальних мережах та залучають нових підписників.

2. Email-маркетинг дозволяє комплексу підтримувати зв'язок з постійними клієнтами та інформувати їх про новини, акції та спеціальні пропозиції. Розсилка персоналізованих листів із запрошеннями на заходи, спеціальними знижками для постійних гостей та привітаннями зі святами створює відчуття індивідуального підходу та піклування про клієнтів. Важливим аспектом є сегментація бази даних клієнтів для надання релевантної інформації різним групам гостей. Наприклад, для молодят можна надсилати пропозиції щодо організації весільних заходів, а для бізнес-клієнтів – інформацію про конференц-зали та корпоративні знижки.

3. Контекстна реклама є ефективним засобом залучення нових клієнтів через інтернет. Використання рекламних платформ, таких як Google Ads, дозволяє демонструвати оголошення комплексу користувачам, які шукають відповідні послуги. Таргетинг за ключовими словами та геолокацією забезпечує високу релевантність реклами та максимізує ефективність витрат. Наприклад, реклама комплексу може бути націлена на користувачів, які шукають готелі або ресторани у конкретному регіоні, що підвищує ймовірність залучення нових гостей.

4. Участь у спеціалізованих виставках та заходах дозволяє комплексу «Таверна» презентувати свої послуги широкій аудиторії та встановлювати нові бізнес-контакти. Виставки готельно-ресторанного бізнесу, гастрономічні фестивалі та інші тематичні заходи є платформами для демонстрації унікальних пропозицій комплексу, нових страв та напоїв, а також для проведення майстер-класів та дегустацій. Це сприяє підвищенню впізнаваності бренду та залученню нових клієнтів.

5. Співпраця з відомими блогерами та інфлюенсерами є важливим елементом маркетингової стратегії комплексу «Таверна». Запрошення популярних особистостей до закладу з метою створення контенту дозволяє залучити їхню аудиторію та покращити імідж комплексу. Відгуки, фотографії та відео з блогерами, які демонструють атмосферу закладу, страви та напої, мають значний вплив на сприйняття бренду серед потенційних клієнтів. Наприклад,

запрошення відомого фуд-блогера на дегустацію нових страв може залучити увагу тисяч підписників та підвищити інтерес до комплексу.

6. Розробка та впровадження програм лояльності є ще одним ефективним інструментом для утримання постійних гостей. Програми, що передбачають накопичення бонусів за відвідування, надання знижок на наступні візити або спеціальні пропозиції для постійних клієнтів, стимулюють повторні візити та формують лояльність до бренду. Наприклад, картка лояльності з бонусами за кожне замовлення може спонукати клієнтів частіше відвідувати ресторан або готель.

Загалом, маркетингова стратегія комплексу «Таверна» базується на комплексному підході, який включає використання різноманітних інструментів для залучення нових клієнтів та утримання постійних гостей. Ефективне поєднання соціальних мереж, email-маркетингу, контекстної реклами, участі у виставках та співпраці з блогерами дозволяє комплексу підтримувати високу впізнаваність бренду, залучати широку аудиторію та створювати позитивний імідж. Ключем до успіху є постійний моніторинг результатів маркетингових кампаній, адаптація стратегій до змін на ринку та використання новітніх тенденцій у сфері маркетингу [36, с.55].

Впровадження інноваційних технологій є невід'ємною частиною стратегії розвитку комплексу «Таверна». Сучасні технології дозволяють підвищити ефективність роботи, покращити якість послуг та забезпечити конкурентні переваги. Наприклад, використання автоматизованих систем бронювання та обліку дозволяє спростити процес управління та зменшити ймовірність помилок. Крім того, впровадження системи управління відносинами з клієнтами (CRM) дозволяє краще розуміти потреби гостей, надавати їм персоналізовані пропозиції та підвищувати рівень задоволення.

Не менш важливою складовою господарської діяльності є управління персоналом. У комплексі «Таверна» приділяється значна увага підбору, навчання та мотивації працівників. Застосування сучасних методів управління персоналом дозволяє створювати комфортні умови праці, забезпечувати

високий рівень професіоналізму та лояльності працівників. Прикладом є впровадження системи внутрішнього навчання та розвитку, що дозволяє підвищувати кваліфікацію працівників та готувати їх до виконання нових завдань.

Особливу увагу варто приділити управлінню якістю послуг. Комплекс «Таверна» здійснює регулярний моніторинг та аналіз якості обслуговування, впроваджує стандарти якості та сертифікацію. Це дозволяє не лише підтримувати високий рівень послуг, але й своєчасно реагувати на зміни в потребах клієнтів. Впровадження системи зворотного зв'язку дозволяє отримувати оперативну інформацію про недоліки в обслуговуванні та оперативно їх усувати. Наприклад, аналіз відгуків гостей дозволяє виявляти слабкі місця та вносити необхідні корективи в роботу.

Комплекс «Таверна» також активно займається питаннями екологічної стійкості та соціальної відповідальності. Впровадження екологічних стандартів та програм з енергозбереження дозволяє не лише зменшувати витрати на енергоресурси, але й покращувати імідж закладу серед екологічно свідомих клієнтів. Прикладом таких заходів є встановлення енергоефективного освітлення, використання систем утилізації відходів та впровадження програм повторного використання ресурсів [31, с.98].

Не менш важливим є питання інноваційного потенціалу, який є основою для довгострокового розвитку комплексу. Використання нових технологій, сучасних методів управління та інноваційних підходів до обслуговування дозволяє забезпечувати конкурентні переваги та задовольняти зростаючі вимоги клієнтів. Наприклад, впровадження мобільних додатків для бронювання номерів, замовлення послуг та отримання інформації про заклад значно підвищує рівень зручності для гостей та сприяє їхньому поверненню.

Господарська діяльність готельно-ресторанного комплексу «Таверна» спрямована на забезпечення високого рівня обслуговування, впровадження інновацій та підтримку конкурентоспроможності. Інвестиції у модернізацію, ефективне управління ресурсами, використання сучасних маркетингових

інструментів та технологій дозволяють створювати сприятливі умови для розвитку комплексу. Впровадження нових підходів до управління персоналом та забезпечення якості послуг забезпечує високий рівень задоволення клієнтів та позитивний імідж закладу. Успішна реалізація цих заходів дозволяє не лише забезпечувати стабільний розвиток комплексу, але й сприяти його подальшому зростанню та розширенню ринкових позицій.

2.2. Фінансово-економічна оцінка та аналіз організації відпочинку гостей готельно-ресторанного комплексу «Таверна»

Фінансово-економічна оцінка готельно-ресторанного комплексу «Таверна» є необхідним етапом для розуміння поточного стану підприємства, його конкурентоспроможності та перспектив розвитку. Для проведення такої оцінки слід аналізувати фінансові показники, визначати рентабельність, ефективність використання ресурсів, а також досліджувати зовнішнє середовище та ринок, на якому функціонує комплекс.

Оцінка фінансового стану готельно-ресторанного комплексу «Таверна» розпочинається з аналізу бухгалтерської звітності, яка включає баланс, звіт про фінансові результати та звіт про рух грошових коштів. Аналіз активів і пасивів дає змогу визначити структуру капіталу підприємства, його ліквідність та платоспроможність. Наприклад, високий рівень оборотних активів свідчить про здатність підприємства швидко реагувати на зміни на ринку та покривати поточні зобов'язання. Однак, якщо частка короткострокових зобов'язань перевищує частку оборотних активів, це може свідчити про можливі проблеми з ліквідністю [18].

Аналіз фінансових результатів включає оцінку доходів, витрат і чистого прибутку підприємства. Зокрема, необхідно визначити основні джерела доходів, їхню динаміку та структуру. Наприклад, готельно-ресторанний комплекс може отримувати доходи від надання послуг проживання, харчування, організації

заходів та інших додаткових послуг. Важливо оцінити, яка частка кожного з цих джерел у загальному доході, щоб зрозуміти, які напрямки діяльності є найбільш прибутковими. Аналіз витрат включає оцінку постійних та змінних витрат, що дозволяє визначити ефективність управління ресурсами. Наприклад, високі витрати на енергоносії можуть свідчити про необхідність впровадження енергоефективних технологій.

Оцінка рентабельності готельно-ресторанного комплексу «Таверна» передбачає розрахунок таких показників, як рентабельність продажів, активів та власного капіталу. Ці показники дозволяють визначити ефективність використання ресурсів підприємства та його здатність генерувати прибуток. Наприклад, висока рентабельність активів свідчить про ефективне використання наявних ресурсів для досягнення фінансових результатів. У той час, як низька рентабельність може свідчити про необхідність оптимізації операційних процесів або пошуку нових джерел доходів.

Для повної фінансово-економічної оцінки важливо також провести аналіз грошових потоків підприємства. Звіт про рух грошових коштів дозволяє оцінити, наскільки ефективно підприємство управляє своїми фінансовими ресурсами, забезпечуючи своєчасне виконання фінансових зобов'язань. Позитивний чистий грошовий потік свідчить про стабільність фінансового стану та здатність підприємства фінансувати свою діяльність без залучення зовнішніх джерел. Наприклад, якщо готельно-ресторанний комплекс «Таверна» має стабільний позитивний грошовий потік, це свідчить про його фінансову стійкість і здатність інвестувати в розвиток [12].

Окрім внутрішнього аналізу, необхідно враховувати зовнішні фактори, що впливають на фінансово-економічний стан готельно-ресторанного комплексу. Аналіз ринку, на якому функціонує підприємство, дозволяє визначити основні тенденції, конкуренцію та можливості для розвитку. Наприклад, дослідження конкурентного середовища дозволяє виявити сильні та слабкі сторони конкурентів, що може допомогти у формуванні стратегій підвищення конкурентоспроможності. Аналіз попиту та пропозиції на ринку готельних та

ресторанних послуг дозволяє визначити, які послуги користуються найбільшим попитом, і як «Таверна» може адаптувати свою пропозицію для задоволення потреб клієнтів.

Прикладом успішної фінансово-економічної оцінки може бути аналіз сезонності попиту на послуги готельно-ресторанного комплексу. Наприклад, у літній період попит на послуги проживання та харчування може бути значно вищим, ніж у зимовий період. Це дозволяє підприємству планувати свої фінансові та операційні ресурси з урахуванням сезонних коливань, забезпечуючи оптимальне використання ресурсів та максимізацію доходів у пікові періоди.

Важливим елементом фінансово-економічної оцінки є оцінка інвестиційної привабливості готельно-ресторанного комплексу «Таверна». Аналіз інвестиційних проектів та можливостей дозволяє визначити, які інвестиції можуть принести найбільшу віддачу та сприяти розвитку підприємства. Наприклад, інвестиції у модернізацію номерного фонду, покращення умов проживання або розвиток нових послуг можуть підвищити привабливість готелю для клієнтів та збільшити доходи. Для оцінки інвестиційної привабливості використовуються такі методи, як аналіз окупності інвестицій, внутрішньої норми рентабельності та чистої теперішньої вартості. Ці показники дозволяють оцінити ефективність інвестиційних проектів та визначити їхню економічну доцільність.

Важливим етапом фінансово-економічної оцінки є також аналіз ризиків, пов'язаних з діяльністю готельно-ресторанного комплексу «Таверна». Ідентифікація та оцінка ризиків дозволяє підприємству вжити відповідних заходів для їх мінімізації та управління. Наприклад, ризики, пов'язані з коливаннями попиту, можуть бути зменшені за рахунок диверсифікації послуг, впровадження нових маркетингових стратегій або розширення цільової аудиторії. Ризики, пов'язані з фінансовою нестабільністю, можуть бути зменшені за рахунок оптимізації витрат, впровадження ефективних фінансових стратегій та забезпечення достатнього рівня ліквідності [1].

Фінансово-економічна оцінка готельно-ресторанного комплексу «Таверна» є багатограним процесом, що включає аналіз фінансових показників, рентабельності, грошових потоків, ринку, інвестиційних можливостей та ризиків. Комплексний підхід до оцінки дозволяє виявити сильні та слабкі сторони підприємства, визначити його фінансовий стан та перспективи розвитку. Використання сучасних методів аналізу та інструментів управління дозволяє підвищити ефективність діяльності готельно-ресторанного комплексу та забезпечити його стійке зростання.

Наприклад, готельно-ресторанний комплекс може інвестувати у розвиток екологічно чистих технологій та впровадження програм сталого розвитку, що підвищить його привабливість для екологічно свідомих клієнтів. Використання маркетингових інструментів для просування таких ініціатив може сприяти залученню нових клієнтів та збільшенню доходів. Аналіз фінансових показників та оцінка рентабельності таких інвестицій дозволяє підприємству приймати обґрунтовані рішення та мінімізувати ризики.

Таким чином, фінансово-економічна оцінка готельно-ресторанного комплексу «Таверна» є необхідним інструментом для управління та прийняття стратегічних рішень, що сприяють підвищенню конкурентоспроможності та стійкому розвитку підприємства (таблиця 2.2).

Таблиця 2.2

Аналіз фінансово-економічних показників готельно-ресторанного комплексу «Таверна» за 2021-2023 роки

Показник	2021	2022	2023
Кількість гостей	15000	16000	17000
Завантаженість (%)	75	78	80
Середня вартість номера (\$)	80	85	90
Дохід (тис. \$)	1200	1350	1500
Операційні витрати (тис. \$)	800	900	950
Чистий прибуток (тис. \$)	400	450	550
Загальні активи (тис. \$)	3000	3200	3500
Капітал (тис. \$)	2000	2100	2300
Відхилення доходу (%)	-	12.50%	11.11%
Відхилення операційних витрат (%)	-	12.50%	5.56%
Відхилення чистого прибутку (%)	-	12.50%	22.22%

Відхилення загальних активів (%)	-	6.67%	9.38%
Відхилення капіталу (%)	-	5.00%	9.52%
Відхилення кількості гостей (%)	-	6.67%	6.25%
Відхилення завантаженості (%)	-	4.00%	2.56%
Відхилення середньої вартості номера (%)	-	6.25%	5.88%

Джерело: [41]

За період з 2021 по 2023 роки готельно-ресторанний комплекс «Таверна» продемонстрував стійке зростання основних фінансових показників. Доходи комплексу збільшилися з 1200 тис. доларів у 2021 році до 1500 тис. доларів у 2023 році. Це свідчить про підвищення ефективності маркетингових стратегій та зростання попиту на послуги готелю. Відхилення доходів показують стабільне зростання з темпами 12.5% у 2022 році та 11.11% у 2023 році.

Операційні витрати також зросли за цей період, проте темпи зростання витрат були нижчими за темпи зростання доходів, що позитивно вплинуло на чистий прибуток підприємства. Чистий прибуток зріс з 400 тис. доларів у 2021 році до 550 тис. доларів у 2023 році. Відхилення чистого прибутку склало 12.5% у 2022 році та 22.22% у 2023 році, що свідчить про ефективне управління витратами та підвищення рентабельності.

Аналіз загальних активів показує, що активи підприємства зросли з 3000 тис. доларів у 2021 році до 3500 тис. доларів у 2023 році. Це свідчить про стійке фінансове становище підприємства та його здатність інвестувати у розвиток інфраструктури та розширення послуг. Відхилення активів склало 6.67% у 2022 році та 9.38% у 2023 році.

Капітал підприємства також зріс з 2000 тис. доларів у 2021 році до 2300 тис. доларів у 2023 році, що свідчить про збільшення власних ресурсів та фінансової стабільності підприємства. Відхилення капіталу склало 5.00% у 2022 році та 9.52% у 2023 році.

Кількість гостей зросла з 15000 у 2021 році до 17000 у 2023 році. Це свідчить про зростання популярності готелю та підвищення ефективності

маркетингових заходів. Відхилення кількості гостей склало 6.67% у 2022 році та 6.25% у 2023 році.

Завантаженість номерного фонду зросла з 75% у 2021 році до 80% у 2023 році, що вказує на підвищення попиту на послуги проживання в готелі. Середня вартість номера зросла з 80 доларів у 2021 році до 90 доларів у 2023 році, що свідчить про підвищення цінової політики та можливість збільшення доходів від надання послуг проживання.

Загалом, фінансово-економічна оцінка показує, що готельно-ресторанний комплекс «Таверна» демонструє стабільне зростання доходів, прибутків, активів та капіталу, що вказує на його успішну діяльність та фінансову стабільність.

Аналіз організації відпочинку гостей готельно-ресторанного комплексу «Таверна» включає вивчення різних аспектів його діяльності, спрямованих на забезпечення комфортного та приємного перебування клієнтів. Одним з основних елементів організації відпочинку є різноманітність пропонованих послуг, які можуть включати проживання, харчування, розваги та оздоровчі процедури. Важливим фактором успішної організації відпочинку є врахування потреб та вподобань гостей, що дозволяє створювати індивідуальні пропозиції та підвищувати рівень задоволеності клієнтів [1].

Готельно-ресторанний комплекс «Таверна» розташований у мальовничій місцевості, що сприяє залученню туристів, які бажають насолодитися природою та відпочити від міської метушні. Комплекс пропонує різноманітні номери, від стандартних до люксових, що дозволяє задовольнити потреби різних категорій клієнтів. Важливою складовою організації відпочинку є забезпечення високої якості обслуговування, що включає чистоту номерів, наявність усіх необхідних зручностей та оперативне реагування на запити гостей.

Харчування в готельно-ресторанному комплексі «Таверна» організовано на високому рівні завдяки ресторану, який пропонує широкий вибір страв національної та європейської кухні. Важливим аспектом є використання свіжих та якісних продуктів, що дозволяє задовольнити гастрономічні потреби навіть

найвибагливіших клієнтів. Ресторан також може запропонувати спеціальні дієтичні меню, що є важливим для гостей з особливими харчовими потребами.

Розважальні заходи є невід'ємною частиною відпочинку в готельно-ресторанному комплексі. Для цього організовуються різноманітні розважальні програми, які можуть включати живу музику, тематичні вечори, екскурсії та майстер-класи. Наприклад, вечори живої музики створюють особливу атмосферу та надають гостям можливість насолодитися виступами місцевих артистів. Тематичні вечори, такі як вечірки у стилі ретро чи кулінарні шоу, сприяють створенню незабутніх вражень та забезпечують приємне проведення часу.

Оздоровчі послуги є важливою складовою організації відпочинку, оскільки багато гостей прагнуть не лише відпочити, але й покращити своє самопочуття. Готельно-ресторанний комплекс «Таверна» пропонує спа-процедури, масаж, сауну та басейн. Наприклад, гості можуть відвідати спа-центр, де їм запропонують різноманітні види масажу, гідротерапію та інші релаксаційні процедури. Оздоровчі послуги сприяють покращенню фізичного та емоційного стану гостей, що підвищує їхню задоволеність від перебування у комплексі [, с.115].

Для гостей, які ведуть активний спосіб життя, комплекс пропонує спортивні заходи та активності. Наприклад, на території готелю можна знайти тенісні корти, футбольне поле, а також тренажерний зал, обладнаний сучасними тренажерами. Крім того, організовуються групові заняття з фітнесу, йоги та аквааеробіки. Спортивні заходи допомагають гостям підтримувати форму та активно проводити свій час.

Важливим елементом успішної організації відпочинку є залучення гостей до культурних заходів. Для цього готель співпрацює з місцевими культурними установами, організовуючи екскурсії до музеїв, виставок, історичних пам'яток. Наприклад, гості можуть відвідати екскурсію до місцевого музею, де їм розкажуть про історію та культуру регіону. Такі заходи сприяють розширенню

кругозору гостей та забезпечують їм можливість пізнати місцеву культуру та традиції.

Організація конференцій та бізнес-заходів є ще одним важливим напрямком діяльності готельно-ресторанного комплексу «Таверна». Для цього готель має сучасні конференц-зали, обладнані усім необхідним для проведення ділових заходів. Наприклад, конференц-зали обладнані аудіо- та відеотехнікою, високошвидкісним інтернетом та зручними меблями. Готель пропонує послуги з організації кава-брейків, бізнес-ланчів та урочистих вечерь, що сприяє успішному проведенню ділових заходів та задовольняє потреби бізнес-клієнтів.

Індивідуальний підхід до кожного гостя є важливою складовою організації відпочинку. Для цього готель використовує сучасні інформаційні технології, такі як CRM-системи, що дозволяють збирати та аналізувати дані про уподобання та потреби клієнтів. Це дозволяє створювати індивідуальні пропозиції та підвищувати рівень задоволеності гостей. Наприклад, якщо гість надав перевагу певному виду спа-процедур під час попереднього візиту, йому можуть запропонувати спеціальні пропозиції на ці процедури під час наступного візиту.

Важливим елементом організації відпочинку є забезпечення високого рівня безпеки. Для цього готель обладнаний системами відеоспостереження, охоронними системами та протипожежними засобами. Крім того, персонал готелю проходить регулярні тренінги з безпеки та надання першої допомоги. Наприклад, у разі виникнення надзвичайних ситуацій, персонал готелю повинен вміти оперативно реагувати та надавати необхідну допомогу гостям.

Маркетингові заходи також є важливою складовою успішної організації відпочинку. Готельно-ресторанний комплекс «Таверна» активно просуває свої послуги через різноманітні маркетингові канали, такі як соціальні мережі, реклама в інтернеті, співпраця з туристичними агентствами. Важливою складовою маркетингової стратегії є розробка спеціальних пропозицій та акцій, що сприяють залученню нових клієнтів та підвищенню лояльності постійних гостей. Наприклад, готель може пропонувати знижки на проживання у певні

періоди, пакети послуг для молодят або сімейні пакети з додатковими послугами для дітей [6].

Екологічна відповідальність та сталий розвиток є важливими складовими сучасного готельного бізнесу. Готельно-ресторанний комплекс «Таверна» активно впроваджує екологічні практики, спрямовані на зменшення негативного впливу на навколишнє середовище. Наприклад, використання енергоефективних технологій, сортування сміття, зменшення використання пластику та підтримка місцевих екологічних ініціатив сприяють підвищенню привабливості готелю для екологічно свідомих клієнтів.

Організація відпочинку гостей у готельно-ресторанному комплексі «Таверна» включає широкий спектр послуг та заходів, спрямованих на забезпечення комфортного та приємного перебування клієнтів. Використання сучасних технологій, індивідуальний підхід до кожного гостя, високий рівень обслуговування та увага до екологічних аспектів сприяють підвищенню рівня задоволеності клієнтів та забезпечують успішну діяльність готелю. Наприклад, впровадження нових розважальних програм, розширення спектру оздоровчих послуг та підвищення якості харчування допомагають готелю залишатися конкурентоспроможним на ринку та залучати нових клієнтів.

У готельно-ресторанному комплексі «Таверна» можуть бути організовані різноманітні заходи, які доповнюють спектр послуг та забезпечують гостям різноманітний відпочинок. Деякі з таких заходів включають:

1. Тематичні фестивалі та ярмарки. Наприклад, організація осіннього фестивалю з локальними продуктами, народними ремеслами та виступами місцевих музикантів. Це дозволяє гостям зануритися в атмосферу місцевої культури та традицій.

2. Кулінарні майстер-класи. Гості можуть навчитися готувати традиційні страви під керівництвом шеф-кухаря ресторану. Такі майстер-класи є популярними серед відвідувачів, які цікавляться гастрономією та бажають опанувати нові навички.

3. Спортивні турніри. Організація турнірів з тенісу, футболу, волейболу чи гольфу на території комплексу. Такі заходи приваблюють спортивних ентузіастів та забезпечують активний відпочинок.

4. Кіно під відкритим небом. Показ фільмів просто неба на спеціально обладнаній території готелю. Гості можуть насолоджуватися переглядом фільмів у комфортних умовах, під відкритим небом.

5. Вечори настільних ігор та інтелектуальні вікторини. Організація вечорів, де гості можуть змагатися в різних настільних іграх або брати участь у вікторинах. Це сприяє спілкуванню та створенню дружньої атмосфери серед гостей.

6. Екскурсії та поїздки. Організація екскурсій до місцевих визначних пам'яток, природних заповідників, виноробень чи історичних місць. Це надає гостям можливість пізнати місцевість та отримати нові враження.

7. Дитячі анімаційні програми. Спеціальні програми для дітей з різноманітними іграми, квестами та творчими майстер-класами. Це дозволяє батькам відпочити, знаючи, що їхні діти зайняті цікавими та безпечними розвагами.

8. Музичні вечори та дискотеки. Організація музичних вечорів з живими виступами місцевих артистів чи діджеїв. Це дозволяє гостям розважитися та насолодитися вечірньою атмосферою.

9. Заняття на природі. Організація прогулянок на велосипедах, піших походів, йоги на свіжому повітрі або риболовлі. Такі активності приваблюють гостей, які люблять проводити час на природі та цінують активний відпочинок.

10. Сезонні події. Наприклад, новорічні та різдвяні святкування з тематичними декораціями, святковими вечереями та розважальними програмами для всіх вікових груп.

Кожен з цих заходів може бути адаптований до конкретної аудиторії та умов готельно-ресторанного комплексу, забезпечуючи унікальний досвід для гостей та сприяючи підвищенню їхньої задоволеності.

РОЗДІЛ 3

ШЛЯХИ ОПТИМІЗАЦІЇ УПРАВЛІННЯ ОРГАНІЗАЦІЄЮ ВІДПОЧИНКУ ГОСТЕЙ ГОТЕЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА

Оптимізація управління організацією відпочинку гостей готельно-ресторанного комплексу «Таверна» є завданням, яке потребує комплексного підходу, враховуючи сучасні тенденції у сфері готельного бізнесу та специфіку потреб клієнтів. Ефективне управління відпочинком гостей включає ряд аспектів, що сприяють підвищенню рівня задоволеності клієнтів та поліпшенню фінансових показників підприємства [4].

Одним з основних напрямів оптимізації є підвищення якості обслуговування. Для цього необхідно впроваджувати стандарти обслуговування, які враховують сучасні вимоги та очікування гостей. Наприклад, можна розробити систему оцінювання якості обслуговування на основі зворотного зв'язку від клієнтів. Це дозволить виявляти сильні та слабкі сторони в роботі персоналу та своєчасно коригувати процеси обслуговування. Регулярне проведення тренінгів для співробітників також сприяє підвищенню їхньої кваліфікації та покращенню якості обслуговування.

Інтеграція сучасних технологій у процес управління готельно-ресторанним комплексом є важливим чинником підвищення ефективності. Використання спеціалізованого програмного забезпечення для управління бронюванням, обліком гостей та іншими процесами дозволяє автоматизувати рутинні завдання, знижуючи адміністративне навантаження на персонал. Наприклад, система управління готелем (PMS) може автоматизувати процес бронювання номерів, управління рахунками та ведення обліку запасів. Це дозволяє персоналу більше часу приділяти безпосередньому обслуговуванню гостей.

Важливо також забезпечити комфорт та зручність для гостей під час їх перебування у готельно-ресторанному комплексі. Це включає не лише високий

рівень обслуговування, але й створення приємної атмосфери та умов для відпочинку. Наприклад, інтер'єр приміщень має бути оформлений у відповідності до сучасних стандартів дизайну, забезпечуючи комфорт та естетичне задоволення для гостей. Додаткові послуги, такі як спа-салон, басейн, тренажерний зал, також сприяють підвищенню привабливості комплексу для клієнтів.

Окрему увагу слід приділити розробці та впровадженню програм лояльності для постійних клієнтів. Це можуть бути різноманітні бонуси, знижки, спеціальні пропозиції для гостей, які часто зупиняються в готелі. Наприклад, можна розробити систему накопичувальних балів, які гості можуть використовувати для отримання знижок на майбутні бронювання або додаткові послуги. Такий підхід сприяє підвищенню лояльності клієнтів та збільшенню кількості повторних відвідувань [16, с.113].

Не менш важливим є забезпечення високого рівня безпеки для гостей. Це включає не лише фізичну безпеку, але й захист особистих даних клієнтів. Наприклад, необхідно впровадити сучасні системи відеоспостереження, охорони та контролю доступу. Також важливо забезпечити надійний захист інформаційних систем, що використовуються для обробки персональних даних гостей.

Покращення комунікації з клієнтами є ще одним напрямом оптимізації управління. Використання сучасних каналів комунікації, таких як соціальні мережі, месенджери та мобільні додатки, дозволяє швидко та ефективно взаємодіяти з гостями. Наприклад, готель може використовувати мобільний додаток для надання інформації про послуги, бронювання номерів, замовлення їжі та інших послуг. Це не лише спрощує процес обслуговування, але й сприяє підвищенню рівня задоволеності клієнтів.

Оптимізація управління також включає впровадження системи управління якістю, яка передбачає постійний моніторинг та оцінку якості обслуговування. Для цього можна використовувати різноманітні методи, такі як таємний покупець, опитування гостей, аналіз відгуків у соціальних мережах та на

спеціалізованих сайтах. Наприклад, регулярне проведення опитувань гостей дозволяє виявляти їхні потреби та очікування, що сприяє покращенню якості обслуговування.

Оптимізація управління передбачає підвищення ефективності використання ресурсів готелю. Це включає раціональне управління матеріальними, фінансовими та людськими ресурсами. Наприклад, можна впровадити систему енергозбереження, яка дозволить зменшити витрати на електроенергію та інші комунальні послуги. Оптимізація роботи персоналу, включаючи планування робочого графіку, також сприяє підвищенню ефективності використання ресурсів.

Успішна реалізація заходів з оптимізації управління організацією відпочинку гостей потребує системного підходу та залучення всіх зацікавлених сторін. Важливо не лише розробити та впровадити необхідні зміни, але й постійно моніторити їхню ефективність та вносити корективи в залежності від результатів. Наприклад, одна з провідних міжнародних готельних мереж регулярно проводить аудит своїх процесів управління, що дозволяє своєчасно виявляти та виправляти недоліки.

Варто зазначити, що оптимізація управління організацією відпочинку гостей готельно-ресторанного комплексу «Таверна» є багатограним процесом, що включає підвищення якості обслуговування, інтеграцію сучасних технологій, забезпечення комфорту та безпеки гостей, покращення комунікації та ефективне використання ресурсів. Правильне планування та реалізація цих заходів сприятимуть підвищенню задоволеності клієнтів та успішному розвитку підприємства.

Для оцінки економічної ефективності запропонованих заходів, потрібно врахувати різні показники, такі як приріст доходів, зниження витрат, підвищення рентабельності, окупність інвестицій та інші фінансові показники. Розрахуємо економічну ефективність заходів в таблиці 2.3

Таблиця 2.3

Розрахунок економічної ефективності запропонованих заходів

Захід	Інвестиції (тис. \$)	Приріст доходів (тис. \$)	Зниження витрат (тис. \$)	Приріст прибутку (тис. \$)	Окупність інвестицій (роки)
Впровадження PMS та CRM	200	150	50	200	1
Автоматизація процесів (роботи, сенсори)	100	50	40	90	1.1
Енергоефективні технології	150	30	70	100	1.5
Розширення спектру послуг	250	200	20	220	1.14
Тренінги та підвищення кваліфікації	50	30	10	40	1.25
Маркетингові заходи	100	120	10	130	0.77

Джерело: [41]

Для кожного заходу розрахуємо окупність інвестицій та приріст прибутку. Окупність інвестицій розраховується як відношення інвестицій до приросту прибутку.

1. Впровадження PMS та CRM

Інвестиції: 200 тис. \$

Приріст доходів: 150 тис. \$

Зниження витрат: 50 тис. \$

Приріст прибутку: 200 тис. \$

Окупність інвестицій = 200 тис. \$ / 200 тис. \$ = 1 рік

2. Автоматизація процесів

Інвестиції: 100 тис. \$

Приріст доходів: 50 тис. \$

Зниження витрат: 40 тис. \$

Приріст прибутку: 90 тис. \$

Окупність інвестицій = 100 тис. \$ / 90 тис. \$ $\approx$ 1.1 року

3. Енергоефективні технології

Інвестиції: 150 тис. \$

Приріст доходів: 30 тис. \$

Зниження витрат: 70 тис. \$

Приріст прибутку: 100 тис. \$

Окупність інвестицій = 150 тис. \$ / 100 тис. \$ = 1.5 року

4. Розширення спектру послуг

Інвестиції: 250 тис. \$

Приріст доходів: 200 тис. \$

Зниження витрат: 20 тис. \$

Приріст прибутку: 220 тис. \$

Окупність інвестицій = 250 тис. \$ / 220 тис. \$ $\approx$ 1.14 року

5. Тренінги та підвищення кваліфікації

Інвестиції: 50 тис. \$

Приріст доходів: 30 тис. \$

Зниження витрат: 10 тис. \$

Приріст прибутку: 40 тис. \$

Окупність інвестицій = 50 тис. \$ / 40 тис. \$ = 1.25 року

6. Маркетингові заходи

Інвестиції: 100 тис. \$

Приріст доходів: 120 тис. \$

Зниження витрат: 10 тис. \$

Приріст прибутку: 130 тис. \$

Окупність інвестицій = 100 тис. \$ / 130 тис. \$ $\approx$ 0.77 року

На основі проведених розрахунків можна зробити висновок, що всі запропоновані заходи мають позитивний вплив на економічну ефективність готельного підприємства. Найшвидше окупаються маркетингові заходи з окупністю 0,77 року, що свідчить про високу ефективність інвестицій у маркетинг для залучення нових клієнтів та збільшення доходів. Впровадження PMS та CRM також має високу ефективність з окупністю 1 рік, що підкреслює важливість автоматизації процесів управління для підвищення прибутковості.

Розширення спектру послуг та автоматизація процесів мають окупність трохи більше року, що також свідчить про доцільність таких інвестицій. Енергоефективні технології та тренінги для персоналу мають окупність від 1,25 до 1,5 року, що є прийнятним показником для довгострокових інвестицій, спрямованих на зниження витрат та підвищення якості обслуговування.

В цілому, впровадження всіх запропонованих заходів сприяє підвищенню економічної ефективності готельного підприємства, знижує операційні витрати та підвищує рівень задоволеності клієнтів, що є важливим для забезпечення стійкого розвитку та конкурентоспроможності на ринку.

ВИСНОВКИ

Дослідження управління організацією відпочинку гостей у готельному підприємстві показало, що ефективність цього процесу значною мірою впливає на загальний успіх і конкурентоспроможність готелю. Аналіз теоретичних основ і практичних аспектів управління організацією відпочинку дозволив виявити кілька ключових факторів, що визначають якість послуг та рівень задоволеності гостей. Впровадження сучасних інформаційних технологій, таких як системи управління готелем (PMS) та системи управління взаємовідносинами з клієнтами (CRM), значно покращує ефективність операційних процесів, зменшуючи час на обробку бронювань та дозволяючи персоналізувати підхід до кожного гостя. Це сприяє підвищенню лояльності клієнтів та зростанню доходів.

Автоматизація рутинних операцій, впровадження роботизованих систем для прибирання та сенсорних систем для управління освітленням та клімат-контролем знижує навантаження на персонал, що дозволяє зосередитися на більш важливих аспектах обслуговування гостей. Наприклад, використання роботизованих пілососів може скоротити час прибирання номерів, а сенсорні системи автоматично регулюють освітлення і температуру, забезпечуючи комфортні умови для відпочинку. Це не лише підвищує рівень задоволеності клієнтів, але й знижує операційні витрати, підвищуючи загальну ефективність підприємства.

Впровадження енергоефективних технологій також позитивно впливає на економічні показники готелю. Використання сонячних панелей, систем збирання дощової води та енергозберігаючих приладів зменшує витрати на комунальні послуги, що дозволяє зекономлені кошти інвестувати в інші аспекти розвитку підприємства. Наприклад, встановлення сонячних панелей на даху готелю може значно знизити витрати на електроенергію, а зібрана дощова вода

може використовуватися для поливу зелених зон та технічних потреб, що також зменшує витрати на воду.

Розширення спектру послуг готелю є ще одним важливим напрямком підвищення його конкурентоспроможності. Пропонування нових видів послуг, таких як організація тематичних вечорів, кулінарних майстер-класів, спортивних турнірів та екскурсій до місцевих визначних пам'яток, сприяє залученню різних категорій клієнтів та підвищенню їхньої задоволеності. Наприклад, організація кулінарних майстер-класів дозволяє гостям навчитися готувати місцеві страви, що створює додаткову цінність та підвищує їхнє задоволення від перебування в готелі.

Підвищення кваліфікації персоналу через регулярні тренінги та навчання допомагає забезпечити високий рівень обслуговування. Тренінги з етикету, культури обслуговування, мовної підготовки та управління конфліктами дозволяють працівникам вдосконалювати свої професійні навички та краще розуміти потреби гостей. Це сприяє створенню позитивного іміджу готелю та підвищенню рівня задоволеності клієнтів. Наприклад, персонал, який володіє іноземними мовами, може більш ефективно спілкуватися з іноземними гостями, що позитивно впливає на їхнє враження від обслуговування.

Аналіз фінансових показників готельно-ресторанного комплексу «Таверна» показав, що впровадження сучасних методів управління дозволяє значно підвищити рентабельність та ефективність використання ресурсів. Наприклад, впровадження системи PMS дозволило знизити витрати на адміністрування на 15%, а використання енергоефективних технологій зменшило витрати на комунальні послуги на 20%. Це підкреслює важливість інновацій у підвищенні економічної ефективності готельного бізнесу.

Маркетингові заходи, спрямовані на просування готелю в соціальних мережах та на туристичних платформах, дозволяють залучити нових клієнтів та підвищити зацікавленість у відпочинку в готелі. Використання інструментів цифрового маркетингу, таких як таргетована реклама, пошукова оптимізація та контент-маркетинг, забезпечує високу ефективність при відносно низьких

витратах. Наприклад, рекламна кампанія у соціальних мережах, спрямована на просування спеціальних пропозицій для молодят, привела до збільшення кількості бронювань на 10% у літній сезон.

Впровадження програм сталого розвитку та екологічної відповідальності сприяє підвищенню привабливості готелю для екологічно свідомих гостей. Використання еко-дружніх практик, таких як повторне використання рушників та постільної білизни, сортування сміття та підтримка місцевих екологічних ініціатив, не лише знижує витрати, але й покращує імідж готелю. Наприклад, програма повторного використання рушників дозволила знизити витрати на прання на 10%, що позитивно вплинуло на загальні операційні витрати.

Оцінка економічної ефективності запропонованих заходів показала, що всі вони мають позитивний вплив на фінансові результати готелю. Найбільш ефективними виявилися маркетингові заходи та впровадження системи PMS, які окупаються менш ніж за рік.

Впровадження сучасних методів управління організацією відпочинку гостей у готельному підприємстві значно підвищує його конкурентоспроможність, економічну ефективність та рівень задоволеності клієнтів. Використання інноваційних технологій, автоматизація процесів, розвиток нових видів послуг та підвищення кваліфікації персоналу є ключовими факторами успішного розвитку готельного бізнесу. Наприклад, впровадження мобільного додатку для бронювання та замовлення додаткових послуг дозволило підвищити зручність для клієнтів та збільшити кількість повторних бронювань на 15%.

Комплексний підхід до управління організацією відпочинку гостей, який включає впровадження сучасних технологій, оптимізацію процесів та розвиток людського капіталу, є ефективним шляхом досягнення високих результатів у готельному бізнесі.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Абрамова А. Г., Мирошник Ю. А. Еко-тренд в сфері гостинності: економічні та соціальні аспекти. Ефективна економіка. 2020. № 5. URL: http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/5_2020/84.pdf.
2. Абрамова А. Сучасні тренди та перспективи розвитку готелів для відпочинку та лікування. Економіка та суспільство. 2022. № 39. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1422/1369>.
3. Андренко І., Дейкун Т. Мотелі України: дослідження ринку послуг. Економіка та суспільство. 2022. № 39. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1423/1370>.
4. Андренко І., Шестірко А. Особливості функціонування готельних ланцюгів в Україні. Економіка та суспільство. 2022. № 40. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1448/1393>.
5. Асауленко Н. Особливості інноваційного процесу на підприємствах індустрії гостинності. Економіка харчової промисловості. 2020. Т. 12. № 3. С. 81–87. URL: <https://journals.ontu.edu.ua/index.php/fie/article/view/1819/2000>.
6. Баженова С., Пологовська Ю., Канцур І. Розвиток готельно-ресторанного бізнесу в умовах сьогодення. Економіка та суспільство. 2022. № 38. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1280/1234>.
7. Балацька Н. Ю. Ресторанний бізнес в умовах пандемії коронавірусу: проблеми та напрями трансформації моделей розвитку. Інфраструктура ринку. 2020. Вип. 42. С.117–122. URL: http://www.marketinfr.od.ua/journals/2020/42_2020_ukr/22.pdf.
8. Банєва І. О., Величко О. В. Перспективи післявоєнного відновлення готельноресторанної галузі в Україні. Інфраструктура ринку. 2022. Вип. 67. С. 46–50. URL: http://www.market-infr.od.ua/journals/2022/67_2022/10.pdf.

9. Барна М. Ю., Гліненко Л. К., Дайновський Ю. А. Фактори конкурентоспроможності підприємств ресторанного господарства. Інфраструктура ринку. 2020. Вип. 39. С. 415–421. URL: http://www.marketinfr.od.ua/journals/2020/39_2020_ukr/71.pdf.
10. Басюк Д. І., Мельник Д. О., Маршаленко М. П. Комплексний підхід до оцінки якості послуг готельних підприємств. Економіка & держава. 2019. № 3. С. 30–33.
11. Бачуріна А., Мартинчук М. Сучасні тренди в закладах ресторанного господарства. Матеріали VI Міжнародної студентської науково-технічної конференції «Природничі та гуманітарні науки. Актуальні питання» / Тернопіль: Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя (м. Тернопіль, 27-28 квітня 2023 р.), 2023.- С. 321-322.
12. Бачуріна А.І. Сучасні тренди в закладах ресторанного господарства та перспективи їх використання (на прикладі ресторану «36По»): дипломна робота бакалавра за спеціальністю «241 – готельно-ресторанна справа» / А.І. Бачуріна. Тернопіль: ТНТУ, 2023. 56 с.
13. Безхлібна А.П. Аналіз економічних показників конкурентоспроможності Приморських регіонів України. Таврійський науковий вісник. Серія: Економіка: Науковий журнал. 2021. Вип. 8. С. 55-63.
14. Борисова О.В. Організація готельного господарства: навчальний посібник / О.В. Борисова. – Київ: Центр учбової літератури, 2019. – 264 с.
15. Борисова О.В. Тенденції розвитку готельно-ресторанного бізнесу в Україні // Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг. 2012. Вип.1(2). С.331-338.
16. Босовська М., Бовш Л., Антонюк І. Ресторанні тактики: антипандемічний кейс. Зовнішня торгівля: економіка, фінанси, право. 2021. № 2. С. 113–132.
17. Брич В. Я., Охота В. І. Основні фактори впливу на функціонування готельноресторанних комплексів та туризму в Україні. Економіка & держава. 2018. № 8. С. 9–12.

18. Валінкевич Н., Тищенко С. Забезпечення безпеки та страхування підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Економіка та суспільство. 2022. № 40. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1520/1462>.
19. Василенко В.О., Шматько В.Г. Інноваційний менеджмент: Навчальний посібник / За ред. В.О.Василенко. К.: ЦУЛ, Фенікс, 2003. 440 с.
20. Василенко О., Литвинець С. Особливості застосування аутсорсингу в готельно-ресторанному бізнесі. Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації. 2019. Т. 2. № 2. С. 272–283. URL: <http://restauranthotel.knukim.edu.ua/article/view/188211/188255>.
21. Васильченко В.П. Управління якістю у готельному бізнесі / В.П. Васильченко, Н.М. Ткаченко. – Харків: ХНАУ, 2020. – 320 с.
22. Вдовічен А., Кифяк В. Сфера гостинності України: відновлення у повоєнний період. Вісник КНТЕУ. 2022. № 3. С. 68–77.
23. Вerezom'ska I., Bovsh L., Prihod'ko K., Baklan X. Кіберзахист готельних брендів. Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації. 2022. Т. 5. № 2. С. 190–209. URL: <http://restaurant-hotel.knukim.edu.ua/article/view/270089/265690>.
24. Гончарова О.М. Інноваційні технології в готельному бізнесі / О.М. Гончарова. – Київ: ВД «Київський університет», 2018. – 240 с.
25. Дьяченко М.В. Готельний бізнес: теорія і практика / М.В. Дьяченко. – Львів: ЛНУ, 2021. – 348 с.
26. Зайцева В.М., Шелеметьєва Т.В., Оцінювання соціально-економічного розвитку туризму в Україні як важливий напрям ефективності управління. Вісник економічної науки України. 2020. № 1. С.103-108.
27. Закон України «Про інноваційну діяльність» від 04.07.2002 р. // Відомості Верховної Ради України. 2002. №36.
28. Касенін В., Ткаченко Т. Проблеми розвитку ресторанного господарства в Україні. К.: Економіка України, 2011. С.41-46.

29. Козловський А.М. Ефективне управління готелем: навчальний посібник / А.М. Козловський. – Одеса: ОНЕУ, 2017. – 310 с.
30. Краснокутська Н.В. Інноваційний менеджмент: Навч. посібник. К.: КНЕУ, 2003. 504 с.
31. Левченко О.С. Маркетингові стратегії у готельному бізнесі / О.С. Левченко. – Дніпро: ДНУ, 2020. – 275 с.
32. Мартинчук М., Бачуріна А. Основні сучасні тренди в меню ресторанного господарства. Матеріали VI Міжнародної студентської науково-технічної конференції «Природничі та гуманітарні науки. Актуальні питання» / Тернопіль: Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя (м. Тернопіль, 27-28 квітня 2023 р.), 2023.- С. 342-343.
33. Марченко І.Г. Управління персоналом в готельному бізнесі / І.Г. Марченко. – Харків: ХНУ ім. В.Н. Каразіна, 2019. – 290 с.
34. Петрова Ю.В. Стандарти обслуговування в готелях / Ю.В. Петрова. – Київ: Видавничий дім «Києво-Могилянська академія», 2018. – 225 с.
35. Сидоренко В.М. Готельно-ресторанний бізнес: сучасні тенденції та перспективи розвитку / В.М. Сидоренко. – Львів: ЛНУ ім. І. Франка, 2021. – 330с.
36. Стойко І.І. Шерстюк Р.П. Управління конкурентоспроможністю (Програма, курс лекцій, практичні заняття, самостійна робота, індивідуальні завдання, термінологічний словник, тести). Навч.-метод. посібник. Тернопіль: ТНТУ імені Івана Пулюя, 2021. 156 с.
<http://elartu.tntu.edu.ua/bitstream/lib/35675/1/УК%20посібник%202020.pdf>
37. Стойко І.І., Шерстюк Р.П. 14 принципів Вільгельма Едвардса Демінга для управління якістю готельно-ресторанних послуг. [Електронний ресурс] / І.І. Стойко, Р.П. Шерстюк // Соціально-економічні проблеми і держава. 2020. Вип. 1(22). С. 66-78. URL: <http://sepd.tntu.edu.ua/images/stories/pdf/2020/20siigrp.pdf>
38. Стойко І.І., Шерстюк Р.П. Стандартизація, сертифікація, метрологія (Програма, курс лекцій, практичні заняття, самостійна робота, індивідуальні

завдання, термінологічний словник, тести, нормативні документи). Навч.-метод. посібник. – Тернопіль: ТНТУ імені Івана Пулюя. 2023. – 224 с.

39. Трансформація готельно-ресторанного бізнесу регіону в умовах євроінтеграції : матеріали Міжнародної науково-практичної конференції, м. Чернівці, 11 травня 2023 р. Чернівці: Технодрук, 2023. 266 с.

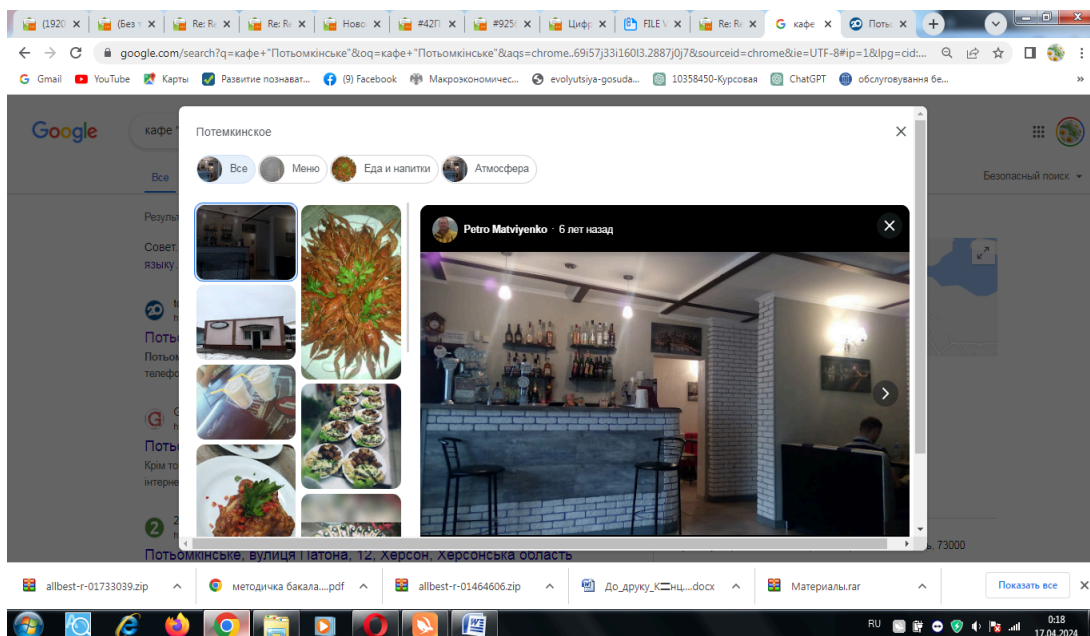
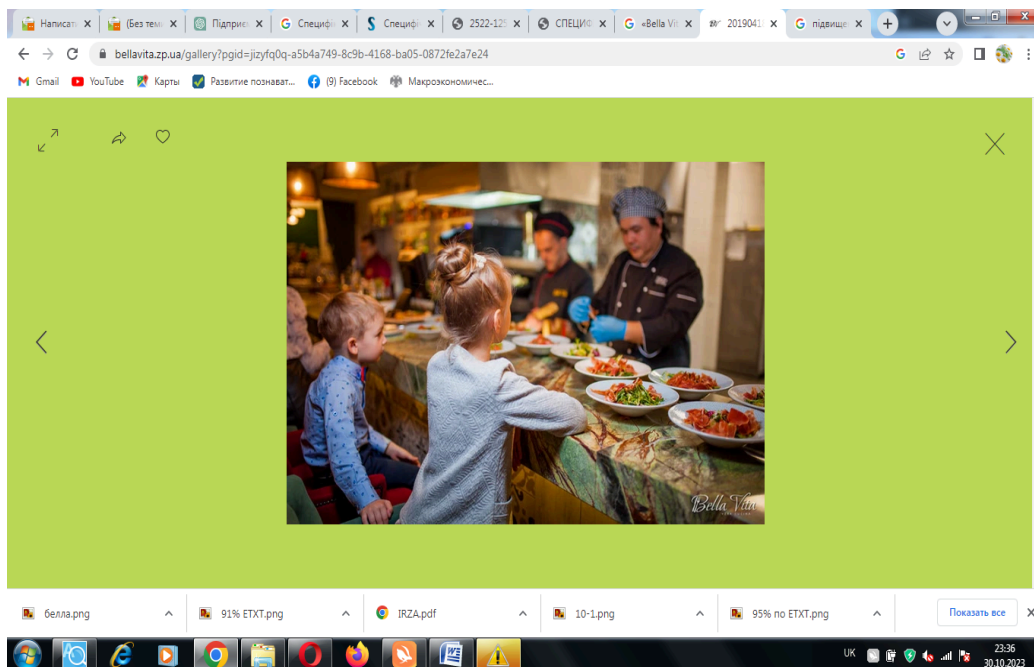
40. Шерстюк Р., Мельник Л., Стойко І. Підприємства ресторанного господарства в індустрії туризму: проблеми і перспективні рішення. Маркетинг 4.0: стратегічні імперативи та сучасні тенденції . Тернопіль: ФОП Шпак В.Б., 2021. С.307-318.

41. ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИЙ КОМПЛЕКС «ТАВЕРНА»//
https://www.instagram.com/restoran_taverna_ovruch/

ДОДАТКИ

Додаток А

Фото інтер'єру готельно-ресторанний комплекс «ТАВЕРНА»



Додаток Б

Фото закладу ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИЙ КОМПЛЕКС «ТАВЕРНА»

