

МІНІСТЕРСТВО ФІНАНСІВ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ПОДАТКОВИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ФАКУЛЬТЕТ СОЦІАЛЬНО-ГУМАНІТАРНИХ ТЕХНОЛОГІЙ, СПОРТУ
ТА РЕАБІЛІТАЦІЇ
КАФЕДРА МЕНЕДЖМЕНТУ ТА ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему: «Модель обслуговування гостей гірськолижного готелю»

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



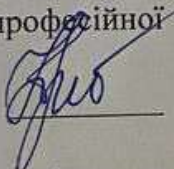
Абдул Карім Мохаммадович

Науковий керівник



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

Керівник освітньо-професійної
програми



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 » 06 2024 № 12

Завідувач
кафедри



Гусятинський Микола Володимирович
к.т.н., доцент

Ірпінь-2024

Регистрація № 14

10.06.2024
(дата)

[підпис]
(підпис відповідальної особи)

Результати перевірки

до захисту
(до захисту / на допрацювання)

31.05.24
(дата)

[підпис]
(підпис)

Результат захисту

75/С/4/2008/1
(оцінка)

12.06.2024
(дата)

[підпис]
(підпис)

Голова комісії

[підпис]
(підпис)

С. Д. Бушцев
(ініціали, прізвище)

Члени комісії:

[підпис]
(підпис)

М. В. Гусєтинський
(ініціали, прізвище)

[підпис]
(підпис)

І. Г. Ханцур
(ініціали, прізвище)

[підпис]
(підпис)

С. А. Супруненко
(ініціали, прізвище)

БЛАНК ОЦІНЮВАННЯ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ

Об'єкти контролю	Діапазон оцінки в балах	Фактична кількість балів	Примітки	Дата, П.І.П.: голови комісії, членів комісії, секретаря, (підписи)
ОЦІНЮВАННЯ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ КОМІСІЄЮ ПО ЗАХИСТУ				
1. Доповідь	від 0 до 10	8		С.Г. Бушчев М.В. Гусатинський У.Г. Кличур С.А. Супруненко Ю.І. Ситко
2. Роздатковий матеріал	від 0 до 5	4		
3. Знання теоретичного та практичного матеріалу, вміння відповідати на запитання	від 0 до 25	21		
4. Апробація (участь у конференціях)	від 0 до 10	7		
РАЗОМ БАЛІВ	від 0 до 50	40		
ЗАГАЛЬНА КІЛЬКІСТЬ БАЛІВ	від 0 до 100	75		

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

Оцінка за 100-бальною шкалою	Оцінка за шкалою ЄКТС	Оцінка за національною шкалою	Дата	П.І.П.: голови, членів комісії, секретаря, (підписи)
75	C	4	12.06.2021	С.Г. Бушчев М.В. Гусатинський У.Г. Кличур С.А. Супруненко Ю.І. Ситко

Правила переведення оцінок до національної шкали та шкали ЄКТС

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

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
Абдул Каріма Мохаммадовича
(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема кваліфікаційної роботи
«Модель обслуговування гостей гірськолижного готелю»

Затверджена наказом ректора від 16.10.2023 Наказ № 1369

2. Строк здачі закінченої роботи 27.05.2024

3. Цільова установка
Визначення моделі обслуговування гостей гірськолижного готелю.

Мета роботи
Дослідження моделі обслуговування гостей гірськолижного готелю, на прикладі готельного комплексу «Хижки».

Об'єктом дослідження
Процес обслуговування гостей гірськолижного готелю.

Предметом дослідження
Особливості моделі обслуговування гостей гірськолижного готелю.

Базою дослідження
Готель «Хижки», на прикладі якого досліджується та описується структура управління готельним підприємством, процеси діяльності, підбір та управління персоналом тощо.

4. Вихідні дані до роботи
Наукові статті, монографії, графічні матеріали, законодавчі та нормативні документи.

5. Перелік графічного матеріалу
Рис. 1.1. Компоненти індустрії гостинності;
Рис. 1.2. Технологічний цикл обслуговування в готелі;
Рис. 1.3. Компоненти якості в індустрії гостинності;
Рис. 2.4. Загальні інформація про готель «Хижки»;
Рис. 2.5. Технологічний процес прийому й обслуговування гостей у готелі;
Рис. 2.6. Етапи обслуговування гостей у готелях;
Рис. 2.7 Час організації прийому та розміщення туристів згідно міжнародних стандартів;
Рис. 3.8. Фактори конкурентоспроможності готелю;

6. Зміст випускної кваліфікаційної роботи (перелік питань за кожним розділом)
 Розділ 1. Теоретичні аспекти організації обслуговування гостей в гірськолижних готелях. 1.1. Загальна характеристика обслуговування гостей та надання послуг в готелі. 1.2. Значення та підходи в обслуговуванні гостей гірськолижного готелю в сучасному розвитку готельно-ресторанного бізнесу.
 Розділ 2. Дослідження особливостей обслуговування гостей гірськолижного готелю «Хижки». 2.1. Загальна характеристика діяльності готельного комплексу. 2.2. Аналіз надання послуг в готельному комплексі «Хижки».
 Розділ 3. Проблеми та шляхи вдосконалення моделі обслуговування гостей гірськолижного готелю в умовах сучасних викликів.

7. Календарний план виконання роботи		Строк виконання		Примітка
№ п/п	Назва етапів виконання кваліфікаційної роботи	За планом	Фактично	
1.	Вибір теми, вивчення літературних джерел, постановка проблеми та складання плану роботи	01.10.2023	01.10.23	
2.	Підготовка першого розділу роботи та подання його керівнику	01.03.2024	01.03.24	
3.	Підготовка другого розділу роботи та подання його керівнику	15.05.2024	15.05.24	
4.	Підготовка третього розділу роботи та подання його керівнику	20.05.2024	20.05.24	
5.	Підготовка вступу та формування висновків, списку літературних джерел. Оформлення роботи згідно вимог ДПУ та подання її керівнику	23.05.2024	23.05.24	
6.	Доопрацювання роботи з урахуванням зауважень керівника	до 24.05.2024	24.05.24	
7.	Отримання відгуку керівника	27.05.2024	27.05.24	
8.	Отримання зовнішньої рецензії	28.05.2024	28.05.24	
9.	Попередній захист роботи	29.05.2024	29.05.24	
10.	Перевірка роботи на унікальність	30.05.2024	30.05.24	
11.	Допуск кваліфікаційної роботи до захисту зав.каф.	29.05.2024	29.05.24	
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, ініціали)

Н. О. Держак
 (прізвище, ініціали)

К. М. Абдул
 (прізвище, ініціали)

АНОТАЦІЯ

Модель обслуговування гостей гірськолижного готелю

Метою кваліфікаційної роботи є дослідження моделі обслуговування гостей гірськолижного готелю. Відповідно до мети, були поставлені такі завдання:

1. Визначити теоретичні аспекти організації обслуговування гостей в гірськолижних готелях.
2. Дослідити підходи в обслуговуванні гостей гірськолижного готелю.
3. Визначити особливості обслуговування гостей гірськолижного готелю.
4. Здійснити аналіз надання послуг в готельному комплексі «Хижки»
5. Виявити проблеми та шляхи вдосконалення моделі обслуговування гостей гірськолижного готелю в умовах сучасних викликів.

Об'єктом дослідження є процес обслуговування гостей гірськолижного готелю.

Предметом дослідження є особливості моделі обслуговування гостей гірськолижного готелю.

Базою дослідження є готель «Хижки», на прикладі якого досліджується та описується структура управління готельним підприємством, процеси діяльності, підбір та управління персоналом тощо.

Кваліфікаційна робота містить 54 сторінки, 8 рисунків, використаних джерел з 40 найменувань.

Рік виконання кваліфікаційної роботи 2023-2024.

Рік захисту роботи 2024.

ANNOTATION

Ski hotel guest service model

The purpose of the qualification work is to study the model of service for guests of a ski hotel. In accordance with the goal, the following tasks were set:

1. To determine the theoretical aspects of the organization of guest service in ski hotels.
2. Investigate approaches to servicing guests of a ski hotel.
3. To determine the features of the service for guests of the ski hotel.
4. Carry out an analysis of the provision of services in the Khyzhky hotel complex
5. To identify problems and ways of improving the model of service for guests of a ski hotel in the conditions of modern challenges.

The object of the study is the process of serving guests of a ski hotel.

The subject of the study is the peculiarities of the model of service for guests of a ski hotel.

The base of the study is the Khyzhky hotel, on the example of which the management structure of the hotel enterprise, activity processes, personnel selection and management, etc. are studied and described.

The qualification work contains 54 pages, 8 figures, used sources from 40 titles.

The year of performance of qualification work is 2023-2024.

The year of job protection is 2024.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ ГОСТЕЙ В ГІРСЬКОЛИЖНИХ ГОТЕЛЯХ.....	8
1.1. Загальна характеристика обслуговування гостей та надання послуг в готелі.....	8
1.2. Значення та підходи в обслуговуванні гостей гірськолижного готелю в сучасному розвитку готельно-ресторанного бізнесу.....	15
РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ОБСЛУГОВУВАННЯ ГОСТЕЙ ГІРСЬКОЛИЖНОГО ГОТЕЛЮ «ХИЖКИ».....	23
2.1. Загальна характеристика діяльності готельного комплексу.....	23
2.2. Аналіз надання послуг в готельному комплексі «Хижки».....	32
РОЗДІЛ 3. ПРОБЛЕМИ ТА ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ МОДЕЛІ ОБСЛУГОВУВАННЯ ГОСТЕЙ ГІРСЬКОЛИЖНОГО ГОТЕЛЮ В УМОВАХ СУЧАСНИХ ВИКЛИКІВ.....	43
ВИСНОВКИ.....	48
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	
ДОДАТКИ	

ВСТУП

Актуальність теми. В сучасних умовах готельне господарство розвивається в надзвичайно швидких темпах, отримує свої виклики та потребує постійного пошуку нових шляхів розвитку та вдосконалення. Якість обслуговування - важлива складова ефективного розвитку закладу готельного господарства, завдяки якій можливо знайти і втримати «своїх» гостей. «Обслуговування на вищому рівні» стало дуже актуальним і важливим елементом ефективного функціонування закладів готельного господарства. Тому на даному етапі перед нами стоїть велика місія, дослідити тему розвитку готельного господарства, винайти нові ідеї та підходи, а також вдосконалити вже існуючі.

Стан і ступінь розробки проблеми в спеціальній літературі. Дослідженням сфери готельно-ресторанної діяльності та різних аспектів її розвитку присвячені праці українських та зарубіжних науковців, а саме Г.О. Горіна, О.Ю. Давидова, Г.Я. Круль, та ін.

Питання державної участі і сучасному готельно-ресторанному господарстві, діяльності публічних органів в управлінні галуззю туризму і складовими туристичної інфраструктури досліджували такі вчені як: Н.Й. Басюркіна, Н.П. Гостева, А.С. Маскалкін, Є.В. Козловський, М.П. Мальська, Ю.О. Масюк.

Мета і завдання дослідження. Метою кваліфікаційної роботи є дослідження моделі обслуговування гостей гірськолижного готелю.

Відповідно до мети, були поставлені такі *завдання*:

1. Визначити теоретичні аспекти організації обслуговування гостей в гірськолижних готелях.
2. Дослідити підходи в обслуговуванні гостей гірськолижного готелю.
3. Визначити особливості обслуговування гостей гірськолижного готелю.

4. Здійснити аналіз надання послуг в готельному комплексі «Хижки»
5. Виявити проблеми та шляхи вдосконалення моделі обслуговування гостей гірськолижного готелю в умовах сучасних викликів.

Об'єкт дослідження – процес обслуговування гостей гірськолижного готелю.

Предмет дослідження – особливості моделі обслуговування гостей гірськолижного готелю.

Базою дослідження є готель «Хижки», на прикладі якого досліджується та описується структура управління готельним підприємством, процеси діяльності, підбір та управління персоналом тощо.

Методи дослідження. В кваліфікаційній роботі використовувався метод дослідження, наприклад, за допомогою даного методу був написаний розділ 2, в якому досліджено особливості обслуговування гостей, процес надання послуг, тощо. Також використовувався метод аналізу, за допомогою цього методу було проаналізовано загальний стан розвитку готельно-ресторанного бізнесу, його новітні ідеї. За допомогою методу порівняння було описано проблеми та шляхи вдосконалення моделі обслуговування гостей гірськолижного готелю в умовах сучасних викликів, оскільки за допомогою даного методу можна було порівняти досвід інших країн, досвід України в минулому, аби згенерувати нові ідеї в майбутньому.

РОЗДІЛ 1.

ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ ГОСТЕЙ В ГІРСЬКОЛИЖНИХ ГОТЕЛЯХ

1.1. Загальна характеристика обслуговування гостей та надання послуг в готелі

Надання якісного обслуговування клієнтів у готелі передусім полягає у дотриманні стандартів обслуговування. Міжнародні стандарти встановлюють загальні вимоги та критерії. Але для їх виконання потрібна чітка технологія обслуговування та докладні інструкції для персоналу [32].

Основна мета послуги - задоволення потреб гостя. Клієнт є центральною фігурою у готельному бізнесі, він не тільки не заважає роботі готелю, але й є її основною метою [10, с. 56].

В загальному випадку, обслуговування клієнтів в готелі включає в себе чотири етапи:

1. До прибуття в готель (бронювання номеру, попередня оплата).
2. Прибуття в готель, реєстрація та розміщення нового постояльця.
3. Обслуговування гостя в процесі проживання.
4. Виїзд з готелю, включаючи остаточний розрахунок.

Перед приходом гостя проводиться остаточна підготовка до його прийому, включаючи санітарне прибирання номеру, перед замовлення додаткових послуг у зовнішніх партнерів і організацію зустрічі в аеропорту або на вокзалі.

При прибутті до готелю розпочинається процес реєстрації та поселення, який визначає перше і найважливіше враження гостя. Цей процес має бути максимально швидким, комфортним та приємним, з врахуванням ввічливості, уважного ставлення та оперативного вирішення будь-яких потреб гостя.

Етап проживання у готелі є найдовшим і найважливішим, його детально розглянемо далі [31].

Нарешті, гість розраховується за проживання та отримані додаткові послуги перед виїздом з готелю. У разі необхідності може бути організована доставка до вокзалу або аеропорту.

Для замкнутого технологічного циклу обслуговування туристів у готелі передбачені наступні основні служби:

1. Прийому та розміщення.
2. Обслуговування номерного фонду.
3. Адміністративна.
4. Харчування.
5. Інженерні (технічні).
6. Допоміжні й додаткові служби.

Це базовий набір, необхідний для забезпечення основних потреб гостей. Однак, у курортних та туристичних готелях категорії 4-5 зірок кількість служб значно розширюється, при цьому кожна з них виконує свої специфічні функції. Наприклад, служба прийому і розміщення (рецепція) здійснює прийом, реєстрацію, розміщення гостей у номерах, виконує розрахунки, бронює місця та організовує відправлення гостей до наступного пункту подорожі або додому.

Служба, що відповідає за обслуговування гостей у номерах, має на собі ряд функцій: забезпечення належного санітарно-гігієнічного стану та рівня комфорту в приміщеннях, а також надання побутових послуг.

Адміністративний відділ вирішує фінансові та кадрові питання, керує всіма службами готельного комплексу, створює та підтримує умови праці для персоналу, контролює дотримання встановлених норм та правил з охорони праці, техніки безпеки, протипожежної та екологічної безпеки.

Служба харчування забезпечує обслуговування гостей у ресторанах, кафе або барах готелю, а також організовує події, такі як банкети та презентації.

Інженерні відділи створюють умови для роботи систем кондиціонування, теплопостачання, санітарно-технічного обладнання, електротехнічних пристроїв, а також займаються ремонтом та будівництвом.

Допоміжні служби забезпечують роботу готельного комплексу, пропонуючи послуги, такі як прання, кравецькі, прибирання, складське обслуговування та інше.

Додаткові послуги надаються за додаткову плату і можуть включати перукарні, басейни, сауни, солярій, спортивні зали та інші.

Забезпечення якісного обслуговування клієнтів у готелі передбачає дотримання стандартів, що вимагає чіткої технології та детальних інструкцій для персоналу.

Постійний контроль та вдосконалення процесів обслуговування є також ключовими аспектами. Всі методи обслуговування клієнтів повинні перевірятися на практиці та, за необхідності, коригуватися. В поняття обслуговування в готелі входить весь спектр основних та додаткових послуг, які надаються клієнтам: розміщення в номері з можливістю онлайн-бронювання та оплати наперед, різноманітний сервіс від тапочок до сніданку в номер чи виклику таксі. І все це передбачає визначений порядок дій та дотримання правил.

Основні послуги готелю, такі як проживання та харчування, включаються в ціну номера та надаються клієнту згідно з укладеним договором, тоді як додаткові послуги замовляються та оплачуються окремо за іншим договором. Прискорення розвитку туризму та бажання отримати більші прибутки, а також зростаюча платоспроможність клієнтів сприяють розширенню та різноманітності готельних послуг.

До переліку послуг також додаються нові додаткові, спрямовані на обслуговування ділових зустрічей, лікування, розваги тощо. Це призводить до розширення поняття «готельне господарство», яке тепер нарівні з основними послугами охоплює також додаткові (спортивні, медичні, посередницькі, комунально-побутові тощо).

Різноманітність послуг залежить від категорії готелю. Не в усіх готелях можна забезпечити побутове обслуговування та надати повний перелік послуг. Проте в усіх готелях важливо прагнути до того, щоб асортимент послуг повністю відповідав потребам гостей. Організація послуг має бути добре продумана й організована.

Підприємства, що надають послуги, мають розташовуватися в зручних місцях (найчастіше на першому поверсі). У вестибюлі, на поверхах та в номерах повинна бути інформація про те, як і де отримати послуги, а години роботи мають бути зручними для гостей. Первинна інформація про основні послуги міститься в назві, місцезнаходженні та категорії готелю (готель, мотель, туристичне село і т.д.). Додаткові відомості, такі як наявність вільних номерів, близькість до туристичних центрів і моря, пільги для певних категорій туристів (молодь, сім'ї з дітьми, учасники конгресів тощо), туристи зазвичай дізнаються з рекламних проспектів.

Для отримання більш детальної інформації туристи можуть звертатися до туроператорів, які рекламують та продають тури через мережу турагентств. Бронювання місць у готелях, мотелях та інших закладах дозволяє персоналу краще підготуватися до обслуговування туристів, а самим туристам - більш раціонально провести час у туристичних центрах [28].

Головною метою обслуговуючого персоналу є створення відкритої та дружньої атмосфери. Відносини між гостями та персоналом мають базуватися на взаємній повазі, оскільки вони є рівноправними партнерами у справі. Кожен співробітник готелю повинен гарантувати задоволення очікувань гостей та бути відкритим для вирішення їхніх проблем та потреб.

Гарантією успіху та конкурентоспроможності на ринку готельних послуг є саме такий рівень обслуговування, що вимагає постійної турботи про гостя. Всі члени колективу готелю об'єднуються єдиною метою - забезпечити найвищий рівень послуг для гостей [11, с. 187].

Надання високоякісного сервісу - одне з головних завдань, які стоять перед менеджерами готелів на найближчі роки, задоволення клієнтів

вважається головним показником якості обслуговування в індустрії гостинності [15, с. 122].

Деякі автори, наприклад Дж. Хоган [37] визначають гостинність як послуги ресторанів та готелів. Гостинність означає прийом та розваги відвідувачів, гостей чи навіть незнайомих людей. Усі зусилля гостинності зосереджені на обслуговуванні та задоволенні гостей. Індустрія гостинності складається з таких компонентів (рис. 1.1).



Рис. 1.1. Компоненти індустрії гостинності [40].

Для задоволення різноманітних потреб клієнтів у готелях зазвичай пропонуються різноманітні додаткові послуги, як платні, так і безкоштовні. Це можуть бути розважальні, побутові, спрямовані на сімейний відпочинок, бізнес або VIP-послуги, у тому числі у формі пакетів. Введення додаткових видів послуг допомагає збалансувати сезонність попиту, що сприяє збільшенню доходів і покращенню репутації готельного підприємства.

Найбільш поширеними серед них є такі:

1. Використання камери зберігання або сейфу.
2. Прокат автомобілів.
3. Оренда різноманітного інвентарю та побутових приладів.
4. Замовлення таксі.
5. Організація екскурсій.
6. Послуги перекладачів та гідів.

7. Оренда конференц-залів та інших приміщень.
8. Використання сауни, бані та басейнів.
9. Доступ до більярдних столів, спортзалів та майданчиків.
10. Перукарські послуги.
11. Доставка квітів та подарунків.
12. Продаж квитків на транспорт та розважальні заходи.
13. Бронювання місць у ресторанах міста.
14. Послуги з ремонту одягу та взуття, а також прання та хімчистка.
15. Продаж друкованої продукції та сувенірів.

Враховуючи розмір об'єкта, місце розташування, цільову аудиторію та конкурентну ситуацію керівництво визначає головний перелік послуг, які надаються в готелі. В готелі в особливих випадках бувають ще й індивідуальні послуги окрім основних і додаткових. Це відноситься до готелів високої категорії, де зупиняються VIP-персони, бо їх проживання є важливим для іміджу й розвитку бізнесу. Зокрема, в індивідуальні готельні послуги включають персонального менеджера, можливість відхилення від стандартних процедур або невеличкі подарунки на згадку з логотипом. Звісно, що прямими джерелами доходу для даного бізнесу в сучасних закладах гостинності є основні й додаткові послуги [6, с. 65].

У готелях сучасного світу система надання послуг досягла нових висот завдяки передовій технології обслуговування гостей. Наприклад, введення пластикової картки стало великим зручністю для мандрівників. Ці картки містять необхідну інформацію для готелю (яка може бути занесена ще під час бронювання номеру), а електронний код виступає ключем для входу до номеру.

Американські готельні компанії використовують такі картки для надання гостям доступу до різних послуг через телевізор, розташований у номері. Спеціальний пристрій, що підключений до телевізора, дозволяє туристу здійснювати резервацію місць у ресторані, обирати страви та напої для доставки до номеру, контролювати свої витрати у готелі, бронювати авіаквитки, місця у готелях, автомобілі напрокат і багато іншого.

Моделювання сервісно-виробничого процесу здійснюється шляхом розроблення іконографічних моделей, які відображають зв'язок між об'єктами технологічного процесу у вигляді блок-схем (рис. 1.2).

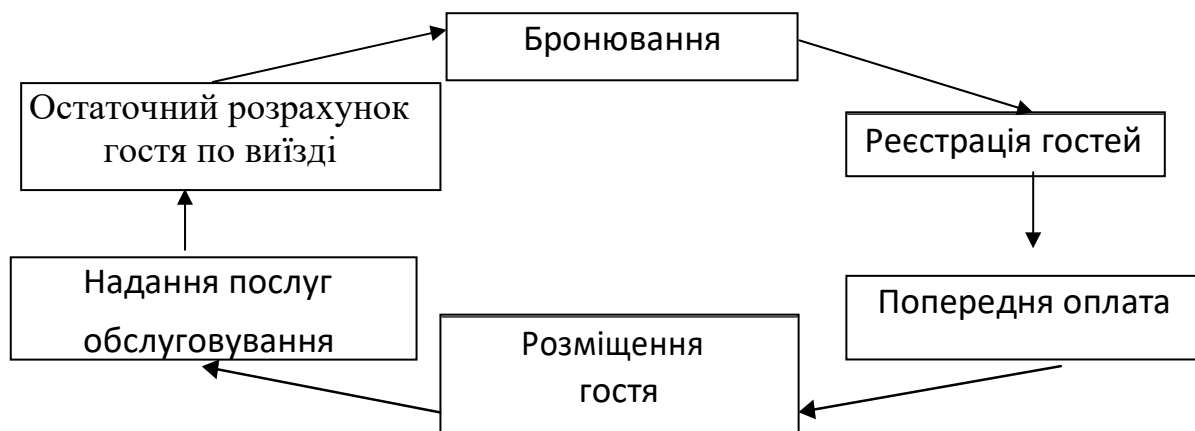


Рис. 1.2. Технологічний цикл обслуговування в готелі [29].

Для бізнес-туристів готельні номери вже почали оснащувати автоматичними телефонами, комп'ютерами, факс-машинами. Для користування цими послугами достатньо лише кредитної картки, за допомогою якої автоматично фіксуються всі здійснені витрати на рахунок гостя. Служба побудки та послуги зв'язку також автоматизовані завдяки електронній системі готелю [29].

Отже, готельні послуги можуть бути як основними, так і додатковими, кожен готель відповідно до свого типу, до цільової аудиторії відвідувачів встановлює свій перелік послуг. Надання додаткових послуг може привабити більшу кількість відвідувачів, оскільки таким чином готель робить перебування гостей більш комфортним. Також, важливу роль грає якість надання цих послуг, що залежить від того, наскільки уміло структуровано простір, організовано технологічні процеси виробництва і споживання готельних послуг.

1.2. Значення та підходи в обслуговуванні гостей гірськолижного готелю в сучасному розвитку готельно-ресторанного бізнесу

Популярність гірськолижних курортів, як і гірськолижного туризму в Україні та у світі, постійно зростає через унікальні природно-кліматичні умови Карпатського регіону, що привертає значну кількість туристів щороку. Підвищення конкурентоспроможності гірськолижних курортів Карпатського регіону є актуальною задачею.

Гірськолижний курорт охарактеризований як комплекс територій, що забезпечує туристам можливість відпочивати та відновлюватися, а також проводити різноманітні спортивні змагання з гірськолижного спорту та інші види активного відпочинку у гірських районах.

У сучасному світі, в умовах економічних, соціальних, технологічних і культурних трансформацій, змінюється спосіб проведення вільного часу. Особливістю сучасного відпочинку та оздоровлення, а також напрямком їх подальшого розвитку, є різноманітні види спорту на свіжому повітрі [16, с. 316].

Туризм нині є однією з найбільш динамічно розвиваються галузей економіки, впливаючи на створення місцевого розвитку через економічне зростання та зайнятість у багатьох країнах світу. Спостерігаючи за популяризацією активного проведення вільного часу в Україні, ми спостерігаємо зростаючий інтерес, особливо до зимових видів спорту. Катання на лижах і сноубордах стає все більш популярним видом активного відпочинку взимку. Відповідно до зростаючого попиту, в Україні зводиться все більше гірськолижних курортів.

Збільшення туристичного потоку взимку та зростання конкуренції змушують власників гірськолижних курортів робити нові інвестиції, щоб задовольнити зростаючі потреби користувачів. Конкуренція в цьому секторі стимулює підприємців шукати нові та інноваційні рішення, що призводить до

покращень та зручностей для користувачів, що робить форми проведення вільного часу ще більш привабливими.

Сучасні готельно-відпочинкові комплекси стали необхідною складовою розвитку туризму в Україні. Щорічне зростання кількості подорожуючих в країні та у світі, стимулює постійні зміни та оновлення сфери туризму. Туризм, як одна з найдинамічніших сфер людської діяльності, спонукає розвиток всього готельного господарства в цілому [12, с. 122].

Основними ознаками для функціонування гірськолижного курорту є наявність гірськолижних трас, які повинні бути різноманітними за складністю та довжиною, щоб задовольнити потреби як початківців, так і досвідчених спортсменів. Також не менш важливим є наявність гірськолижних витягів, тому що вони забезпечують доступ туристів до гірськолижних трас і дозволяють їм заощадити час. І розвинена туристична інфраструктура, яка повинна включати в себе готелі, ресторани, кафе, магазини, а також інші заклади, які забезпечують комфортний відпочинок для туристів [21, с. 89].

Поступово у світі гірськолижний туризм починає перетворюватися на один з найпопулярніших видів активного відпочинку. Україна не є винятком. Гірські лижі стають ознакою престижу і навіть життєвого успіху.

Гірськолижний туризм великою мірою відповідає сучасним соціально-економічним реаліям. Він є не лише престижним, а й дає змогу цікаво, винахідливо і корисно для здоров'я проводити вільний час. Крім того, віковий і соціальний діапазон цього виду активного відпочинку дуже широкий [24].

Україні найпопулярніші гірськолижні готелі знаходяться в наших славнозвісних – Карпатах. На території Карпат є чимало гірськолижних курортних комплексів. Природа тут ідеально підходить для катання на лижах: гірський рельєф, неповторні пейзажі навколо, високі дерева, які захищають від вітру. Найзнаменитіший і популярний гірськолижний курорт у Карпатах — це Буковель. Він функціонує цілий рік. Влітку туристи приїжджають сюди в пошуках відпочинку на лоні природи, а взимку — для активного гірськолижного відпустки (Дод. А).

Україна має всі передумови для розвитку туристичної галузі завдяки своїм географічним особливостям, кліматичним умовам та різноманітними природними, історико-культурними та рекреаційними ресурсами. Загальна площа природних ландшафтів, придатних для туризму та відпочинку, становить 9,4 млн. гектарів. В Україні знаходиться понад 125 тис. об'єктів археології, архітектури та містобудування, а також працюють сотні музеїв. Крім того, Україна розташована на перехресті шляхів між Європою та Азією, має важливі транспортні вузли та морські порти на Чорному та Азовському морях, а також має широкі зв'язки з іншими країнами [7, с. 67].

З метою розвитку туризму на світовому рівні необхідно забезпечити ефективну організацію галузі, підвищити рівень матеріально-технічної бази та залучити кваліфіковані кадри. Держава повинна сприяти розвитку туризму, раціональному використанню та збереженню туристичних ресурсів. Ефективність заходів державного стимулювання туризму підтверджується зростанням кількості українців, які користуються туристичними послугами упродовж останніх чотирьох років. Серед інших гірськолижних курортів у Карпатах варто відзначити такі:

1. Красія. Цей спокійний курорт у горах відмінно підходить для сімейного відпочинку. Тут є місця, де можуть кататися новачки та діти. Підкорити свій перший схил на лижах чи сноуборді допоможуть інструктори. Взимку тут влаштовують гонки на санях. А помилуватися на красу гір можна з крісельного підйомника;

2. Драгобрат. Це самий високогірний курорт у країні, де можна комфортно покататися на лижах і розглянути карпатські пейзажі. На природних трасах Драгобрату курортний сезон триває з листопада по травень. Вони знаходяться далеко від цивілізації, прямо в серці гір;

3. Плай. Тут справжній рай для сноубордистів і любителів екстремального відпочинку. На території курорту є трампліни для трюків, круті спуски та піднесення. Оснащення завжди можна взяти напрокат. У Плаї є спа-салон, традиційна карпатська лазня, ресторани та кафе гуцульської кухні;

4. Славське. Курорт знаходиться недалеко від Львова, тому нестачі в гостях тут не буває. Він вважається одним із найпопулярніших курортів країни, який був відкритий ще в XIX столітті.

На території всіх перерахованих курортів є готелі та будиночки. Можна відвідати місцеві кафе та ресторани, де готують традиційні страви гуцульської кухні. Неподалік можна знайти винокурні та карпатські пивоварні. Дегустації проводяться регулярно [23].

Останнім часом відзначається значне зростання туризму та готельного господарства в Івано-Франківській області, що переважно обумовлено географічним положенням у зоні рекреації – Карпатських гір. Зокрема, спостерігається інтенсивний розвиток готельного бізнесу в таких населених пунктах області, як Яремча, Коломия, Косів, Шешори та інші.

Проте, на сьогоднішній день готельне господарство області ще не відповідає всім міжнародним стандартам. Якість номерного фонду залишається незадовільною, існують лише кілька десятків якісних номерів, в той час як інші заклади виразно прагнуть до більшого оснащення технікою та збільшення площі.

Для досягнення відповідності міжнародним стандартам готельного сервісу потрібні значні інвестиції та підтримка з боку держави. В основному, готельний сектор контролюється приватними підприємствами, тоді як державний сектор перебуває в стані повного або практично повного занепаду [26].

Дослідження вказують на те, що гірськолижні курорти стають все більш прибутковими, особливо завдяки їхній популярності. Це обумовлено переважно зростанням популярності активного відпочинку та клієнтською структурою, де переважають заможні туристи, які зацікавлені у різноманітних додаткових послугах.

До таких додаткових послуг відносяться заклади харчування, дитячі майданчики, інструктори та обладнання для лижного спорту, при цьому

зокрема спостерігається як здешевлення обладнання, так і зростання достатку клієнтів.

Вивчення показує, що головними перешкодами для розвитку гірськолижних курортів у Закарпатті є правові та адміністративні умови. Високий рівень доходу від інвестицій і збільшення попиту призводять до швидкого відшкодування витрат. Більшість аналізованих центрів запропонували аналогічні послуги, які виявилися задовільними для клієнтів. Важливою у конкурентоспроможності курортів є ціна та комфорт відпочинку.

Зокрема, важливими елементами є ширина гірськолижних трас, ресторанна пропозиція та паркувальні майданчики. Це пов'язано з тенденцією збільшення кількості клієнтів, які більше цінують відпочинок на гірських схилах, аніж активні види спорту. Це може бути спричинено як рівнем підготовки до гірськолижних занять, так і значною кількістю сімей з дітьми. Таким чином, можна припустити, що тільки позитивні температури повітря взимку можуть сприяти розвитку гірськолижної інфраструктури Закарпаття.

У цілому, Карпатський регіон наразі займає друге місце в Україні за обсягом доходів від рекреаційної сфери. Потрібно зрозуміти, що для вирішення соціально-економічних проблем цього регіону необхідно реформування та розвиток рекреаційної індустрії. Проте, це не означає, що швидке досягнення бажаних результатів можливе шляхом активізації економічних процесів у цьому напрямку. Тут потрібні розсудливі рішення і продумані практичні кроки. Таким чином, розвиток рекреаційної галузі в цьому регіоні розглядається в контексті структурної перебудови його господарського сектору, де ця галузь повинна зайняти провідне місце.

Спортивний туризм на сучасному етапі розвивається у двох напрямках:

1. Маршрутний туризм (проходження маршрутів туристсько-спортивних походів).
2. Змагальний туризм (підготовка та участь в змаганнях із техніки спортивного туризму).

В історії розвитку спортивного туризму в Україні ці два напрямки завжди були нероздільні. Але якщо походи були основною формою туристсько-спортивної діяльності і давно запроваджені у спортивну класифікацію (уперше у 1949 році), то туристські змагання і зльоти носили характер допоміжний, другорядний. Нерідко вони використовувалися для перевірки готовності туристських груп для виходу на категорійні маршрути [1, с. 65].

Прикладом розвитку рекреації, туризму і спорту для Карпат можуть бути Австрійські Альпи, адже там щороку буває близько 9 млн. чоловік. Річний прибуток від індустрії туризму та відпочинку в цій Альпійській країні (з розрахунку на 1 жителя) становить понад 100 доларів США. Але для цього австрійці зробили все необхідне стосовно як транспорту і зв'язку, так і комфорту проживання у будь-якому куточку краю.

Саме такі орієнтири мають бути закладені у державні програми соціально-економічного розвитку Карпатського регіону, які повинні на практиці реалізувати ідею забезпечення соціально-економічного прогресу його території через державну підтримку пріоритетних секторів регіональної економіки [18, с. 178].

Гірськолижний курорт «Буковель» має добре розвинуту інфраструктуру готелів. Серед найбільш популярних – готель «Буковель», його VIP-версія, «Едельвейс», «ZimaSnow Ski&Spa», «Residence Chalet», «Шале КрепДеШин», «Iron Bridge Hotel», «Петрос» і «Beskyd suites». Здебільшого вони відрізняються стилем, цінами і близькістю розташування до тих чи інших витягів. В кожному з них вам з радістю розкажуть про всі види послуг, допоможуть все оформити та пригостять смачною місцевою кухнею.

Для сімейного відпочинку у Карпатах, можливо вибрати між проживанням у готелі та затишних сімейних котеджах серед гір та природи. Однією з основних переваг є можливість знаходження на території комплексу дитячого майданчика та дитячої кімнати, що гарантує приємний відпочинок у горах. Для відпочинку в колі друзів, варто звернути увагу на готелі з басейном

або бази відпочинку з басейном у Карпатах, де є велика територія для розваг. Для ділових зборів, обов'язковою умовою є наявність конференц-залу у готелі.

Важливу роль відіграють якісні та інформативні фотографії. Переглядаючи зображення номерів у готелі з басейном у Карпатах, ми можемо визначити, чи відповідає готель нашим очікуванням. Хоча ми не можемо оцінити чистоту номерів, важливо звернути увагу на стан сантехніки та загальний вигляд номерів. В готелі з басейном у Карпатах обов'язково повинні бути ліжко з ортопедичним матрацом, набір рушників та фен.

Не менш важливими є готельні послуги та обслуговування. Ввічливий та професійний персонал є візитною карткою будь-якого готелю. Саме якість спілкування з персоналом, який створює комфорт, має велике значення [25].

Управління якістю є критично важливою галуззю гостинності поряд з іншими видами бізнесу. Поняття якості широко обговорюється в управлінні гостинністю. Якість в індустрії гостинності визначається як «послідовна доставка продуктів та послуг гостей відповідно до очікуваних стандартів [9, с. 123]. Створення цінності для гостя призведе до успішного збереження гостя, і коли ми говоримо про утримання гостей, менеджери повинні знати, як це важливо для цього конкретного виду галузей (рис. 1.3).



Рис. 1.3. Компоненти якості в індустрії гостинності [27].

Отже, з вищезазначеного можна зробити висновок, що гірськолижні курорти мають великий вибір готелей, на різний смак та можливості, проте спільною вимогою до цих готелей залишається – сучасність, чистота, наявність основних та додаткових послуг, аби задовольнити потреби всіх гостей, приємний персонал, який розуміється на своїй справі та залюбки допоможе, оскільки кожен, хто планує відпочинок – хоче жити в належних умовах. Також, кожен готель в своєму управлінні повинен бути гнучким та сучасним, аби гідно тримати конкуренцію на ринку, оскільки особливо гірськолижні курорти багаті на готелі та готельні комплекси, а отже і конкуренція там велика.

РОЗДІЛ 2.

ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ОБСЛУГОВУВАННЯ ГОСТЕЙ ГІРСЬКОЛИЖНОГО ГОТЕЛЮ «ХИЖКИ»

2.1. Загальна характеристика діяльності готельного комплексу

Гірськолижні курорти привертають мільйони туристів з усього світу щорічно, надаючи їм можливість не лише насолоджуватися катанням на лижах або сноубордах, але й отримати повноцінний відпочинок у комфортних умовах. Готельний комплекс, що входить до складу гірськолижного курорту, відіграє ключову роль у створенні таких умов, надаючи широкий спектр послуг для туристів.

Готельний ринок в регіонах світу розвивався неоднорідно. В одних регіонах, які були піонерами готельної індустрії вже, склалися традиції та правила, що стали взірцем для молодих регіонів. Інших регіонів (Південно-східна Азія) готельний бум торкнувся тільки в кінці XX сторіччя, що й викликало досить великі відмінності в зовнішньому і в, внутрішньому виразах систем гостинності [19, с. 89].

У світі функціонують чотири моделі обслуговування гостей, які мають свої відмінності:

1. Американська модель: вона об'єднує риси європейської та азійської гостинності, що існують паралельно. Наприклад, у центрах старих американських міст поширені готелі класу люкс, які відповідають стандартам типових європейських готелів. З іншого боку, готелі в основних курортних місцях США нагадують азійські за своєю масштабністю та розкішшю. Управління за цією моделлю базується на суворому централізованому контролі зі штаб-квартири у США.

Криза в американській моделі управління готельним бізнесом проявляється в різних формах, включаючи виходи на світовий ринок готельних

ланцюгів з Японії, Великої Британії, Гонконгу, Скандинавії та Франції, які конкурують з американськими компаніями.

2. Європейський готельний ринок вирізняється своєю унікальністю, оскільки це один з найдавніших та найбільш розвинутих готельних ринків у світі. На всій території Європи діє єдина система класифікації готелів та стандартизації послуг, що підтримує його високу репутацію та гостинність вищого рівня.

Основні характеристики європейської гостинності включають:

1. Бажання готелів скоротити кількість номерів, щоб забезпечити більш індивідуальний підхід до кожного гостя.
2. Підкреслення значення стильних та елегантних інтер'єрів, розроблених провідними дизайнерами, як головної переваги готелів.
3. Розташування найрозкішніших готелів у старовинних будівлях або історичних центрах міст.
4. Традиційність та вимогливість у обслуговуванні гостей, що проявляється навіть у таких дрібницях, як дотримання певного дрес-коду в ресторанах.

При цьому автоматизація готелів не відмінює значення особистих відносин з гостями [39].

Європейські готелі відомі своєю високою ціною, яка обумовлена не лише розкішністю, а й високим рівнем обслуговування. Навіть середньостатистичні готелі приваблюють іноземних туристів завдяки своїм прийнятним цінам та стандартним послугам.

3. Модель готельного бізнесу в Азії суттєво відрізняється від європейської. Азійська гостинність відома своєю пристрастю до розкоші та величі, що виявляється і у готелях. У цьому регіоні знаходяться найвищі (наприклад, в Шанхаї), найбільш місткі (як, наприклад, у Бангкоку), і найрозкішніші (як у Дубаї) готелі світу.

На відміну від європейської моделі, де розкіш готелю зворотно пропорційна його місткості (чим розкішніший готель, тим менше номерів), в

Азії все працює навпаки. Чим вищий клас готелю, тим більше і вище будівля, більше території навколо неї, і більш розвинена інфраструктура.

Характеристики азійських готелів класу люкс включають:

1. Вигідне розташування в популярних туристичних районах або міських центрах.
2. Великі приміщення та номери.
3. Велика місткість, наприклад, пляжні готелі в Туреччині категорії 4 та 5 зірок, мають номерний фонд, розрахований на мінімум 500 чоловік.
4. Розкіш і багатство дизайну, як у номерах, так і у внутрішньому та зовнішньому оформленні готелів.

Переваги азійської системи включають доступність і низьку вартість готельних послуг, а також можливість скористатися різноманітною інфраструктурою та додатковими послугами. Багато готелів у цьому регіоні пропонують систему харчування "все включено" або «ультра-все включене».

Проте, існують і недоліки мешкання в азійських готелях:

1. Часто готелі можуть бути розкішними, але відсутність загального стилю в їх дизайні.
2. Падіння якості обслуговування через великий обсяг роботи і місткість готелів.

Готелі економ-класу в Азії рідко зустрічаються, оскільки регіон в основному орієнтований на гостей класу люкс. Тому недорогі готелі мають обмежену місткість, не дуже зручне розташування та низьку якість послуг.

4. Східно-європейська модель гостинності відрізняється від європейської та американської через присутність великої кількості підприємств готельної індустрії, що виникли в період пострадянської ери, а також за наявності готелів, які відповідають як європейській, так і азійській моделям. Підприємства готельної сфери, споруджені під час комуністичного режиму, більше відповідають азійській моделі гостинності. З іншого боку, сучасний етап розвитку готельного ринку у країнах Східної Європи характеризується

будівництвом нових готельних споруд, що є типовим для як європейської, так і азійської практики [34].

Слід зазначити, що в даний час спостерігається певне зближення всіх перерахованих моделей між собою. Відбувається запозичення готельними корпораціями один у одного найбільш ефективних управлінських методів, а також обмін інноваціями.

Туристичні комплекси - сукупність рекреаційних підприємств, різних за функціями, місткістю понад 1000 місць, розміщених на туристичному маршруті й об'єднаних загальною функціональною програмою - туризм. Туристичні комплекси включають різноманітні типи туристичних підприємств: туристичний готель, туристична база, автотуристичні підприємства (мотор-готель, мотель, кемпінг), водні туристичні підприємства (ботель, ботокемпінг, флотель, флотокемпінг, акватель), мобільні туристичні підприємства (потяг, теплохід), флайтель, туристичний притулок і хатина [35].

Загалом, діяльність такого комплексу охоплює широкий спектр послуг і функцій:

1. Проживання - готельний комплекс надає різноманітні варіанти розміщення, включаючи номери різного класу (від економ до люкс), апартаменти, котеджі тощо. Розміщення може бути як в основних будівлях готелю, так і у віллах чи котеджах.

2. Харчування - готельний комплекс може мати ресторани, кафе, бари, кафетерії, де гості можуть смакувати різноманітні страви та напої.

3. Розваги і відпочинок - нерідко в готельному комплексі є розважальні та спортивні заклади, спа-центри, басейни, фітнес-зали, дитячі майданчики, а також організовані екскурсії та розважальні програми.

4. Послуги для гірськолижників - оскільки комплекс знаходиться на гірському курорті, він може надавати послуги для гірськолижників, такі як оренда та сервіс для лижного спорядження, сховища для лиж, трансфери до підйомників тощо.

5. Конференц-послуги та заходи - деякі готельні комплекси мають конференц-зали та інші установки для проведення бізнес-заходів, конференцій, семінарів та інших подій.

6. Обслуговування гостей - включає в себе прийом гостей, обслуговування номерів, прибирання, обслуговування ресторанів та інші повсякденні потреби гостей.

7. Маркетинг та продажі - продажі номерів, планування маркетингових кампаній, просування послуг готельного комплексу.

Враховуючи специфіку гірськолижних курортів, готельний комплекс також може надавати послуги підготовки та організації гірськолижних екскурсій, навчання катання на лижах або сноубордах, організацію гірськолижних змагань та інше.

Готельний комплекс гірськолижного курорту, як правило, має складну структуру, що включає головний готель, апартаменти, котеджі та інші типи розміщення. Гостям пропонуються різні категорії номерів, від економ до люкс, а також можливість оренди апартаментів або приватних котеджів для більшого комфорту.

У готельному комплексі зазвичай функціонують ресторани, кафе, бари та кафетерії, де гості можуть насолоджуватися різноманітними стравами та напоями. Меню враховує різноманіття смаків та дієтичних уподобань, щоб задовольнити потреби всіх відпочиваючих.

Такий готельний комплекс зазвичай має розважальні та спортивні заклади, включаючи спа-центри, басейни, фітнес-зали, дитячі майданчики та ігрові кімнати. Також надаються послуги для гірськолижників, такі як оренда лижного спорядження та трансфери до підйомників.

Деякі готельні комплекси мають конференц-зали та інші установки для проведення різноманітних заходів, включаючи бізнес-зустрічі, конференції та весілля.

На готельному підприємстві послуги розміщення, харчування та інші послуги доповнюють один одного, у більшості випадків є взаємозалежними і

сприймаються гостем як єдине ціле. З урахуванням того, як вони оформлені і скомбіновані в єдиний комплекс, складається визначений тип підприємства.

У кожній державі формуються свої типи підприємств, що враховують особливості географічного положення, кліматичних умов, ряду інших факторів і, найголовніше, особливості сформованого попиту.

Обслуговування гостей включає прийом гостей, обслуговування номерів, прибирання, обслуговування ресторанів та інші послуги, що забезпечують комфорт та задоволення потреб гостей.

Маркетингові стратегії готельного комплексу спрямовані на просування його послуг серед потенційних гостей, включаючи рекламні кампанії в Інтернеті, участь у туристичних виставках та співпрацю з туроператорами.

Готельний комплекс гірськолижного курорту відіграє важливу роль у створенні комфортних умов для відпочинку та розваг туристів. Широкий спектр послуг, які надаються, робить його привабливим для різних категорій відпочиваючих, чи то сімей, корпоративних груп або індивідуальних подорожуючих. Завдяки цьому гості можуть насолоджуватися якісним відпочинком та активними розвагами під час свого перебування на гірськолижному курорті.

Загальна інформація про готель «Хижки» (рис. 2.4):

Адреса місцезнаходження	Івано-Франківська область, м. Яремче, Гірська, 48А
Контакти відділу бронювань	+380674489897 +380994489897
E-mail	hyzhkyvk@gmail.com
Умови проживання	
Реєстрація заїзду	14:00
Реєстрація виїзду	12:00
Скасування бронювання	Скасування бронювання - з гостя стягується 50% від загальної вартості проживання у випадку

	скасування бронювання після бронювання і в разі анулювання замовлення пізніше ніж за одну добу до дати поселення або фактичного неприбуття в готель із гостя стягується штраф в розмірі 100% від загальної вартості проживання. При відмові гостя від подальшого проживання у готелі, сплачені кошти не повертаються.
Правила та умови	Передоплата - з гостя стягується передоплата, а саме 50% від загальної вартості проживання після бронювання. Сума, що залишилася оплачується у гривнях при заїзді.

Рис. 2.4. Загальні інформація про готель «Хижки» [25].

Готель «Хижки» - чудово впорядкований готель, укомплектований сучасними номерами та висококваліфікованим персоналом. Кожному гостю, який хоче забронювати номер у готелі, пропонують все, що може забезпечити сучасний готель – чудове професійне обслуговування, європейський комфорт, а головне гарантовану безпеку.

Гостям готелю «Хижки» передбачено такі послуги, за які може стягуватися додаткова оплата - бар, Інтернет, магазини, перукарня/салон краси, автостоянка, пральня, обслуговування номерів, термінал для оплати карткою, доставка їжі та напоїв у номер, аксесуари для барбекю, кав'ярня на території, послуги з прасування одягу, мікрохвильова піч, електричний чайник, їдальня.

Комплекс «Хижки» пропонує своїм гостям безкоштовний Wi-Fi та безплатну приватну автостоянку. Номери обладнані дерев'яними меблями та оснащені телевізором з плоским екраном і супутниковими каналами. Ванні кімнати укомплектовані феном та безкоштовними туалетно-косметичними засобами. У комплексі гостям доступні сауна, сад та обладнання для барбекю. Також пропонуються послуги пральні, прасування одягу та доставки продуктів. [25].

Надання готельних послуг також може залежати від сезонних коливань. Надавати повний список в будь-яку пору року може бути не вигідно, але в періоди високого або особливого попиту можна включати спеціальні платні послуги в готелях, задіявши додатковий персонал і обладнання [2, с. 87].

Вибір житла має значний вплив на якість відпочинку на гірськолижному курорті Карпат. Важливо, щоб обране місце було затишним, але передавало ідеальну атмосферу зимових гір. Гості регіону мають можливість обрати один із таких варіантів:

1. Класичні готелі з європейськими номерами.
2. Будинки на туристичних базах і курортах.
3. Дерев'яні будиночки і котеджі в самому серці гір.
4. Оригінальні готелі-музеї.
5. Гостьові двори (готелі домашнього типу).

Щоб скористатися усіма перевагами гірськолижного курорту, не обов'язково проживати безпосередньо на його території. Поряд із усіма комплексами розташовані селища з розвиненою туристичною інфраструктурою, де можна знайти чудове житло за доступною ціною. У таких місцях є все необхідне для відпочинку з дітьми, великою компанією чи для романтичної подорожі в гори [23].

Для забезпечення ефективної діяльності готелю необхідна функціональна організаційна структура. Загальний метод представлення структури готелю полягає в організаційній схемі, що відображає взаємини між підрозділами. Вона демонструє розташування кожного відділу і посади в загальній структурі готелю та розподіляє повноваження і обов'язки.

Організаційна структура готелю, як правило, будується наступним чином:

1. Керівники на різних рівнях управління.
2. Заступники, які керують кількома підрозділами.
3. Структурні підрозділи.
4. Провідні спеціалісти, що виконують певні функції.

5. Безпосередні виконавці (обслуговуючий персонал).

На вершині управлінської структури готелю стоїть власник або генеральний директор. Розподіл завдань, визначення повноважень і обов'язків, а також взаємини між співробітниками можуть базуватися на особистих і неформальних відносинах.

Організаційна структура необхідна для ефективного виконання ключових функцій працівників, визначення їх підзвітності і забезпечення належного зусилля. Персонал готелю поділяється на робітників і службовців. Робітники надають послуги безпосередньо. Службовці здійснюють організаційні та управлінські функції [30].

Звичайно, послуги готельного комплексу чи послуги міні готелю – це будуть два абсолютно різні види послуг. Очевидно, що середні та крупні об'єкти мають більші можливості та бюджет. Вони здатні надати своїм клієнтам суттєво більш значні та об'ємні послуги готельного сервісу, не втрачаючи ресурсів. Невеликі об'єкти не здатні організувати повне побутове обслуговування гостей і надавати їм всі основні, додаткові й супутні послуги в готелі. Проте будь-яка точка розміщення має визначити свою власну цільову аудиторію, їх ключові потреби і запити, і прагнути до максимального їх задоволення. Також, список і рівень якості додаткових послуг має відповідати вимогам присвоєної категорії.

Оскільки, готель «Хижки» є готелем невеликого типу, то і перелік послуг у нього невеликий, але все ж таки доцільний та націлений на свою цільову аудиторію відвідувачів.

Готель «Хижки» - чудово впорядкований готель, укомплектований сучасними номерами та висококваліфікованим персоналом. Кожному гостю, який хоче забронювати номер у готелі, пропонують все, що може забезпечити сучасний готель – чудове професійне обслуговування, європейський комфорт, а головне гарантовану безпеку.

Гостям готелю «Хижки» передбачено такі послуги, за які може стягуватися додаткова оплата - бар, Інтернет, магазини, перукарня/салон краси,

автостоянка, пральня, обслуговування номерів, термінал для оплати карткою, доставка їжі та напоїв у номер, аксесуари для барбекю, кав'ярня на території, послуги з прасування одягу, мікрохвильова піч, електричний чайник, їдальня.

Надання готельних послуг також може залежати від сезонних коливань. Надавати повний список в будь-яку пору року може бути не вигідно, але в періоди високого або особливого попиту можна включати спеціальні платні послуги в готелях, задіявши додатковий персонал і обладнання [27].

Отже, діяльність кожного готельного комплексу між собою схожа, проте відрізняється відповідно до місцезнаходження готелю, його діяльності, цільової аудиторії, можливостей готелю, оскільки, до прикладу, можливість надання додаткових послуг готельний комплексів набагато більша ніж міні готелів, але важливо не це, а доцільність їх надання відповідно до потреб відвідувачів конкретного готелю. Організація управління також повинна бути сучасною та відповідною, оскільки це також має важливе значення.

2.2. Аналіз надання послуг в готельному комплексі «Хижки»

Сучасний готельний бізнес є складним та конкурентним середовищем, де забезпечення високоякісного обслуговування є ключовим чинником успіху. Аналіз надання послуг в готельному комплексі важливий для збільшення задоволеності клієнтів, підвищення рейтингу готелю та збільшення його прибутковості.

Процес прийому й обслуговування гостей у готелі може бути представлений у вигляді наступного технологічного ланцюга (рис. 2.5).



Рис. 2.5. Технологічний процес прийому й обслуговування гостей у готелі [32].

Всі ланки технологічного ланцюга, за винятком організації надання додаткових послуг забезпечують надання основної послуги – проживання.

Послуги, які надає готельний комплекс, можна поділити на основні та додаткові. Основні послуги включають проживання, харчування та розваги. Додаткові послуги можуть включати трансфер, екскурсії, прання тощо.

Для здійснення аналізу надання послуг в готельному комплексі необхідно провести оцінку якості цих послуг. Це можна зробити за допомогою анкетування клієнтів, вивчення відгуків в інтернеті, а також за допомогою аудитів якості.

На основі отриманих даних про якість надання послуг можна розробити стратегії зміцнення конкурентоспроможності готельного комплексу. Це може включати вдосконалення сервісу, надання нових послуг, підвищення кваліфікації персоналу тощо.

Аналіз надання послуг у готельному комплексі відіграє ключову роль у розвитку цього виду бізнесу. Цей етап дозволяє виявити слабкі місця в обслуговуванні та вжити заходів для їх виправлення, що сприятиме підвищенню задоволеності клієнтів та конкурентоспроможності готелю.

Якість обслуговування споживачів є важливим показником ефективної діяльності готельних підприємств. Вона визначається як комплексна категорія, яка є об'єктом аналізу та планування. Якість готельних послуг складає основну частину цієї системи обслуговування.

Процес обслуговування гостей у готелях усіх категорій можна подати у вигляді таких етапів (рис. 2.6):

попереднє замовлення місць у готелі (бронювання);
прийом, реєстрація і розміщення гостей;
надання послуг проживання і харчування;
надання додаткових послуг проживаючим;
остаточний розрахунок і оформлення виїзду.

Рис 2.6. Етапи обслуговування гостей у готелях [3].

Згідно з міжнародним стандартом, якість означає сукупність характеристик та властивостей послуг, які задовольняють потреби споживачів. Якість впливає на рішення споживача вибрати той чи інший готель, а не його конкурента.

Послуги готелів, хоч і користуються невеликою часткою суспільства, є високоякісними, незважаючи на їхню реальну ціну та якість. Кожний гість обирає готель, який найкраще відповідає його критеріям якості.

Успішне готельне підприємство, яке має можливість:

1. Повністю задовольнити потреби та запити клієнтів у відповідності до їхніх уподобань;
2. Пропонувати послуги з оптимальним співвідношенням ціни та якості;
3. Досягти нового рівня якості, що стимулює залучення нових клієнтів та збереження постійних [3, с. 234].

Початкова інформація про види основних послуг може бути знайдена у назві, місцезнаходженні та класифікації розміщення. Інші деталі, такі як;

1. Наявність та кількість вільних номерів.
2. Близькість до туристичних об'єктів та морського узбережжя.
3. Спеціальні пропозиції для різних категорій туристів (молоді, сімей з дітьми, учасників конгресів та інші), туристи можуть знайти в рекламних буклетах. Більш детальну інформацію можна отримати від туроператорів, які працюють через мережу турагентств.

Етап надання інформаційних послуг у готелях є одним з ключових та визначальних. Компетентне надання інформації має привертати увагу, розбуджувати інтерес та бажання вибрати конкретну послугу, таку як обрання готелю, номера, терміну перебування тощо. При цьому важливо дотримуватися великої уваги, професіоналізму та відповідальності.

Резервування місць у готелях, мотелях та інших закладах розміщення дозволяє персоналу підготуватися до зручного обслуговування туристів, а самим подорожуючим - забезпечити більш раціональне проведення відпочинку в туристичних центрах. Останнім часом резервування місць виконують не лише організовані, але й неорганізовані туристи. Основна відмінність полягає у тому, що перші роблять бронювання через посередницькі структури, тоді як другі - безпосередньо.

Сучасні готелі застосовують різноманітні форми резервування місць, такі як усне, письмове, телефонне, телексне, телеграфне та інші. При використанні автоматизованих систем резервування використовуються спеціальні міжнародні готельні коди [29].

Обслуговування гостей у готелях можна розглядати як послідовні етапи:

1. Попереднє бронювання місць.
2. Прийом, реєстрація та розміщення.
3. Надання послуг проживання та харчування.
4. Додаткові послуги.
5. Остаточний розрахунок та виїзд.

Обов'язки з бронювання, реєстрації, розрахунку та виїзду виконує служба прийому та розміщення. Цю службу складають черговий адміністратор, портєс, касир і паспортистка.

Служба прийому та розміщення - перший підрозділ, з яким зіштовхується гість. Враження від першого знайомства впливають на загальну думку про обслуговування.

При досконалій організації прийому і розміщення туристів час, який витрачають на процедуру, згідно світових стандартів становить (рис. 2.7):

5 хвилин на розміщення туристів-індивідуалів;
15 хвилин для груп до 30 осіб;
40 хвилин для груп до 100 осіб;
1 година – на групу більше 100 осіб.

Рис. 2.7 Час організації прийому та розміщення туристів згідно міжнародних стандартів [22].

Завершення процедури прийому й розміщення відбувається отриманням гостем ключа від номера.

Черговий адміністратор, починаючи роботу, переглядає журнал із записами попередньої зміни. В ньому фіксується інформація про те, що відбулося за зміну, про потреби гостей, що звернулися до служби в цей проміжок часу, але не задоволених за якихось причин. Перед початком роботи необхідно також переглянути інформацію про наявність вільних місць і заявки на поточну добу. До обов'язків адміністратора входить також і облік використання номерного фонду.

До обов'язків портєс відноситься збереження і видача ключів від номерів проживаючих за карткою гостя, а також відповідь на запитання гостей щодо якої-небудь інформації або отримання послуги.

Касир контролює своєчасну оплату всіх видів послуг, одержує оплату за проживання при розрахунку готівкою і складає касові звіти для бухгалтерії.

Паспортист перевіряє паспортні дані, правильність їхнього занесення до реєстраційної картки, контролює терміни дії [22].

Готель «Хижки» містить номери обставлені дерев'яними меблями й оснащені телевізором із плоским екраном і супутниковими каналами. Ванні кімнати укомплектовані феном і безкоштовними туалетно-косметичними засобами. До послуг гостей є сауна, сад і приладдя для барбекю. У закладі пропонуються послуги пральні, прасування одягу та доставки продуктів.

Реєстрація заїзду здійснюється об 14:00, реєстрація виїзду - 12:00. Скасування бронювання - з гостя стягується 50% від загальної вартості проживання у випадку скасування бронювання після бронювання і в разі анулювання замовлення пізніше ніж за одну добу до дати поселення або фактичного неприбуття в готель із гостя стягується штраф в розмірі 100% від загальної вартості проживання. При відмові гостя від подальшого проживання у готелі, сплачені кошти не повертаються.

У своєму виборі готель містить такі види номерів (Дод. Б):

1. Двомісний номер з 2 односпальними ліжками;

Місткість до 2 місць. Одна дитина до 7 років — з можливістю без окремого спального місця. 15 м² - 1 кімната, два односпальних ліжка, номер з телевізором з плоским екраном і супутниковими каналами та ванною кімнатою з феном і безкоштовними туалетно-косметичними засобами.

2. Двомісний номер;

Місткість до 2 місць. Одна дитина до 7 років — з можливістю без окремого спального місця. 18 м² - 1 кімната, Wi-Fi, односпальне ліжко, двоспальне ліжко, дитяче ліжко, фен. Номер з телевізором з плоским екраном і супутниковими каналами та ванною кімнатою з феном і безкоштовними туалетно-косметичними засобами.

3. Двомісний номер з балконом;

Місткість до 2 місць. Одна дитина до 7 років — з можливістю без окремого спального місця. 18 м² - 1 кімната, Wi-Fi, односпальне ліжко, двоспальне ліжко, дитяче ліжко, фен. Номер з телевізором з плоским екраном і

супутниковими каналами та ванною кімнатою з феном і безкоштовними туалетно-косметичними засобами.

4. Стандартний двомісний номер;

Місткість до 2 місць. Одна дитина до 7 років — з можливістю без окремого спального місця. 12 м² - 1 кімната, Wi-Fi Двоспальне ліжко Фен Ванна кімната Супутникове телебачення.

5. Стандартний двомісний номер з балконом;

Одна дитина до 7 років — з можливістю без окремого спального місця. 15 м² - 1 кімната, Wi-Fi Двоспальне ліжко Фен Ванна кімната Супутникове телебачення.

6. Люкс;

Місткість до 3 місць. Одна дитина до 7 років — з можливістю без окремого спального місця. 36 м² - 1 кімната, Wi-Fi, односпальне ліжко, двоспальне ліжко, дитяче ліжко, фен. Цей люкс оснащений телевізором із плоским екраном і супутниковими каналами. У розпорядженні гостей ванна кімната з феном і безплатними туалетно-косметичними засобами.

7. Люкс із однією спальнею та диваном-ліжком;

Місткість до 4 місць. Одна дитина до 7 років — з можливістю без окремого спального місця. 29 м² - 1 кімната, Wi-Fi, двоспальне ліжко, фен, ванна кімната, супутникове телебачення.

8. Люкс із 2 спальнями та диваном-ліжком;

Місткість до 4 місць. Одна дитина до 7 років — з можливістю без окремого спального місця. 29 м² - 1 кімната, Wi-Fi, двоспальне ліжко, фен, ванна кімната, супутникове телебачення.

У своєму виборі готель пропонує такі види послуг до кожного номеру:

Відео/аудіо - супутникове телебачення, телевізор з пласким екраном, два телевізори.

Інтернет/телефонія - Wi-Fi, внутрішній телефон.

Електроніка - міні-холодильник, фен.

Ванна кімната - ванна кімната, туалетні засоби, ванна, раковина, косметичні засоби, гігієнічні засоби, унітаз, готельна парфумерія, біде.

Зовнішня територія та вид з вікон – балкон, балкон з гарним краєвидом, вид на озеро, вид на гори, вид на ліс.

Ліжка - двоспальне ліжко, диван-ліжко

Меблі - шапка для багажу, гардеробна, дзеркало, розкладний диван, тумба, шафа-купе, вішаки.

Інше - дві кімнати, інформаційна карта, меню, міні-бар, набір посуду, обслуговування номерів, килимове покриття, номер для некурців, гостьова зона, кухонний посуд, склянки, столове приладдя.

Спеціальними пропозиціями від готелю є:

Передоплата 50%

За даним тарифом потрібно внести передоплату у розмірі 50% від загальної вартості проживання. Решта оплачується при поселенні готівкою або безготівкою. У разі скасування не пізніше 2 діб до заїзду, сума передоплати зараховується на Ваш депозитний рахунок, яким Ви можете скористатись на протязі року після скасування.

У вартість включені послуги:

1. Безкоштовний WI-FI на всій території готелю.
2. Безоплатна парковка.

Послуги які надаються за додаткову плату, та за попереднім запитом:

3. Додаткове місце.
4. Зона BBQ (мангал, дрова, альтанка).
5. Баня на дровах.

В комплексі розташовані 2 зали ресторану та окремий бар. В літній сезон, один із залів, перетворюється на відкриту терасу. Для ділового туризму, зал трансформується в конференц-зал місткістю до 30 чоловік (Дод. В).

Готель пропонує такі додаткові послуги:

1. Баня на дровах з відпочинковою зоною і каміном:

У вартість послуги входить:

1. Простирadlo.
2. Рушник банний.
3. Шапочка для бані.
4. Тапки одноразові.
5. Туалетно-косметичні засоби.
6. Трав'яний чай.
7. Працює душ з холодною і гарячою водою.

Мінімальне замовлення на 2 год.

Попереднє замовлення не менш як за 4 год.

2. Мангал

У вартість послуги входить:

1. Розпалювання вогню.
2. Сітка.
3. Шампура.
4. Дрова.
5. Зона відпочинку;

Попереднє замовлення не менш як за 2 год.

3. Конференц-зал

У комплексі є невеликий конференц-зал, призначений для проведення заходів до 30 осіб. Підходить для проведення занять, тренінгів, семінарів, ділових переговорів [33].

Кожен готель має не лише забезпечувати різноманіття основних та додаткових послуг, а й відповідати стандартам якості, щоб кожен відвідувач прагнув повернутися ще раз.

Поняття «якість» у готельно-ресторанній галузі має свої особливості. Його можна розглядати з трьох основних підходів:

По-перше, якість полягає в точному задоволенні потреб клієнтів. Основне правило - задовольнити всі їхні потреби.

По-друге, якість включає не лише задоволення потреб, але й їхнє правильне надання. Якщо послуга надається, але персонал не проявляє інтересу та відданості, клієнт, ймовірно, не буде повністю задоволений.

По-третє, якість має бути стабільною. Послуги повинні надаватися з постійною якістю, незалежно від того, скільки разів клієнт користувався ними раніше.

Проблему забезпечення якісного обслуговування можна вирішити різними шляхами. Деякі готелі обирають американську модель інтернаціоналізації, що дозволяє мандрівникам отримати гарантований рівень сервісу. Інші ж підприємства визначають якість послуг на основі комфорту та універсальних стандартів комфорту [31].

При наданні послуг важливо, щоб персонал проявляв такт і коректність. Сервіс необхідно розвивати, керуючись не лише попитом, а й пропозицією - готель постійно пропонує нові послуги, а гість обирає, чи вони йому потрібні. Проте важливо не нав'язувати послуги, оскільки гість може не потребувати того, що нав'язують, і не бажати за це платити більше.

Склад переліку послуг залежить від категорії готелів. Не у всіх готелях можливе організування побутового обслуговування гостей та надання повного переліку послуг. Проте завжди слід прагнути до того, щоб набір послуг повністю відповідав потребам гостей. Організація послуг повинна бути ретельно продумана та організована. Підприємства, що надають послуги, повинні розташовуватись у зручних місцях (часто на першому поверсі). У вестибюлі, на поверхах та в номерах має бути інформація про те, як і де отримати послуги, а години роботи повинні бути зручними для гостей. [8, с. 82].

Отже, особливостями в готелі «Хижки» є наявність широкого вибору номерного фонду, на різний смак та бюджет, від номеру люкс, до стандартного двомісного номеру, проте жоден номер не поступається умовами, кожен з них укомплектований усім необхідним. Також особливістю готелю є наявність основних та додаткових послуг, основних таких як проживання, харчування, та

додаткових – баня, мангал, конференц зали, тощо. Вся робота готелю «Хижки» направлена на задоволення потреб своїх гостей, аби забезпечити їм максимальний комфорт під час відпочинку чи роботи.

В результаті аналізу проведеного на прикладі готелю «Хижки», я виявив, що готельний бізнес, тим паче гірськолижної місцевості розвивається дуже стрімкими темпами, постійно впроваджуються нові технології на прикладі Європи, тому кожен готель повинен мати гнучку структуру, аби за потреби змінювати свої тенденції до більш сучасних. Також, слід підмітити, що готельний бізнес гірськолижної місцевості має не-аби-яку конкуренцію, а тому аби гідно її тримати, необхідно створювати щось унікальне, не схожу на інші готелі, впроваджувати нові послуги, яких немає ніде, працювати на результат та якість, аби кожному гостю хотілося повертатися ще і ще.

РОЗДІЛ 3.

ПРОБЛЕМИ ТА ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ МОДЕЛІ ОБСЛУГОВУВАННЯ ГОСТЕЙ ГІРСЬКОЛИЖНОГО ГОТЕЛЮ В УМОВАХ СУЧАСНИХ ВИКЛИКІВ

Гірськолижні курорти привертають мільйони туристів щорічно, але разом з розвитком галузі зростають і вимоги до якості обслуговування. У зв'язку зі змінами в сучасному туризмі виникають нові виклики для гірськолижних готелів, пов'язані з підвищенням конкуренції, змінами в уподобаннях клієнтів та технологічними інноваціями.

Проблемами моделі обслуговування гостей гірськолижного готелю є:

1. Підвищена конкуренція. Зі зростанням популярності гірськолижних курортів збільшується кількість готелів, що призводить до підвищення конкуренції на ринку. Готелі повинні змагатися за увагу та лояльність клієнтів шляхом надання переваг в обслуговуванні.

2. Зміна уподобань клієнтів. Сучасні туристи все більше цінують персоналізований сервіс та індивідуальний підхід. Готелі повинні забезпечити гнучкість у обслуговуванні та враховувати індивідуальні потреби кожного гостя.

3. Технологічні виклики. З впровадженням новітніх технологій у готельному бізнесі виникають виклики щодо їх ефективного використання та підтримки. Наприклад, необхідно забезпечити безперервну роботу Wi-Fi, розвинуті системи онлайн-бронювання та автоматизовані процеси обслуговування.

Шляхами вдосконалення моделі обслуговування гостей гірськолижного готелю є:

1. Підвищення якості сервісу. Готелі повинні надавати високоякісний сервіс, включаючи швидке реагування на запити гостей, професійне обслуговування та уважне ставлення до їх потреб.

2. Персоналізація обслуговування. Використання даних про клієнтів дозволяє готелям створювати індивідуальні пропозиції та послуги, відповідно до потреб кожного гостя.

3. Використання технологій. Готелі повинні інтегрувати передові технології у свою діяльність, включаючи системи управління гостьовими відгуками, мобільні додатки для зручного зв'язку з персоналом та інші інноваційні рішення.

У ситуації війни безпека стає головною пріоритетною метою для курорту Буковель. Гості та персонал повинні мати гарантований захист і впевненість у своєму благополуччі. Підвищення якості заходів безпеки стає ключовим для забезпечення безпечного та комфортного перебування у готелі. Зважаючи на воєнний стан у нашій країні, безпека як працівників, так і відвідувачів готелю, має найвищий пріоритет. Отже, кожен готель повинен впроваджувати нові заходи безпеки, такі як:

1. Контроль доступу - необхідно застосовувати суворі заходи контролю за точками входу та виходу. Це включає використання систем електронних карт-ключів для номерів та обмежений доступ до певних зон готелю. Служба безпеки часто розташовується біля входів для контролю доступу гостей.

2. Системи відеоспостереження - готель повинен мати комплексні системи відеоспостереження, розміщені стратегічно по всій території. Ці системи допомагають контролювати громадські зони, входи та інші критичні місця, забезпечуючи моніторинг та запис у реальному часі.

3. Навчений персонал служби безпеки - важливо мати команду добре навченого персоналу служби безпеки.

4. Технологічні системи - це можуть бути системи виявлення та гасіння пожеж, системи екстреного зв'язку та безпечні системи контролю доступу.

5. Постійні оцінки безпеки - готель повинен регулярно проводити оцінки та аудити безпеки, щоб виявити потенційні вразливості та відповідно

покращити протоколи безпеки. Ці оцінки передбачають аналіз потенційних ризиків та впровадження необхідних удосконалень для їх ефективного пом'якшення [36].

У готельному секторі України зараз виникає низка проблем, які включають недорозвиненість готельних мереж, дефіцит готелів середнього рівня, нестачу кваліфікованого персоналу та недосконале законодавство. Проте ці труднощі поступово можна подолати, оскільки компанії активно розвиваються та адаптують західний досвід. Зокрема, західні компанії, що входять на український ринок, сприяють підвищенню рівня сервісу.

Розвиток готельного сектору також підтримує ріст інших галузей. У середньому, кожні 10 туристів, які зупиняються в готелі, створюють приблизно три прямі та два непрямі робочі місця, пов'язані з обслуговуванням (працівники туристичних агентств, транспортних компаній тощо).

Україна активно впроваджує політику розвитку готельної сфери з метою створення конкурентоспроможного готельного продукту з розширеним набором послуг, збільшенням в'їзного та внутрішнього туризму та зростанням доходів до бюджету. Ця тенденція має відношення до всіх готельних підприємств, незалежно від їх організаційно-правової форми власності та галузевої приналежності [13, с. 63].

З політичної точки зору, триваюча війна в Україні представляє значні ризики для потенційних інвесторів. Західні регіони, хоча і знаходяться віддалено від активних бойових дій на Сході, все ще підпадають під загальний вплив війни, включаючи потенційні санкції та дестабілізуючий вплив на загальну політичну ситуацію в країні. Ця нестабільність призвела до зниження довіри інвесторів, багато з яких обережні щодо ризиків, пов'язаних з інвестуванням у країну, що перебуває в стані війни [17, с. 312].

Незважаючи на ці виклики, західний регіон України продемонстрував стійкість. Навіть у зоні конфлікту, деякі галузі, зокрема ІТ, відзначили сильне зростання. Однак готельно-рекреаційний сектор сильно залежить від туризму, який став жертвою воєнного конфлікту.

Зниження туристичного потоку викликане як сприйнятими, так і реальними ризиками, пов'язаними з подорожами до країни, що перебуває в конфлікті. Це призвело до значного зменшення міжнародного туризму, а внутрішній туризм не може компенсувати цей збиток.

Конкурентне середовище у готельно-рекреаційному секторі заходу України також зазнає змін. Зменшення туризму породило надлишок готельно-рекреаційних комплексів, що призвело до збільшення конкуренції. Це знизило ціни та прибуток, що зробило інвестиції в цю галузь менш привабливими.

Крім цього, інвестори в готельно-рекреаційний бізнес стикаються з іншими викликами. Наприклад, невизначеність через воєнний конфлікт, зміни в попиті та скорочення персоналу, необхідність адаптації під міжнародні стандарти, а також зменшення інтересу до офісних просторів через вплив пандемії та віддалену роботу [5, с. 125].

У перспективі розвитку туризму та інтеграції України в глобальну структуру міжнародного співробітництва, а також відродження національної культури, готельне господарство грає важливу роль. Дослідження показують, що стан туристичної інфраструктури в Україні суттєво залежить від інвестицій та розвитку [38].

Фактори що впливають на конкурентоспроможність готелю (рис. 3.8):

Фактори конкурентоспроможності готелю.	
Внутрішні	Зовнішні
1. Система управління та методи управління.	1. Внутрішньополітична ситуація.
2. Технічні стандарти та організація процесів виробництва послуг.	2. Економічні відносини.
3. Система довгострокового планування.	3. Наявність конкурентів.
4. Орієнтація на маркетингові концепції.	4. Розташування виробничої одиниці.
	5. Наявність ресурсів.
	6. Загальний рівень технологій.
	7. Структура управління.
	8. Централізація виробництва.

5. Інноваційність послуг.	9. Нормативно-правова база.
6. Ступінь задоволення додаткових потреб конкретного споживача.	
7. Якість розробки з точки зору оптимальних показників надійності.	

Рис. 3.8. Фактори конкурентоспроможності готелю [20].

Готельне господарство виступає як формувальник інфраструктури соціального простору, культурних та ділових об'єктів у межах міст. Готель, як комерційна одиниця, надає широкий спектр товарів та послуг. Оскільки послуги надаються у безпосередньому контакті з клієнтом, задоволення від них має безпосереднє значення. Попит на готельні послуги піддається сезонним коливанням, що впливає на витрати бізнесу та кількість обслуговуючого персоналу.

Якість готельної послуги та їх успішність залежать від ефективності персоналу, логістики, комфорту та рівня обслуговування. Економічні фактори, такі як місцезнаходження готелю, екологічна безпека, історична та культурна спадщина місцевості, також впливають на готельну індустрію [14].

Отже, гірськолижні готелі повинні постійно вдосконалювати свою модель обслуговування, щоб відповідати сучасним вимогам та забезпечувати задоволення потреб клієнтів. Зусилля у цих напрямках допоможуть готелям зберегти конкурентну перевагу та залучити та утримати нових клієнтів. Хоча і воєнний стан суттєво вплинув на готельний бізнес в Україні, на кількість відвідувачів, кількість персоналу, який готовий працювати в таких умовах, оскільки кожен розуміє, які ризики за цим стоять. Також, воєнний стан змусив готельний бізнес ще більш ретельно ставитися до безпеки у своїх комплексах, кожен готель повинен бути оснащений укриттями, персонал повинен бути навчений та чітко знати як діяти в тих чи інших ситуаціях, оскільки безпека та комфорт як відвідувачів, так і працівників – це головне.

ВИСНОВКИ

Якісне обслуговування клієнтів в готелі це в першу чергу дотримання стандартів надання послуг. Міжнародні стандарти дають найбільш загальні приписи й критерії. Але для того, щоб ці загальні стандарти виконувалися, необхідна чітка технологія обслуговування в готелі й детальні покрокові інструкції для персоналу. Основна мета послуги - задоволення потреб гостя. Клієнт є центральною фігурою у готельному бізнесі, він не тільки не заважає роботі готелю, але й є її основною метою

Готельні послуги можуть бути як основними, так і додатковими, кожен готель відповідно до свого типу, до цільової аудиторії відвідувачів встановлює свій перелік послуг. Надання додаткових послуг може привабити більшу кількість відвідувачів, оскільки таким чином готель робить перебування гостей більш комфортним. Також, важливу роль грає якість надання цих послуг, що залежить від того, наскільки уміло структуровано простір, організовано технологічні процеси виробництва і споживання готельних послуг.

Гірськолижні курорти привертають мільйони туристів з усього світу щорічно, надаючи їм можливість не лише насолоджуватися катанням на лижах або сноубордах, але й отримати повноцінний відпочинок у комфортних умовах. Готельний комплекс, що входить до складу гірськолижного курорту, відіграє ключову роль у створенні таких умов, надаючи широкий спектр послуг для туристів.

Модель обслуговування гостей відображає призначення створюваної організації, її філософську концепцію, визначає пріоритети, цінності й принципи, згідно з якими організація здійснюватиме свою діяльність.

У світі функціонують чотири моделі обслуговування гостей, які мають свої відмінності:

1. Американська модель: вона об'єднує риси європейської та азійської гостинності, що існують паралельно. Наприклад, у центрах старих

американських міст поширені готелі класу люкс, які відповідають стандартам типових європейських готелів. З іншого боку, готелі в основних курортних місцях США нагадують азійські за своєю масштабністю та розкішшю. Управління за цією моделлю базується на суворому централізованому контролі зі штаб-квартири у США.

2. Європейський готельний ринок вирізняється своєю унікальністю, оскільки це один з найдавніших та найбільш розвинутих готельних ринків у світі. На всій території Європи діє єдина система класифікації готелів та стандартизації послуг, що підтримує його високу репутацію та гостинність вищого рівня.

Європейські готелі відомі своєю високою ціною, яка обумовлена не лише розкішністю, а й високим рівнем обслуговування. Навіть середньостатистичні готелі приваблюють іноземних туристів завдяки своїм прийнятним цінам та стандартним послугам.

3. Модель готельного бізнесу в Азії суттєво відрізняється від європейської. Азійська гостинність відома своєю пристрастю до розкоші та величі, що виявляється і у готелях. У цьому регіоні знаходяться найвищі (наприклад, в Шанхаї), найбільш місткі (як, наприклад, у Бангкоку), і найрозкішніші (як у Дубаї) готелі світу.

4. Східно-європейська модель гостинності відрізняється від європейської та американської через присутність великої кількості підприємств готельної індустрії, що виникли в період пострадянської ери, а також за наявності готелів, які відповідають як європейській, так і азійській моделям.

Слід зазначити, що в даний час спостерігається певне зближення всіх перерахованих моделей між собою. Відбувається запозичення готельними корпораціями один у одного найбільш ефективних управлінських методів, а також обмін інноваціями.

Комплекс «Хижки» розташований передмісті Яремче та межує з Карпатським природним національним парком, це чудово впорядкований готель, укомплектований сучасними номерами та висококваліфікованим

персоналом. Кожному гостю, який хоче забронювати номер у готелі, пропонують все, що може забезпечити сучасний готель – чудове професійне обслуговування, європейський комфорт, а головне гарантовану безпеку.

В комплексі розташовані 2 зали ресторану та окремий бар. В літній сезон, один із залів, перетворюється на відкриту терасу. Для ділового туризму, зал трансформується в конференц-зал місткістю до 30 чоловік.

Особливостями в готелі «Хижки» є наявність широкого вибору номерного фонду, на різний смак та бюджет, від номеру люкс, до стандартного двомісного номеру, проте жоден номер не поступається умовами, кожен з них укомплектований усім необхідним. Також особливістю готелю є наявність основних та додаткових послуг, основних таких як проживання, харчування, та додаткових – баня, мангал, конференц зали, тощо. Вся робота готелю «Хижки» направлена на задоволення потреб своїх гостей, аби забезпечити їм максимальний комфорт під час відпочинку чи роботи.

В результаті аналізу проведеного на прикладі готелю «Хижки», я виявив, що готельний бізнес, тим паче гірськолижної місцевості розвивається дуже стрімкими темпами, постійно впроваджуються нові технології на прикладі Європи, тому кожен готель повинен мати гнучку структуру, аби за потреби змінювати свої тенденції до більш сучасних. Також, слід підмітити, що готельний бізнес гірськолижної місцевості має не-аби-яку конкуренцію, а тому аби гідно її тримати, необхідно створювати щось унікальне, не схожу на інші готелі, впроваджувати нові послуги, яких немає ніде, працювати на результат та якість, аби кожному гостю хотілося повертатися ще і ще.

Діяльність кожного готельного комплексу між собою схожа, проте відрізняється відповідно до місцезнаходження готелю, його діяльності, цільової аудиторії, можливостей готелю, оскільки, до прикладу, можливість надання додаткових послуг готельний комплексів набагато більша ніж міні готелів, але важливо не це, а доцільність їх надання відповідно до потреб відвідувачів конкретного готелю. Організація управління також повинна бути сучасною та відповідною, оскільки це також має важливе значення.

Сучасний готельний бізнес є складним та конкурентним середовищем, де забезпечення високоякісного обслуговування є ключовим чинником успіху. Аналіз надання послуг в готельному комплексі важливий для збільшення задоволеності клієнтів, підвищення рейтингу готелю та збільшення його прибутковості.

Для здійснення аналізу надання послуг в готельному комплексі необхідно провести оцінку якості цих послуг. Це можна зробити за допомогою анкетування клієнтів, вивчення відгуків в інтернеті, а також за допомогою аудитів якості.

Гірськолижні готелі повинні постійно вдосконалювати свою модель обслуговування, щоб відповідати сучасним вимогам та забезпечувати задоволення потреб клієнтів. Шляхи вдосконалення включають підвищення якості сервісу, персоналізацію обслуговування та використання передових технологій. Зусилля у цих напрямках допоможуть готелям зберегти конкурентну перевагу та залучити та утримати нових клієнтів. Хоча і воєнний стан суттєво вплинув на готельний бізнес в Україні, на кількість відвідувачів, кількість персоналу, який готовий працювати в таких умовах, оскільки кожен розуміє, які ризики за цим стоять. Також, воєнний стан змусив готельний бізнес ще більш ретельно ставитися до безпеки у своїх комплексах, кожен готель повинен бути оснащений укриттями, персонал повинен бути навчений та чітко знати як діяти в тих чи інших ситуаціях, оскільки безпека та комфорт як відвідувачів, так і працівників – це головне.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Андропов О.М. Стан рекреаційного комплексу України // Економіка і Екологія, 2021, № 24.
2. Галасюк С.С., Нездоймінов С.Г. Організація готельного господарства. Навчально-посібний посібник. К.: Київ, Одеський нац. економ. ун-т, 2019. 203 с.
3. Гірняк П.П. Менеджмент. Підручник. Львів : Магнолія. 2019. 352 с.
4. Докієнко, Л., Тринчук, В. Інвестиційна привабливість готельно-ресторанного та туристичного бізнесу в Україні: фінансові індикатори внутрішніх загроз. Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації. 2022. 228 с.
5. Каламедінова О.С. Технологія та організація обслуговування в готельному підприємстві. Навчально посібник. К.: Запоріжжя, Запорізький нац. ун-т, 2023. 84 с.
6. Калашнік І.І. Контроль та управління якістю продукції на промислових підприємствах. Серія: Економіка і підприємництво. 2023. 122 с.
7. Качанівський В.С. Концепція розвитку туризму в Україні. - Л.: Брама, 2022. - 317с.
8. Круль Г, Заячук О. Організація і технологія надання послуг гостинності: Навч. посібник. Чернівці: Чернівець. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2022. 488 с.
9. Мальська М. П., Пандяк І. Г. Готельний бізнес: теорія та практика, К.: Центр учбової літератури, 2021. – 472 с. .
10. Організація готельно-ресторанної справи : навч. посібник / за заг. ред. В. Я. Брича. Київ: Ліра-К, 2020. 484 с.
11. Підгорний А. З., Самоєнкова О. В., Милашко О. Г. Статистичні методи в управлінні розвитком регіону: монографія. Одеса : ФОП Гуляєва В. М., 2022. 218 с.

12. Посто́ва В. В., Лу́к'янець А. В. Особливості формування та підтримка іміджу підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Підприємництво та інновації. 2020. Вип. 14. С. 63-67.
13. Р. Іванух, В. Жученко. Стратегічні проблеми розвитку рекреаційно-туристичного комплексу України. 2019. 256 с.
14. Семенов В. Ф., Балджи М. Д., Мозгальова В. М. Регіональний вимір рекреаційно-туристичної діяльності: монографія. Одеса: Optimum, 2023. 201 с.
15. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах: Підручник. – К.: Альтерпрес, 2022. – 447 с.
16. Стужук О.О. Особливості функціонування гірськолижних курортів Карпатського регіону. Навчально посібник. К.: Житомир, Житомирський нац. ун-т, 2022. 120с.
17. Ткаченко Т. І. Сталий розвиток туризму: теорія, методологія, реалії бізнесу. К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2021. 463 с
18. Троценко Л. Гірськолижний туризм як рекреаційно-оздоровча діяльність у сучасному середовищі. Проблеми активізації рекреаційно-оздоровчої діяльності населення : матеріали VIII Всеукр. наук.- практ. конф. з міжнар. участю. Львів, 2022. 316-318 с.
19. Управління регіональним розвитком туризму: навчальний посібник / За ред. В. Ф. Семенова; Одес. держ. екон. ун-т. – Одеса: Одес. держ. екон. ун-т, 2021. - 225 с.
20. Чумаков К. І. Потенціал туристичної галузі України: формування і розвиток: Запоріжжя, 2021. 20 с.
21. Аналіз технології надання готельних послуг. URL: <https://studfile.net/preview/9317747/page:4/>.
22. Гірськолижні курорти України. URL: <https://koruna.ua/articles/gornolyzhnye-kurorty-ukrainy>.
23. Гірськолижний туризм . URL: https://pidru4niki.com/15060913/turizm/orskolizhniy_turizm.

24. Готель «Хижки». URL: <http://hotel-acorn.com/nomera.html>.
25. Готельний туризм в Україні: сучасний стан розвитку. URL: <https://osvita.ua/vnz/reports/management/15282/>.
26. Організація готельного бізнесу. URL: <https://wiki.otelms.com/uk/post/types-of-hotel-services/>.
27. Організація надання основних і додаткових послуг. URL: <https://buklib.net/books/26893/>.
28. Організація роботи служби обслуговування в підприємстві готельного господарства. URL: <https://studfile.net/preview/5118014/>.
29. Організаційна структура готельного комплексу. URL: <https://studfile.net/preview/5128291/>.
30. Оцінка якості надання послуг у готелях і ресторанах. URL: https://tourlib.net/statti_ukr/ryabenska2.htm.
31. Порядок обслуговування гостей в готелі. URL: <https://wiki.otelms.com/uk/post/hotel-guest-service/>.
32. Про готель. URL: <https://hyzhky.com.ua/contacts/>.
33. Україні війна – нові військові готелі. URL: <https://www.aljazeera.com/features/2022/3/16/>.
34. Характеристика основних моделей гостинності. URL: <https://studfile.net/preview/9726394/page:21/>.
35. Характеристика та особливості готельних послуг. URL: https://tourlib.net/books_ukr/pucentejlo91.htm.
36. Що слід враховувати при виборі готелю. URL: <https://taor.com.ua/shho-slid-vrakhovuvaty-pri-vibori-gotelyu/>.
37. Hogan J. Defining Hospitality. URL: <http://www.4hoteliers.com/features/article/3354>.
38. Miller, Каас. World Wide Fund 2002. Beyond the Green Horizon. WorldWideFund, Surrey. P. 45-76.

39. Vastikova M. Marketing služeb: efektivně a moderně. 1 ed. Praha: Grada Publishing, 2022.
40. Smet T.. The definitions of Hospitality&Tourism in relation to economic Studies Sector. URL: <http://www.youscribe.com/catalogue/tous/ressources-professionnelles/gestion-etmanagement/the-different-definitions-of-hospitality-and-tourism-and-how-they-540171> .

ДОДАТОК А

Розваги, які налічує Карпатський гірськолижний відпочинок [23]:

Карпатський гірськолижний відпочинок в Буковелі знаменний такими розвагами:

- 63 траси для катання на лижах і сноубордах;

- локації для фрірайду;

- трампліни для трюків на сноубордах;

- локації для катання на санях і сноубордах;

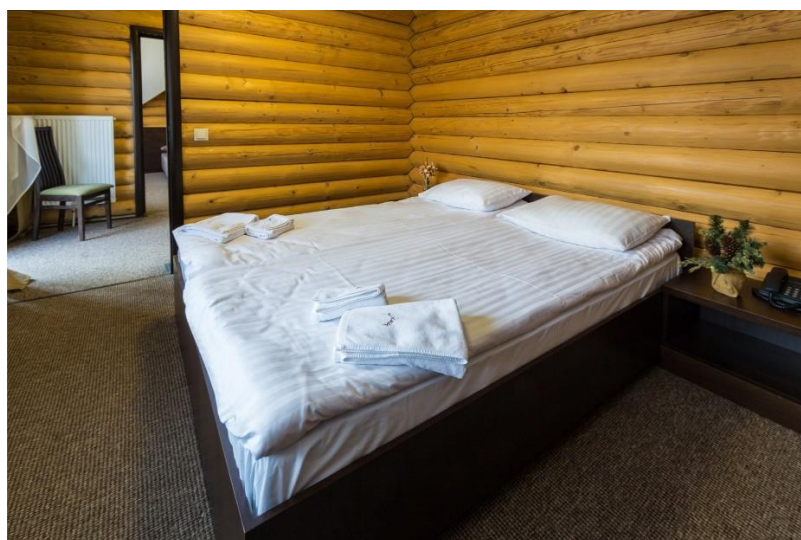
- проведення зимових свят і ярмарків;

- катання на собачих упряжках;

- поїздки в гори на снігоходах або джипах.

ДОДАТОК Б

Фотографії номерного фонду в готелі «Хижки» [32]:



ДОДАТОК В

Фотографії зали ресторану в готелі «Хижки» [32]:

