

МІНІСТЕРСТВО ФІНАНСІВ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ПОДАТКОВИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет соціально-гуманітарних технологій та менеджменту

Кафедра соціальної філософії та управління

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА (ПРОЄКТ)

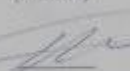
на тему: «Оптимізація надання послуг підприємств готельно-ресторанної сфери»

Здобувача вищої освіти першого (бакалаврського) рівня,
IV курсу, групи МБГ-19-1,
спеціальності 073 «Менеджмент»,
освітня програма «Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу»


(підпис)

Ганноченко Арсенія Сергійовича

Науковий керівник


(підпис)

Ховрак Інна Вікторівна, д.е.н., професор

Керівник освітньо-професійної
програми


(підпис)

Гусятинський Микола Володимирович, к.т.н., доцент

Допущено до захисту за рішенням кафедри соціальної філософії та управління
протокол від «02» 06 2023 № 11

Завідувач кафедри соціальної філософії
та управління


(підпис)

Чупрій Леонід Васильович, д.політ.н., професор

Ірпінь – 2023

Реєстрація № 15 08.06.2023 [підпис]
(дата) (підпис відповідальної особи)

Результати перевірки [підпис] 07.06.2023 [підпис]
(до захисту, на доопрацювання) (дата) (підпис)

Результат захисту 22/4/2023 15.06.23 [підпис]
(кв) (дата) (підпис)

Голова комісії: [підпис] С.Д. Гуринчук
(підпис) (ініціали, прізвище)

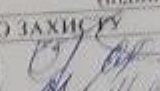
Члени комісії:

[підпис] М.В. Гуринчук
(підпис) (ініціали, прізвище)

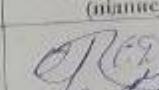
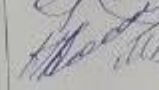
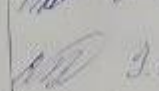
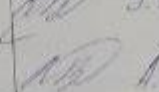
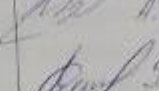
[підпис] І.В. Лобок
(підпис) (ініціали, прізвище)

[підпис] А.В. Гуринчук
(підпис) (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		    
2. Роздатковий матеріал	від 0 до 5	4		
3. Знання теоретичного та практичного матеріалу, вміння відповісти на запитання	від 0 до 25	21		
5. Апробація (участь у конференціях)	від 0 до 10	3		
РАЗОМ БАЛІВ	від 0 до 50	36		
ЗАГАЛЬНА КІЛЬКІСТЬ БАЛІВ	від 0 до 100	42		

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)
42	C	4	15.06.23	    

Правила переведення оцінок до національної шкали та шкали ЄКТС

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

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

Затверджую

В.о. завідувача кафедри

 А.В. Чупрій
« 29 » 11 2022 р.

**Завдання на кваліфікаційну роботу (проект)
здобувачу вищої освіти
Ганноченку Арсенію Сергійовичу**

1. Тема кваліфікаційної роботи (проекту)

Оптимізація надання послуг підприємств готельно-ресторанної сфери

Затверджена наказом в.о. ректора від «24» листопада 2022 р. № 1230

2. Строк здачі закінченої роботи 07.06.2023 р.

3. Мета роботи: вивчення основних проблем, що впливають на якість надання послуг готельно-ресторанного підприємства ТОВ «7 днів», та розробка оптимальних стратегій для їх вирішення

Об'єкт дослідження: послуги ТОВ «7 днів»

Предмет дослідження: стандарти обслуговування в готельно-ресторанному комплексі ТОВ «7 днів»

Орієнтовна база дослідження: готельно-ресторанний комплекс ТОВ «7 днів»

4. Вихідні дані до роботи: Закони України, Постанови та Розпорядження Кабінету Міністрів України, що регулюють діяльність підприємств громадського харчування, правила роботи закладів ресторанного господарства, інші нормативно-правові акти, а також монографічні дослідження й статті вітчизняних та зарубіжних авторів.

5. Перелік графічного матеріалу: Таблиця 1.1 Обсяги інвестицій в основний капітал діяльності готелів та ресторанів в Україні в 2016-2022 рр., тис. грн.; Рис. 2.1 Організаційна структура ТОВ «7 днів»; Таблиця 2.1 Динаміка головних показників господарської діяльності готельно-ресторанного комплексу ТОВ «7 днів»; Таблиця 2.2 Динаміка поточних витрат ТОВ «7 днів», тис. грн.; Таблиця 2.3 Показники динаміки ефективності використання основних засобів готельно-ресторанного комплексу ТОВ «7 днів»; Рис. 2.2 Спеціальні послуги ТОВ «7 днів»; Таблиця 2.4 Складові якості послуг готельно-ресторанного комплексу ТОВ «7 днів»; Таблиця 2.5 Оцінка складових якості послуг готельно-ресторанного комплексу ТОВ «7 днів»; Таблиця 2.6 Структура номерного фонду готелю «7 днів»; Таблиця 2.7 Аналіз показників виробничої програми готелю «7 днів»; Таблиця 2.8 Динаміка показників виробничої програми готелю «7 днів»; Таблиця 3.5 Результати розрахунку впливу факторів на зміну обсягу наданих послуг; Рис. 3.1. Поняття якості обслуговування у готельно-ресторанному комплексі «7 днів».

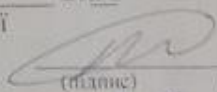
6. Зміст випускної кваліфікаційної роботи (проєкту): Розділ 1. Теоретичні основи організації процесу надання послуг підприємств готельно-ресторанної сфери: 1.1. Характеристика та особливості процесу надання послуг підприємств готельно-ресторанної сфери; 1.2. Аналіз кон'юнктури українського ринку готельних і ресторанних послуг; Розділ 2. Аналіз процесу надання послуг готельно-ресторанного комплексу ТОВ «7 днів»; 2.1. Загальна характеристика готельно-ресторанного комплексу ТОВ «7 днів»; 2.2. Оцінка організації процесу надання основних та додаткових послуг готельно-ресторанного комплексу ТОВ «7 днів»; 2.3. Аналіз якості послуг готельно-ресторанного комплексу ТОВ «7 днів»; 2.4. Оцінка ефективності надання послуг готельно-ресторанного комплексу ТОВ «7 днів»; Розділ 3. Пропозиції щодо оптимізації процесу надання послуг у готельно-ресторанному комплексі ТОВ «7 днів».

7. Календарний план виконання роботи

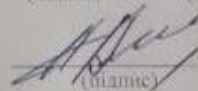
№ п/п	Назва етапів випускної кваліфікаційної роботи (проєкту)	Строк виконання етапів роботи	
		За планом	Фактично
1	2	3	4
1	Вибір теми, вивчення літературних джерел, постановка проблеми та складання плану роботи	15.10.2022	15.10.2022
2	Підготовка першого розділу роботи та подання його керівнику	31.03.2023	31.03.2023
3	Підготовка другого розділу роботи та подання його керівнику	15.05.2023	15.05.2023
4	Підготовка третього розділу роботи та подання його керівнику	02.06.2023	02.06.2023
5	Доопрацювання роботи з урахуванням зауважень керівника	05.06.2023	05.06.2023
6	Отримання відгуку керівника	07.06.2023	07.06.2023
7	Отримання зовнішньої рецензії	07.06.2023	07.06.2023
8	Попередній захист роботи	06.06.2023	06.06.2023
9	Допуск роботи зав. кафедри до захисту	07.06.2023	07.06.2023
10	Захист роботи	Згідно графіку освітнього процесу	15.06.2023

8. Дата видачі завдання «28» 11 2022

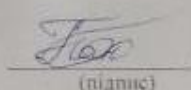
9. Науковий керівник кваліфікаційної роботи (проєкту)

 Ховрак І.В.
(підпис) (прізвище, ініціали)

10. Гарант освітньо-професійної програми

 Гусєвський М.В.
(підпис) (прізвище, ініціали)

11. Завдання до виконання отримав здобувач вищої освіти

 Ганноченко А.С.
(підпис) (прізвище, ініціали)

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ ПРОЦЕСУ НАДАННЯ ПОСЛУГ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СФЕРИ	7
1.1. Характеристика та особливості процесу надання послуг підприємств готельно-ресторанної сфери.....	7
1.2. Аналіз кон'юнктури українського ринку готельних і ресторанних послуг.....	12
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ПРОЦЕСУ НАДАННЯ ПОСЛУГ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО КОМПЛЕКСУ ТОВ «7 ДНІВ».....	19
2.1. Загальна характеристика готельно-ресторанного комплексу ТОВ «7 днів».....	19
2.2. Оцінка організації процесу надання основних та додаткових послуг готельно-ресторанного комплексу ТОВ «7 днів».....	25
2.3. Аналіз якості послуг готельно-ресторанного комплексу ТОВ «7 днів».....	30
2.4. Оцінка ефективності надання послуг готельно-ресторанного комплексу ТОВ «7 днів».....	33
РОЗДІЛ 3. ПРОПОЗИЦІЇ ЩОДО ОПТИМІЗАЦІЇ ПРОЦЕСУ НАДАННЯ ПОСЛУГ У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ КОМПЛЕКСІ ТОВ «7 ДНІВ».....	39
ВИСНОВКИ.....	47
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	49
ДОДАТКИ	57

ВСТУП

Актуальність теми. В сучасному світі готельно-ресторанна сфера є однією з найбільш динамічною серед інших галузей. Зростання туристичного потоку та популярність культурного та гастрономічного туризму ставлять перед підприємствами цієї сфери виклик, яким є потреба у постійному удосконаленні та оптимізації надання послуг.

Оптимізація надання послуг є важливим завданням для підприємств готельно-ресторанного сектора з метою забезпечення високої якості обслуговування, задоволення потреб клієнтів та збільшення конкурентоспроможності. Цей процес включає в себе ефективне управління ресурсами, оптимізацію бізнес-процесів, впровадження інноваційних технологій, а також постійне навчання та розвиток персоналу.

Стан і ступінь розробки проблеми в спеціальній літературі. Проблема оптимізації надання послуг підприємств готельно-ресторанної сфери є актуальною та досить добре дослідженою в спеціальній літературі. Вона становить об'єкт інтересу для багатьох дослідників та експертів у галузі готельно-ресторанного бізнесу. Проблематика оптимізації надання послуг охоплює різні аспекти, такі як управління клієнтськими вимогами, планування та організація робочих процесів, використання інформаційних систем та технологій, розвиток персоналу та інші.

Проблеми, пов'язані з оптимізацією надання послуг у готельно-ресторанних комплексах досліджували вітчизняні вчені Б. Андрушків, Н. Анішина, С. Бандур, Д. Богиня, І. Бондар, М. Долишній, Т. Заяць, І. Крижко, Е. Лібанова, В. Онікієнко, В. Петюх, М. Шаленко, М. Альберт, К. Макконнелл, Д. Мерсер, Е. Саруханов, С. Фішер, Ф. Хедоурі та інші.

М. С. Яценко наголошує, що незважаючи на пандемію та воєнний стан в нашій країні, сучасні готельно-ресторанні комплекси часто пропонують послуги, які можуть умовно розглядатися додатково: трансферти, організація

рекреаційної діяльності, послуги споживачів, медичні та рекреаційні процедури тощо [37, с. 33].

Результати досліджень вказують на важливість оптимізації надання послуг для готельно-ресторанного бізнесу. Вони демонструють, як ефективно управління, залучення і утримання клієнтів, раціоналізація робочих процесів та використання сучасних технологій можуть позитивно впливати на якість обслуговування та досягнення конкурентної переваги.

Метою роботи є вивчення основних проблем, що впливають на якість надання послуг готельно-ресторанного підприємства ТОВ «7днів», та розробка оптимальних стратегій для їх вирішення.

Для досягнення цієї мети у роботі вирішується ряд **завдань**:

1. здійснити характеристику та особливості процесу надання послуг підприємств готельно-ресторанної сфери;
2. провести аналіз кон'юнктури українського ринку готельних і ресторанних послуг;
3. охарактеризувати діяльність готельно-ресторанного комплексу ТОВ «7 днів»;
4. оцінити особливості організації процесу надання основних та додаткових послуг готельно-ресторанного комплексу ТОВ «7 днів»;
5. проаналізувати якість послуг готельно-ресторанного комплексу ТОВ «7 днів»;
6. обґрунтувати оцінку ефективності надання послуг готельно-ресторанного комплексу ТОВ «7 днів»;
7. навести пропозиції щодо оптимізації процесу надання послуг у готельно-ресторанному комплексі ТОВ «7 днів».

Об'єктом дослідження є послуги ТОВ «7 днів».

Предметом дослідження є стандарти обслуговування в готельно-ресторанному комплексі ТОВ «7 днів».

Методи дослідження. Курсова робота ґрунтується на використанні загальнонаукових та спеціальних методів дослідження.:

1. Метод теоретичного аналізу матеріалу дослідження: використовувався для ретельного вивчення теоретичних аспектів оптимізації надання послуг у готельно-ресторанній сфері. Цей метод дозволив систематизувати та проаналізувати наукову літературу, законодавство та концепції, пов'язані з даною темою.
2. Метод порівняння: був застосований для порівняння різних підходів, моделей та практик оптимізації надання послуг у готельно-ресторанній сфері. Це дозволило визначити переваги та недоліки різних методів і вибрати найбільш ефективні підходи для досліджуваного контексту.
3. Системний підхід та аналіз: були застосовані для вивчення взаємозв'язків та взаємодії різних елементів системи надання послуг у готельно-ресторанній сфері. Цей підхід дозволив проаналізувати структуру та функціонування системи, виявити фактори, що впливають на якість надання послуг, та запропонувати шляхи їх оптимізації.
4. Метод узагальнення: використовувався для систематизації отриманих даних, висновків та рекомендацій з метою формулювання загальних висновків щодо оптимізації надання послуг у готельно-ресторанній сфері.

База досліджень є готельно-ресторанний комплекс ТОВ «7 днів».

Науково-практична значимість одержаних результатів. Наукова значимість полягає у тому, що робота розкриває та аналізує сучасні тенденції розвитку готельно-ресторанної галузі та виявляє основні проблеми, що впливають на якість надання послуг.

Практична значимість полягає в тому, що розроблені рекомендації та стратегії можуть бути використані підприємствами готельно-ресторанної сфери для оптимізації своєї діяльності. Це може включати впровадження нових систем управління клієнтськими вимогами, організаційні зміни в робочих процесах, використання інформаційних технологій та підвищення кваліфікації персоналу. В результаті, підприємства зможуть покращити якість своїх послуг, залучити та утримувати клієнтів, збільшити свою конкурентоспроможність.

Особистий внесок здобувача.

Апробація результатів роботи.

Структура роботи. Кваліфікаційна робота складається з вступу, трьох розділів, підрозділів, висновків, списку використаних джерел (40 найменувань) та додатків.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ ПРОЦЕСУ НАДАННЯ ПОСЛУГ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СФЕРИ

1.1. Характеристика та особливості процесу надання послуг підприємств готельно-ресторанної сфери

Підприємства готельно-ресторанної сфери спеціалізуються на наданні послуг розміщення та харчування для клієнтів. Особливості процесу надання послуг в цій галузі включають наступне:

1. Клієнтське обслуговування – це комплекс дій, які здійснюються готельно-ресторанними підприємствами з метою забезпечення комфорту, задоволення та задоволення потреб клієнтів [33, с. 56]. Цей процес включає в себе різноманітні аспекти, такі як:

- Професійний підхід: Персонал повинен мати високу кваліфікацію і експертизу у своїй роботі. Вони повинні володіти необхідними знаннями і навичками, щоб відповідати на запити та потреби клієнтів, надавати інформацію про послуги та допомагати у вирішенні будь-яких проблем.
- Доброзичливість і ввічливість: Персонал повинен бути відкритим, привітним і гостинним. Вони повинні зустрічати клієнтів з посмішкою, проявляти інтерес до їхніх потреб і виявляти повагу до них. Це створює приємну атмосферу та враження про підприємство.
- Ефективне спілкування: Персонал повинен мати вміння ефективно комунікувати з клієнтами. Вони повинні бути чуйними до їхніх побажань, чітко розуміти їх запити і вміти передати необхідну інформацію. Важливо слухати активно та реагувати на запити клієнтів.
- Індивідуальний підхід: Клієнти мають різні потреби та вимоги, тому важливо надати індивідуальне обслуговування. Персонал повинен здійснювати персоналізований підхід до кожного клієнта, враховуючи його унікальність та особливості. Це може включати в себе спеціальні

запити, дієтологічні обмеження, особисті вподобання щодо номеру або столика в ресторані, а також будь-які інші особисті вимоги чи потреби клієнта. Персонал повинен бути готовий виконати ці запити та забезпечити високий рівень задоволення клієнта [23, с. 67-68].

2. Розміщення: Підприємства готельної сфери пропонують різноманітні типи номерів для задоволення різних потреб та вимог клієнтів. Клієнти можуть обрати одномісний номер для самотнього перебування, двомісний номер для подорожі у парі або зі співмешканцем, люкс для більш розкішного та комфортного перебування або сімейний номер для проживання з дітьми чи більшою групою [3, с. 35].

Забезпечення комфорту, чистоти та безпеки в номерах є важливим аспектом готельного обслуговування. Номери повинні мати зручні ліжка, достатньо місця для зберігання речей, санвузли зі зручностями, а також доступ до необхідних засобів комфорту, таких як кондиціонери, телевізори, інтернет тощо. Чистота в номерах є невід'ємною частиною гостинності, тому регулярне прибирання та заміна білизни та рушників є необхідними процедурами [3, с. 36].

Крім того, безпека гостей у номерах є пріоритетом готелів. Це охоплює наявність пожежної безпеки, датчиків диму, екстрених виходів, безпечних замків та контролю доступу до номерів. Гості мають бути впевнені в своєму комфорті та безпеці під час перебування в готелі.

3. Харчування: Ресторани та кафе, що входять до складу готельно-ресторанних комплексів, є місцем, де гості можуть насолодитись різноманітними стравами зі світової та місцевої кухні. Вони пропонують широкий вибір страв, які враховують різні дієтичні вимоги та вподобання гостей, незалежно від їхніх культурних чи гастрономічних переваг.

Приготування якісної їжі є однією з основних цілей на кухні ресторанів та кафе. Кухарі та персонал повинні мати високий рівень професійної кваліфікації та дотримуватись високих стандартів якості приготування страв. Свіжість та

якість продуктів є важливими аспектами, адже вони впливають на смак та безпеку харчових продуктів.

Забезпечення гостей затишними умовами для харчування також має велике значення. Ресторани та кафе повинні мати приємну атмосферу, комфортні меблі та зручне розташування столів. Дизайн і оформлення приміщень також можуть створювати настрій та впливати на загальний досвід харчування гостей. Крім того, якісне обслуговування та уважність персоналу гарантують задоволення гостей під час їхнього харчування [7, с. 90].

Всі ці аспекти допомагають створити гостинну та приємну атмосферу для гостей, де вони можуть насолоджуватись смачною їжею та отримувати задоволення від харчування в готельно-ресторанних комплексах.

4. Управління бронюваннями: Управління бронюваннями є важливою складовою діяльності готельно-ресторанних підприємств. Вони використовують спеціалізовані системи управління бронюваннями, які допомагають їм ефективно керувати процесом резервацій та контролювати наявність вільних номерів та столиків у ресторанах [2, с. 112].

Ці системи забезпечують централізовану базу даних, де зберігаються всі відомості про бронювання, такі як дати прибуття та виїзду, кількість гостей, тип номеру або столика, додаткові побажання та інші важливі деталі. Завдяки цьому персонал може легко відстежувати та оновлювати інформацію про бронювання.

М. Паска вказує, що системи управління бронюваннями також надають можливість автоматичного підтвердження бронювань клієнтам через електронну пошту або SMS. Це спрощує комунікацію з гостями та забезпечує їм підтвердження та впевненість у своїй броні [26, с. 154].

Крім того, ці системи дозволяють гнучко керувати наявністю вільних номерів та столиків, враховуючи попередні бронювання. Вони автоматично оновлюють наявність місць після підтвердження бронювання або скасування. Це допомагає уникнути двійного бронювання і забезпечити максимальну використаність ресурсів підприємства.

5. Організація подій є однією з ключових послуг, які надають готельно-ресторанні комплекси. Вони спеціалізуються на організації різноманітних подій, таких як весілля, корпоративні заходи, конференції, банкети та інші спеціальні події.

Підприємства цієї сфери забезпечують повний спектр послуг, пов'язаних з організацією подій. Це включає в себе надання відповідної інфраструктури, якісних декорацій, потужного технічного обладнання та професійне обслуговування.

Готельно-ресторанні комплекси мають великий досвід у проведенні подій різного масштабу. Вони можуть запропонувати варіанти приміщень, які відповідають потребам клієнта, будь то великі бал-зали для великих заходів або затишні кімнати для інтимних зборів [9, с. 143].

Крім того, готельно-ресторанні комплекси мають в штаті професіональних організаторів подій, які надають консультації та допомогу у плануванні та координації події. Вони працюють разом з клієнтами, щоб врахувати їхні побажання та створити індивідуальну концепцію події.

Крім організаційних аспектів, готельно-ресторанні комплекси також забезпечують кулінарні послуги для подій. Вони пропонують широкий вибір страв і меню, які можуть задовольнити різні смакові уподобання та дієтичні вимоги гостей.

6. Додаткові послуги: Готельно-ресторанні комплекси надають різноманітні додаткові послуги, що допомагають забезпечити зручність та задоволення гостей. О. Гутник виділяє деякі з таких послуг:

- Фітнес-центри: Багато готельних комплексів мають власні фітнес-центри з сучасним спортивним обладнанням. Гості можуть скористатися тренажерними залами, зайнятися аеробікою, йогою або іншими видами фізичної активності.
- Басейни: Готельно-ресторанні комплекси часто мають великі басейни для відпочинку та релаксації гостей. Вони можуть бути закриті або відкриті, з додатковими зонами для сонячних ванн та гідромасажу.

- Сауни та спа-салони: Деякі готельні комплекси надають послуги спа-процедур, масажу та релаксації. Сауни, хамами та інші варіанти відпочинку допомагають гостям розслабитися та відновити енергію.
- Салони краси: Багато готелів мають власні салони краси, де гості можуть скористатися послугами перукарів, візажистів, манікюру та педикюру. Це дозволяє гостям виглядати красиво і доглянуто протягом свого перебування.
- Пральні послуги: Готельно-ресторанні комплекси зазвичай надають послуги прання та прасування білизни гостей. Це зручно для тих, хто перебуває в готелі тривалий час або має потребу у пранні свого одягу.
- Послуги трансферу: Трансферні послуги, які надаються готельними комплексами, є важливою складовою для забезпечення комфортного переїзду гостей з аеропорту до готелю і навпаки. Ця послуга допомагає зробити поїздку більш зручною і безпроблемною для гостей, особливо для тих, хто прибуває в незнайоме місто або країну [11].

7. Забезпечення безпеки гостей є надзвичайно важливим аспектом для готельно-ресторанних комплексів. Гості повинні почуватися захищеними та комфортно під час перебування в готелі, і тому застосування різноманітних заходів безпеки є необхідним.

Основні заходи безпеки, що застосовуються в готельно-ресторанних комплексах, включають:

- Відеоспостереження: Багато комплексів використовують системи відеоспостереження, які дозволяють контролювати рух і діяльність в різних зонах готелю. Відеокамери розміщуються на важливих місцях, таких як лобі, коридори, ресторани та парковки, щоб забезпечити високий рівень безпеки і відслідковування подій.
- Системи контролю доступу: Готельні комплекси використовують системи контролю доступу, такі як картки або ключі, для обмеження входу до певних зон, наприклад, гостьових кімнат, спа-центрів або зон

обслуговування персоналу. Це допомагає забезпечити приватність гостей і запобігти несанкціонованому доступу.

- Пожежна безпека: Готельно-ресторанні комплекси повинні дотримуватися вимог щодо пожежної безпеки, що включає наявність пожежних сповіщувачів, вогнегасників, систем автоматичного пожежогасіння та навчання персоналу щодо планів евакуації та безпекових процедур.
- Охоронна служба: Багато готельних комплексів мають охоронну службу, яка працює цілодобово для забезпечення безпеки гостей і виявлення будь-яких підозрілих або небажаних осіб [15, с. 53-54].

Важливо враховувати, що конкретні послуги та їх особливості можуть варіюватися залежно від типу готельно-ресторанного комплексу, його розміру, місцезнаходження та концепції. Однак, в основі будь-якого готельно-ресторанного підприємства лежить бажання забезпечити комфорт, задоволення та якісну обслуговування для своїх гостей.

1.2. Аналіз кон'юнктури українського ринку готельних і ресторанних послуг

Аналіз кон'юнктури українського ринку готельних і ресторанних послуг дає можливість оцінити ситуацію в цій галузі і зрозуміти його поточний стан, тенденції та перспективи розвитку. Деякі ключові аспекти аналізу кон'юнктури українського ринку готельних і ресторанних послуг включають:

1. Загальна динаміка ринку: Аналізується загальна динаміка ринку готельних і ресторанних послуг, включаючи обсяги продажів, зміни в споживчому попиті, тенденції зростання або спаду.
2. Конкурентна ситуація: Досліджується конкурентна ситуація на ринку, включаючи кількість та типи готелів і ресторанів, їхні унікальні пропозиції, цінова політика, рейтинги та репутація.

3. Споживчий попит: Вивчається споживчий попит на готельні і ресторанні послуги, зокрема предпочитаність споживачів, цільові аудиторії, їхні потреби та очікування.
4. Туристичний потік: Аналізується туристичний потік в Україну, зокрема кількість туристів, їхнє походження, тривалість перебування та популярні туристичні напрямки.
5. Законодавство та регулювання: Вивчаються законодавчі акти та регуляторні політики, що впливають на готельну та ресторанну галузі, включаючи ліцензування, санітарні та гігієнічні вимоги, податкові та правові обмеження.
6. Міжнародна конкуренція є важливим аспектом аналізу кон'юнктури українського ринку готельних і ресторанних послуг [1, с. 6-9]. В цьому контексті вивчаються такі аспекти:
 - Конкуренти з інших країн: Аналізується наявність та активність готелів і ресторанів з інших країн, які пропонують свої послуги на українському ринку. Враховується їхня конкурентна перевага, якість обслуговування, цінова політика та репутація.
 - Туристична привабливість: Аналізується привабливість України як туристичної дестинації порівняно з іншими країнами. Враховуються унікальність культурного спадку, природні ресурси, історичні пам'ятки, розваги та інші фактори, що привертають туристів.
 - Маркетингові стратегії: Вивчаються маркетингові стратегії, що використовуються готелями і ресторанами з інших країн на українському ринку. Аналізуються їхня промоційна діяльність, брендування, використання цифрових медіа та інших інструментів для залучення туристів.
 - Цінова конкуренція: Визначається рівень цін на готельні і ресторанні послуги з інших країн порівняно з українськими. Аналізуються різниця в цінах, залежність від валютного курсу, конкуренція за ціновими пропозиціями та їх вплив на український ринок [8].

Аналіз кон'юнктури українського ринку готельних і ресторанних послуг є важливим аспектом оцінки розвитку цієї галузі. Для цього розглядаються різні показники, включаючи динаміку обсягів інвестицій в основний капітал діяльності готелів та ресторанів [16, с. 28]. У даному випадку, аналіз цих показників проводився за період з 2016 по 2022 роки.

Динаміку обсягів інвестицій в основний капітал діяльності готелів та ресторанів України можна побачити в табл. 1.1. Ці дані надають уявлення про тенденції та зміни, які відбувалися у галузі протягом цього періоду.

Детальний аналіз цих даних може дати інформацію про обсяги інвестицій, темпи зростання та зміни в капіталовкладеннях у готельні та ресторанні сектори. Це може бути корисно для оцінки розвитку галузі, виявлення тенденцій та прогнозування майбутнього напрямку її розвитку.

Таблиця 1.1

Обсяги інвестицій в основний капітал діяльності готелів та ресторанів в Україні в 2016-2022 рр., тис. грн. [212]

Назва	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Діяльність готелів	1232364	1510621	1423175	774322	1139646	1014478	1107200
Надання інших місць для тимчасового проживання	968426	1068801	788557	371720	509495	332364	406906
Діяльність ресторанів	357895	514173	333974	334298	413549	361861	326268

Динаміка інвестицій у готельний сектор має різноспрямований характер. В період з 2016 по 2018 роки відбувалося позитивне зростання, але у 2019 році спостерігалось значне зменшення.

З 2020 по 2022 роки ситуація стабілізувалась. Щодо інвестицій у місця для тимчасового проживання, до 2017 року спостерігався позитивний тренд, але з 2018 по 2019 роки відбулось зниження, після чого наступила стабілізація з 2020 року. Щодо ресторанного сектору, після поживавлення в 2017 році не було значних коливань в період з 2018 по 2022 роки [12].

Національний обвал валюти в 2019-2020 роках суттєво позначився на інвестиціях у галузь, що призвело до їхнього зменшення. Наразі спостерігається процес стабілізації.

При детальному аналізі проблем готельної сфери в Україні помітно, що рівень забезпечення готельними місцями та кадрами неоднаковий в різних регіонах країни. Київ, Дніпропетровськ, Львів, Одеса та Харків виділяються як туристичні центри з великою кількістю готелів і персоналу. У 13 містах України зосереджено понад 30% фахівців готельної галузі. За твердженням Н. В. Бунтової, ринок туристичних послуг в різних містах і регіонах має стійку диференціацію, що вимагає додаткових досліджень з метою ефективного кадрового забезпечення підприємств туристичної галузі та подальшого розвитку туризму [5].

Готельно-ресторанний бізнес надається послугами, і найбільшою перевагою для споживачів (приблизно 83% клієнтів) є готельне обслуговування. Рівень переваг залежить від середнього доходу споживача, тобто чим вищий дохід, тим більше переваг вони очікують. Одним з популярних видів послуг, які пропонуються в українських готелях, є комплексне обслуговування номерів, яке становить приблизно 23%. Замовлення страв у номер має значну питому вагу серед послуг, які надаються готельно-ресторанними підприємствами, становлячи близько 30% [10].

О. Постірух зазначає, що за результатами щорічного дослідження «Глобальний індекс MasterCard найбільш відвідуваних міст», Лондон утримував перше місце в рейтингу найбільш відвідуваних туристичних напрямків у світі з 2016 року і досяг цього досягнення шість разів [27].

З урахуванням регіональних особливостей в Україні, місто Київ посідає перше місце серед найбільш відвідуваних туристичних напрямків. У 2019 році столицю України відвідали близько двох мільйонів іноземних туристів. Згідно з «Глобальним індексом MasterCard найбільш відвідуваних міст», Київ зайняв 61-ше місце загалом і 20-те місце серед європейських міст [27].

Вітчизняні експерти відзначають, що для задоволення потреб гостей місто повинно мати відповідну готельну інфраструктуру. У 2022 році в Києві було налічувано 167 закладів розміщення різних форм власності та підпорядкування, які надавали понад 10 тисяч номерів і 18 тисяч місць. З них 122 заклади були готелями з 9422 номерами, а 45 – іншими засобами тимчасового розміщення з 1664 номерами [26, с. 156].

На ринку гостинності міста Києва присутні такі відомі міжнародні бренди, як Radisson, InterContinental, Hyatt International, Hilton, Sheraton Hotels & Resorts, Marriott International, Accor Group, Holiday Inn, Ramada Encor та інші. Варто зазначити, що хоча за абсолютними показниками Київ перевершує регіони України [22], але за показником кількості готельних номерів на 1000 приїжджих він не перевищує Львів та Одесу. У порівнянні з європейськими містами, такими як Варшава, Будапешт, Прага, Берлін, Відень [40], Київ відстає у цьому показнику [40] і є їх прямим конкурентом у сфері туризму.

Однією з сучасних перспектив розвитку готельного господарства в Україні загалом і в Києві зокрема є зосередження на екологічному підході. Станом на січень 2019 року, 14 готелів України отримали еко-сертифікати Green Key, що є престижною міжнародною сертифікацією для галузі дозвілля [39].

Отримання сертифікату Green Key вимагає від готелів відповідати ряду екологічних вимог, починаючи від екологічних стандартів і до вимог статуту, наявності плану дій, навчання та зв'язку. Наявність сертифікату Green Key свідчить про відповідальність організації щодо навколишнього середовища та суспільства. У Києві цей сертифікат отримали готелі Radisson Blu, Rus Accord та Баккара Арт [30, с. 171].

Одним з перспективних напрямків розвитку готельного бізнесу, як для внутрішнього, так і для зовнішнього ринку, фахівці визначають об'єднання невеликих комфортних готелів на природі. Ця мережа має включати сімейні готелі та пансіонати. Головна мета такої мережі – сформувати ідеологію та

новий імідж відпочинку на природі, оптимізувати систему продажів і гідно презентувати її на європейському ринку [36].

Створення державних житлово-комунальних підприємств типу «хостел» може бути перспективним напрямом розвитку готельного господарства в регіонах України. Ці підприємства надаватимуть доступне «бюджетне» розміщення в рамках регіональних мереж, забезпечуючи при цьому якість, гарантовану державними стандартами.

Орієнтація на створення «бюджетних» засобів розміщення спрямована на посилення внутрішнього та в'їзного туризму для «бекпекерів» – туристів, які мають при собі лише один рюкзак і зацікавлені переважно в доступному проживанні. Цей вид туризму є популярним у всьому світі і приносить значний прибуток [37, с. 34].

Створення державних «хостелів» має декілька переваг. По-перше, вони забезпечать доступніші варіанти проживання для молоді, студентів, мандрівників та інших туристів з обмеженим бюджетом. Це дозволить більшій кількості людей відвідувати різні регіони країни та відкривати для себе нові місця [21].

По-друге, створення «бюджетних» підприємств типу «хостел» може стимулювати розвиток внутрішнього туризму, оскільки вони надають доступ до економічних варіантів проживання, що дозволяє мешканцям країни подорожувати та досліджувати свою власну культуру та природні багатства.

Надання комплексного обслуговування гостей та дотримання високої якості послуг є ключовим для досягнення конкурентних переваг готельно-ресторанних комплексів і задоволення потреб споживачів. Цей підхід поліпшує координацію між всіма структурними підрозділами туристичних підприємств і гарантує повне задоволення потреб клієнтів, економлячи їхній час і спрощуючи процедуру отримання послуг [21].

Однією з переваг комплексного обслуговування є можливість взаємозамінності працівників і розширення зон обслуговування. Це означає, що працівники можуть бути гнучкішими і виконувати різні функції залежно від

потреб гостей і обстановки. Наприклад, працівник рецепції може допомогти гостю замовити столик у ресторані або забронювати послуги спа-центру. Це сприяє ефективному використанню робочої сили і забезпечує максимальне задоволення потреб гостей.

Крім того, комплексне обслуговування дозволяє готельно-ресторанним комплексам розширити свої послуги і включити додаткові види діяльності. Наприклад, готель може надавати послуги організації подій, екскурсій або туристичних пакетів. Це дозволяє готелям розширити свою клієнтську базу і отримати додатковий економічний прибуток

Загалом, надання комплексного обслуговування гостей є важливим фактором успіху для готельно-ресторанних комплексів.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ ПРОЦЕСУ НАДАННЯ ПОСЛУГ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО КОМПЛЕКСУ ТОВ «7 ДНІВ»

2.1. Загальна характеристика готельно-ресторанного комплексу ТОВ «7 днів»

Готель «7 днів» розташований на відстані 4 км від виставкового центру «КиївЕкспоПлаза» і найближчою станцією метро є «Святошино». Готель має 38 номерів різних категорій, таких як «стандарт», «покращений», «напівлюкс» і «люкс» [25].

У всіх номерах присутні ортопедичні матраци та постільна білизна з натуральних матеріалів, кондиціонер, міні-бар, супутникове телебачення, туалетні засоби та ванна. Надається безкоштовний Wi-Fi. Крім того, гості можуть відвідати піцерію або суши-бар, які знаходяться поруч з готелем.

Для зручності гостей в готелі «7 днів» є фітнес-клуб «Sport & Spa», супермаркет «Фуршет» та салон краси, розташовані в тому ж будинку, що і готель. Також доступна автостоянка та можливість замовлення екскурсій та трансферу. Відстань до залізничного вокзалу складає 9 км, а до аеропорту Бориспіль – 43 км.

ТОВ «7 днів» знаходиться за адресою: Україна, м. Київ, вул. Героїв Космосу, 4 [25].

Готель «7 днів» розташований на відстані 4 км від виставкового центру «КиївЕкспоПлаза», 10 км від центру міста, 9 км від центрального залізничного вокзалу та 43 км від міжнародного аеропорту Бориспіль. Для зручності транспортного сполучення готель знаходиться близько до станцій метро «Святошино» і «Нивки».

Зі станції метро «Святошино» можна скористатися громадським транспортом, таким як маршрутне таксі №203 та тролейбус №41, і виходити на зупинці «Якуба Коласа» для досягнення готелю.

Організація структури ТОВ «7 днів» передбачає розділення послуг на окремі операції, а колектив підприємства розподіляється на групи, які відповідають за різні ділянки обслуговування. Це вимагає координації та керівництва окремими ділянками для забезпечення їхньої взаємодії.

В ТОВ «7 днів» організаційна структура відображає взаємозв'язок ланок управління підприємством (рис.2.1).

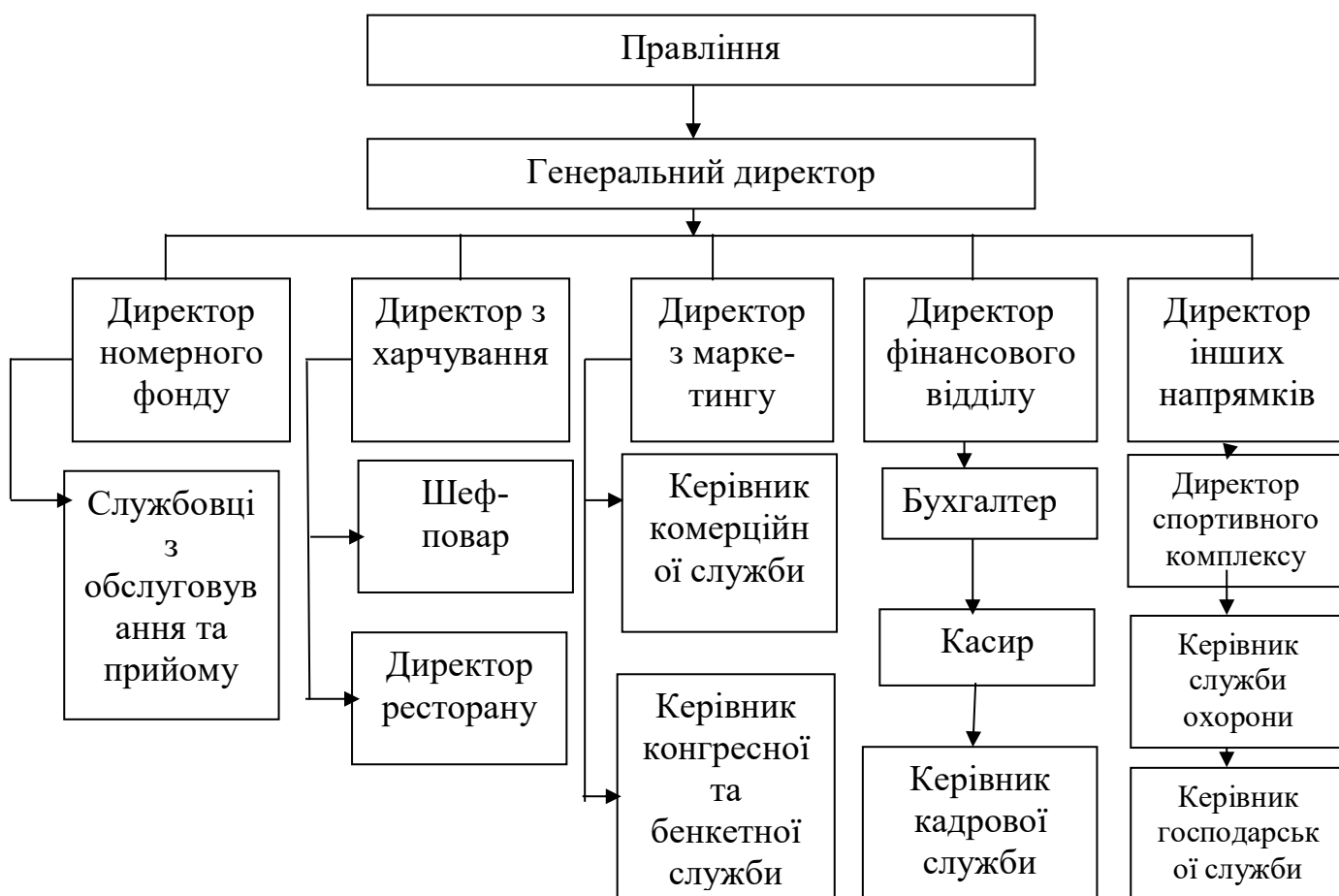


Рис. 2.1 Організаційна структура ТОВ «7 днів» [25]

Досліджуючи дану структуру можна зробити висновок, що вона-лінійно-функціональна, керівником ТОВ «7 днів» є генеральний директор. В готелі

існує демократичний стиль управління, оскільки всі рішення обговорюються колективом, але приймає їх та несе відповідальність лише керівник (Додаток Б).

Готельно-ресторанний комплекс ТОВ «7 днів» має право:

1. Надавати послуги фізичним особам та організаціям відповідно до укладених договорів.
2. Здавати готельні номери в оренду юридичним та фізичним особам або надавати їх у тимчасове користування. Це сприяє стійкості, дохідності та конкурентоздатності підприємства, а також забезпечує його подальший розвиток [25].

Проведення систематичного аналізу діяльності готельного закладу дозволяє:

1. Швидко, якісно і особисто оцінювати результати діяльності та її структурних підрозділів.
2. Своєчасно та точно виявляти та враховувати фактори, що впливають на отриманий дохід.
3. Розраховувати витрати та їх зміни для визначення ціни продажу і обчислення рентабельності.
4. Своєчасно знаходити оптимальні рішення щодо різних проблем та забезпечення достатнього рівня прибутку.

Для здійснення оцінки ефективності діяльності готельно-ресторанного комплексу ТОВ «7 днів» використовуються різноманітні показники, такі як товарообіг, рентабельність, прибуток і т.д.

Під час планування прибутку закладу гостинності враховуються різні фактори, такі як визначення проценту прибутку в базовому році, збільшення кількості наданих послуг, зміна ціни та інші.

Інформаційною базою для аналізу господарської діяльності готельно-ресторанного комплексу ТОВ «7 днів» є дані бухгалтерської та статистичної звітності, а також бухгалтерські баланси [25].

В готельно-ресторанному комплексі ТОВ «7 днів» велике значення має документообіг. Документи, включаючи договори, рахунки-фактури та інші

платіжні документи, оформлюються діловодами та підписуються директором або головним бухгалтером. Організація роботи з документами створює оптимальні умови для всіх процесів, пов'язаних з документацією.

Права та обов'язки керівника (директора) визначаються на основі потреб споживача (клієнта). Він несе відповідальність за управлінські рішення. Підрозділи в комплексі є функціональними ланками, кожна з яких використовує власну специфічну технологію, але мають спільну мету – задоволення потреб споживачів (клієнтів).

Якість послуг має значний вплив на збільшення їх обсягу, що підтверджується даними, представленими в табл. 2.1.

Поточні витрати готельно-ресторанного комплексу ТОВ «7 днів» збільшились на суму 296 тис. грн., що становить 7,75% від їх попереднього рівня. Варто відмітити, що темпи зростання поточних витрат закладу були нижчими, ніж обсяги реалізації та чистий дохід. Це призвело до зниження відношення поточних затрат до обсягів реалізації (продажу) на 0,12 в звітному році. Зниження рівня поточних витрат свідчить про відносну економію, суму якої можна розрахувати за формулою: Економія витрат = $5634,5 \cdot 0,12 / 100 = 6,76$ тис. грн. (згідно з Додатком А).

Таблиця 2.1

**Динаміка головних показників господарської діяльності
готельно-ресторанного комплексу ТОВ «7 днів» [25]**

Показник	Од. вим.	2021р.	2022р.	Відх. (+,-)	темпи росту, %
1	2	3	4	5	6
Дохід від реалізації послуг	тис. грн.	5220,00	5634,50	413,5	107,92
Рівень завантаженості номерного фонду	%	40,00	42,50	2,50	
Чистий дохід	тис. грн.	3915,0	4281,45	366,45	109,36
Рівень чистого доходу	%	75,0	76,1	1,1	101,33
Загальний обсяг витрат	тис. грн.	3810,3	6336,6	2526,5	66,30
Рівень витрат	%	72,99	72,88	-0,13	
Валовий прибуток	тис. грн.	104,70	176,17	71,47	168,25
Чистий прибуток	тис. грн.	73,29	123,32	50,03	168,25
Рентабельність надання послуг	%	1,40	2,18	0,77	

Можна зробити висновок, що завдяки зниженню рівня витрат готельно-ресторанний комплекс ТОВ «7 днів» зекономив 6,76 тис. грн. Протягом 2021-2022 років готельно-ресторанний комплекс ТОВ «7 днів» був прибутковим. У 2022 році валовий прибуток склав 176,16 тис. грн., що на 71,47 тис. грн., або 68,25% більше, ніж у попередньому році.

Однак загальна величина витрат готельно-ресторанного комплексу зросла на 2526,5 тис. грн., або 66,3%. Чистий прибуток збільшився на 50,03 тис. грн., або 68,25%. Водночас очікується підвищення рентабельності надання послуг на 0,78% в звітному році. Також позитивним є збільшення чистого доходу готельно-ресторанного комплексу на 9,36% порівняно з попереднім роком.

Слід відзначити, що стабільні показники чистого доходу в готельному господарстві пов'язані зі зростанням обсягів обслуговування та експлуатаційних доходів, що є результатом гнучкої цінової політики закладу. Проведемо аналіз динаміки поточних витрат закладу за 2021-2022 роки (табл. 2.2, див. Додаток А).

Таблиця 2.2

Динаміка поточних витрат ТОВ «7 днів», тис. грн. [25]

Витрати	2021р.	2022 р.	Відхилення (+/-)	темпи росту, %
матеріальні затрати	350,00	372,00	20,00	106,00
витрати на оплату праці	1085,00	1116,00	29,00	102,76
соціальні відрахування	338,00	343,00	3,00	101,18
амортизація	545,00	552,00	5,00	101,10
інші витрати	1492,30	1727,30	233,00	115,68
Всього, поточні витрати	3810,30	4106,30	294,00	107,74
Структура витрат, %	2020 р.	2021 р.	відх.	
матеріальні затрати	9,19	9,05	-0,14	
витрати на оплату праці	28,48	27,17	-1,31	
соціальні відрахування	8,87	8,34	-0,53	
амортизація	14,30	13,43	-0,87	
інші витрати	39,16	42,06	2,88	

Всього, поточні витрати	100,00	100,00		
-------------------------	--------	--------	--	--

В готельно-ресторанному комплексі ТОВ «7 днів» спостерігається зростання поточних витрат. В звітному році темпи зростання поточних витрат становлять 7,74%. Зазначено, що темпи зростання поточних затрат відстають від темпів зростання валового доходу готельно-ресторанного комплексу ТОВ «7 днів». Також нерівномірно зростають різні статті витрат.

Найвищі темпи зростання спостерігаються у статтях матеріальні витрати та інші витрати. Зростання витрат на оплату праці, соціальні відрахування та амортизацію є незначними. Це свідчить про стабільність витрат на оплату праці, соціальні відрахування і амортизацію, які пов'язані зі стабільним кадровим складом закладу та незначними змінами в складі основних засобів.

Загалом можна зробити висновок, що структура та склад поточних витрат готельно-ресторанного комплексу ТОВ «7 днів» залишилися незмінними. Ефективність використання основних засобів готельно-ресторанного комплексу ТОВ «7 днів» є важливою складовою системи якості (табл. 2.3).

Таблиця 2.3

**Показники динаміки ефективності використання основних засобів
готельно-ресторанного комплексу ТОВ «7 днів» [25]**

Показник	Од. вим.	2021 р.	2022 р.	Відхилення (+-)	Темпи росту, %
Виручка від реалізації	тис. грн.	5520,0	5633,6	413,6	107,92
Чистий прибуток	тис. грн.	104,7	176,17	71,47	168,25
Середньорічна вартість основних фондів	тис. грн.	15305,96	15400,0	94,06	100,61
Чисельність працівників	чол.	364	363	-1	99,45
Фондовіддача		0,36	0,38	0,02	102,8
Фондомісткість		2,77	2,74	-0,03	98,6
Фондоозброєність праці	тис. грн.	42,0	42,6	0,4	101,2
Рентабельність основних фондів	%	0,68	1,15	0,45	
Інтегральний показник		0,49	0,64	0,15	132,7

З даних таблиці видно, що ефективність використання основних засобів готельно-ресторанного комплексу ТОВ «7 днів» покращується. Показник фондівіддачі, який відображає співвідношення суми продажу послуг до вартості основних засобів, збільшився на 0,02 або 2,8%. Фондомісткість значно знизилася, що також є позитивним результатом.

Водночас показники фондоозброєності праці залишаються стабільними через незначні зміни у вартості основних засобів та чисельності працівників. Завдяки підвищенню прибутковості, спостерігається значне зростання рентабельності основних засобів, хоча її абсолютне значення залишається невеликим. Тому, завдяки підвищенню фондівіддачі і рентабельності основних засобів, в звітному році значно зросло значення інтегрального показника ефективності основних засобів.

Загалом, можна зробити висновок про більш ефективне використання основних засобів у готельно-ресторанному комплексі ТОВ «7 днів». Це свідчить про позитивну динаміку основних показників діяльності закладу і ефективне управління, спрямоване на виконання вимог щодо якості.

2.2. Оцінка організації процесу надання основних та додаткових послуг готельно-ресторанного комплексу ТОВ «7 днів»

У готельно-ресторанному комплексі «7 днів» надаються як основні, так і додаткові послуги. Основна функція готельного підприємства – надання тимчасового житла, що включає ліжко-добі для тимчасового розміщення та відпочинку туристів. Крім того, важливою складовою є надання послуг харчування, яке може бути частковим або повним пансіоном.

Організація обслуговування в готельному комплексі «7 днів» спрямовується на максимальне задоволення потреб клієнтів і має бути чітко структурованою. Важливою складовою ефективної організації є уважне відношення персоналу до туристів, неприховане прагнення до надання знаків

уваги та уважне ставлення до їхніх потреб. Комплекс також звертає увагу на створення позитивного образу туристичної місцевості та підприємств, які обслуговують потенційних споживачів.

У готельно-ресторанному комплексі ТОВ «7 днів» надаються наступні основні послуги:

1. Розміщення: Комплекс пропонує тимчасове житло для клієнтів, забезпечуючи комфортні номери з усіма необхідними зручностями.
2. Харчування: Готельний комплекс має ресторан або кафе, де гості можуть смачно поїсти. Вони пропонують різноманітні страви зі світової та місцевої кухні, включаючи сніданки, обіди та вечері.
3. Обслуговування номерів: Персонал готельного комплексу забезпечує підтримку та обслуговування номерів, включаючи прибирання, заміну рушників та постільної білизни.
4. Конференц-послуги: Комплекс може мати конференц-зали або зал для проведення зборів, конференцій або інших подій. Вони надають необхідне обладнання та організовують івент-сервіси.
5. Паркування: Готельний комплекс може мати власну парковку або співпрацювати з близькими паркінгами, щоб забезпечити зручну парковку для гостей.
6. Wi-Fi та інтернет: Гостям надається можливість підключення до бездротової мережі Wi-Fi для доступу до Інтернету.
7. Обслуговування клієнтів: Готельний персонал забезпечує високий рівень обслуговування та старання виконати потреби і бажання гостей [25].

Розглянемо додаткові послуги, які надаються в готелі «7 днів». Вони відображені на рис. 2.2.

У ТОВ «7 днів» послуги консьєрж-сервісу надаються у співпраці з Quintessentially Lifestyle, одним з провідних приватних luxury консьєрж-клубів у світі. Професійна команда забезпечує персоналізований підхід до потреб гостей протягом 24 годин на добу, створюючи унікальні моменти відпочинку та

комфорту. Незалежно від того, чи маєте ви потреби у відпочинку, чи це стосується бізнесу, кожне ваше бажання буде задоволено з винятковим стилем і неперевершеним рівнем обслуговування.

Послуги, які пропонуються, включають:

- Білети: доступ до фіналів престижних спортивних подій, білети на перші ряди в театрах або на концерти, місця, які вже розпродані.
- Бронювання: резервування столиків у ресторанах та включення в список гостей на ексклюзивні нічні вечірки.
- Подорожі: повний організаційний супровід VIP-трансферу, що включає автомобілі, вертольоти тощо.
- Пам'ятки: унікальна можливість дослідити Київ – круїзи на яхті [25].

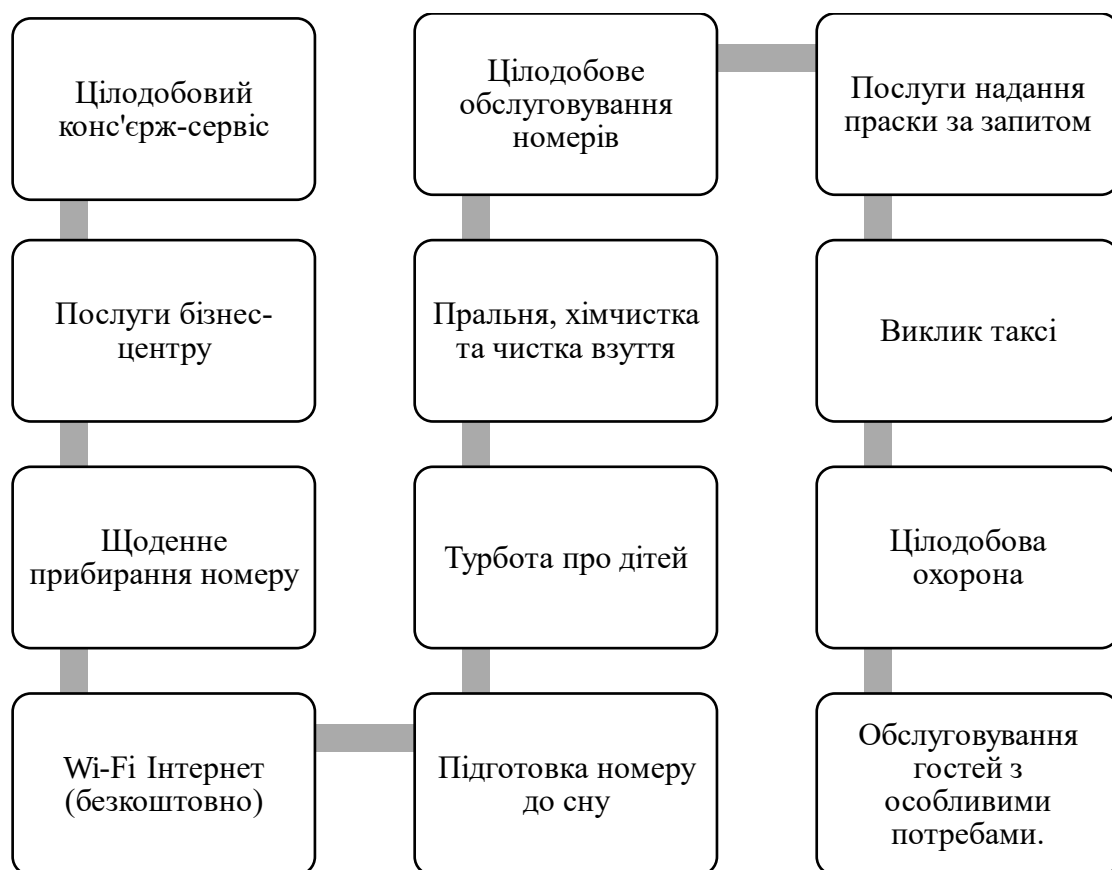


Рис. 2.2. Спеціальні послуги ТОВ «7 днів» [25]

Велнес-клуб «Леонардо» є офіційним партнером ТОВ «7 днів» у сфері SPA та фітнесу, тому нашим гостям доступні спеціальні умови. Щоб отримати додаткову інформацію, будь ласка, зверніться до рецепції готелю.

Гості ТОВ «7 днів» мають чудову можливість погрузитися у спокійний оазис велнес-клубу «Леонардо», де створені всі умови для відпочинку та релаксації. Ви зможете відірватися від повсякденних справ і насолодитися нашими добре обладнаними тренажерним залом з 25-метровим басейном, а також прийняти участь у групових або індивідуальних фітнес тренуваннях. Крім того, вас очікує розкішний вибір оздоровчих та косметичних процедур у нашому SPA.

Велнес-клуб «Леонардо» надає широкий спектр послуг для гостей готелю:

Фітнес:

- Тренажерний зал
- Студії для групових та персональних занять
- Студії пілатесу
- Студія боксу та кік-боксингу
- Персональні тренування та групові заняття

Басейн:

- 25-метровий плавальний басейн
- Зона гідромасажу
- Дитячий басейн
- Заняття з аквафітнесу

СПА:

- СПА процедури
- Апаратна косметологія
- Косметологія обличчя
- Таласотерапія
- Кріотерапія
- Соляний грот

Банний комплекс:

- Банний комплекс
- Хамам
- Римська парна
- Джакузі
- Крижана купіль
- Масаж віником та мильні масажі
- Пілінги

Салон краси:

- Студія стилю
- Манікюр та педикюр
- Солярій [25].

Варто відзначити, що номери готелю поєднують розкішний інтер'єр, елегантні аксесуари, комфорт та сучасні технології, що надають незабутні враження гостям. У всіх номерах присутні розкішні меблі, телевізор з плоским екраном, Wi-Fi, клімат-контроль, міні-бар, звукоізоляційні вікна та електронний сейф. Ванні кімнати оздоблені натуральним каменем з підігрівом підлоги та мають окремий душ та ванну. Кожен номер обладнаний міні-баром, телевізором з супутниковим телебаченням та окремою ванною кімнатою з підігрівом підлоги

В готельно-ресторанному компелксі є доступна бібліотека, де гості можуть насолодитись приємним читанням або насолодитись напоями. Також, готель пропонує цілодобові послуги особистого дворецького для зручності гостей. Безкоштовна приватна автостоянка також є до їхнього розпорядку.

ТОВ «7 днів» створив всі необхідні умови для проведення ділових зустрічей та конференцій. Гостям пропонуються стильні кімнати, обладнані сучасними технологіями, а також надається неперевершений сервіс. Наша команда фахівців з конференц-обслуговування гарантує індивідуальний підхід, щоб забезпечити бездоганну організацію будь-якого заходу [25].

Детальний перелік послуг, що надаються туристам у готелі ТОВ «7 днів», наведено у Додатку Г.

Таким чином, було з'ясовано, що ТОВ «7 днів» є найвишуканішим та респектабельним у місті Києві. Він розташований у історичній будівлі, повністю відреставрованому зовні та реконструйованому зсередини. Надання якісних готельних послуг в ТОВ «7 днів» є запорукою успішності та прибутковості.

2.3. Аналіз якості послуг готельно-ресторанного комплексу ТОВ «7 днів»

У готельно-ресторанному комплексі «7 днів» велика увага приділяється забезпеченню якісного обслуговування, що вимагає виконання специфічних вимог, обумовлених потребами ринку та безпекою послуг. Тому, аналізуючи кадрову політику у готельно-ресторанному комплексі ТОВ «7 днів», важливо враховувати особливість туристичного обслуговування – гостинність [25].

Ефективність обслуговування в широкому розумінні означає досягнення певного результату, тобто успішність досягнення поставленої мети. Економічна ефективність включає в себе отримання певної користі при витраті коштів, матеріальних та інформаційних ресурсів, а також праці. Економічна ефективність обслуговування означає отримання прибутку (економічного ефекту) від:

- виробничо-обслуговуючого процесу туристичного підприємства;
- обслуговування туристичних потреб населення;
- організації обслуговування.

Економічна ефективність обслуговування є важливим аспектом загальної ефективності суспільної праці і виражається через специфічні критерії і показники. Критерій можна розглядати як основну вимогу для оцінки правильності рішень, пов'язаних з поставленими завданнями. Необхідність використання критерію виникає з необхідності чітко визначити підходи до оцінки ефективності виробничо-обслуговуючого процесу.

Проблеми ефективності обслуговування раціонально розглядаються за допомогою системного підходу. Системний підхід передбачає встановлення різних критеріїв і показників для різних рівнів управління, а також ієрархію цілей, пов'язаних з цими критеріями ефективності. Ось деякі з цих критеріїв:

1. Мінімізація витрат грошових, матеріальних, інформаційних ресурсів і робочої сили на одиницю туристичного продукту.
2. Максимізація виробництва і реалізації туристичних послуг.
3. Максимізація реалізації туристичних путівок.
4. Стратегія обслуговування охоплює три основні складові будь-якого туристичного підприємства:
5. Потреби клієнтів.
6. Здатність компанії задовольнити ці потреби.
7. Досягнення довгострокового прибутку.

Стратегія обслуговування є головним планом дій, який визначає пріоритети стратегічних цілей в області обслуговування. Її мета – формування позитивного іміджу готельного комплексу, залучення постійних клієнтів та досягнення стійкої фінансової позиції на ринку.

Якість і культура обслуговування, інформованість, різнообразність програм, ненав'язливий сервіс і т.д. – це лише деякі аспекти обслуговування.

Одним з важливих аспектів туристичного продукту є гостинність. Тому у готельно-ресторанному комплексі ТОВ «7 днів» використовуються різні засоби, які впливають на гостинність комплексу, при спілкуванні з клієнтами.

- a. Детальна інформація про можливості відпочинку, пізнання і розваг на місцевому і регіональному ринках, а також готовність до зустрічі і підготовки для туристів.
- b. Створення позитивного іміджу туристичної місцевості, підприємств і потенційних клієнтів шляхом реклами, участі в телепередачах про туризм, благодійної діяльності тощо.

- c. Виявлення безпосереднього бажання обслуговуючого персоналу надавати туристам увагу, дотримуючись принципу «все для клієнта».
- d. Уважне ставлення персоналу готелю до прохань і побажань клієнтів, активне запитання «Що ми ще можемо для вас зробити?».
- e. Забезпечення легкості орієнтації туристів у наданні послуг шляхом інформування всередині готелю, наявності інформації в путівниках і буклетах, написаних зрозумілою для туристів мовою тощо.
- f. Створення дружнього ставлення до туристів, яке втілюється в принципах обслуговування.

Всі ці принципи вкладені в технологію обслуговування, яка ставить на перший план індивідуальні потреби туриста та його емоційне ставлення.

У готельно-ресторанному комплексі ТОВ «7 днів» дотримуються ці принципи.

Однак, було б доцільно провести інструктаж зі співробітниками служби прийому та розміщення щодо норм поведінки при обслуговуванні туристів.

В цілому якість послуг у готельно-ресторанному комплексі ТОВ «7 днів» визначається наступними складовими (табл. 2.4).

Таблиця 2.4

Складові якості послуг готельно-ресторанного комплексу ТОВ «7 днів»
[25]

Складові якості послуг у готельно-ресторанному комплексі ТОВ «7 днів»	
з точки зору споживачів	з точки зору працівників
рівень сервісу; вартість обслуговування; імідж; наявність належних засобів обслуговування	належне матеріально-технічне забезпечення; прибутковість діяльності; соціальне забезпечення працівників

Оцінка здійснювалася на основі узагальнених висновків працівників готельно-ресторанного комплексу ТОВ «7 днів» й оцінок споживачів, що виконувалася на основі анкетного опитування. Більш детальну оцінку кожної складової представлено у табл. 2.5.

Таблиця 2.5

Оцінка складових якості послуг готельно-ресторанного комплексу ТОВ «7 днів» [25]

Показник	Оцінка	Еталон	Коефіцієнт вагомості	Одиничний показник
Оцінка споживачів				
Рівень сервісу	5	5	0,51	0,510
Вартість обслуговування	3	5	0,23	0,138
Імідж	4	5	0,15	0,120
Наявність належних засобів обслуговування	5	5	0,11	0,110
Груповий показник				0,878
Належне матеріально-технічне забезпечення	5	5	0,35	0,350

Продовження табл. 2.5

Прибутковість діяльності	4	5	0,33	0,264
Соціальне забезпечення працівників	3	5	0,32	0,192
Груповий показник				0,806
Інтегральний показник				1,684

Оцінка одиничного показника визначається шляхом поділу оціночного значення на еталон та множення на коефіцієнт вагомості. Груповий показник формується шляхом сумування одиничних показників, а інтегральний показник визначається шляхом сумування групових показників.

Отже, після аналізу показників якості готельних послуг можна зробити висновок, що загальна якість діяльності готельно-ресторанного комплексу ТОВ «7 днів» є задовільною і спрямована на розвиток.

2.4. Оцінка ефективності надання послуг готельно-ресторанного комплексу ТОВ «7 днів»

Основна функція готельного підприємства полягає у наданні тимчасового проживання. Більшість сучасних готелів також пропонують послуги харчування для туристів, частково або повністю (пансіон). З метою відповіді на процеси глобалізації, інтернаціоналізації та диверсифікації туристичної діяльності, сучасні готелі часто надають додаткові послуги, такі як трансфери,

організація розважальних заходів, побутове обслуговування, лікувально-оздоровчі процедури і т.д.

Організація обслуговування у готелі «7 днів» спрямовується на максимальне задоволення потреб клієнтів і має бути чітко структурованою. Організаційна структура готелю «7 днів» визначається його призначенням, розташуванням, особливостями клієнтури та іншими факторами. Вона відображає повноваження і обов'язки кожного працівника.

В готелі «7 днів» функціонують наступні служби:

- адміністративно-управлінська служба;
- служба управління номерним фондом;
- служба організації харчування;
- комерційна служба;
- інженерні (технічні) служби;
- допоміжні та додаткові служби [25].

Розглянемо технічні характеристики готелю «7 днів». У ньому є водопровід, каналізація, цілодобове гаряче централізоване водопостачання. Кількість номерів в готелі – 49. Телефонізовано усі готельні номери.

Структура номерного фонду наведена в табл. 2.6.

Таблиця 2.6

Структура номерного фонду готелю «7 днів»

Номерний фонд	Кількість номерів	Кількість місць	Площа номера, м ²
1комн. 2-х місний напівлюкс	11	22	39
1 комн. 2-х місний	8	16	39
1комн. 2-х місний	20	40	37
1комн. 3-х місний	10	30	27
Всього:	49	108	

Основною діяльністю готельних підприємств є надання тимчасового проживання та відпочинку для місцевих та іноземних громадян у формі ліжко-діб.

Для аналізу виробничої програми підприємств готельного господарства використовуються як натуральні, так і вартісні показники. Натуральні

показники особливо зручно використовувати, коли підприємство надає однотипні послуги або виробляє однорідну продукцію. Виробнича програма, виміряна в натуральних показниках, дозволяє порівнювати результати за різні періоди часу. У готельній галузі натуральним показником є кількість наданих ліжко-діб.

Розрахунок основних показників виробничої програми виконується у вигляді табл. 2.7.

Таблиця 2.7

Аналіз показників виробничої програми готелю «7 днів»

Показники	2020	2021	2022
1. Одноразова місткість, місць	250	225	190
2. Кількість ліжко-діб в інвентарі, л-д.	91250	82125	69540
3. Кількість простоїв, л-д.	2420	2950	3230
4. Кількість л-д в експлуатації, л-д.	88830	79175	66310
5. Коефіцієнт завантаження, %	50	55	60
6. Кількість ліжко-діб наданих, л-д.	44415	43546	39786
7. Середній тариф, грн.	80	85	90
8. Чистий дохід від реалізації ліжко-діб, тис. грн.	3553,2	3701,43	3580,74

Протягом аналізованого періоду, в готельному підприємстві відбувається зменшення кількості одноразових місць розміщення, що пояснюється підвищенням рівня комфорту наданих приміщень. Це призводить до збільшення кількості вільних номерів і зниження загальної кількості ночей, протягом яких номери перебувають у використанні.

Найбільша виробнича програма була в 2020 році, проте в звітному періоді цей показник зменшився, незважаючи на зростання коефіцієнта завантаження, що свідчить про його позитивну динаміку. Середній тариф також схильний до зростання, але через скорочення виробничої програми, доходи від надання ліжко-місць зменшуються.

Виробничу програму, виміряну в натуральних показниках (ліжко-доби), можна детально проаналізувати за допомогою методу динамічних рядів, що представлено в табл.2.8.

Виробнича програма готелю була найбільшою у 2020 році, при цьому в звітному періоді відбулося зниження цього показника на 3760 л-д або на 8,63 відсотка. Всього за аналізований період виробнича програма зменшилась на 4629 л-д (10,42%). В середньому щорічно готельне підприємство реалізовувало 42582 л-д. При цьому виробнича програма щорічно зменшувалася на 5.35%.

Таблиця 2.8

Динаміка показників виробничої програми готелю «7 днів»

Показники	Роки		
	2020/ формула розрахунку показника	2021	2022
Ліжко-діб наданих	44415	43546	39786
Абсолютний приріст, л-д.			
а) ланцюговий		-869	-3760
б) базисний		-869	- 4629
Темп зростання, %			
а) ланцюговий		98,04	91,37
б) базисний	$(y_n \div y_1) \cdot 100$	98,04	89,58
Темп приросту, %			
а) ланцюговий		-1,96	-8,63
б) базисний		-1,96	-10,42
Абсолютне значення 1% приросту, л-д.		444,15	435,46
Середній рівень ряду, л-д.		42582	
Середній темп зростання, %		94,65	
Середній темп приросту, %		-5,35	

Факторний аналіз виробничої програми підприємства за допомогою методу ланцюгових підстановок виконуємо за наступною формулою:

$$Q \text{ л-д.} = M \cdot K,$$

де Q л-д. – кількість ліжко-діб наданих;

M – кількість ліжко-діб в експлуатації;

K – коефіцієнт завантаження.

Складають ланцюгову схему розрахунку, яка має наступний вигляд:

$$M0K0 \rightarrow M1K0 \rightarrow M1K1$$

$$88830*0,5 \rightarrow 66310*0,5 \rightarrow 66310*0,6$$

$$44415 \rightarrow 33155 \rightarrow 39786$$

1. Абсолютний вплив факторів:

1.1 Вплив фактору М (кількості ліжко-діб в експлуатації):

$$\Delta Q_M = M1K0 - M0K0 = 33155 - 44415 = -11260 \text{ л-д}$$

1.2 Вплив фактору К (коефіцієнта завантаження):

$$\Delta Q_K = M1K1 - M1K0 = 39786 - 33155 = 6631 \text{ л-д}$$

Сумарний абсолютний вплив:

$$\Delta Q = \Delta Q_M + \Delta Q_K = -11260 + 6631 = -4629 \text{ л-д}$$

2. Відносний вплив факторів:

2.1 Вплив фактору М (кількості ліжко-діб в експлуатації):

$$B_M = \Delta Q_M : Q_0 \cdot 100 = -11260 : 44415 \cdot 100 = -25,35 \%$$

2.2 Вплив фактору К (коефіцієнта завантаження):

$$B_K = \Delta Q_K : Q_0 \cdot 100 = 6631 : 44415 \cdot 100 = 14,93 \%$$

Сумарний відносний вплив факторів:

$$B = B_M + B_K = -25,35 + 14,93 = -10,42$$

3. Питомий вплив факторів:

3.1 Питома вага впливу фактору М (кількості ліжко-діб в експлуатації):

$$Y_M = \Delta Q_M : \Delta Q \cdot 100 = -11260 : (-4629) \cdot 100 = 243,25 \%$$

3.2 Питома вага впливу фактору К (коефіцієнта завантаження):

$$Y_K = \Delta Q_K : \Delta Q \cdot 100 = 6631 : (-4629) \cdot 100 = -143,25 \%$$

Сумарний питомий вплив факторів:

$$Y = Y_M + Y_K = 243,25 - 143,25 = 100\%$$

Таблиця 3.5

Результати розрахунку впливу факторів на зміну обсягу наданих послуг

Зміна аналізованого показника	Вплив факторів		Структура впливу факторів (питома вага), %
	Абсолютний, л-д.	Відносний, %	

Загальна зміна обсягу послуг	- 4629	- 10,42	100
Зокрема за рахунок:			
- зниження кількості ліжко-діб в експлуатації	- 11260	- 25,35	243,25
- збільшення коефіцієнта завантаження	6631	14,93	- 143,25

За результатами проведеного факторного аналізу можна зробити наступні висновки про величину й значущість впливу факторів на аналізований показник: зниження обсягу наданих ліжко-добі в 2022 р. в порівнянні з 2020 р. склало 4629 од., в т.ч. за рахунок зниження кількості ліжко-діб в експлуатації обсяг послуг скоротився на 11260 л-д або 25,35%. За рахунок збільшення коефіцієнта завантаження виробнича програма збільшилася на 6631 л-д або на 14,93%. Питома вага першого фактору склала 243,25%, а другого – 143,25 %.

РОЗДІЛ 3

ПРОПОЗИЦІЇ ЩОДО ОПТИМІЗАЦІЇ ПРОЦЕСУ НАДАННЯ ПОСЛУГ У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ КОМПЛЕКСІ ТОВ «7 ДНІВ»

Оптимізація процесу надання послуг у готельно-ресторанному комплексі ТОВ «7 Днів» може бути досягнута за допомогою різних заходів. Ось декілька пропозицій, які можуть допомогти вам у цьому:

1. Автоматизація бронювання: Використання сучасних готельних управлінських систем або впровадження онлайн-бронювання дозволить клієнтам зручно замовляти номери через Інтернет. Це скоротить час, витрачений на ручну обробку бронювань і запобігатиме помилкам.

2. Оптимізація часу реєстрації: Розгляньте можливість використання електронних систем реєстрації, таких як кіоски або мобільні додатки. Це дозволить гостям швидше та зручніше зареєструватися без черг.

3. Збереження даних гостей: Використання системи управління відносинами з клієнтами (CRM) дозволить зберігати та керувати даними гостей. Це допоможе покращити персоналізацію обслуговування та сприятиме повторним бронюванням.

4. Удосконалення комунікації: Встановлення ефективних комунікаційних засобів між персоналом готелю та ресторану, наприклад,

внутрішньої системи обміну повідомленнями, може покращити зв'язок та сприяти швидшому вирішенню проблем та запитів гостей.

5. Оптимізація процесу обслуговування: Аналізуйте роботу персоналу та виявляйте можливості для оптимізації. Розгляньте впровадження системи розподілу обов'язків та регулярну підготовку персоналу для покращення навичок обслуговування.

Швидкий розвиток сфери послуг, прагнення фірм досягти максимального прибутку і зростаюча кількість платоспроможних споживачів сприяють розширенню та диверсифікації готельної діяльності [22].

В готельній сфері, одним з найважливіших факторів є якість послуг, яка впливає на вибір клієнтами того чи іншого готелю. В міжнародній практиці використовуються два основні підходи до визначення якості обслуговування:

1. Визначення якості обслуговування на основі оцінки корисних властивостей і характеристик процесу надання послуг. Цей підхід передбачає точне уявлення про особливості та властивості послуг, які приносять задоволення споживачам, і є інструментом для вимірювання рівня якості. Наприклад, розкішний готель або ресторан мають вищий рівень якості обслуговування, ніж готель з обмеженими можливостями.

2. Оцінка недоліків у процесі обслуговування клієнтів. Відсутність недоліків є ключовим чинником досягнення високої якості. Наприклад, готель з обмеженим обслуговуванням може мати високий рівень обслуговування, якщо його послуги не мають недоліків і відповідають вимогам своїх цільових сегментів споживачів [16, с. 29-30].

Незалежно від зусиль готельного закладу, щоб забезпечити високу якість послуг, навіть у найкраще спроектованому і організованому готелі може з'явитися незадоволений клієнт. Тому головною ідеєю управління якістю є орієнтація на клієнта та повне задоволення його потреб.

Класифікація готельних підприємств за рівнем комфорту грає важливу роль у вирішенні питань управління якістю готельних послуг. Рівень комфорту є комплексним критерієм, який включає такі основні складові:

- Стан номерного фонду: площа номерів, відсоток одномісних (однокімнатних) та багатокімнатних номерів, наявність комунальних послуг, наявність номерів для гостей з дітьми, інвалідів та інше.
- Стан меблів, інвентарю, предметів санітарно-гігієнічного призначення тощо.
- Наявність і стан підприємств харчування: ресторанів, кафе, барів, їдалень.
- Стан будівель, шляхів під'їзду, майданчика для паркування автотранспорту, стоянок, благоустрій прилеглої території до готелю.
- Інформаційне забезпечення та технічне оснащення, включаючи наявність телефонного, супутникового зв'язку, телевізорів, холодильників, міні-барів, міні-сейфів та інше [2, с.162].

Механізм управління якістю готельних послуг має бути спрямований на прийняття управлінських рішень і здійснення комплексу управлінських дій, пов'язаних з плануванням, наданням та реалізацією високоякісних послуг. У сучасній світовій практиці гостинності одним з найефективніших способів підвищення якості послуг визнано державні механізми регулювання у формі сертифікації та стандартизації. Процес сертифікації передбачає систему заходів, які підтверджують відповідність послуг встановленим стандартам через остаточне документальне підтвердження.

Важливою складовою підвищення якості послуг є стандартизація. Це діяльність, спрямована на розробку та встановлення вимог, норм, правил, характеристик, які є обов'язковими або рекомендованими для виконання і забезпечують права споживача на отримання послуг належної якості за прийнятну ціну [4, с. 10]. Мета стандартизації полягає у підвищенні відповідності продукції та процесів надання послуг їхньому функціональному призначенню та вимогам безпеки.

Існують різноманітні способи взаємодії з клієнтом для вивчення його вражень про заклад та надані послуги. Одним із найвідоміших методів, яким надається можливість клієнту висловити свою думку щодо якості обслуговування, є розповсюдження анкет у номерах та ресторанах [2].

Все частіше в готелях можна зустріти естетично оформлені анкети, надруковані на якісному папері та призначені для відправлення до дирекції закладу. На них зазначено прохання клієнтам залишити анкету у адміністратора. Ці анкети допомагають провести оцінку якості послуг з точки зору клієнтів, охопити загальну думку про надані послуги та оцінити окремі аспекти обслуговування. Розмір анкети може варіюватись. При обробці анкети важливо враховувати, що велика кількість запитань надає багато інформації, але надто об'ємна анкета може знизити бажання гостей її заповнити [21].

Незважаючи на широкий спектр законів, постанов і інструктивних матеріалів, що були прийняті, якість обслуговування в більшості вітчизняних готельних підприємств залишає бажати кращого, а ціни на послуги наближаються до високого рівня. Цю ситуацію можна пояснити застарілістю матеріально-технічної бази готелів, нестачею коштів на її оновлення та поповнення, недостатнім професійним рівнем як керівництва, так і обслуговуючого персоналу, а також несамовитістю технічного забезпечення підприємств [10].

Отже, відсутність маркетингових відділів та відділів управління якістю послуг є серйозною проблемою в готельній сфері України. Готелі великих міст змушені конкурувати з приміськими готелями, які пропонують нижчі ціни та високу якість послуг, недосяжну для багатьох вітчизняних закладів. Управління якістю послуг повинно ґрунтуватись на вивченні готельного ринку та проведенні маркетингових досліджень, щоб поліпшення якості готельних послуг відповідали потребам споживачів [19, с. 84].

Якість готелю «7 днів» виступає важливим фактором в конкуренції на ринку та продажу готельних послуг. Вона включає в себе технічний рівень готельних послуг і користь, яку ці послуги принесуть відвідувачам, враховуючи їх функціональні, соціальні, естетичні, ергономічні та екологічні властивості.

У міжнародній практиці зараз існують два найпоширеніші підходи до визначення якості обслуговування, які можна застосувати для оцінки якості обслуговування у готельно-ресторанному комплексі «7 днів»:

- визначення якості обслуговування на основі оцінки корисних характеристик і особливостей процесу надання послуг;
- оцінка недоліків, що виникають під час обслуговування клієнтів.

Основна суть поняття якості обслуговування у готельно-ресторанному комплексі «7 днів» представлена на рис. 3.1.

Якість обслуговування	
Оцінка корисних властивостей і характерних особливостей процесу надання послуг, які викликають задоволення попиту споживачів	Відсутність недоліків у процесі обслуговування, що визначає ступінь задоволення попиту споживачів

Рис. 3.1. Поняття якості обслуговування у готельно-ресторанному комплексі «7 днів»

За висловлюваннями провідних фахівців готельно-ресторанного комплексу «7 днів», якість є вирішальним фактором комерційного успіху.

Експерти готельно-ресторанного комплексу «7 днів» рекомендують розглядати якість послуг на основі трьох категорій:

Технічна якість, яка оцінюється з точки зору відповідності стандартним вимогам до матеріально-технічної бази готелю. Це включає зовнішнє та внутрішнє оснащення будівлі, включаючи безпекове обладнання, якість меблів, приладдя, предмети гігієни, постачання тепла, енергії, водопостачання, інформаційні технології, а також обладнання приміщень для додаткових послуг та інше [20, с. 48].

Функціональна якість оцінюється здатністю персоналу якісно виконувати свої обов'язки. Це залежить від кваліфікації, досвіду, вмінь та професійних навичок працівників. Функціональна якість втілює корисні характеристики послуг і особливості процесу надання, такі як оперативність бронювання, піднесення багажу, процес реєстрації клієнтів та інше.

Етична (соціальна) якість (імідж) – це оцінка якості, яка визначається порівняльними показниками та бальними оцінками, заснованими на досвіді функціонування підприємства, анкетних опитуваннях клієнтів та незалежних експертів, соціологічних дослідженнях та громадській думці [15, с. 52]. Це визначає популярність або непопулярність підприємства та його послуг серед споживачів.

Незважаючи на широкий спектр прийнятих законів, постанов та інструктивних матеріалів, якість обслуговування у готельно-ресторанному комплексі «7 днів» є високою, а ціни й тарифи на послуги наближаються до найвищого рівня. Проте розвиток готелю обмежується недосконалістю системи оцінки та контролю якості обслуговування, а також механізму регулювання цін на послуги готелю. Взаємозв'язок і взаємозалежність між якістю послуг і рівнем цін регулюються державою через систему стандартизації й сертифікації послуг.

На сучасному етапі, готельно-ресторанний комплекс «7 днів» активно досліджує та аналізує якість своїх обслуговувань, планує їх покращення та здійснює ефективне управління. Одним з ключових методів контролю якості є стандартизація та сертифікація послуг. Ця система заходів дозволяє підтвердити відповідність послуг встановленим стандартам шляхом офіційної документації.

Готельно-ресторанний комплекс «7 днів» розуміє важливість спрямування на потреби своїх клієнтів. Зосередження на задоволенні потреб і бажань існуючих та потенційних споживачів допомагає підприємству досягти своїх цілей більш ефективно.

Аналіз ринкових сегментів, на яких працює готельно-ресторанний комплекс «7 днів», надає важливу і цінну інформацію про минулі та поточні тенденції, а також допомагає робити прогнози на майбутнє.

Для керівництва готельно-ресторанного комплексу «7 днів» важливо мати детальне розуміння особливостей та індивідуального попиту різних сегментів ринку. З метою досягнення цієї мети, ми проведемо аналіз сегментів ринку, використовуючи як внутрішні, так і зовнішні дані.

Одним з основних сегментів для готельно-ресторанного комплексу «7 днів» є іноземні туристи та бізнесмени, які відвідують місто Тернопіль.

Отже, на основі цих аналізів ми можемо зробити висновок про позитивну динаміку збільшення обсягів реалізації основних послуг та оптимізації їх структури. Важливо, щоб весь комплекс послуг готельно-ресторанного комплексу «7 днів» відповідав міжнародним стандартам, зокрема з огляду на зростаючу частку обслуговування іноземних гостей.

Вимоги споживачів до якості обслуговування постійно зростають, і готелі, які здатні надати високу якість обслуговування завдяки своєму персоналу, знаходяться у вигідному положенні порівняно з конкурентами. Створення сприятливого робочого середовища для працівників сприяє вищому рівню продуктивності, що в свою чергу стимулює підвищення трудової активності кожного працівника і має позитивний вплив на доходи підприємства в цілому.

Отже, для підвищення якості готельних послуг та ефективного використання готельного майна у готельно-ресторанному комплексі «7 днів» рекомендується виконати наступні заходи:

1. Постійно підвищувати кваліфікацію та навички персоналу, щоб вони могли забезпечити високу якість обслуговування.
2. Створити сприятливу робочу атмосферу та командний дух серед співробітників, що сприятиме підвищенню їх трудової активності.
3. Впровадити систему мотивації та стимулювання працівників за досягнення високих результатів.
4. Проводити регулярні оцінки якості обслуговування з боку клієнтів і враховувати їхні відгуки для вдосконалення процесів.
5. Забезпечити ефективне управління замовленнями та бронюваннями для запобігання конфліктам та забезпечення задоволеності клієнтів.
6. Вдосконалити систему контролю і аналізу використання готельного майна з метою оптимізації його використання та покращення якості обслуговування.

7. Регулярне оновлення і модернізацію готельного обладнання та інфраструктури для забезпечення сучасних стандартів і вимог клієнтів.
8. Встановлення системи контролю за запасами і матеріалами для забезпечення своєчасного поповнення та ефективного використання ресурсів.
9. Впровадження автоматизованих систем управління готельним комплексом, що дозволить полегшити процеси бронювання, обліку та розподілу номерів.
10. Запровадження програмного забезпечення для збору та аналізу даних про клієнтів, їхніх вподобаннях і вимогах, що допоможе персоналу забезпечити індивідуальне обслуговування.
11. Здійснення регулярних навчань та тренінгів для персоналу з питань якості обслуговування, комунікації з клієнтами та вирішення конфліктних ситуацій.
12. Запровадження системи звітності та зворотного зв'язку, що дозволить перевіряти якість обслуговування та забезпечувати швидку реакцію на звернення та скарги клієнтів.
13. Встановлення взаємозв'язку з гостинними асоціаціями та органами сертифікації для отримання рекомендацій та впровадження кращих практик у галузі готельного обслуговування.

Виконання цих рекомендацій допоможе готельно-ресторанному комплексу «7 днів» підвищити якість своїх послуг, задовольнити потреби клієнтів та збільшити конкурентоспроможність на ринку.

ВИСНОВКИ

У процесі написання роботи були зроблені наступні висновки.

У процесі надання послуг підприємства готельно-ресторанної сфери використовують наступні особливості:

1. Комплексність процесу надання послуг: Підприємства готельно-ресторанної сфери надають клієнтам комплекс послуг, який включає не тільки проживання, а й харчування, розваги, конференції тощо. Це вимагає координації різних аспектів та підтримки високого рівня обслуговування.
2. Важливість персоналу: У готельно-ресторанній сфері персонал є ключовим фактором успіху. Якість обслуговування, професійна компетентність та доброзичливість персоналу безпосередньо впливають на задоволення клієнтів та репутацію підприємства.
3. Важливість персоналізації: Клієнти готельно-ресторанних підприємств часто очікують персоналізованого обслуговування та індивідуального підходу до своїх потреб. Персонал повинен бути здатний враховувати індивідуальні вподобання та запити гостей, що вимагає високого рівня комунікаційних навичок та емпатії.
4. Важливість якості продукту та послуг: Гості готельно-ресторанних підприємств очікують високої якості як продуктів харчування, так і самого обслуговування. Підприємства повинні забезпечувати якісні

стандарти у всіх аспектах своєї діяльності, починаючи від придбання інгредієнтів до організації процесу подачі страв та обслуговування гостей.

Базою дослідження у практичному розділі роботи було обрано готельно-ресторанний комплекс ТОВ «7 днів» є самостійним суб'єктом господарювання, тобто юридичною особою, що керується в своїй діяльності законодавством України.

Система управління процесом обслуговування ТОВ «7 днів» складається з етапів: бронювання, прийом та реєстрація, врегулювання, обслуговування та від'їзд гостей.

Основною перевагою готельно-ресторанного комплексу «7 днів», безумовно у його розташування на об'їзній частині міста де проїжджає велика кількість автомобілів, що і забезпечує доступ для гостей міста.

Незважаючи на незначний штат персоналу, співробітники готельно-ресторанного комплексу «7 днів» досить добре та якісно виконують свою роботу із обслуговування клієнтів на високому рівні.

Особливістю забезпечення якості роботи готельно-ресторанного комплексу «7 днів» є високий рівень обслуговування клієнтів. В даному готельно-ресторанному комплексі забезпечено високий рівень комфортності і за рахунок його зручних меблів, створення належного мікроклімату. Якщо додати ще до цього достатньо високий рівень професіоналізму працівників закладу, то можна із впевненістю стверджувати, що даний заклад сфери гостинності надає відвідувачам послуги із дуже високого класу.

Щоб оптимізувати процес обслуговування у готелі «7 днів», можна вжити декілька заходів:

- Автоматизація процесів: використання сучасних програмних засобів для керування бронюванням номерів, обліку рахунків та інших процесів може допомогти зменшити час обробки даних та зменшити кількість помилок.

- Підвищення кваліфікації персоналу: надання регулярних тренінгів та семінарів персоналу з питань якості обслуговування може допомогти покращити рівень обслуговування.
- Створення системи зворотного зв'язку: регулярне опитування гостей та врахування їхніх пропозицій та скарг може допомогти виявити недоліки та покращити процес обслуговування.
- Розширення послуг: додавання нових послуг, таких як трансфери з аеропорту, екскурсії, прокат автомобілів, масаж та інші можуть покращити задоволення гостей та збільшити їхню лояльність до готелю.
- Регулярний ремонт та оновлення номерів та інфраструктури: це може допомогти зберегти конкурентоспроможність готелю та підтримувати високий рівень комфорту для гостей.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Амбросій О. І., Столяр Л. Г. Тенденції розвитку готельного господарства в Україні. *Вісник Національного університету водного господарства та природокористування*: зб. наук. праць / НУВГП. 2008. Вип. 4(44), ч. 4. С. 3-23.
2. Архипов В.В. Організація ресторанного господарства: навч. посіб. К.: Центр учбової л-ри, 2017. 280 с.
3. Бойко М. Г. Організація готельного господарства: підручник. К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2012. 494 с.
4. Брикова Т. М. Вплив пандемії COVID-19 на стан готельно-ресторанного бізнесу в Україні. Міжнародний науковий журнал «Інтернаука». *Серія: Економічні науки*. 2022. № 4. С. 9-16.
5. Бунтова Н. В. Кадрове забезпечення галузі туризму з урахуванням міжнародного досвіду: сайт. URL: <http://dspace.nbuv.gov.ua/handle/123456789/11786>. (дата звернення: 24.05.2023).
6. Валентинова Т. Проживання в готелі: звітуємо за правилами. *Все про бухгалтерський облік*. 2010. № 14. С. 34-35.

7. Вишуканий сервіс, комфорт і зручність. Харчова і переробна промисловість. К.: Кондор, 2021. 410 с.
8. Все про туризм. URL: http://tourlib.net/books_ukr/vt_dod8.htm (дата звернення: 24.05.2023).
9. Галаченко О. О. Аналіз діяльності підприємств готельної індустрії в сучасних умовах / О. О. Галаченко, Т. С. Незвещук-Когут, О. І. Графська, Н. М. Попадинець, Н. В. Білошкурська. *Український журнал прикладної економіки*. 2021. Т. 6, № 1. С. 142-148.
10. Готельний туризм в Україні: сучасний стан розвитку. URL: <http://osvita.ua/vnz/reports/management/15282>. (дата звернення: 24.05.2023).
11. Гутник О. Сучасні форми організації і роботи в готельному бізнесі. www.lnu.edu.ua/faculty/intrel/2008_24/11.pdf. (дата звернення: 24.05.2023).
12. Державна служба туризму і курортів України: офіційний сайт. URL: <http://www.tourism.gov.ua> (дата звернення: 24.05.2023).
13. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Заклади розміщування. Загальні вимоги»: сайт. URL: <http://dbn.co.ua/load/normativy/dstu/5-1-0-941>. (дата звернення: 24.05.2023).
14. Зубар Н.М. Логістика у ресторанному господарстві: навч. посіб. К.: Центр учбової л-ри, 2010. 312 с.
15. Іванова Л. Роль якості при формуванні маркетингової стратегії підприємствами готельного господарства. *Маркетинг в Україні*. 2009. № 3. С. 50-56.
16. Кільянова У. О., Пунга А. Т., Швагірева В. С. Оптимізація діяльності підприємств готельного бізнесу в умовах кризи. *Економіка. Фінанси. Право*. 2022. № 5(1). С. 27-31.
17. Коваленко О. Порядок встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання). *Все про бухгалтерський облік*. 2009. № 77. С. 13-15.

18. Лобанова В.А. Система прийняття рішень щодо управління персоналом великих підприємств готельного господарства. *Економічний часопис XXI*. 2011. № 3/4. С. 40-44.
19. Магалецький Г. Маркетингова політика підприємств готельного господарства України. *Персонал*. 2010. № 3/4. С. 80-85.
20. Мальська М. П., Рутинський М. Й., Паньків Н. М. Туризм у міжнародному і національному вимірах. Історія і сучасність: монографія. Львів: Вид. центр ЛНУ, 2008. 360 с.
21. Мархонос С. М., Турло Н. П. Туристична сфера як фактор підвищення інвестиційної привабливості регіону. *Економіка. Управління. Інновації*. 2022. № 1: сайт. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/eui_2012_1_30. (дата звернення: 24.05.2023).
22. Мельник Н.П. Сучасні підходи до розвитку туризму в Україні. URL: <http://hotel-school.com.ua/uk/info/2/2.html>. (дата звернення: 24.05.2023).
23. Нечаюк Л.І., Нечаюк Н. О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: навч. посіб. К.: Центр учбової л-ри, 2009. 344 с.
24. Опанащук Ю. Методичні засади дослідження якості готельних послуг. *Підприємництво, господарство і право*. 2018. № 10. С. 180-181.
25. Офіційна сторінка ТОВ «7 днів». URL: <http://www.7dniv.ua/ua/kyiv-hotel> (дата звернення: 24.05.2023).
26. Паска М., Гузенко І., Гузенко А., Холявка В., Радзімовська О. Інновації в готельно-ресторанній індустрії. *Humanities studies*. 2022. Вип. 12. С. 153-159.
27. Постірух О. Компанія Mastercard назвала найбільш відвідувані міста світу у 2017: сайт. URL: <https://newsroom.mastercard.com/eu/uk/newsbriefs/mastercard-nazvala-naibilsh-vidviduvani-mista>. (дата звернення: 24.05.2023).
28. Рябев А. А. Готельні та хостельні мережі: дослідження споживчого попиту. *Проблеми і перспективи розвитку підприємництва*. 2016. № 2(13), том 1. С. 94-101.

29. Рябєв А. А. Дослідження ринку споживчого попиту на прикладі готельних послуг. *Проблеми і перспективи розвитку підприємництва*. 2015. № 3(1), С. 31-35.
30. Рябєв, А. А. Аналіз стану готельного господарства регіонів України. *Проблеми і перспективи розвитку підприємництва: зб. наук. пр. [Електронний ресурс] / Харків. нац. автомоб.-дор. ун-т. Харків, 2020. № 1 (24). С. 169–185.*
31. Сахно Є. Ю., Дорош М. С., Гребенюк А. В. Менеджмент сервісу: теорія та практика: навч. посіб. К.: Центр учбової л-ри, 2010. 328 с.
32. Сич Є. М., Сугоняко Д. О. Взаємозв'язок туризму і транспорту та їх вплив на стан і розвиток людського капіталу. URL: www.economy.nauka.com.ua/index.php?operation. (дата звернення: 24.05.2023).
33. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах: підручник. К.: Альтерпрес, 2009. 447 с.
34. Стратегічний розвиток туристичного бізнесу: монографія / Ткаченко Т. І., Мельниченко С. В., Бойко М. Г. та ін.; за заг. ред. А. А. Мазаракі. К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2010. 596 с.
35. Ткаченко Т. І. Сталий розвиток туризму: теорія, методологія, реалії бізнесу. 2-ге вид., випр. та доповн. К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2009. 463 с.
36. Україна туристична: перспективи та реалії. URL: http://www.turkraina.info/publ/pro_turizm/ukrajina_turistichna_perspektivi_ta_realiji/10-1-0-129. (дата звернення: 24.05.2023).
37. Яценко М. С., Комарницька В. В. Проблеми функціонування готельного бізнесу в умовах воєнного стану. *Економіка. Фінанси. Право*. 2022. № 5(2). С. 33-36.
38. Mohn T. Travel Boom: Young Tourists Spent \$217 Billion Last Year, More Growth Than Any Other Group. URL: <https://www.forbes.com/sites/tanyamohn/2013/10/07/the-new-young-travelerboom/#7ee5d7cc4ff1>. (дата звернення: 24.05.2023).

39. The Green Key organization: сайт. URL: <http://www.greenkey.global>. (дата звернення: 24.05.2023).
40. The World Tourism Organization (UNWTO): сайт. URL: www.unwto.org. (дата звернення: 24.05.2023).

ДОДАТКИ

Додаток А

Таблиця А.1

Показники фінансово-господарської діяльності готельно-ресторанного комплексу ТОВ «7 днів»

Показник	Од. вим.	2021	2022
1	2	3	4
Дохід від реалізації послуг	тис. грн.	5220,00	5634,50
Рівень завантаженості номерного фонду	%	40,00	42,50
Чистий дохід	тис. грн.	3915,0	4281,45
Рівень чистого доходу	%	75,0	76,1
Загальний обсяг витрат	тис. грн.	3810,3	6336,6
Рівень витрат	%	72,99	72,88
Валовий прибуток	тис. грн.	104,70	176,17
Чистий прибуток	тис. грн.	73,29	123,32
Рентабельність надання послуг	%	1,40	2,18
Поточні витрати	тис. грн.		
- матеріальні затрати		372,00	20,00
- витрати на оплату праці	тис. грн.	1116,00	29,00
- соціальні відрахування	тис. грн.	343,00	3,00
- амортизація	тис. грн.	552,00	5,00

Додаток Б

Таблиця Б.1

Аналіз розподілу функцій управління ТОВ «7 днів» [25]

№ п/п	Назва посадової особи, підрозділу підприємства	Функції посадової особи, підрозділу підприємства	Завдання до вирішення
	Правління	- управління всією господарською діяльністю готелю;	- завдання управлінської, фінансової, експлуатаційної, фінансової діяльності в межах своїх повноважень
	Генеральний директор	- посередник між власниками підприємства й управлінським персоналом, з одного боку, і гостями підприємства – з іншого.	- завдання організації взаємозв'язку між структурними підрозділами
	Директор номерного фонду	- бронювання, реєстрація, розподіл номерів, надання гостям різних інформаційних послуг, стягування плати за проживання, ведення необхідної документації.	Приймає оперативні рішення у рамках своїх повноважень щодо прийому, розміщення та обслуговування клієнтів

		- ведення і підтримка в робочому стані бази даних	
	Директор з харчування	- організація харчування в номерах; - організація роботи ресторанів; - взаємозв'язок працівників ресторану та готелю.	- закупівля продуктів, доставка, зберігання, обробка та подача страв; - розробка меню; - контроль за дотриманням санітарних та гігієнічних норм при приготуванні їжі.
	Директор з маркетингу	- залучає до товарообігу продукцію підприємств виготовлювачів; - реагує на зміни, що відбуваються на ринку; - контроль товарних запасів; - контроль договорів поставок та закупівель.	- забезпечення готельного комплексу матеріально-технічними і виробничими ресурсами
	Директор фінансового відділу	- планування, організація, координування всієї діяльності готелю, а також підбір і розміщення кадрів, оцінювання виконання поставлених цілей.	- складання бухгалтерської звітності; - дотримання фінансової і договірної дисципліни; - аналіз фінансово-господарської діяльності; - складання бізнес-планів; - складання звітів, балансів і рахунків, прибутків і збитків; - підбір та прийом кадрів; - організація трудового процесу.

Продовження табл. Б.1

Директор інших напрямків	Організація та контроль якості надання додаткових послуг готелю	- підтримка в належному стані великої кількості номерів, сауни, салону краси, бенкетних залів.
--------------------------	---	--

Додаток В

Одномісний стандарт без сніданку ГК «7 днів»





Додаток Г
Таблиця Г.1

Послуги у ТОВ «7 днів»

Послуги	Опис
Загальні	• Допускається розміщення з домашніми тваринами • Безкоштовна парковка • Приватна автостоянка • Wi-Fi доступний на всій території
Сервіси	• Інтернет • Wi-Fi, Безкоштовний бездротовий доступ до Інтернету
Їжа та напої	• Ресторан • Обслуговування номерів • Бар • Сніданок у номері • Запаковані ланчі • Ресторан (блюда по меню)

	• Ресторан (• Снек-бар • Спеціальне дієтичне меню (за запитом)
Басейни та оздоровчі послуги	• Сауна • Фітнес-центр • Оздоровчий спа-центр • Масаж • Гідромасажна ванна
Транспорт	• Прокат автомобілів • Послуги трансферу (за додаткову плату) • Трансфер з/до аеропорту (за додаткову плату)
Стійка реєстрації	• Цілодобова стійка реєстрації гостей • Доставка преси • Експрес-реєстрація заїзду/виїзду • Сейф • Послуги квиткової каси • Камера зберігання багажу • Банкомат на території готелю • Послуги консьєржа
Зони загального користування	Тераса
Розваги та сімейні послуги	Няня/Послуги по догляду за дітьми
Послуги прибирання	• Пральня • Хімчистка • Прасування одягу • Чистка взуття
Послуги бізнес-центра	• Конференц-зал/Бенкетний зал • Бізнес-центр • Факс/Ксерокопіювання

Продовження табл. Г.1

Різне	• Номери для некурців • Номери/зручності для осіб з обмеженими фізичними можливостями • VIP послуги • Люкс для молодят • Ліфт • Звуконепроникні номери • Опалення • Спеціальні номери для алергіків • На всій території готелю та у номерах заборонено курити • Кондиціонер • Місця для куріння
-------	---