


МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ

Факультет готельно-ресторанного та туристичного бізнесу імені проф. В.Ф. Доценка  
Кафедра готельно-ресторанної справи

«До захисту в ЕК»  
Декан факультету  
  
(підпис) Віра ЦИРУЛЬНІКОВА  
(ім'я і прізвище)

«13» листопада 2025 р.

«До захисту допущено»  
Завідувач кафедри  
  
(підпис) Лариса ШАРАН  
(ім'я і прізвище)

«13» листопада 2025 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА  
НА ЗДОБУТТЯ ОСВІТНЬОГО СТУПЕНЯ БАКАЛАВРА

зі спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа  
(код та назва спеціальності)

освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа»

на тему: «Удосконалення системи управління розвитком готельного підприємства»

Виконав: здобувач 5 курсу, групи ЗГС-5-1

Царюк Єлизавета Русланівна  
(прізвище, ім'я, по батькові повністю)

  
(підпис)

Керівник Кирпиченкова Оксана Миколаївна  
(прізвище, ім'я, по батькові повністю)

  
(підпис)

Рецензент Ірина МЕЛЬНИК  
(ім'я і прізвище)

  
(підпис)

Я, як здобувач(ка) Національного університету харчових технологій розумію і підтримую політику університету з академічної доброчесності. Я не надавав(-ла) і не одержував(-ла) недозволеної допомоги під час підготовки цієї роботи. Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне джерело.

Здобувач

  
(підпис)

Київ – 2025 р.

## НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ

Факультет готельно-ресторанного та туристичного бізнесу імені проф.

В.Ф.Доценка Кафедра готельно-ресторанної справи

Освітній ступінь бакалавр

Спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа


(шифр і назва)

Освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»

(назва)

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

Завідувач кафедри ГРС

 Лариса ШАРАН

“ 04 ” грудня 2024 року

### ЗАВДАННЯ

#### НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧА

Царюк Єлизавети Русланівни

(прізвище, ім'я, по-батькові)

1. Тема роботи «Удосконалення системи управління розвитком готельного підприємства»

керівник роботи Кирпіченкова Оксана Миколаївна, к.т.н., доцент

(прізвище, ім'я, по-батькові, науковий ступінь, вчене звання)

затверджені наказом вищого навчального закладу від “04” грудня 2024 року № 991-КС







2. Термін подання здобувачем роботи 27 січня 2025 року

3. Вихідні дані до роботи удосконалення системи управління розвитком у готельному підприємстві «Парус» м. Київ

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) Вступ; Розділ 1 Готельний бізнес у м. Київ: стан, виклики, перспективи; Розділ 2 Характеристика готельного підприємства «База відпочинку «Парус»; Розділ 3 Удосконалення системи управління розвитком готельного підприємства «База відпочинку «Парус»; Висновки та пропозиції; Список використаної літератури та інтернет-ресурсів; Додатки

5. Перелік графічного матеріалу

## 6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
Розділ 1	Кирпіченкова О.М., доцент	 4.12.24 р.	 16.12. 24 р.
Розділ 2	Кирпіченкова О.М., доцент	 17.12.24 р.	 02.01.25 р.
Розділ 3	Кирпіченкова О.М., доцент	 03.01.25 р.	 21.01.25 р.

7. Дата видачі завдання 4 грудня 2024 року

## КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	ВСТУП РОЗДІЛ 1 ГОТЕЛЬНИЙ БІЗНЕС У М. КИЇВ: СТАН, ВИКЛИКИ, ПЕРСПЕКТИВИ	4.12-16.12.2024 р.	Виконано
2	РОЗДІЛ 2 ХАРАКТЕРИСТИКА ГОТЕЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА «БАЗА ВІДПОЧИНКУ «ПАРУС»	17.12.2024-02.01.2025 р.	Виконано
3	РОЗДІЛ 3 УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ РОЗВИТКОМ ГОТЕЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА «БАЗА ВІДПОЧИНКУ «ПАРУС»	03.01-21.01.2025 р.	Виконано
4	ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ. СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ІНТЕРНЕТ- РЕСУРСІВ. ДОДАТКИ	22.01-25.02.2025 р.	Виконано
5	Подання кваліфікаційної роботи на кафедрі	27.02.2025 р.	Виконано

Здобувач

  
(підпис)

Єлизавета ЦАРЮК

Керівник роботи

  
(підпис)

Оксана КИРПІЧЕНКОВА

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ**  
**ІНФОРМАЦІЙНА КАРТКА**  
**НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ**

**Здобувача:** Царюк Єлизавети Русланівни

*факультет готельно-ресторанного та туристичного бізнесу  
імені проф. В.Ф. Доценка*

*заочна форма здобуття освіти, спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа,  
освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»*

**Тема роботи:** «Удосконалення системи управління розвитком готельного підприємства»

Керівник роботи: Кирпіченкова Оксана Миколаївна, к.т.н., доцент

Дата захисту “.....” лютого 2025 р.

Робота захищена з оцінкою \_\_\_\_\_

**АНОТАЦІЯ**

Кваліфікаційна робота спрямована на вирішення проблемних питань, пов'язаних з удосконалення системи управління розвитком готельного підприємства в умовах військового стану в Україні.

Метою кваліфікаційної роботи є аналіз та оцінка системи управління розвитком готельного підприємства та розробка заходів щодо її вдосконалення в умовах цифровізації.

Для досягнення мети у кваліфікаційній роботі досліджено розвиток міжнародної індустрії гостинності в сучасних умовах та війни в Україні і проаналізовано динаміку розвитку готельного бізнесу Дарницького району та м. Київ протягом 2021-2023 років. Також було зроблено аналіз сучасних технологій управління в готельному підприємстві. Наведені загальні відомості про готельне підприємство «База відпочинку «Парус», зроблено аналіз його фінансово показників діяльності та проведено оцінку системи управління розвитком. Надано пропозиції щодо використання технологій в організації просування готельного підприємства «База відпочинку «Парус», запропоновано впровадження нової

системи з управління працівниками та розвиток готельного підприємства з покращенням послуг, які надаються. В підсумку розраховано економічну оцінку впливу заходів з удосконалення розвитку на фінансові результати.

Кваліфікаційна робота складається із вступу, трьох розділів, висновків та додатків. Обсяг дипломної роботи становить 54 стор., 12 рис., 18 табл., 25 дж., 1 додаток.

Ключові слова: готельна індустрія, управління розвитком, готельне підприємство, персонал, послуга.

## ABSTRACT

The qualification work is aimed at addressing challenges related to improving the management system for the development of a hotel enterprise under martial law in Ukraine.

The purpose of the qualification work is to analyze and evaluate the management system for the development of a hotel enterprise and to develop measures for its enhancement in the context of digitalization.

To achieve this goal, the study examines the development of the international hospitality industry under modern conditions and the impact of the war in Ukraine, analyzes the dynamics of the hotel business in Kyiv's Darnytskyi District and the city of Kyiv during 2021–2023, and reviews modern management technologies in the hotel sector. General information about the hotel enterprise *Recreation Center "Parus"* is provided, including an analysis of its financial performance and an evaluation of its development management system. Proposals are presented for utilizing technologies in promoting *Recreation Center "Parus"*, implementing a new employee management system, and advancing the enterprise through service improvements. Finally, an economic assessment of the impact of development enhancement measures on financial outcomes is calculated.

The qualification work consists of an introduction, three chapters, conclusions, and appendices. The thesis spans 54 pages, includes 12 figures, 18 tables, 25 sources, and 1 appendix.

**Keywords:** hotel industry, development management, hotel enterprise, personnel, service.

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП.....</b>	<b>7</b>
<b>РОЗДІЛ 1 ГОТЕЛЬНИЙ БІЗНЕС У М. КИЇВ: СТАН, ВИКЛИКИ, ПЕРСПЕКТИВИ.....</b>	<b>9</b>
1.1 Розвиток міжнародної індустрії гостинності в сучасних умовах та умовах війни в Україні.....	9
1.2 Готельний бізнес Дарницького району та м. Київ.....	14
1.3 Аналіз сучасних технологій управління в готельному підприємстві.....	20
<b>РОЗДІЛ 2 ХАРАКТЕРИСТИКА ГОТЕЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА «БАЗА ВІДПОЧИНКУ «ПАРУС» .....</b>	<b>24</b>
2.1 Загальна відомості.....	24
2.1.1 Юридична інформація.....	24
2.1.2 Характеристика послуг.....	25
2.1.3 Структура підприємства та персонал.....	28
2.2. Аналіз фінансово-економічних показників діяльності готельного підприємства «База відпочинку «Парус».....	30
2.3 Оцінка системи управління персоналом.....	32
<b>РОЗДІЛ 3 УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ РОЗВИТКОМ ГОТЕЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА «БАЗА ВІДПОЧИНКУ ПАРУС» .....</b>	<b>35</b>
3.1 Пропозиції щодо використання технологій в організації просування готельного підприємства «База відпочинку «Парус».....	35
3. 2 Фінансовий аналіз пропозицій для готельного підприємства.....	37
3.2 Розробка системи мотивації та розвитку працівників готельного підприємства .....	39
3.3 Розвиток готельного підприємства за допомогою вдосконалення послуг ....	41
<b>ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ .....</b>	<b>44</b>
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ІНТЕРНЕТ-ДЖЕРЕЛ .....</b>	<b>46</b>
<b>ДОДАТКИ.....</b>	<b>49</b>

## ВСТУП

У сучасних умовах, що характеризуються динамічними змінами зовнішнього середовища та загостренням конкурентної боротьби, автоматизація операційних процесів трансформується з потенційної переваги в об'єктивну вимогу ефективного функціонування суб'єктів господарювання. Сучасний етап розвитку глобального ринку демонструє тенденцію до масового впровадження автоматизованих систем у різних галузях, спрямованого на оптимізацію управлінських та виробничих процедур. Індустрія готельного менеджменту не є винятком із цього контексту.

Такі ключові аспекти діяльності, як автоматизація процедур резервування, систематизація комунікаційної взаємодії з клієнтською базою, моніторинг життєвого циклу надання послуг та визначення поточних тенденцій ринку, реалізуються шляхом інтеграції спеціалізованих програмних комплексів та інформаційно-аналітичних платформ.

Сфера готельно-туристичних послуг є сферою інтенсивного розвитку технологічних інновацій, що зумовлено двома стратегічними пріоритетами суб'єктів ринку: максимізація обсягів продажів за рахунок розширення охоплення клієнтів та забезпечення лояльності споживачів через формування довготривалих термінові комерційні відносини. Такі цілі навряд чи можуть бути досягнуті без застосування нових інструментів, оскільки конкурентоспроможність на ринку, що особливо вимагає, вимагає від підприємств одночасно модернізувати свої технологічні бази та парадигми управління в періоди економічної нестабільності.

На сучасному етапі розвитку індустрії готельно-туристичних послуг важко розглядати функціонування готелів, мотелів чи туристичних агентств без інтегрованих інформаційних систем, оскільки комп'ютерні технології виступають критичним каталізатором прогресу в галузі, забезпечуючи операційну ефективність та стратегічну конкурентоспроможність. Ця взаємозалежність обумовлює наукову релевантність дослідження методологій оптимізації системи управління розвитком готельного підприємства. Такі методології мають інтегрувати нові технологічні рішення, спрямовані як на масштабування

економічної діяльності, так і на трансформацію бізнес-процесів у результаті автоматизації, аналітики даних і цифрової адаптації до викликів і тенденцій ринку.

**Метою кваліфікаційної роботи** є аналіз та оцінка системи управління розвитком готельного підприємства та розробка заходів щодо її вдосконалення.

В процесі дослідження поставлено виконання ряду завдань:

- Проаналізувати розвиток міжнародної індустрії гостинності у світі та Україні;
- Проаналізувати динаміку розвитку готельного бізнесу у Дарницькому районі та м. Київ протягом 2021-2023 років;
- Провести аналіз сучасних технологій управління системи розвитком у готельному підприємствах;
- Навести загальні відомості про готельне підприємство «База відпочинку «Парус»;
- Надати пропозиції щодо використання системи управління розвитком в готельному підприємстві «База відпочинку «Парус»;

**Предмет дослідження:** система управління розвитком готельного підприємства на прикладі «Бази відпочинку «Парус».

**Об'єкт дослідження:** складові системи управління розвитком готельним підприємством «База відпочинку «Парус».

**Методи дослідження:** теоретичні (аналіз літературних джерел, нормативних документів), аналітичні методи (SWOT аналіз діяльності підприємства, звітності підприємства).

**Структура кваліфікаційної роботи.** Робота складається з вступу, трьох розділів з підрозділами, висновків, списку використаних джерел що налічує 38 найменувань та додатків. Робота ілюстрована 18 таблиці та 12 рисунками.

## РОЗДІЛ 1

### ГОТЕЛЬНИЙ БІЗНЕС У М. КИЇВ: СТАН, ВИКЛИКИ, ПЕРСПЕКТИВИ

#### 1.1 Розвиток міжнародної індустрії гостинності в сучасних умовах та умовах війни в Україні

Світова індустрія туризму на сьогоднішній день перебуває у жорстких умовах конкуренції за кожного гостя та вимушена реагувати з високою швидкістю на зовнішні зміни умов ведення бізнесу [1]. Ситуація у світі, з урахуванням економічної нестабільності та політичних загострень, є проблематичною, але туристичний бізнес твердо продовжує активно розвиватися, не зважаючи ні на що. Зростання попиту на туризм призвело до розвитку пропозицій, що надаються готельними підприємствами по всьому світу.

Бізнес готельних підприємств є одним з найбільш швидко розвинених галузей, котра приносить близько 6% світового валового внутрішнього продукту та ще приблизно 5% від усіх податкових надходжень. Розвинення готельного бізнесу впливає на розвиток інших галузей, які пов'язані з цією сферою. Такі галузі, як: міжнародний бізнес продажу товарів, логістична промисловість, торгівля, інформаційні технології, будівництво, сільськогосподарська діяльність, б'юті-послуги, послуги здоров'я, виробництво товарів для споживання, тощо [2].

Беручи до уваги пізнаваність бренду, класифікацію засобів розміщення, рівень послуг, які надають готельні підприємства, можна зробити висновок, що на приблизно 10 туристів припадає по 3 робочих місця, які пов'язані з виробництвом та наданням послуг з обслуговування, два робочих місця, які надають послуги туристичних напрямлень (туристичні агенції, транспортні компанії, тощо)

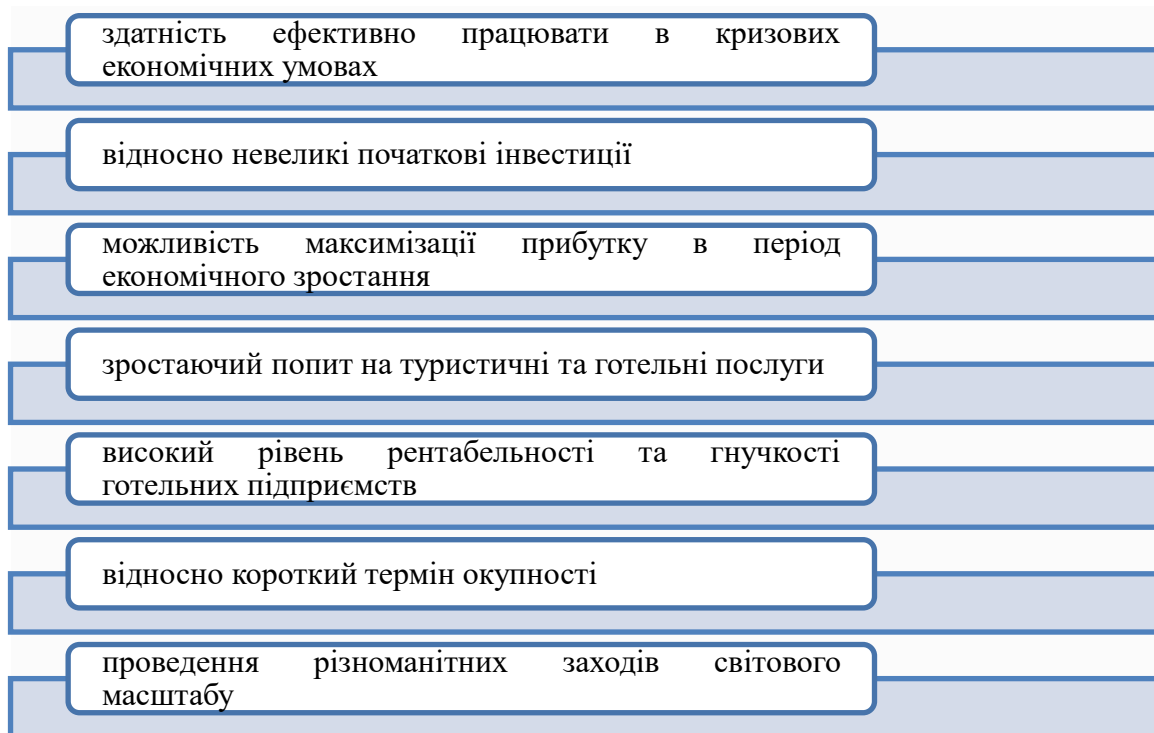
Готельна індустрія – одна з найбільш поширених сфер для ведення бізнесу, незважаючи на труднощі, які можуть виникнути на початку створення бізнесу та подальше його ведення. Сьогодні світова готельна індустрія налічує у собі близько 400 тисяч різних типів готелів з більш ніж 30 мільйонами ліжко-місць для туристів різних категорій. Загальний номерний фонд зростає протягом останні 20 років та стабільно розвивається на 3-4% на рік, що є хорошим показником для ведення бізнесу [3].

Готельна індустрія України також слідкує за тенденціями розвитку та інновацій у сфері готельного бізнесу. Рівень туризму в Україні зміг здолати неабиякі труднощі за останні роки. Пандемія 2019-2020 років зменшила потік туристів, готельні підприємства зазнали величезних збитків, частина з них не витримавши навантаження закрилася, інші ж навпаки, адаптувалися та розвинулися. З початку 2022 року готельна індустрія України знову зазнала величезних труднощів у зв'язку з початком повномасштабного вторгнення, потік іноземних туристів різко впав, внутрішній туризм довго відновлювалася та лише на період 2023-2024 років показники почали зростати. Наразі, готельні підприємства України зробили все можливе, щоб адаптуватися на умови сьогодення та надати гостям безпеку та комфорт під час подорожей та відпочинку [4].

Проблеми, котрі включають у себе загрозу для туристичного бізнесу неможливо виправити його власниками, вони залежать від політичних та економічних обставин з якими стикаються кожного дня. До цього переліку входять: терористичні акти, нестабільна політична ситуація у світі, економічна нестабільність та коливання курсів валют, війни, тощо [4].

Популярні раніше курорти також зазнають збитків. Такі курортні країни світу, як: Туреччина, Єгипет, Греція, Таїланд також мають коливання у веденні бізнесів, але працюють незважаючи на ці проблеми та надалі приносять великий вклад у туристичний бізнес [5].

Бізнесмени різних країн обирають ведення саме готельного бізнесу через ряд причин, які представлено на рис. 1.1



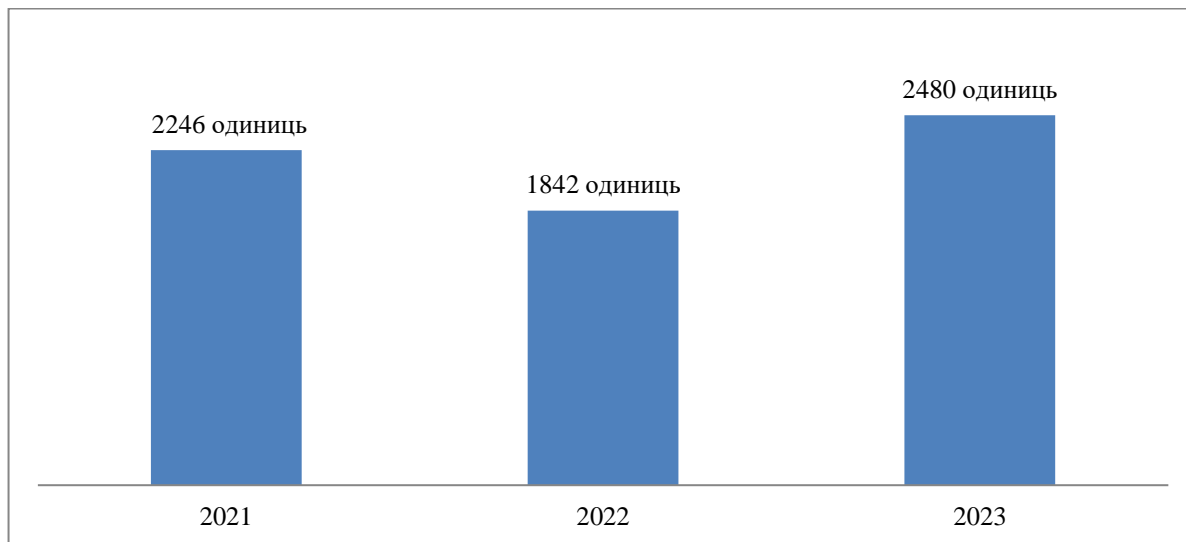
**Рис. 1.1 - Основні причини вибору готельного бізнесу**

*Джерела: [5]*

На сьогоднішній день на ринку готельної індустрії представлені різноманітні засоби розміщення, їх формати та цінова політика, які можуть догодити найрізноманітнішому списку потреб та побажань гостя. Готельна індустрія складається з таких форматів розміщення, як: готелі, готельні підприємства, готельно-ресторанні комплекси, гостьові будинки, міжнародні мережі готелів з відомим ім'ям, хостели, мотелі, клубні готелі, пляжні готелі, бутик-готелі, міні-готелі, капсульні готелі, пансіонати, санаторії, туристичні бази, бунгало, кемпінг, котеджі, тощо.

Основна мета діяльності готельного бізнесу – прибуток, який напряду залежить від туристів та гостей, які зупиняться у готельному підприємстві. Задля того, щоб збільшити попит на готельне підприємство, власники розробляють стратегії удосконалення послуг, їх розширення, збільшують реалізацію цих послуг, але виконуючі усі ці дії вони стикаються з конкуренцією на ринку [6].

На рис. 1.2 представлена кількість відкриття готельних підприємств за період 2021-2023 років.



**Рис. 1.2 - Динаміка відкриття нових готелів у світі в період 2021-2023 рр.**

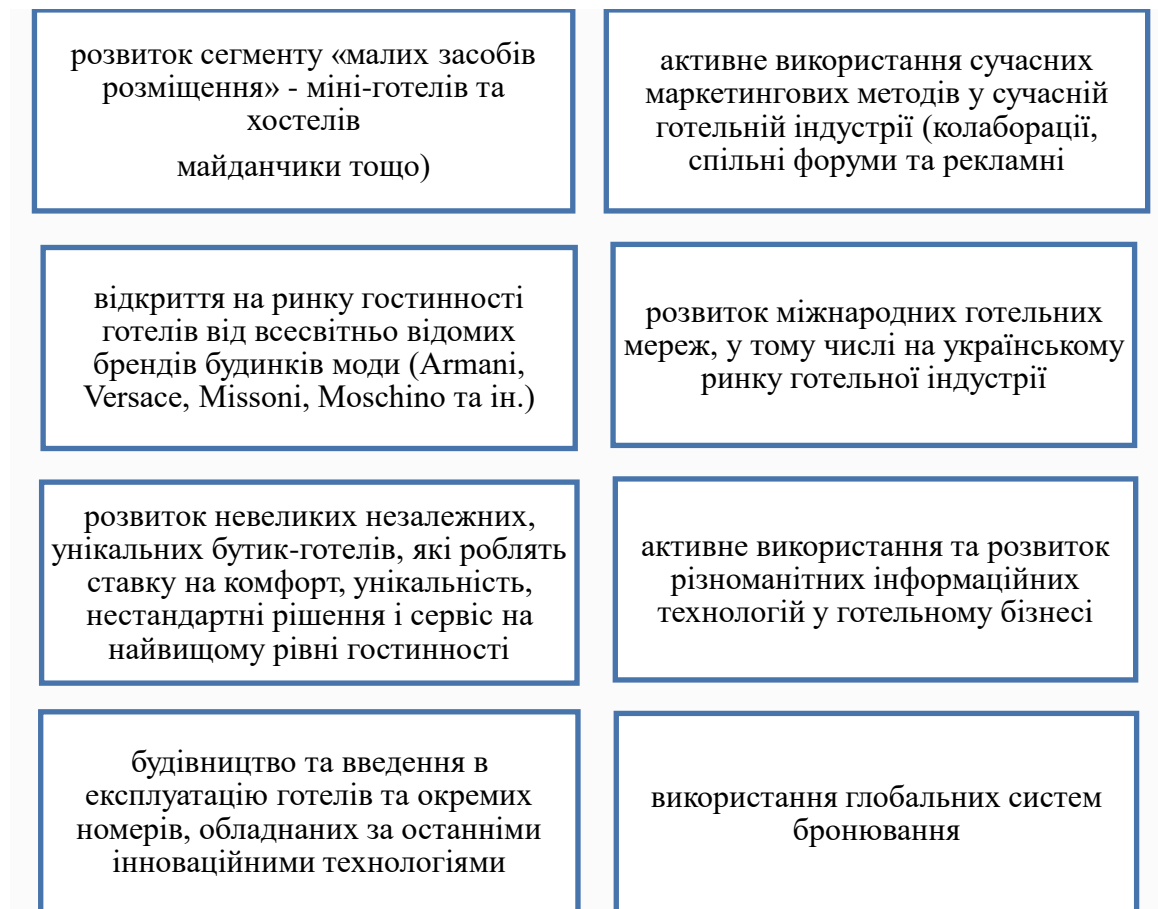
*Джерела: [7]*

Виходячи з рис. 1.2 можна побачити, що за 2021 рік було відкрито 2246 нових готельних підприємств, але у 2022 році показники стали меншими, через зовнішні обставини, які повпливали на розвиток індустрії. У 2023 році показники збільшились, знову демонструючи зростання попиту на індустрію гостинності.

На конкурентоспроможність впливає чималий ряд різних факторів. Потенційні власники готельних підприємств перед відкриттям мають врахувати такі аспекти для відкриття, як: географічне розташування підприємства, інфраструктура для зручності гостей та поставок, наявність туристичних місць та пам'яток, класифікація готельного підприємства, обсяг номерного фонду, інноваційні технології, які будуть впровадженні, вартість одного номеру, матеріально-технічне оснащення, перелік, унікальність та якість надаваних готельних послуг, кваліфікація персоналу та його кількість, аналіз потенційних конкурентів поблизу. Перелік даних факторів дуже впливає на відкриття підприємства. Важливо розробити послуги, які будуть виділятися серед конкурентів та продумати маркетингові ідеї, які будуть впровадженні. У наш час туристи звикли отримувати якість послуг високого рівня, незалежно від пізнаваності готельних підприємств. Саме гості визначають чи буде готельне підприємство популярним та чи захочуть вони спробувати вибрати у ньому проживання та повернутися знову. Тому конкуренція є рушієм прогресу у

готельній індустрії та змушує власників активно та досконало розвиватися у цій сфері [8].

Сучасні тенденції розвитку у світовій індустрії готельного бізнесу відзначені на рис. 1.3



**Рис. 1.3 - Тенденції розвитку світової готельної індустрії**

*Джерела: [9, 23]*

На розвиток тенденцій у світовій індустрії вплинув розвиток міні-готелів, хостелів, капсульних готелів, котрі набули своєї популярності через бюджетний туризм, який активно набирає популярність. Використання маркетингових методів розвиває бренд на міжнародній арені та робить його популярним серед мандрівників. Будинки моди перейшли на відкриття власних готельних підприємств, що розвинулися у іншій сфері, яка кардинально відрізняється від їх основної. Міжнародні готельні мережі розвиваються у більших масштабах у різних куточках світу, щоб охопити більший потік гостей. Бутік-готелі стали унікальними у готельній індустрії через свій підхід до ведення бізнесу у цій сфері. Інноваційні технології впроваджуються у готельні підприємства різних масштабів та категорій,

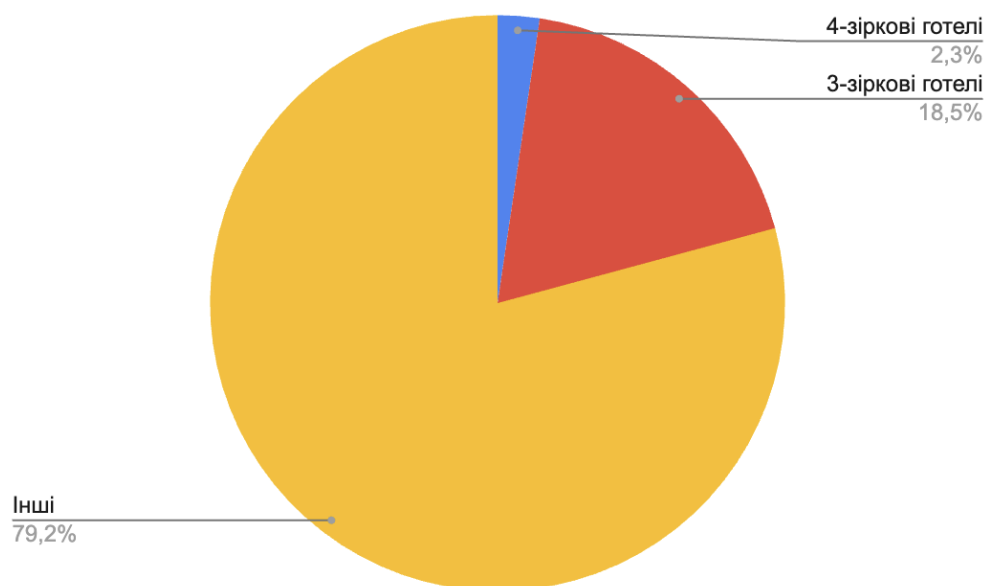
щоб задовільнити гостей, їх побажання та примхи. Інноваційні технології закладають ідею створення та будівництва готельних підприємств. Використання глобальних систем бронювання підвищує рівень обслуговування гостей. Цей перелік сучасних тенденцій робить великий вклад у розвиток готельної індустрії по всьому світу.

## 1.2 Готельний бізнес Дарницького району та м. Київ

Дарницький район – один з районів Києва на лівому березі Дніпра. У даному районі багато промислових об'єктів та об'єктів критичної інфраструктури, тому назвати його туристичним не можна. Поміж цим район також є спальним тому розвиток готельного підприємства у ньому низький. Одні з популярних варіантів готельних підприємств у Дарницькому районі – оренда 3-зіркових готелів, будинків на березі Дніпра та оренда апартаментів подорожувати.

На сьогоднішній день Дарницький район налічує 298 готельних підприємств різних типів. З них 7 4-зіркових та 55 категорії три зірки, останні включають у себе апартаменти, мотелі, будинки для відпочинку.

Для кращого розуміння наведено діаграму у відсотковому співвідношенні.



**Рис. 1.4 – Співвідношення готельних підприємств у Дарницькому районі міста Київ**

*Джерело: [10,11]*

Для повного опису готельної діяльності у Дарницькому районі нижче представлена таблиця з готелями, які мають найвищі оцінки серед гостей столиці та відпочиваючих у Дарницькому районі міста Київ.

**Таблиця 1.1 – Кращі готельні підприємства Дарницького району за відгуками**

Назва готельного підприємства	Адреса	Класифікація	Ціна, грн. за двох дорослих осіб
ONOVO Dendra Hotel	Бориспільське шосе, 18 км, Київ, 02121	4 зірки	Від 4 500
Domik na Ozere	40 Північно-Степова, Київ, 02000	Гостьовий будинок	Від 5 500
SunLake Hotel Osokorki	вулиця Центральна, 88 Київ, 02000	3 зірки	Від 936
PracticOtel	Харківське шосе, 177/1, 02000	3 зірки	Від 1296
Spa-Hotel Myslyvskiy Dvir	вулиця Дениса Антіпова, 49 Київ, 02000	3 зірки	Від 2727, сніданок включено
ArArAt-OSOKORKI Hostel KYIV	Вулиця Срібнокільська 1, під'їзд 1, поверх 9, кв. 60, Київ, 02095,	Хостел	Від 444
Raziotel Kyiv (Boryspilska)	177/1 Харківське шосе, Київ, 02000	2 зірки	Від 1 953
MISTO capsule hotel	вулиця Центральна, Київ, 02132	Капсульний готель	Від 1 600
Mini Hotel On Poznyaky	вулиця Олександра Мишуги, 12, Київ, 02000	Апартаменти	Від 1 249
Bortnichi House	2-й Бортницький провулок, 17, Київ, 02088	Гостьовий будинок	Від 1 782, сніданок включено

*Джерело [12, 13]*

До переліку готельних підприємств увійшли різні категорії на основі позитивних відгуків гостей. Тобто, можна зробити висновок, що гості не дотримуються певної категорії, а надають перевагу різним типам готельних

підприємств для відпочинку у Дарницькому районі. Так найвищу оцінку з представлених готельних підприємств має SunLake Hotel Osokorki, які є 3-зірковим готелем, але якість наданих послуг відмічена гостями, як відмінна та нарікання відсутні, також відмічена хороша робота персоналу та комфортні умови проживання. З відмічених недоліків – поганий інтернет [11, 12].

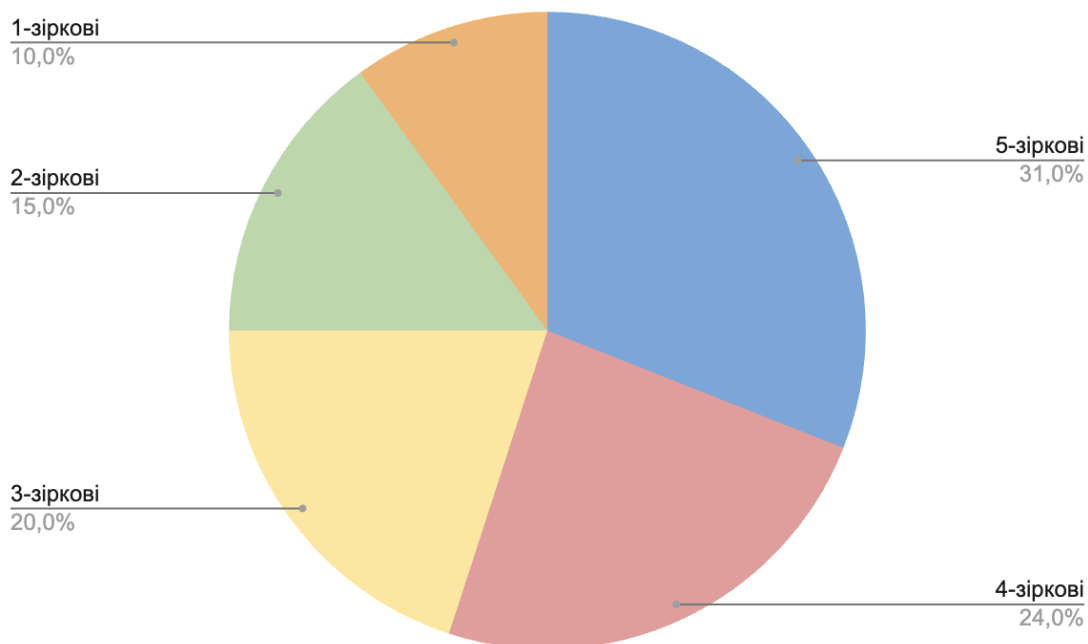
Готель з найменшою кількістю позитивних відгуків є чотирьох зірковий готель ONOVO Dendra Hotel. Серед відгуків нарікання на співвідношення ціна-якість та комфорт умов проживання. Незважаючи на те, що готель має найвищу класифікацію у районі це не дало йому переваги у виборі гостей та змушує замислитися перед тим, як бронювати номер та навіть спробувати проживати у даному готелі [12, 13].

Готельні підприємства Дарницького району втратили частину своїх гостей через загострення ракетних обстрілів та атак БПЛА, які становлять пряму небезпеку для відпочиваючих. На жаль, не всі підприємства можуть зробити у себе укриття або воно може бути далеко, що також викликає суттєві незручності для гостей.

Частина готельних підприємств не витримала виклики блекаутів та закрилась через нерентабельність та відсутність можливості придбати необхідне обладнання для безперебійної роботи. Підприємства, котрі змогли вистояти та функціонують, роблять чималий вклад у економіку міста та розвиток туристичного бізнесу, що є одною з найголовніших похвал.

У Києві туризм має достатній потенціал та всі можливості для успішного і сталого розвитку.

На рис. 1.5. наведено розподіл заповненості готельних підприємств в Києві за період 2023 року.



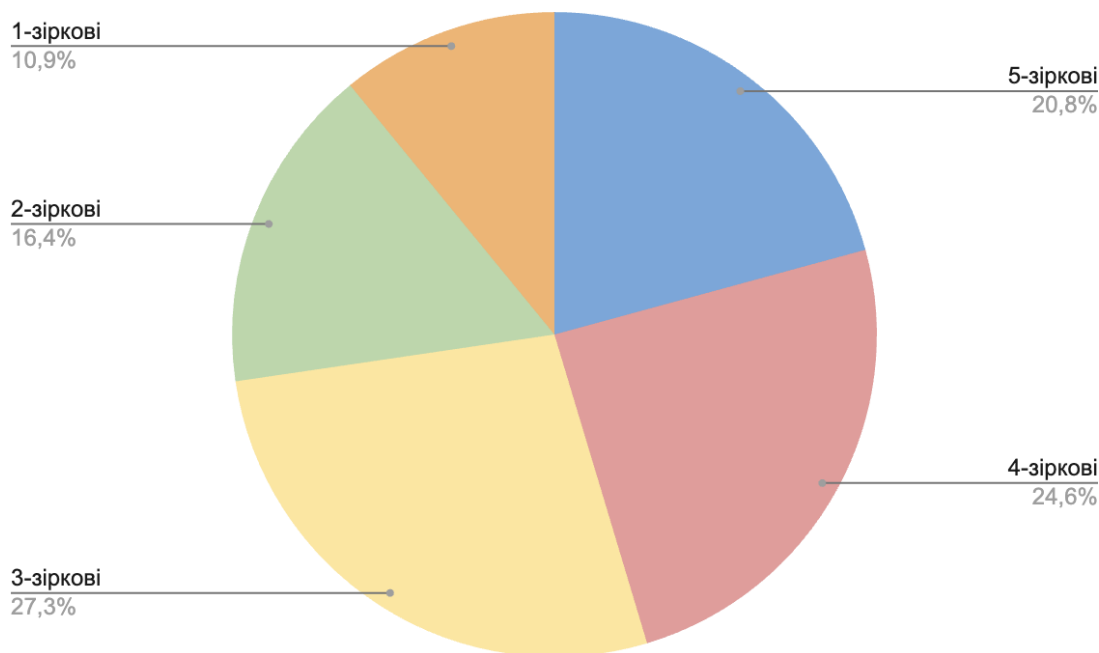
**Рис. 1.5 – Розподіл заповненості готельних підприємств в Києві за період 2023 року**

*Джерело: [14, 15]*

Об'єднуючи дані, можна виділити рівні заповнюваності за класифікацією готелів у Києві за 2023 рік. 5-зіркові готелі мали вищу вартість номерів і стабільнішу наповненість (близько 31%), тоді як інші категорії (3-4 зірки) мали нижчі показники, близько 24% в середньому. Готелі класифікацією 2 та 1 зірка мали по 15 та 10% завантаженості.

Важливу роль відіграло те, що готелі найвищих категорій були міжнародними готелями з гучними іменами, їм вдалося зберегти свою пізнаваність не дивлячись на воєнний стан у країні та продовжити свою роботу. Але докладені зусилля у плані додаткових безпекових мір та адаптація до умов роботи також не залишилися непоміченими залучивши нових гостей.

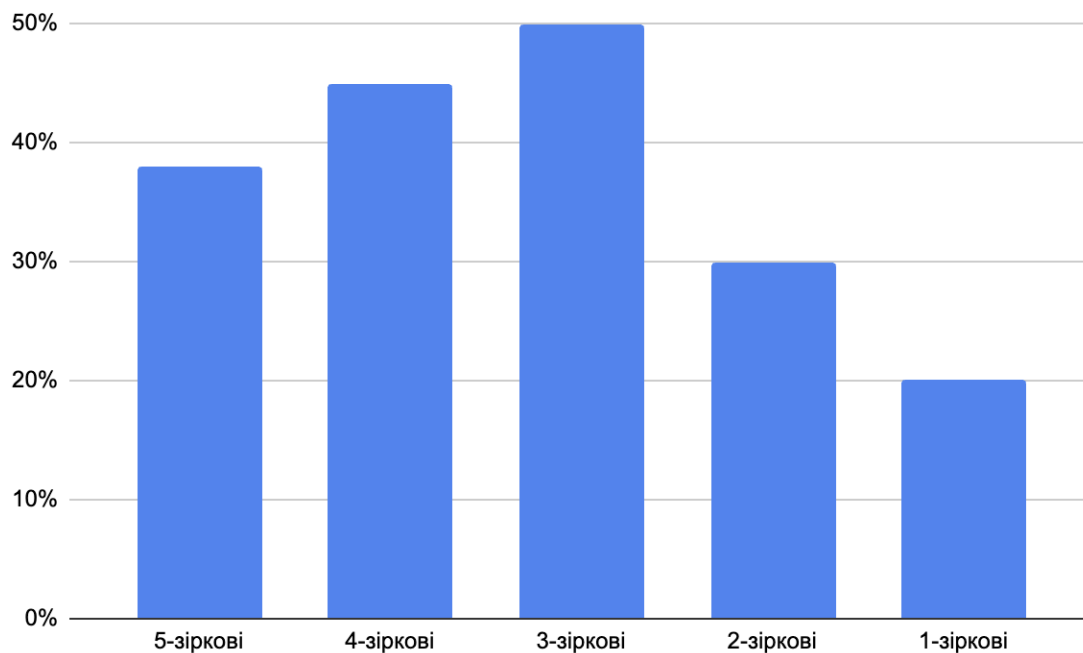
Для порівняння, на рисунку 1.8 наведена діаграма за наповненістю готелів за період 2024 року.



**Рис. 1.6 – Розподіл наповненості готельних підприємств в Києві за період 2024 року**

*Джерело: [14]*

За період 2024 року туристична відвідуваність зросла у порівнянні з 2023 роком. Київ став більш захищеним та підготовленим до різного роду проблем, що стимулює зростання кількості туристів та відновлення туристичної галузі у столиці. Готельні підприємства змогли створити власні укриття, закупити генератори та провести безперебійний інтернет. На рисунку 1.9 представлена середня наповненість готелів різних категорій за період 2024 року у відсотках.



**Рис. 1.7 – Середня заповненість готелів на період 2024 року у місті Київ**  
*Джерело: [14, 16]*

На діаграмі помітно, що найбільшим попитом користуються 3-зіркові готелі, адже саме вони складають найбільшу частину в Україні, зокрема у Києві. Готелі користуються найбільшим попитом для внутрішнього туризму та мають доступні ціни для проживання та харчування.

Готелі 5 та 4 зірок мають популярність серед дипломатів, іноземці та гостей з вищим рівнем доходу, аніж більша частина людей. Наразі відвідування Києва дипломатами та іноземцями є невід’ємною частиною для подальшої долі України на міжнародній арені, тому ці готелі надають вищий рівень послуг для гостей [18].

Готелі категорії 1 та 2 зірки мають низьких попит через обмежений спектр послуг та рівень якості обслуговування. Такі готелі доступні для туристів з обмеженим бюджетом та надають у більшості випадків мінімальний набір необхідних умов для проживання [19]. У таблиці 1.2 наведено характеристику туристів, які частіше приїжджали до Києва за період 2023-2024 років.

**Таблиця 1.2 – Характеристика туристів**

Категорія туристів	Мета візиту
Іноземні туристи	Відвідування столиці України, ознайомлення з культурою та історією, дипломатичні поїздки

Внутрішні туристи	Відвідування столиці для відпочинку та розвитку
Подієві туристи	Туристи, які приїжджають на певні події: концерти, виставки, екскурсії
Медичні туристи	Для відвідування конференцій та набуття нових знань
Гастрономічні туристи	Відвідування кращих закладів Києва для пізнання кращих закладів ресторанного господарства
Туристи з активними видами відпочинку	Туристи, які приїжджають з метою активного розвитку та відпочинку з відвідуванням кращих місць для відпочинку

*Джерело: [19]*

Туристи, які відвідають столицю є категорії різних представників та мета їх поїздок дуже різноманітна. Київ – місто контрастів та різного спектру інтересів для мешканців та гостей столиці, котрий з кожним роком розвивається та удосконалюється для того, щоб посідати перші місця для відпочинку серед іноземних та внутрішніх гостей.

### 1.3 Аналіз сучасних технологій управління в готельному підприємстві

Для покращення роботи готельних підприємств використовують сучасні технології у багатьох спектрах роботи готельних підприємств. Найчастіше використовувані системи реєстрації та бронювання, системи обліку, спеціалізовані програми для управління персоналом, тощо. Наразі готельні підприємства прагнуть удосконалити наявні системи та збільшити власну цифровізації для того, щоб гостям, які записуються у їх готелях, було комфортніше. Конкуренція прямо впливає на розширення таких сучасних технологій. Серед готельних підприємств найчастіше використовують системи, які представлені у таблиці 1.3.

**Таблиця 1.3 – Системи для роботи готельних підприємств**

Система	Назви систем
Система управління готелем	PMS - Property Management System
	Micros-Fidelio

	Fidelio Front Office (FFO)
	Amadeus
	Galileo
	Sabre
	Worldspan

*Джерело: [21]*

У таблиці 1.4 представлені окремі системи для окремого напрямлення керування послугами. Вони є складовими загальних систем, які впроваджують готельні підприємства у свою роботу для її покращення

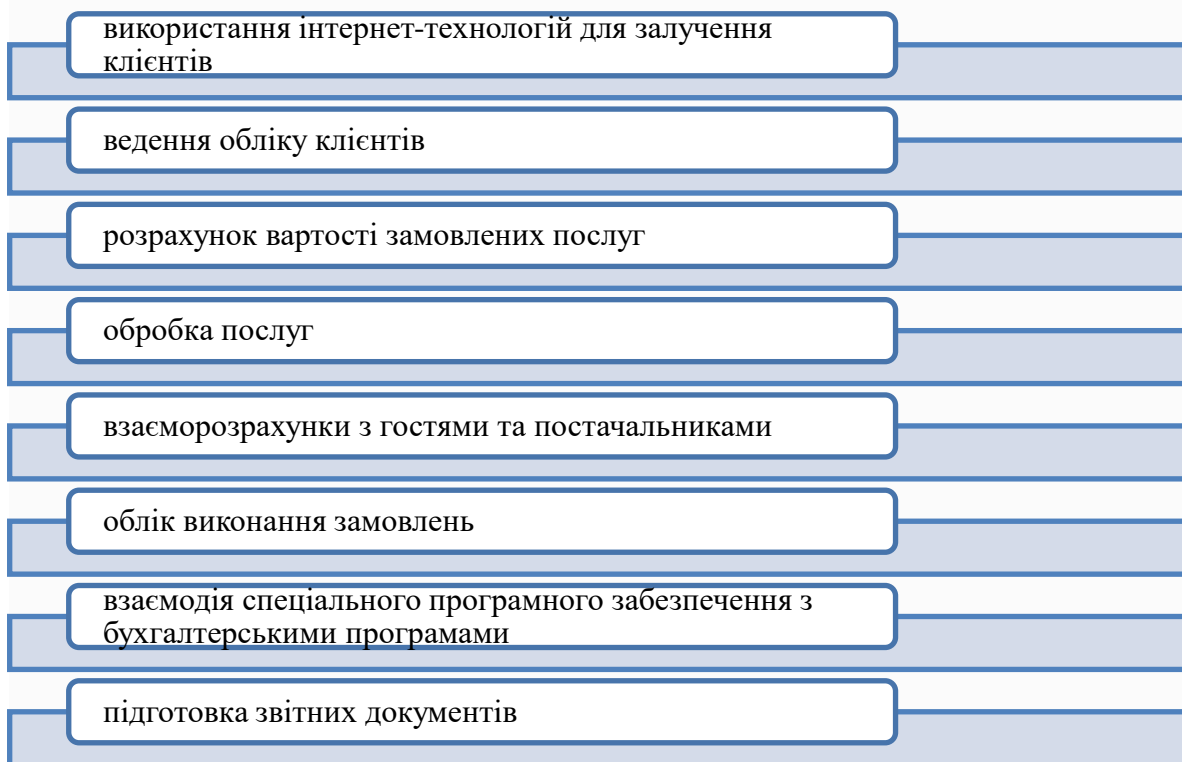
**Таблиця 1.4 – Перелік сучасних технологій у готельних підприємствах**

Система	Назви систем
Система реєстрації та бронювання	Amadeus, Galileo, Sabre i Worldspan
Система електронних ключів	Key System
Система електронних мінібарів	Mini bar System
Система обробки кредитних карток	Credit Card Authorization System
Система енергозбереження	Energy Management System
Система фінансового обліку	Accounting System
Система служби безпеки	Security System
Система кадрового обліку	Human Resource System

*Джерело: розроблено автором*

Впровадження сучасних технологій є невід'ємною частиною розвитку готельних підприємств у наш час. З їх допомогою готельні підприємства мають змогу контролю за послугами та товарами, надання більш зручних умов для бронювання та проживання гостей та аналіз даних, в якому допомагають ці самі програми.

При автоматизації найбільш актуальним завданням є задачі представлені на рис. 1.7



**Рис. 1.7 - Основні завдання при автоматизації роботи готельного підприємства**

*Джерело: [16,17]*

При розробці програмних продуктів ключовими факторами для автоматизації процесів є системний підхід у якому важливо враховувати ефективність, безпеку та надійність.

Одним з сучасних інструментів онлайн-маркетингу для готелів є власні мобільні додатки. Технології, які запроваджено в них можна побачити у табл. 1.5

**Таблиця 1.5 - Характеристика інноваційних послуг мобільного додатку**

Інноваційний сервіс	Характеристика
Авторизація за біометричними даними	Функція використовується для безпеки входу до власного кабінету гостя, у якому зберігаються його дані для бронювання.
Програма лояльності	Надає дані з поточного та минулих бронювань, які в свою чергу можуть пропонувати комплексу знижку або нарахування балів для подальшого використання за пропозиціями від готельних підприємств.
Сповіщення	Гість отримує сповіщення про бронювання, нагадування про нього та додаткові повідомлення для ознайомлення з персональними пропозиціями.
Спілкування в режимі реального часу	Для зручності комунікації введено онлайн-чат з персоналом готельних підприємств, для уточнення усіх наявних питань.

Мобільний ключ	Технологія, яка дозволяє використовувати смартфон замість ключа, несе у собі додаткові заходи безпеки для гостя під час заїзду.
Ранній заїзд, пізній виїзд	Функція дозволяє гостю оформити ранній заїзд або пізній виїзд через додаток, персонал у свою чергу отримує ці дані у онлайн-форматі та може надати відповідь для гостя заздалегідь.

*Джерело [18, 21]*

Інноваційні сервіси у табл.1 1 є найчастіше розповсюдженими у мобільних додатках серед готельних підприємств. У наш час перелічені технології, є вже базовими у плані комфорту та безпеки, тому їх наявність є важливою.

Власні мобільні додатки від готельних підприємств вже є частиною нашої повсякденного життя. На даний момент відомі бренди удосконалюють додатки за передовими технологіями для покращення надання послуг та сервісу.

Управління розвитком готельних підприємств підвищується з кожним роком все більше. На сьогоднішній день готельні підприємства слідкують за останніми технологіями та намагаються їх впровадити. Гості зі своєї ж сторони отримують найкращі послуги якість котрих зростає постійно.

## РОЗДІЛ 2

### ХАРАКТЕРИСТИКА ГОТЕЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА «БАЗА ВІДПОЧИНКУ «ПАРУС»

#### 2.1 Загальна відомості

##### 2.1.1 Юридична інформація

Готельно-ресторанний комплекс «База відпочинку «Парус» розпочало свою діяльність у 1999 році.

Повна юридична назва готелю – ДОЧІРНЄ ПІДПРИЄМСТВО БАЗА ВІДПОЧИНКУ ПАРУС.

Готельно-ресторанне господарство розташоване за адресою м. Київ, 39-а Садова вулиця, 1 Д (рис. 2.1)



**Рис. 2.1 – Готельно-ресторанний комплекс «База відпочинку «Парус»**

*Джерело: [22]*

Організаційно-правова форма – Дочірнє підприємство

Види діяльності (КВЕД):

55.20 Діяльність засобів розміщування на період відпустки та іншого тимчасового проживання;

93.29 Організування інших видів відпочинку та розваг;

68.20 Надання в оренду й експлуатацію власного чи орендованого нерухомого майна.

Готельне підприємство налічує 15 будиночків різної категорії для проживання, ресторан з бенкетною залюю на 70 чоловік, бані, власну територію на березі Дніпра з альтанками для оренди.

### 2.1.2 Характеристика послуг

У таблиці 2.1 представлені види сервісних послуг та у готельному підприємстві у «База відпочинку «Парус» та більш детальний їх перелік.

**Таблиця 2.1 - Види сервісних послуг готельного підприємства «База відпочинку «Парус»**

Сервісні послуги	Перелік
Room service	Термінове прання та хімчистка, ремонт та прасування особистих речей, прибирання номера, замовлення таксі та особистих доставок для гостей
Надання зв'язку та доступу до комунікацій	Доступ до інтернету, надання доступу до телефонної мережі; надання місцевого, міжміського та міжнародного сполучення та ін.
Послуга харчування	Ресторан, доставка їжі у номери, замовлення та приготування страв індивідуальних страв, бронювання альтанок з мангалом для відпочинку
Додаткові послуги за передзамовленням	Організація свят, конференцій, семінарів, оренда ресторану під ключ, оренда бані, оренда місця для риболовлі, безкоштовний паркінг

*Джерело: розроблено автором за даними готелю*

У таблиці 2.2 надано перелік основних та додаткових послуг з аналізом цінової політики.

**Таблиця 2.2 - Перелік основних і додаткових послуг у засобі розміщення**

Основні послуги	Кількість будиночків на території підприємства	Вартість, грн	Додаткові послуги	Вартість, грн	Безкоштовні послуги або входять у вартість проживання

Проживання в будиночку №1	1	2000	Сніданок у ресторані	450	Wi-Fi, кабельне телебачення, власна альтанка, санвузол, прибирання
Проживання в будиночку №2	3	3500	Сніданок у ресторані	450	Wi-Fi, кабельне телебачення, власна альтанка, санвузол, прибирання, баня, зона харчування
Проживання в будиночку №3	1	4000	Сніданок у ресторані	450	Wi-Fi, кабельне телебачення, власна альтанка, санвузол, прибирання, баня, зона харчування
Проживання в розкішному номері	7	5000	Сніданок та вечеря у ресторані	1500	Wi-Fi, кабельне телебачення, власна альтанка, санвузол, прибирання, баня, зона харчування на велику компанію,
Обід у ресторані	-	450	Доставка та замовлення індивідуальних страв	Від 500/300	Регулярне прибирання та заміна білизни
Оренда бані (погодинно)	-	650	Замовлення страв/замовлення віника	Від 500/300	Баня, банщик, рушники, засоби індивідуального догляду, фен
Оренда альтанок (погодинно)	-	1000	Оренда дров/розпалювач	300/95	Крита альтанка, посуд, мангал,
Оренда місця для риболовлі (погодинно)	-	300	Замовлення страв	Від 200	Індивідуальне місце з стільцем, санвузол для користування

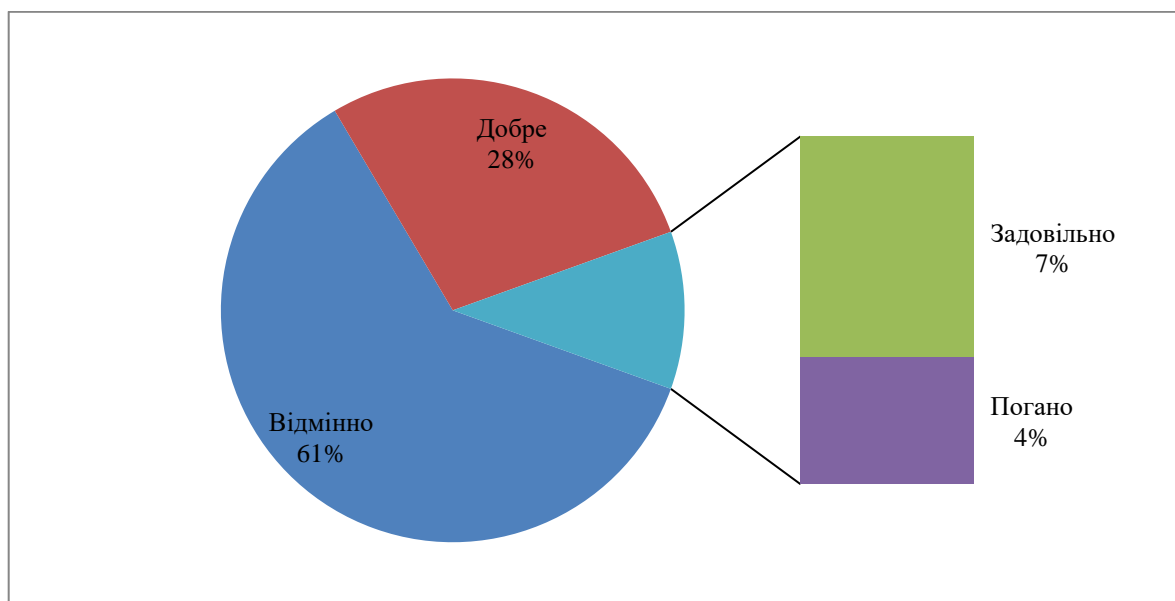
Джерело: [22]

У готельному підприємстві для гостей у вартість усіх будиночків включено наступні послуги: безкоштовний інтернет, кабельне телебачення, прибирання,

заміна постільної білизни, індивідуальний набір гігієнічних засобів. При бажанні гості мають можливість замовлення додаткових послуг за доплату.

Зі сторони гостя головним критерієм про заклад є відгуки. Для керівництва готельного підприємства відгуки відіграють важливу роль для контролю якості надаваних послуг, врахування та виправлення помилок. Позитивні відгуки прямо впливають на репутацію підприємства. На негативних керівництво акцентує увагу та уважно досліджує надану інформацію. Першочергово проводиться аналіз відгуку, перевірка фактів та бесіда з персоналом, а найважливіше – зворотній зв'язок з гостем, котрий залишив негативний відгук та індивідуальні пропозиції для того, щоб гість повернувся та відчув ті покращення, які були зроблені враховуючі його побажання та досвід проживання у готелі.

З 1048 гостей, які залишили відгуки, 254 оцінили обслуговування на «відмінно», 116 гостей були задоволені наданим сервісом, 28 залишилися задоволеними та 17 були вкрай незадоволені обслуговуванням. Нижче наведено ці показники у відсотковому співвідношенні (рис. 2.2)



**Рис. 2.2 - Відсоткове співвідношення відгуків клієнтів про обслуговування в готельного підприємства «База відпочинку «Парус»**  
*Джерело: [23]*

Проаналізувавши відгуки гостей за весь період можна зробити висновок, що готельне підприємство уважно слідкує за репутацією, якістю послуг та відгуками гостей на різних платформах задля подальшого розвитку підприємства.

Розроблено SWOT-аналіз готельного підприємства, у якому розглянуто усі сторони для достовірного аналізу даних.

**Таблиця 2.3 – SWOT-аналіз готельного підприємства**

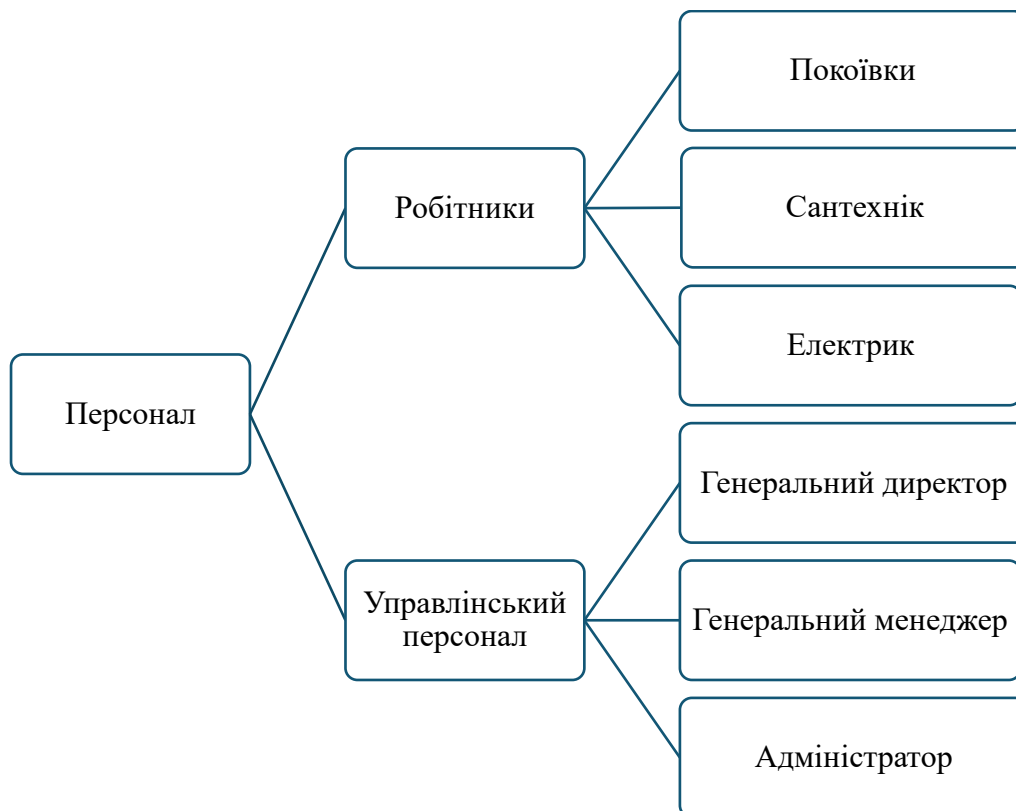
Сильні сторони	Слабкі сторони
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Місцерозташування на березі Дніпра, власна прибережна територія</li> <li>- Розвинена внутрішня інфраструктура</li> <li>- Енергонезалежність</li> <li>- Доступні ціни</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Відсутність власного сайту та активного ведення соціальних мереж</li> <li>- Віддаленість від інфраструктури громадського транспорту</li> <li>- Відсутність реклами та пізнаваності бренду</li> <li>- Відсутність власного укриття</li> </ul>
Можливості	Загрози
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Підвищення пізнаваності та приваблення нових гостей за рахунок реклами та хороших відгуків</li> <li>- Розширення та розробка нових основних та додаткових послуг вищого рівня</li> <li>- Розростання до мережі без відпочинку по всій Київській області та Україні</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Близькість до об'єктів критичної інфраструктури</li> <li>- Зниження попиту у гостей</li> <li>- Економічна нестабільність</li> </ul>

*Джерело: розроблено автором*

### 2.1.3 Структура підприємства та персонал

Персонал готельного підприємства «База відпочинку «Парус» являє собою невеликий штат, який поділяється на робітників та управлінський персонал. Загальну класифікацію персоналу представлена на рис. 2.3.

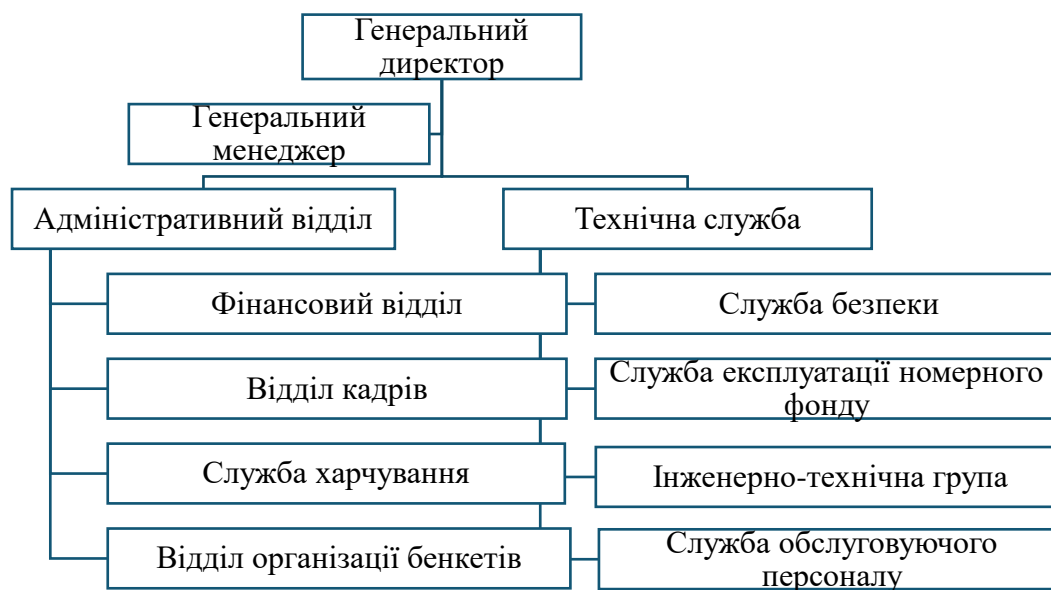
До управлінського персоналу відносяться генеральний директор, генеральний менеджер та адміністратори. До робітників – покоївки, сантехнік, електрик.



**Рис. 2.3 - Класифікація персоналу готельного підприємства «База відпочинку «Парус»**

*Джерело: розроблено за даними готелю*

Основні структурні служби готельного підприємства «База відпочинку «Парус» та їх функціональні обов'язки (рис. 2.4)



**Рис. 2.4 - Загальна класифікація структурні служби готельного підприємства «База відпочинку «Парус»**

*Джерело: розроблено за даними готелю*

До адміністративного відділу входить фінансова служба, яка включає у себе бухгалтера. Відділ кадрів відповідає за набір та управління персоналом у різних службах. Служба харчування включає у себе роботу ресторану та доставку страв у будиночки, якщо є такі замовлення для гостей та пов'язаний з відділом організації бенкетів.

Технічна служба включає у себе службу безпеки, яка працює цілодобово, службу експлуатації номерного фонду, інженерно-технічну групу та службу обслуговуючого персоналу.

## **2.2. Аналіз фінансово-економічних показників діяльності готельного підприємства «База відпочинку «Парус»**

Середня завантаженість готельного підприємства за 2021-2023 роки становить 74%. Враховуючі різкий спад гостей у 2022 році готельне підприємство вдало відновлюється. Кількість будиночків у готельному підприємстві на даний момент становить 15, а середня ціна за добу становить 4500 гривень.

Розрахунок основних показників виробничої програми виконано у вигляді табл.2.4.

### **Таблиця 2.4 - Аналіз показників виробничої програми готельного підприємства «База відпочинку «Парус»**

<b>Показники</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
1.Одноразова місткість, місць	72	78	84
2. Кількість ліжок-діб в інвентарі, л-д.	26 280	28 470	30 660
3. Кількість простоїв, л-д.	4783	10 544	6211
4. Кількість ліжок-діб в експлуатації, л-д.	21 497	17 926	24 449
5.Кількість ліжок-діб наданих, л-д.	174	111	242
6. Коефіцієнт завантаження, %	81	62	79

*Джерело: зроблено автором*

У таблиці 2.4 можна побачити зміни у зростанні кількості одноразової місткості, що пов'язано з розширенням готельного підприємства на невелику кількість, але стабільну (по одному будинку на рік).

Кількість простоїв найменшою була у 2021 році. Ситуація для готельного підприємства у 2021 році складалася успішно, підприємство набирало популярність. Про це свідчать також й інші данні таблиці.

У 2022 році показники різко впали, у порівнянні з 2021 – знизилися на 19%. Але провини готельного підприємства у цьому немає, адже саме у 2022 весь готельний бізнес України зазнав значних втрат у зв'язку з кризовою ситуацією.

На період 2023 року припадає найбільша кількість одноразових місць та збільшення показників виробничої програми.

У таблиці 2.5 наведено основні економічні показники готельного підприємства «База відпочинку «Парус».

**Таблиця 2.5 - Аналіз основних економічних показників діяльності готельного підприємства «База відпочинку «Парус»**

Показники	Код рядка	За звітний період (2023рік), тис. грн	За аналогічний період попереднього року (2022рік), тис. Грн	Відхилення (+ -)	
				Абсолютне, тис. грн	Відносне, %
Чистий дохід від реалізації послуг	2000	94 545	210 287	115 742	222,42
Собівартість реалізованих послуг	2050	41 292	69 480	28 188	168,27
Інші операційні доходи	2120	8 554	6 439	-2 115	75,27
Інші операційні витрати	2180	9 109	6 371	-2 738	69,94
Інші доходи	2240	15 263	13 393	-1 870	87,75
Разом доходи	2280	118 362	230 119	111 757	194,42
Разом витрати	2285	50 401	75 851	25 450	150,50
Фінансовий результат до оподаткування	2290	-40 021	50 850	90 871	127,06
Податок на прибуток	2300	0	0	0	-
Чистий прибуток (збиток)	2350	-40 021	50 850	90 871	127,06
Рентабельність продажів	0	-42,3301	24,18123802	67	57,13

*Джерело: дані готелю*

У 2022 році готельне підприємство несло збитки у зв'язку з політичною ситуацією та небезпечною ситуацією в Україні. У 2023 показники зросли, тобто

відновлення роботи готельного підприємства пройшло успішно, керівництву вдалося збільшити показники, чистий прибуток на період 2023 року становив 50 850 тис. грн.

Після проведення аналізу можна сказати, враховуючі нестабільну фінансову ситуацію у країні та зростання цін на закупівлі прибуток готелю є відчутним, що свідчить про злагодженість роботи керівництва та працівників задля розвитку готельного підприємства.

### 2.3 Оцінка системи управління персоналом

Одним із найважливіших показників оцінки системи управління персоналом є ефективність продуктивності праці працівників на основі використання фонду оплати праці та ефективність управління персоналом через виконання працівниками фінансових цілей готелю. На рис. 2.5 пропонується авторська схема впливу системи управління персоналом на ефективність розвитку готелю.



**Рис. 2.5 – Блок-схема впливу системи управління персоналом на показники діяльності готельного підприємства**

*Джерело: зроблено автором*

Правильна система управління персоналом створює умови для праці у персоналу та мотивує до покращення роботи. Персонал – головна частина будь-якого підприємства, що дає йому змогу працювати та розвиватися. Якщо керівництво не буде уважно ставитися до власного штату, то на позитивний результат роботи підприємства можна не очікувати. Це і є головною причиною введення інноваційних технологій в управління персоналом та створення комфортних умов, які включають у себе все необхідне для праці.

Провівши факторний аналіз можна визначити ефективність системи управління персоналом та оцінити продуктивність. Для аналізу задіяні такі показники, як: чисельність працівників, відпрацьований час, виробництво послуг, середньорічний виробіток на одного працівника. У таблиці 2.6 представлена продуктивність готельного підприємства «База відпочинку «Парус».

У таблиці 2.6 наведена матриця розподілу функцій між посадами у готельному підприємстві База відпочинку «Парус».

**Таблиця 2.6 - Матриця розподілу функцій головних посад готельного підприємства**

Функції	Посади готельного підприємства				
	Генеральний директор	Генеральний менеджер	Адміністратор	Шеф-кухар	Бухгалтер
1. Планування	+	+	+	+	+
2. Організація	+	+	+		+
3. Мотивація	+	+	+	+	
4. Контроль	+	+	+	+	+
5. Маркетингові дослідження	+	+	+		
6. Управління асортиментом і якістю	+	+	+	+	
7. Управління збутом і просуванням	+	+	+		
8. Управління стимулюванням збуту	+	+	+		
Інші функції	+	+	+		+

*Джерело: зроблено автором за даними готелю*

Згідно таблиці весь перелік функцій повністю можуть приймати генеральний директор, генеральний менеджер та адміністратор. У них є повний обсяг можливостей для прийняття тих чи інших рішень для хорошої роботи готельного підприємства. Шеф-кухар та бухгалтер мають менше вплив на виконання цих

функцій у зв'язку з обмеженими правами на робочому місці та відсутністю компетенції у всіх інших питаннях.

Підсумовуючи вищеперераховані проведені аналізи можна зробити висновок, що готельне підприємство зазнало переломних моментів через важку ситуацію в Україні, але попри це підприємство функціонує, надає робочі місця, сплачує податки, розвивається і розширюється для подальшої ще більш удосконаленої роботи у сфері готельного бізнесу незважаючи ні на які труднощі.

## РОЗДІЛ 3

### УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ РОЗВИТКОМ ГОТЕЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА «БАЗА ВІДПОЧИНКУ ПАРУС»

#### 3.1 Пропозиції щодо використання технологій в організації просування готельного підприємства «База відпочинку «Парус»

У розділі 3 пропозиції, щодо вдосконалення системи управління розвитком за-для просування та розвинення підприємства у умовах цифровізації в Україні. Пропозиції представлені у таблиці 3.1

**Таблиця 3.1 – Перелік доступний пропозицій для виведення готельного підприємства на новий рівень у цифровізації**

Пропозиція	Переваги
Створення власного сайту	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Збільшення бронювань напряду у готельному підприємстві без посередників</li> <li>- Комфортне ознайомлення з готельним підприємством на основі наданого власниками опису</li> <li>- Підвищення рівню престижності готельного підприємства</li> <li>- Просування бренду за рахунок SEO (оптимізація у пошукових системах інтернету)</li> <li>- Збір даних відвідувань та взаємодії для їх подальшого аналізу для покращення досвіду взаємодії</li> </ul>
Розробка додатку	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Зручність у керуванні послугами для гостей</li> <li>- Швидкий двосторонній обмін даними та контроль за бронюванням</li> <li>- Впізнаваність на ринку готельних послуг за рахунок реклами додатку</li> </ul>
Введення спеціалізованої системи контролю (CRM/ERP)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Швидкий та зручний контроль бронювань та зарезервованих послуг</li> <li>- Оптимізація функцій між підрозділами</li> <li>- Контроль та автоматизація внутрішніх процесів</li> </ul>

Активне ведення соціальних мереж та розвиток у таргетингу	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Збільшення обсягу рекламних інтеграцій та приваблення нових гостей за рахунок правильно оформлених соціальних мереж та таргетингу</li> <li>- Додатковий спосіб комунікації з гостями та залучення нових гостей             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Зростання продажів</li> </ul> </li> </ul>
---	--

*Джерело: розроблено автором*

Пропозиції у таблиці 3.1 розроблені на тому, що зараз є найкращим для просування готельних підприємств. ’

Створення власного сайту є зараз обов’язковим для того, щоб гість міг швидко впізнати бренд готельного підприємства та легко його знайти на просторах пошукових систем. Готельні підприємства, котрі не мають сайту є менш привабливими та викликають незручності на етапі ознайомлення та подальшої взаємодії (бронювання). «База відпочинку «Парус» не має власного сайту, бронювання проходить у телефонному режимі та через соціальну мережу Instagram.

Розробка додатку демонструє ряд переваг як для самого готельного підприємства, так і для гостей, котрі можуть без проблем ознайомитися не лише з номерним фондом та цінами, але і отримати весь перелік додаткових послуг, самостійно їх забронювати, контролювати та змінювати побажання. У додатку є пряма комунікація з адміністратором через вікно чату, де адміністратор у онлайн-режимі може допомогти зорієнтуватися та ознайомити гостя з послугами.

Введення спеціалізованої системи контролю послуг на основі спеціалізованих програм є обов’язковим для ведення бізнесу. Наразі готельне підприємство немає таких систем та регулярно зіштовхується з незручностями ведення документації.

Активне ведення соціальних мереж та таргетингу є невід’ємною частиною розвитку готельним підприємством в умовах цифровізації. Підприємства з розвиненими сторінками у соціальних мережах отримують більше нових гостей за

рахунок просування та реклами власного бренду. Наразі одними з самих популярних соціальних мереж є Instargam та TikTok.

### 3. 2 Фінансовий аналіз пропозицій для готельного підприємства

У таблиці 3.2 представлені фінансові складові для введення пропозицій для готельного підприємства «База відпочинку «Парус».

Пропозиція	Вартість введення
Створення власного сайту	Від 27 600 грн
Розробка додатку	Від 125 000 грн для Android та від 160 000 для IOS
Введення спеціалізованої системи контролю	Від 25 000 грн
Активне ведення соціальний мереж та розвиток у таргетингу	Від 30 000 грн

*Джерело: розроблено автором*

Аналізуючи фінансову складову можна зробити висновок, що всі пропозиції для готельного підприємства одразу дуже важко ввести та оплатити. Потрібно уважно розставити пріоритети та зважити перспективи. Доцільно зробити це на основі таблиці 3.1.

Враховуючи переваги та фінансову складову найперше, що потрібно готельному підприємству, на даному етапі – введення спеціалізованих систем контролю та розробка власного сайту. У перевагах описано, що завдяки цим крокам готельне підприємство отримає пізнаваність та зростання нових гостей, а система контролю допоможе оптимізувати потік даних. На основі зростання прибутковості готельне підприємства має почати активно займатися просуванням у соціальних мережах та проплачувати таргет. Ці кроки виведуть маркетингову складову на нових рівень та залучать ще потік гостей, які дізналися про підприємство з соціальних мереж.

Виконуючі ці кроки готельне підприємство може розпочати роботу з власним додатком. Адже саме цей крок є найбільш дорого вартісним та у порівняннях з іншими пропозиціями потребує більше часу для розробки та доведення до ідеального стану.

Перелічені пропозиції потребують додаткових фінансових витрат для підтримки продуктивності та роботи. Додаткова фінансова складова представлена у таблиці 3.3

**Таблиця 3.3 – Додаткові фінансові витрати**

Пропозиція	Послуга	Ціна	Періодичність
Сайт	- Хостинг - Наповнення контентом	- Від 160 грн - Від 500 грн	- Кожен місяць - Регулярне, залежить від готельного підприємства
Додатку	- Оновлення - Оплата за розміщення	- Від 1500 грн - Від 6000 грн	- За потреби - Щомісячно
Спеціалізована система контролю	- Додаткові послуги	- Від 1000 грн	- За потреби
Ведення соціальний мереж та таргетинг	- Заробітна плата SMM-спеціаліста - Надання реквізиту - Оплата таргетингу	- Від 23 000 грн - Від 500 грн - Від 300 грн	- Кожен місяць - За потреби - Щомісяця

*Джерело: розроблено автором*

Додаткові витрати є обов'язковими та їх необхідно враховувати до кошторису введення послуг.

У таблиці 3.4 проведено прорахунок по пропонованим послугам з урахуванням основних та додаткових послуг.

**Таблиця 3.4 – Підсумок фінансових витрат для розробки пропонованих послуг для готельного підприємства**

Послуга	Мінімальна ціна, грн. для створення	Мінімальна ціна, грн. у рік з додатковими витратами для роботи
Сайт	28 260	159 120
Додаток	292 500	3 510 000
Спеціалізована система контролю	26 000	312 000

Ведення соціальних мереж та таргетинг	23 800	285 600
---------------------------------------	--------	---------

*Джерело: створено автором*

Після аналізу пропозицій та розрахунку можна зробити висновок, що найбільш правильним порядком буде введення спеціалізованої системи контролю та розробка власного сайту для початку, тому що це є обов'язково для зручності та ведення бізнесу у умовах цифровізації. Згодом готельне підприємство повинне зайнятися активним просуванням у соціальних мережах, щоб залучити новий притік гостей та зробити бренд більш впізнаваним. У кінці розробка власного мобільного додатку, тому що одразу профінансувати такий дорого вартісний проект є складно в складних політичних та економічних умовах яких існує готельне підприємство.

Сумарно пропонований перелік послуг підвищить роботу готельного підприємства у разі та виведе його на новий рівень.

### **3.2 Розробка системи мотивації та розвитку працівників готельного підприємства**

Система мотивації є головною частиною залучення працівників до роботи та надання найкращого результату виконаної роботи. Мотивація у готельному бізнесі може бути різною від отримання премій до індивідуальних пропозицій у розвитку у кар'єрі. Великі готельні підприємства мають змогу мотивувати своїх працівників персональними пропозиціями на відпочинок, тощо.

Готельне підприємство «База відпочинку «Парус» є малим бізнесом та не може на даний момент мотивувати власників працівників дуже дорогими винагородами, але враховуючи розміри підприємства у таблиці 3.5 надано перелік мотиваційних пропозицій для персоналу підприємства.

**Таблиця 3.5 – Перелік та періодичність мотиваційних пропозицій для персоналу готельного підприємства «База відпочинку «Парус»**

Мотивація	Вартість, грн	Регулярність проведення акції мотивації
Отримання премії	3 000	Щомісяця
Сертифікат на вечерю з родиною ресторані готельного підприємства «База відпочинку «Парус»	5 000	Кожні 3 місяця
Сертифікат на відпочинок з родиною готельному підприємстві «База відпочинку «Парус» з додатковими послугами на вибір	8 000	Кожні 6 місяців
Різні сертифікати на розваги з родиною	3 000	Кожен 6 місяців

*Джерело: створено автором*

У таблиці 3.5 запропоновано перелік мотиваційних пропозицій, які враховують, що готельне підприємство є невеликим та ще на етапі розвинення у більший бізнес. Мотиваційна система включає 4 основні ідеї: отримання премії, отримання сертифікату на вечерю у ресторані, отримання сертифікату для відпочинку у готельному підприємстві та сертифікат на розваги, які будуть змінюватися кожні півроку, за-для різноманітності та більшого залучення усіх працівників підприємства.

Пропозиція стратегії для розвитку працівників першочергово важливі для власників бізнесу, тому що саме всі працівники роблять так, щоб бізнес функціонував та приносив прибуток підприємству. Важливо враховувати всі сфери для підвищення розвитку та кваліфікації працівників. Також пропозиції для розвитку цікаві персоналу через підвищення знань та вмінь на посаді, що прямо впливає на роботу та згодом переростає у підвищення шансів на отримання призів у системі мотивації, яку надає підприємство.

Стратегія розвитку представлено у таблиці 3.6.

**Таблиця 3.6 – Стратегія розвитку працівників**

Пропозиція від підприємства	Очікуваний результат
Проведення тренінгів для підвищення кваліфікації	Підвищення знань працівників, розвиток умінь

Навчання працівників без відриву від основних робочих процесів	Розвиток працівників у ході роботи та отримання більшої функціональності у роботі
Сертифікація працівників	Професіональні працівники з високих рівнем знань та практичних умінь, які зможуть досконало виконувати свою роботу

*Джерело: створено автором*

Правильно розроблена стратегія включає у собі перелік пропозицій та очікуваних результатів, які важливі для розвитку працівників за допомогою важелів, які надає керівництво підприємства.

Для підвищення розвитку працівників готельного підприємства «База відпочинку «Парус» розроблена стратегія, яка включає у себе теоретичні та практичні знання, які можуть бути підтвердженні сертифікацією. Це надає керівництву готельного підприємства цінні кадри для роботи та покращення якості послуг, які надаються. З сторони працівників пройдені етапи розвитку позитивно впливають на кар'єру та підвищення спеціальності за якою вони працюють. Також немало важливий додатковий стимул працівників – збільшення заробітної плати за рахунок підвищення знань та кваліфікації.

Для найкращого досягнення результату рекомендовано проводити запропоновані мотиваційні пропозиції з пропонованою стратегією працівників, саме так готельне підприємство отримає бажаний результат та відчутні зміни у роботі.

### **3.3 Розвиток готельного підприємства за допомогою вдосконалення послуг**

Для розвитку готельного підприємства важливо введення нових послуг та підняття на вищий рівень вже наявних для залучення нових гостей. Готельне підприємство «База відпочинку «Парус»» має перелік додаткових послуг, які мають попит серед гостей. Для покращення якості пропонованих послуг потрібно провести аналіз відгуків гостей на різних платформах та прийняти до уваги побажання та скарги. Послуги для удосконалення представлено у таблиці 3.7.

**Таблиця 3.7 – Перелік послуг, які можна удосконалити та методи їх удосконалення**

Послуга	Методи удосконалення
Оренда будиночків	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Включення у вартість сніданку для всіх типів орендованих будиночків</li> <li>- Знижка при оренді будиночку на інші види додаткових послуг</li> <li>- Знижка для іменинників та військовослужбовців, ветеранів війни</li> </ul>
Оренда альтанок	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Знижка на оренду альтанок при наявності власного обладнання на приготування</li> <li>- Знижка для іменинників та військовослужбовців, ветеранів війни</li> </ul>
Оренда місця для риболовлі	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Надання спеціального обладнання для риболовлі</li> <li>- Надання окремого місця для приготування страв з виловленої риби за зниженою ціною оренди</li> <li>- Надання території для кемпінгу та обладнання за потреби</li> <li>- Знижка для військовослужбовців та ветеранів війни</li> </ul>
Послуги ресторану	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Пропонування кейтерингу</li> <li>- Розробка повністю унікального та індивідуального меню з допомогою шеф-кухаря ресторану</li> <li>- Знижка для іменинників та військовослужбовців, ветеранів війни</li> </ul>

*Джерело: створенно автором*

На даний момент готельне підприємство пропонує послуги без урахування додаткових методів залучення та спонукання гостей розширити чек. Для того, щоб залучити гостя користуватися більшим переліком послуг потрібно його мотивувати. Один з методів – пропонування знижок на послуги, які є тільки за повноцінну додаткову плату. Пропоновані методи удосконалення є доступними для введення у роботу готельного підприємства та є привабливими для постійних гостей, нові гості отримують цікаві пропозиції, які будуть виділятися серед пропозицій інших готельних підприємств.

Враховуючі запропоновані системи управління розвитком можна зробити висновок, що найбільш доцільно на сьогоднішній день додати у роботу готельного підприємства «База відпочинку «Парус» спеціальну систему для контролю та розробити власний сайт, надалі зайнятися просуванням у соціальних мережах та розробити власний додаток. Поки готельне підприємство розробляє сайт підготувати та правильно мотивувати працівників для покращеної роботи та удосконалити їх знання та уміння запропонованими методами, у цей час паралельно розвивати послуги, які є у готельному підприємстві. Загальна картина, яка буде чекати на готельне підприємство «База відпочинку «Парус» є дуже перспективною, адже запропонований комплекс методів у всіх сферах принесе результат у вигляді розвитку, залучення нових гостей та більшої пізнаваності бренду серед конкурентів.

## ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

Управління розвитком готельних підприємств є важливою частиною розвитку та є невід'ємною для покращення роботи. Готельна індустрія слідує передом технологіям, які зараз є.

У написанні кваліфікаційної роботи було проведено дослідження аспектів системи управління розвитком готельного підприємства «База відпочинку «Парус» з приводу використання інноваційних технологій в управлінні та аналіз діяльності готельних підприємств у Дарницькому районі та міста Києва. Аналіз показав, що саме Дарницький район не є туристичним, а умови проживання залишають бажати кращого. З початку повномасштабного вторгнення туризм у місті Київ зазнав збитків через небезпеку, що призвело до скорочення надходжень капіталу на майже 370 млн. грн., але процес відновлення триває, показники зростають з кожним роком, що свідчить, що Київ невдовзі знову займе перші місця серед міст України по туристичному напрямку.

Дослідження у кваліфікаційній роботі показало, що сучасні системи управління об'єднують у собі важливі елементи управління, які з'єднані у єдиний, комплексний процес, що дозволяє мінімізувати втрату прибутку, ефективно контролювати персонал, підвищити якість послуг та залучити нових готів до проживання у готельних підприємствах.

Готельне підприємство «База відпочинку «Парус» розпочало свою роботу у 1999 році, довго та відмінно функціонуючи, надаючи послуги проживання, харчування та різноманітний спектр додаткових послуг. Проведено аналіз фінансових показників готельного підприємства за останні роки при умовах зміни політичної ситуації. Готельне підприємство зазнало фінансових збитків у 2022 році у зв'язку з повномасштабним вторгненням, але поступово відновилося та чистий прибуток, на момент 2023 року, зріс.

У кваліфікаційній роботі розроблено систему управління розвитком для готельного підприємства та проведено аналіз, який допоможе обрати кращі варіанти з запропонованих у порядку, який буде найбільш доцільно для введення. Так для кращого результату рекомендовано розпочати з введення спеціальних систем для роботи готельного підприємства та розробити власний сайт для


покращення бронювань та ознайомлення з інформацією з сторони гостей. Згодом готельному підприємству доцільно зайнятися веденням соціальними мережами для того, щоб залучити нових гостей та зробити бренд більш пізнаваним на просторах інтернету. Оскільки, створення власного додатку є дорогавартісним, то його краще відкласти на певний час за-для того, щоб не використати весь фінансовий капітал. Адже власний додаток потребує ще коштів для підтримки роботи, що може бути важко по фінансовій частині для готельного підприємства.

Інноваційні системи управління розвитком, які запропоновані для «База відпочинку «Парус» спрямовані на всі сфери, які задіяні у роботі. Так запропоновано систему управління для керівництва готельного підприємства, систему мотивації для персоналу та сучасні системи для зручності для гостей.

Дотримуючись рекомендацій готельне підприємство може вийти на новий рівень та розширити готельне підприємство до рівня впізнаваного бренду.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ІНТЕРНЕТ-ДЖЕРЕЛ

1. Мальська М. П., Бригілевич Г. М. Розвиток готельно-ресторанного бізнесу в сучасних умовах. туристичний та готельно-ресторанний бізнес в Україні: проблеми розвитку та регулювання. *Матеріали XIV Міжнародної науково-практичної конференції «Туристичний та готельно-ресторанний бізнес в Україні: проблеми розвитку та регулювання»*: 23–24 березня 2023 року, м. Черкаси [Електронний ресурс] : у 2-х томах / М-во освіти і науки України, Черкас. держ. технол. ун-т. – Т. 1.– Черкаси : ЧДТУ, 2023. – С. 31.
2. Довгаль Г. В. Сучасні тенденції розвитку світового готельного бізнесу. *Вісник ХНУ імені В.Н. Каразіна*. 2019. вип. 9 : Міжнародні відносини. Економіка. Країнознавство. Туризм. С. 190–196. Горіна, Г. О. Особливості сучасного розвитку готельної індустрії України.
3. Савченко Т., Татарко А. ПОТОЧНІ ТРЕНДИ РОЗВИТКУ ФІНАНСОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ. Сумський державний університет, м. Суми. 2019. С. 1–3.
4. Готельний бізнес в Україні: можливості та ризики. *Ribas Hotels Group*. *Інтерв'ю*. 28.10.2022. URL: <https://ribashotelsgroup.ua/blog/gostinichniy-biznes-v-ukraine-vozmozhnosti-i-riski> (дата звернення: 16.12.2024).
5. Дишкантюк, О.В., Потьомкін Л.М., Власюк К.В. Індустрія гостинності та туризму в умовах covid-19: світова практика та українські реалії. *Причорноморські економічні студії*. 2021. Вип. 61 С. 11-17.
6. Мунін, Г.Б. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу: навч. посіб. К.: Кондор, 2016. – 460 с.
7. Нечаюк, Л. І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент К.: Центр навчальної літератури, 2015. 346 с.
8. Number of hotels opened worldwide from 2021 to 2022 <https://www.statista.com/statistics/1313913/new-hotel-count-worldwide/> (дата звернення 16.12.2024)
9. Hotel Development: 5 hospitality industry trends that we predict will be big in 2022. <https://rlaglobal.com/en/insights/hotel-development-5-hospitality-industry-trends-that-we-predict-will-be-big-in-2022> (дата звернення 16.12.2024)

10. КБУ. Актуальні тренди на ринку готельної нерухомості за перше півріччя 2023 року  ісо time. КБУ. Актуальні тренди на ринку готельної нерухомості за перше півріччя 2023 року. 03.08.2023. URL: <https://kbu.org.ua/news/aktualni-trendy-na-rynku-hotelnoi-nerukhomosti-za-pershe-pivrichchia-2023-roku> (дата звернення: 16.12.2024).

11. Оціночний портал. Аналітичні дані готельного ринку у 2023 р. 23.08.2023. URL: <https://ocinka.in.ua/analitychni-dani-hotelnoho-rynku-u-2023> (дата звернення: 20.12.2024).

12. Booking.com. URL: <https://www.booking.com/searchresults.uk>. (дата звернення: 20.12.2024).

13. Оціночний портал. Аналітичні дані готельного ринку у 2023 р. 23.08.2023. URL: <https://ocinka.in.ua/analitychni-dani-hotelnoho-rynku-u-2023> (дата звернення: 20.12.2024).

14. У 2023 році виторг готелів на 39% менший від позаторік. Скільки?Скільки?. Економіка. 23.07.2024. URL: <https://skilky-skilky.info/u-2023-rotsi-vytorh-hoteliv-na-39-menshyy-vid-pozatorik> (дата звернення: 20.12.2024).

15. В Києві майже вдвічі зросло завантаження готелів у 2024 році. Мсто Кия. URL: <https://mistokiya.com.ua/business/v-kyievi-vdvichi-zroslo-zavantazhennia-hoteliv> (дата звернення: 20.12.2024).

16. Оцінки діяльності готелів Києва за перше півріччя. HoReCa. HoReCa-Новини. 29.07.2024. URL: <https://horeca-ukraine.com/ocinki-dijalnosti-goteliv-kiieva-za-pershe-pivrichchja> (дата звернення: 20.12.2024).

17. Подорож до Києва у 2024 році: чому туристи їдуть до столиці країни, що знаходиться в стані війни?. Visit Ukraine. 15.04.2024. URL: <https://visitukraine.today/uk/blog/3756/trip-to-kyiv-in-2024-why-are-tourists-going-to-the-capital-of-a-country-at-war#ci-bezpecno-ixati-do-kijeva-u-2024-roci> (дата звернення: 20.12.2024).

18. Дарт. Туристична статистика України: динаміка податкових надходжень по регіонах. URL: <https://www.tourism.gov.ua/blog/turistichna-statistika-ukrayini-dinamika-podatkovih-nahodzen-po-regionah> (дата звернення: 20.12.2024).

19. Київрада затвердила програму розвитку туризму до 2024 року. *Укрінформ*. 07.10.2021. URL: <https://www.ukrinform.ua/rubric-tourism/3328940-kiivrada-zatverdila-programu-rozvitku-turizmu-do-2024-roku.html> (дата звернення: 20.12.2024).

20. Рябенюк М., Троян В., Молодовець Т. Застосування новітніх інформаційних систем управління готелем. *Перспективные вопросы мировой науки*. 2014.

21. Перепилиця А., Юрченко Ю. «Міжнародні відносини. Економіка. Країнознавство. Туризм». Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна. 2019. Т. СЛІДЖЕННЯ ТУРИЗМУ ТА ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА : Сучасні тенденції готельних технологій для сфери гостинності. С. 197–202.

22. Інформація про готельне підприємство «База відпочинку «Парус» <https://www.instagram.com/parus.on.the.river/?hl=ru> (дата звернення 01.01.2025)

23. База відпочинку парус. *Google. Міся.* URL: <https://www.google.com/search?> (дата звернення: 01.01.2025).

24. Методичні рекомендації до виконання кваліфікаційної роботи на здобуття освітнього ступеня «Бакалавр» спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа» денної та заочної форм здобуття освіти [електронний ресурс]: / уклад.: Л. О. Шаран, В. В. Цирульнікова, Н. П. Бондар, В. О. Губеня. - К: НУХТ, 2023. - 24 с.

## **ДОДАТКИ**

## Додаток А

<b>Фінансова звітність за 2023 рік</b>			
Дата звіту	29.02.2024		
Період	2023 рік, 12 міс		
КАТОТТГ	UA800000000001078669		
Кількість працівників	72		
<b>Баланс (Звіт про фінансовий стан)</b>			
<b>Актив</b>			
<b>Назва рядка</b>	<b>Код рядка</b>	<b>На початок звітного періоду, тис. грн</b>	<b>На кінець звітного періоду, тис. грн</b>
I. Необоротні активи	1000	960.00	252.00
Нематеріальні активи			
первісна вартість	1001	5 213.00	5 653.00
накопичена амортизація	1002	4 253.00	5 401.00
Незавершені капітальні інвестиції	1005	13 885.00	19 392.00
Основні засоби	1010	295 096.00	287 224.00
первісна вартість	1011	535 313.00	559 404.00
знос	1012	240 217.00	272 180.00
первісна вартість	1016	0.00	
знос	1017	0.00	
Довгострокові біологічні активи	1020	0.00	
первісна вартість	1021	0.00	
накопичена амортизація	1022	0.00	
Довгострокові фінансові інвестиції: які обліковуються за методом участі в капіталі інших підприємств	1030	0.00	
інші фінансові інвестиції	1035	0.00	
Довгострокова дебіторська заборгованість	1040	0.00	
Відстрочені податкові активи	1045	0.00	
Гудвіл	1050	0.00	
Відстрочені аквізиційні витрати	1060	0.00	
Залишок коштів у централізованих страхових резервних фондах	1065	0.00	
Інші необоротні активи	1090	0.00	
Усього за розділом I	1095	309 941.00	306 868.00
II. Оборотні активи	1100	5 283.00	5 546.00
Виробничі запаси	1101	276.00	

Незавершене виробництво	1102	0.00	
Готова продукція	1103	0.00	
Товари	1104	5 007.00	5 546.00
Депозити перестраховання	1115	0.00	
Векселі одержані	1120	0.00	
Дебіторська заборгованість за продукцію, товари, роботи, послуги	1125	15 120.00	3 130.00
Дебіторська заборгованість за розрахунками: за виданими авансами	1130	4 982.00	5 788.00
з бюджетом	1135	5 213.00	1 038.00
у тому числі з податку на прибуток	1136	42.00	
з нарахованих доходів	1140	0.00	
із внутрішніх розрахунків	1145	0.00	
Інша поточна дебіторська заборгованість	1155	18 878.00	416.00
Гроші та їх еквіваленти	1165	28 983.00	113 893.00
Готівка	1166	258.00	23.00
Рахунки в банках	1167	28 641.00	113 563.00
Витрати майбутніх періодів	1170	803.00	1 460.00
у тому числі в: резервах довгострокових зобов'язань	1181	0.00	
резервах збитків або резервах належних виплат	1182	0.00	
резервах незароблених премій	1183	0.00	
інших страхових резервах	1184	0.00	
Інші оборотні активи	1190	1 112.00	193.00
Усього за розділом II	1195	80 374.00	131 464.00
III. Необоротні активи, утримувані для продажу, та групи вибуття	1200	0.00	
Баланс	1300	390 315.00	438 332.00
<b>Пасив</b>			
<b>Назва рядка</b>	<b>Код рядка</b>	<b>На початок звітного періоду, тис. грн</b>	<b>На кінець звітного періоду, тис. грн</b>
I. Власний капітал Зареєстрований (пайовий) капітал	1400	151 452.00	151 452.00
Капітал у дооцінках	1405	0.00	
Додатковий капітал	1410	5 458.00	5 458.00
Емісійний дохід	1411	5 458.00	5 458.00
Резервний капітал	1415	0.00	
Нерозподілений прибуток (непокритий збиток)	1420	56 431.00	107 798.00
Вилучений капітал	1430	0.00	
Інші резерви	1435	0.00	
Усього за розділом I	1495	213 341.00	264 708.00

II. Довгострокові зобов'язання і забезпечення Відстрочені податкові зобов'язання	1500	0.00	
Пенсійні зобов'язання	1505	0.00	
Довгострокові кредити банків	1510	0.00	
Інші довгострокові зобов'язання	1515	0.00	
Довгострокові забезпечення	1520	0.00	
Довгострокові забезпечення витрат персоналу	1521	0.00	
Цільове фінансування	1525	0.00	
Благодійна допомога	1526	0.00	
Страхові резерви	1530	0.00	
у тому числі: резерв довгострокових зобов'язань	1531	0.00	
резерв збитків або резерв належних виплат	1532	0.00	
резерв незароблених премій	1533	0.00	
інші страхові резерви	1534	0.00	
Інвестиційні контракти	1535	0.00	
Призовий фонд	1540	0.00	
Резерв на виплату джек-поту	1545	0.00	
Усього за розділом II	1595	0.00	0.00
III. Поточні зобов'язання і забезпечення Короткострокові кредити банків	1600	0.00	
Векселі видані	1605	0.00	
Поточна кредиторська заборгованість за: довгостроковими зобов'язаннями	1610	0.00	
товари, роботи, послуги	1615	27 289.00	14 887.00
розрахунками з бюджетом	1620	332.00	332.00
розрахунками зі страхування	1625	106.00	190.00
розрахунками з оплати праці	1630	14.00	7.00
за одержаними авансами	1635	5 450.00	738.00
із внутрішніх розрахунків	1645	0.00	
за страховою діяльністю	1650	0.00	
Поточні забезпечення	1660	1 303.00	1 390.00
Відстрочені комісійні доходи від перестраховиків	1670	0.00	
Інші поточні зобов'язання	1690	142 480.00	156 080.00
Усього за розділом III	1695	176 974.00	173 624.00
IV. Зобов'язання, пов'язані з необоротними активами, утримуваними для продажу, та групами вибуття	1700	0.00	

V. Чиста вартість активів недержавного пенсійного фонду	1800	0.00	
Баланс	1900	390 315.00	438 332.00
<b>Звіт про фінансові результати (Звіт про сукупний дохід)</b>			
<b>Фінансові результати</b>			
<b>Назва рядка</b>	<b>Код рядка</b>	<b>За звітний період, тис. грн</b>	<b>За аналогічний період попереднього року, тис. грн</b>
Чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг)	2000	210 287.00	94 545.00
Чисті зароблені страхові премії	2010		0.00
Премії підписані, валова сума	2011		0.00
Премії, передані у перестраховання	2012		0.00
Зміна резерву незароблених премій, валова сума	2013		0.00
Зміна частки перестраховиків у резерві незароблених премій	2014		0.00
Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг)	2050	69 480.00	41 292.00
Чисті понесені збитки за страховими виплатами	2070		0.00
Валовий: прибуток	2090	140 807.00	53 253.00
Дохід (витрати) від зміни у резервах довгострокових зобов'язань	2105		0.00
Дохід (витрати) від зміни інших страхових резервів	2110		0.00
Зміна інших страхових резервів, валова сума	2111		0.00
Зміна частки перестраховиків в інших страхових резервах	2112		0.00
Інші операційні доходи	2120	6 439.00	8 554.00
Дохід від зміни вартості активів, які оцінюються за справедливою вартістю	2121		0.00
Дохід від первісного визнання біологічних активів і сільськогосподарської продукції	2122		0.00
Дохід від використання коштів, вивільнених від оподаткування	2123		0.00
Адміністративні витрати	2130	66 514.00	58 631.00
Витрати на збут	2150	4 646.00	4 188.00

Інші операційні витрати	2180	6 371.00	9 109.00
Витрат від зміни вартості активів, які оцінюються за справедливою вартістю	2181		0.00
Витрат від первісного визнання біологічних активів і сільськогосподарської продукції	2182		0.00
Фінансовий результат від операційної діяльності: прибуток	2190	69 715.00	
збиток	2195		10 121.00
Дохід від участі в капіталі	2200		0.00
Інші фінансові доходи	2220	2 208.00	38.00
Інші доходи	2240	13 393.00	15 263.00
Дохід від благодійної допомоги	2241		0.00
Фінансові витрати	2250	10 999.00	3 292.00
Втрати від участі в капіталі	2255		0.00
Інші витрати	2270	23 467.00	41 909.00
Прибуток (збиток) від впливу інфляції на монетарні статті	2275		0.00
Фінансовий результат до оподаткування: прибуток	2290	50 850.00	
збиток	2295		40 021.00
Витрати (дохід) з податку на прибуток	2300		-59.00
Прибуток (збиток) від припиненої діяльності після оподаткування	2305		0.00
Чистий фінансовий результат: прибуток	2350	50 850.00	
збиток	2355		40 080.00
<b>Сукупний дохід</b>			
<b>Назва рядка</b>	<b>Код рядка</b>	<b>За звітний період, тис. грн</b>	<b>За аналогічний період попереднього року, тис. грн</b>
Дооцінка (уцінка) необоротних активів	2400		0.00
Дооцінка (уцінка) фінансових інструментів	2405		0.00
Накопичені курсові різниці	2410		0.00
Частка іншого сукупного доходу асоційованих та спільних підприємств	2415		0.00
Інший сукупний дохід	2445		0.00
Інший сукупний дохід до оподаткування	2450	0.00	0.00
Податок на прибуток, пов'язаний з іншим сукупним доходом	2455		0.00

Інший сукупний дохід після оподаткування	2460	0.00	0.00
Сукупний дохід (сума рядків 2350, 2355 та 2460)	2465	50 850.00	-40 080.00
<b>Елементи операційних витрат</b>			
<b>Назва рядка</b>	<b>Код рядка</b>	<b>За звітний період, тис. грн</b>	<b>За аналогічний період попереднього року, тис. грн</b>
Матеріальні затрати	2500	60 558.00	36 925.00
Витрати на оплату праці	2505	36 212.00	26 522.00
Відрахування на соціальні заходи	2510	5 789.00	6 350.00
Амортизація	2515	33 127.00	30 073.00
Інші операційні витрати	2520	11 323.00	13 339.00
Разом	2550	147 009.00	113 209.00