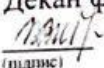



МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ

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

«До захисту в ЕК»  
Декан факультету  
  
(підпис)  
Віта ЦИРУЛЬНІКОВА  
(ім'я і прізвище)  
«13» червня 2024 р.

«До захисту допущено»  
Завідувач кафедри  
  
(підпис)  
Лариса ШАРАН  
(ім'я і прізвище)  
«13» червня 2024 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: «Оптимізація процесів обслуговування в готельному підприємстві»

Виконав: здобувач 4 курсу, групи ГС-4-8  
Кеда Катерина Олегівна  
(прізвище, ім'я, по батькові повністю)

  
(підпис)

Керівник Олександр ЛЮЛЬКА  
(ім'я і прізвище)

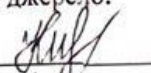
  
(підпис)

Рецензент Олександра НЕМІРІЧ  
(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) незарядженої допомоги під час підготовки цієї роботи. Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне джерело.

Здобувач

  
(підпис)

Київ – 2024 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

“08” травня 2024 року

ЗАВДАННЯ

НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧА

Кеди Катерини Олегівни

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи «Оптимізація процесів обслуговування в готельному підприємстві»

керівник роботи Люлька Олександр Миколайович, к.т.н., доцент

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

затверджені наказом вищого навчального закладу від “08” травня 2024 року № 339-КС

2. Термін подання здобувачем роботи 6 червня 2024 року

3. Вихідні дані до роботи процес обслуговування в готелі «Hilton» 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 готелю «Hilton»; Розділ 3 Оптимізація процесів обслуговування в готельному підприємстві; Висновки та пропозиції;

Список використаної літератури та інтернет-ресурсів;

Додаток

Додаток

Додаток

5. Перелік графічного матеріалу

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
Розділ 1	Люлька О. М., доцент	08.05.24 р.	14.05.24 р.
Розділ 2	Люлька О. М., доцент	15.05.24 р.	22.05.24 р.
Розділ 3	Люлька О. М., доцент	23.05.24 р.	31.05.24 р.

7. Дата видачі завдання 8 травня 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	08.05-14.05.2024р.	Виконано
2	РОЗДІЛ 2 ХАРАКТЕРИСТИКА ГОТЕЛЮ «HILTON»	15.05-22.05.2024р.	Виконано
3	РОЗДІЛ 3 ОПТИМІЗАЦІЯ ПРОЦЕСІВ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ГОТЕЛЬНОМУ ПІДПРИЄМСТВІ	23.05-31.05.2024р.	Виконано
4	ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ. СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ІНТЕРНЕТ-РЕСУРСІВ. ДОДАТОК	01.06-03.06.2024р.	Виконано
5	Подання кваліфікаційної роботи на кафедру	06.06.2024р.	Виконано

Здобувач

  
(підпис)

Катерина КЕДА

Керівник роботи

  
(підпис)

Олександр ЛЮЛЬКА

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

**Здобувача:** Кеди Катерини Олегівни

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

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

**Тема роботи:** *«Оптимізація процесів обслуговування в готельному підприємстві»*

Керівник роботи: Люлька Олександр Миколайович, к.т.н., доцент

Дата захисту “.....” червня 2024 р.

Робота захищена з оцінкою \_\_\_\_\_

**АНОТАЦІЯ**

Робота присвячена визначенню теоретичних засад та розробці практичних рекомендацій щодо оптимізації процесів обслуговування в готельному підприємстві «Hilton» м. Київ. Охарактеризовано готельні підприємства Шевченківського району м. Києва. Визначено проблеми та виклики для сфери HoReCa. Здійснено аналіз структури та виробничої діяльності підприємства. Окреслено напрями оптимізації процесів обслуговування в готельному підприємстві. Здійснено обґрунтування переліку заходів із оптимізації процесів обслуговування. Проведено аналіз шляхів оптимізації. Проведений аналіз дозволяє прогнозувати позитивний ефект від впровадження розроблених заходів та рекомендувати їх до імплементації в роботу закладу готелю «Hilton».

Ключові слова: оптимізація процесів обслуговування, готельне підприємство, готельний бізнес, інформаційні технології.

## ABSTRACT

The work is devoted to the definition of theoretical principles and the development of practical recommendations for the optimization of service processes in the hotel enterprise "Hilton" in Kyiv. The hotel enterprises of the Shevchenkiv district of Kyiv are characterized. Problems and challenges for the HoReCa sector are identified. An analysis of the structure and production activity of the enterprise was carried out. The directions of optimization of service processes in the hotel enterprise are outlined. The justification of the list of measures to optimize service processes was carried out. An analysis of ways of optimization was carried out. The conducted analysis allows us to predict the positive effect of the implementation of the developed measures and to recommend them for implementation in the work of the Hilton hotel. Keywords: optimization of service processes, hotel enterprise, hotel business, information technologies.

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП.....</b>	<b>7</b>
<b>РОЗДІЛ 1. ГОТЕЛЬНИЙ БІЗНЕС У М. КИЇВ: СТАН, ВИКЛИКИ, ПЕРСПЕКТИВИ.....</b>	<b>8</b>
1.1 Типи та спеціалізація закладів готельного господарства Шевченківського району м. Києва.....	8
1.2 Наявність та розвиненість туристичної інфраструктури.....	12
1.3 Еколого-географічні фактори регіону.....	15
1.4 Цільові споживачі послуг гостинності.....	15
1.5 Динаміка завантаження номерного фонду.....	16
1.6 Особливості роботи готельних підприємств в умовах сьогодення.....	19
1.7 Перспективні напрями розвитку.....	20
<b>РОЗДІЛ 2. ХАРАКТЕРИСТИКА ГОТЕЛЮ «HILTON».....</b>	<b>23</b>
2.1 Загальні відомості.....	23
2.2. Структура підприємства.....	24
2.3 Характеристика послуг.....	26
2.4 Характеристика служб готельного підприємства.....	27
2.5 Склад і призначення приміщень готельного підприємства, взаємозв'язок між ними.....	29
2.6 SWOT – аналіз діяльності підприємства.....	29
2.7 Функціонування front-office в готелі.....	32
<b>РОЗДІЛ 3. ОПТИМІЗАЦІЯ ПРОЦЕСІВ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ГОТЕЛЬНОМУ ПІДПРИЄМСТВІ.....</b>	<b>34</b>
3.1 Методи оптимізації.....	35
3.2 Аналіз напрямів оптимізації.....	36
3.3 Напрями покращення.....	37
<b>ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ.....</b>	<b>42</b>
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ІНТЕРНЕТ-РЕСУРСІВ...44</b>	
<b>ДОДАТОК.....</b>	<b>48</b>

## ВСТУП

Завдання оптимізації процесів обслуговування під час воєнного стану є вкрай важливим у забезпеченні безпеки та комфорту як для персоналу, так і для гостей. У таких екстремальних умовах перегляд стандартних процедур і впровадження нових стратегій стають нагальною необхідністю.

Об'єктом дослідження є процес обслуговування та діяльність готельної мережі, а предметом – готельне підприємство Хілтон, його основні та додаткові послуги, служби та структура підприємства.

Метою виконання кваліфікаційної роботи є визначення перспективних шляхів оптимізації процесів обслуговування в готельному підприємстві. Крім того, мета включає аналіз впливу різних чинників, таких як зміни в індустрії, технологічні інновації, зміни у споживчому підході та інші фактори, на процеси обслуговування в готельних підприємствах.

Основні завдання кваліфікаційної роботи полягатимуть у проведенні аналізу стану готельного підприємства, викликів та перспектив, характеристики готелю «Hilton», виявленні сильних та слабких сторін, а також у розробці конкретних заходів щодо вдосконалення їх роботи.[1]

Такий підхід дозволить не лише виявити проблеми, але й запропонувати конструктивні рішення для підвищення оптимізації процесів обслуговування та підвищення конкурентоспроможності підприємств галузі гостинності.

У роботі використано ряд методів дослідження, такі як: аналіз, конкретизація, синтез, абстрагування. Ці методи дозволяють отримати глибоке розуміння проблем, виявити можливості для покращень, мінімізувати ризики та підвищити конкурентоспроможність готелю.

## РОЗДІЛ 1

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

#### 1.1 Типи та спеціалізація закладів готельного господарства у Шевченківському районі

У Києві широкий вибір закладів готельного господарства.

Представлені різні типи готельних підприємств, зокрема:

- готелі (найпоширеніший тип закладів готельного господарства, який пропонує широкий спектр послуг, від проживання та харчування до оздоровчих центрів та розваг. Готелі в Києві класифікуються за "зірками", від 1 до 5. Рівень комфорту та сервісу залежить від кількості зірок. Наприклад, 5-зіркові готелі надають висококласний сервіс, розкішні номери та додаткові послуги, такі як спа-процедури, басейни, фітнес-центри та ресторани високого класу);
- гостинні двори (невеликі заклади готельного господарства, які пропонують, як правило, бюджетне проживання та обмежений набір послуг);
- апарт-готелі (заклади готельного господарства, які пропонують номери з кухнею, що дає можливість гостям готувати їжу самостійно);
- хостели (пропонують гостям проживання в загальних кімнатах за мінімальною ціною).[23]

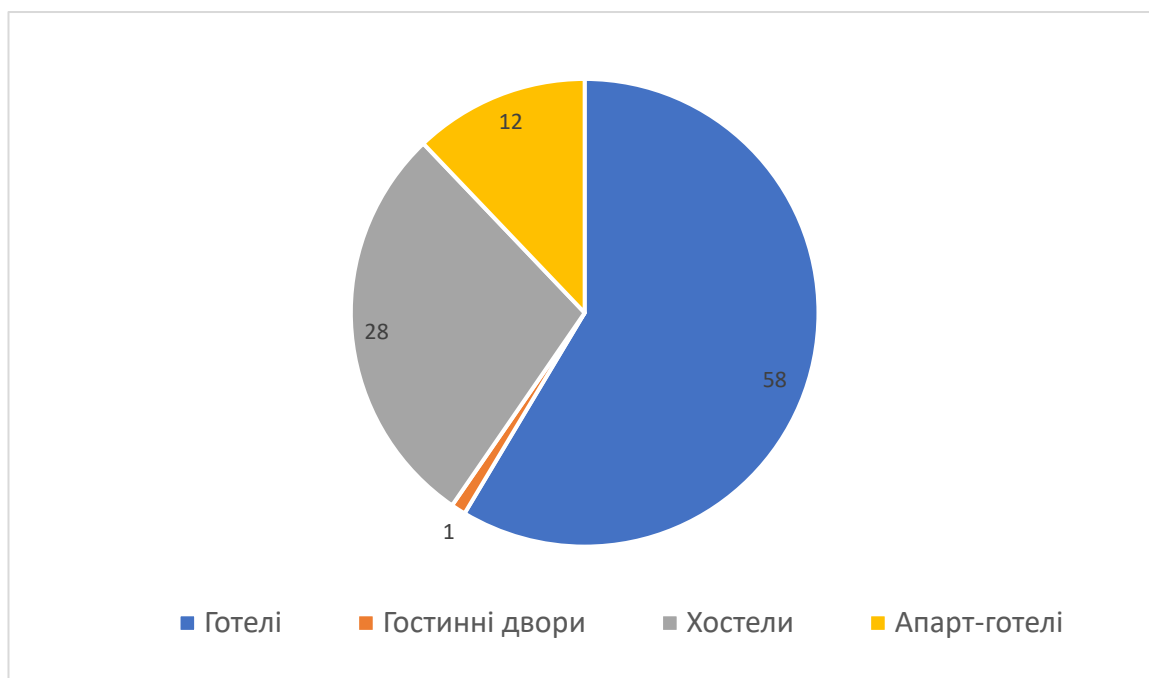
За спеціалізацією:

- бізнес-готелі (орієнтовані на прийом бізнес-туристів. Вони забезпечують високий рівень сервісу та спеціалізовані послуги, такі як конференц-зали, бізнес-центри та доступ до інтернету. Такі готелі зазвичай мають зручне розташування, близьке до ділових центрів міста);
- спа-готелі (пропонують широкий спектр оздоровчих послуг, включаючи спа-процедури, масажі, сауни та басейни. Вони

підходять для туристів, які шукають релаксацію та оздоровлення під час перебування);

- історичні (розташовані в історичних будівлях і пропонують своїм гостям можливість відчувати атмосферу минулого). [23]

Аналізуючи готельні підприємства за допомогою системи бронювання booking, встановлюється така кількість готельних підприємств у Шевченківському районі (див. рис. 1.1):



**Рис. 1.1 – Кількість готельних підприємств за типом у Шевченківському районі**

*Розроблено автором*

У Києві присутні готелі, спеціалізовані на обслуговуванні бізнес-подорожуючих. Вони зазвичай мають високий рівень сервісу та спеціалізовані конференц-зали та інші умови для проведення ділових заходів. [8]

У Шевченківському районі розташовано п'ять 5 зіркових бізнес-готелів, такі як: Premier Palace Hotel Kyiv, InterContinental, Опера, Hyatt Regency Kyiv та звичайно ж Hilton Kyiv. Ці готелі відомі своєю розкішшю, комфортом та високим рівнем обслуговування. Вони є популярним вибором серед бізнес-мандрівників та туристів, які цінують комфорт та розкішне перебування. Гості можуть

скористатися різноманітними послугами, такими як конференц-зали, ресторани, спа-центри та інші зручності.

У таблиці 1.1 наведена порівняльна характеристика додаткових послуг конкурентів готелю «Hilton».

**Таблиця 1.1 – Порівняльна характеристика додаткових послуг конкурентів готелю «Hilton»**

<b>Hilton Kyiv</b>	<b>InterContinental</b>	<b>Опера</b>
<b>Бізнес-послуги</b> Факс/ксерокопіювання (оплачується окремо) Бізнес-центр (оплачується окремо)	<b>Бізнес-послуги</b> Факс/ксерокопіювання (оплачується окремо) Бізнес-центр	<b>Бізнес-послуги</b> Факс/ксерокопіювання (оплачується окремо) Бізнес-центр (оплачується окремо)
<b>Конференц-зали/бенкетні зали</b> Великий бальний зал Даллас: до 500 чол. Далласський бальний зал 1: до 220 чол. Далласський бальний зал 2: до 220 чол. Кімната для нарад Сан-Франциско: до 180 чол. Стамбульська кімната переговорів: до 108 чол. Стамбульська кімната переговорів 1: до 40 чол. Стамбульська кімната переговорів 2: до 40 чол. Стамбульська кімната переговорів 3: до 26 чол. Амстердамська кімната переговорів: до 18 чол. Амстердамська кімната переговорів 2: до 40 чол. Нью-Йоркська кімната переговорів: до 80 чол. Нью-Йоркська кімната переговорів 1: до 32 чол. Нью-Йоркська кімната переговорів 2: до 32 чол. Кімната переговорів у Сан-Франциско: до 60 чол. Кімната переговорів у Сан-Франциско 2: до 36 чол. Кімната переговорів у Сан-Франциско 3: до 36 чол. Мюнхенська кімната переговорів: до 26 чол.	<b>Конференц-зали/бенкетні зали</b> Великий бальний зал: до 460 чол. Конференц-зал «Золоті ворота»1: до 100 чол. Конференц-зал «Золоті ворота»2: до 100 чол. Кімната переговорів «Майдан»1: до 40 чол. Кімната переговорів «Майдан»2: до 40 чол. Зала засідань «Поділь»: до 10 чол.	<b>Конференц-зали/бенкетні зали</b> Великий зал Симфонії: до 250 чол. Зал Маестро: до 200 чол. Бізнес-зал

## Продовження таблиці 1.1

<b>Парковка</b> Безкоштовна приватна автостоянка розміщена на території готелю (попереднє резервування місця не потрібне).	<b>Парковка</b> Приватна автостоянка доступна на території готелю (попереднє резервування місця не потрібне) і коштує € 25 за день.	<b>Парковка</b> Безкоштовна приватна автостоянка розміщена на території готелю (попереднє резервування місця не потрібне).
<b>Заклади ресторанного господарства</b> Ресторан Park Kitchen Лобі-бар Лаунж-бар H-bar	<b>Заклади ресторанного господарства</b> Ресторани Comme Il Faut, Olivera Лобі-Лаунж-бар b-hush бар	<b>Заклади ресторанного господарства</b> Ресторан Teatro Лобі-Лаунж-бар
<b>Відпочинок</b> Фітнес-центр Спа-центр Басейн	<b>Відпочинок</b> Фітнес-центр Спа-центр Басейн	<b>Відпочинок</b> Фітнес-центр Спа-центр
<b>Розваги</b> Оренда велосипедів (оплачується окремо)	<b>Розваги</b> Вечірня розважальна програма Нічний клуб/ді-джей	<b>Розваги</b> Пряма трансляція спортивних ігор Екскурсія або урок про місцеву культуру (оплачується окремо) Велосипедні екскурсії Піші екскурсії (оплачується окремо)

*Розроблено автором на основі [17;24;25]*

Проаналізувавши таблицю 1.1 можна зробити висновки що, Hilton Kyiv та Опера пропонують безкоштовну приватну автостоянку, що може бути привабливим для гостей з автомобілями, тоді як InterContinental надає більш різноманітні розважальні програми. Hilton Kyiv має оренду велосипедів, тоді як Опера пропонує більш різноманітні екскурсії. Усі три готелі мають схожі бізнес-послуги, включаючи конференц-зали та бізнес-центри, але Hilton найбільше виділяється великим вибором конференц-залів. Hilton Kyiv та InterContinental мають басейни, що може бути перевагою для гостей, які шукають додаткові можливості для відпочинку. Залежно від пріоритетів, кожен готель має свої переваги.

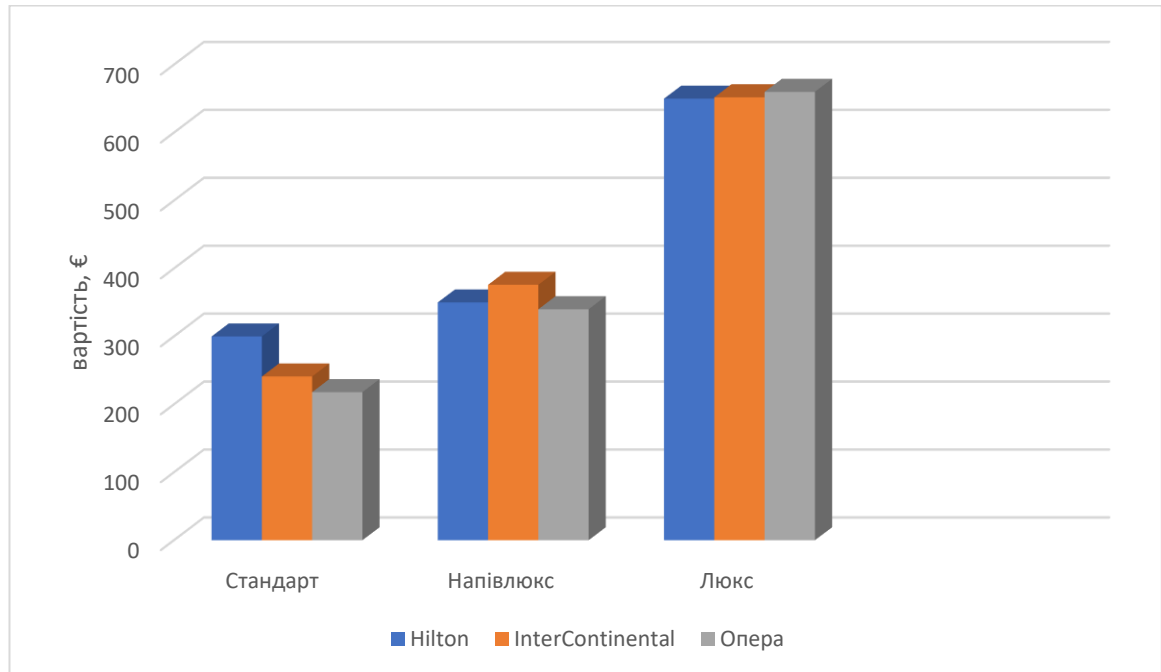
Крім того порівнюємо цінову політику готелів.

Порівняльну характеристику наведено у таблиці 1.2

**Таблиця 1.2 – Порівняльна характеристика цін на номери**

Готель	Категорія номерів		
	Стандарт	Напівлюкс	Люкс
Hilton	від 300€	від 350€	від 650€
InterContinental	від 241€	від 376€	від 652€
Опера	від 218€	від 340€	від 660€

*Розроблено автором на основі [17;24;25]*

**Рис. 1.2 – Порівняльна характеристика цін на номери**

*Розроблено автором*

Проаналізувавши рис. 1.2 Hilton Київ є найдорожчим для стандартних номерів, InterContinental пропонує найбільш збалансовані ціни для стандартних і люксових номерів, а Опера є найдешевшою для стандартних і напівлюксових номерів, але найдорожчою для люксових номерів. Вибір готелю може залежати від пріоритетів гостей щодо ціни та рівня комфорту бажаного номера.

## 1.2 Наявність та розвиненість туристичної інфраструктури

Туристична інфраструктура в Києві не лише добре розвинута, але й надзвичайно різноманітна, що робить місто привабливим для подорожуючих з різними інтересами та уподобаннями.

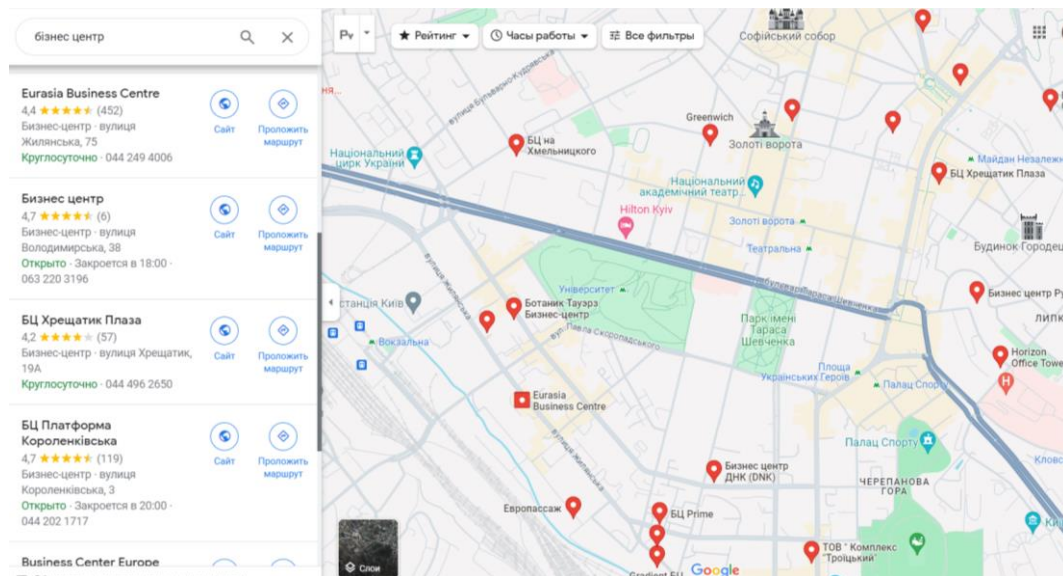
У місті наявні велика кількість історичних пам'яток, музеїв, театрів, ресторанів, кафе, барів, нічних клубів, магазинів та готелів.

Місто має численні парки та зелені зони, де відвідувачі можуть насолоджуватися природою та відпочивати.[26]

Київ також пропонує широкий спектр транспортних послуг, включаючи метро, автобуси, трамваї, тролейбуси та маршрутні таксі.

Для іноземних туристів доступні екскурсії та послуги гідів у різних мовах.

Наявність численних бізнес-центрів у Шевченківському районі робить його привабливим для бізнес-туристів. Ці центри надають зручні умови для проведення зустрічей, конференцій та інших бізнес-подій. Крім того, розташування у центрі міста дозволяє легко дістатися до різних точок міста та скористатися всіма перевагами, які пропонує Київ для якісного відпочинку та роботи. Розташування бізнес-центрів відображено на рис. 1.3



**Рис. 1.3 – Розташування бізнес-центрів у Шевченківському районі**

Характеристика бізнес-центрів відображена в таблиці 1.3

**Таблиця 1.3 – Характеристика бізнес-центрів Шевченківського району**

	<b>Бізнес-центр Володимирська 38</b>	<b>Eurasia business sentre</b>	<b>Бізнес-центр Платформа Korolenkivska</b>
Адреса	Київ, вул. Володимирська, 38	Київ, вул. Жилянська, 75	Київ, вул. Королівська 3
Тип угоди	оренда	оренда	оренда
Вартість оренди	від 14 \$/м <sup>2</sup>	від 20 \$/м <sup>2</sup>	від 24 \$/м <sup>2</sup>
Клас офісу	B	A	A
Кількість поверхів	8	13	12
Загальна площа оренди, м <sup>2</sup>	6742	27854	20760

## Продовження таблиці 1.3

Наявність парковки	+ підземний: 15 місць; наземний: 22 місця	+ дворівневий підземний паркінг на 151 машино місце та цілодобовий зовнішній паркінг на 20 місць	+ 150 місць
Технічні рішення	ліфти - 3, виробництва LM-Liftmaterial; генератор; система кондиціонування та вентиляції; система контролю доступу	Центральна система кондиціонування та припливно-витяжна вентиляція з можливістю регулювання мікроклімату в кожному окремому офісі; власна газова котельня для автономного функціонування системи опалення та гарячого водопостачання; шість швидкісних пасажирських та два сервісні (пожежні) ліфти вантажністю до 1000 кг; безперебійне електропостачання забезпечує вбудована чотирьохтрансформаторна підстанція 10/0,4 кВ потужністю 4x1000 кВА	Розумна будівля (починаючи від турнікетів та відео-нагляду до повної диспетчеризації та автоматизації бізнес-центру); VRF система кондиціонування на базі обладнання LG; Розумні ліфти KONE

*Розроблено автором на основі [27;28;29]*

Бізнес-центр на Володимирська 38 є найекономічнішим варіантом з офісами класу В, тоді як Eurasia Business Centre та Платформа Korolenkivska пропонують офіси класу А з більш високими цінами. Eurasia Business Centre має найбільшу загальну площу оренди та найбільшу кількість паркувальних місць. Платформа Korolenkivska виділяється сучасними технічними рішеннями, включаючи систему розумної будівлі та розумні ліфти.

Туристична інфраструктура Києва постійно розвивається. Місто будує нові готелі, ресторани та кафе, а також покращує транспортну інфраструктуру. Київ прагне стати одним із найпопулярніших туристичних напрямків у Європі.

[9]

### **1.3 Еколого-географічні фактори регіону**

Київ розташований на мальовничій місцевості, де річка Дніпро протікає через місто, розділяючи його на дві частини. Місто оточене пагорбами та лісами, що робить його чудовим місцем для відпочинку на природі.

Крім мальовничих пейзажів, річки та лісів, екологічний аспект також грає значну роль у привабливості Києва як туристичного напрямку. Місто активно працює над збереженням природних ресурсів та екологічною безпекою. Для цього запроваджуються проекти з благоустрою парків та скверів, розробляються програми з озеленення міста та створення екологічно чистих зон.

Клімат в Києві помірно континентальний і характеризується чітко вираженими чотирма порами року. Літо тепле і сонячне, зима холодна і сніжна, весна та осінь м'які та вологі. Ці кліматичні умови можуть впливати на туристичний попит, зокрема, зимовий період може бути менш популярним для бізнес-подорожей.

Рельєф також впливає на туристичну інфраструктуру міста. Вище розташовані райони можуть мати кращі краєвиди та бути більш спокійними для робочих зустрічей. Таким чином, вибір місця розташування готелю для проведення заходів може бути визначеним не лише доступністю, але й красою оточуючого ландшафту. [10]

### **1.4 Цільові споживачі послуг гостинності**

Бізнес-готелі спрямовані на задоволення потреб бізнес-подорожуючих, корпоративних клієнтів, бізнес-підприємців та інших осіб, які шукають комфортне та продуктивне перебування під час своїх подорожей. Основними потребами цільової аудиторії є конференц-зали з сучасним обладнанням для презентацій та відеоконференцій, бізнес-центри з офісними зручностями, швидкий та надійний інтернет, а також трансферні послуги.

Корпоративні клієнти цінують спеціальні тарифи, знижки для групових бронювань, програми лояльності, а також гнучкі умови оренди приміщень. Бізнес-підприємці та фрілансери потребують коворкінгових зон і гнучких умов

бронювання, а бізнес-туристи шукають можливості для дозвілля та зручне розташування поруч із бізнес-центрами та туристичними місцями.

Конкурентні переваги бізнес-готелів включають персоналізовані послуги для VIP-гостей, використання новітніх технологій, мобільні додатки для управління послугами готелю, а також впровадження екологічно чистих практик. Однак, бізнес-готелі стикаються з високим рівнем конкуренції та потребою інвестувати в технологічну інфраструктуру.

Отже, бізнес-готелі продовжують адаптувати свої послуги для задоволення потреб різноманітної цільової аудиторії, забезпечуючи високий рівень обслуговування, технологічну інноваційність та екологічну відповідальність. Для успіху на ринку вони повинні бути гнучкими та готовими до змін, щоб залишатися конкурентоспроможними та привабливими для своїх клієнтів.

### **1.5 Динаміка завантаження номерного фонду**

Завантаженість номерного фонду готелів може значно коливатися в залежності від років та сезонів. Під час високого туристичного сезону, який зазвичай припадає на літні місяці або святкові періоди, готелі часто мають велику завантаженість. Туристи, що подорожують на відпочинок або святкувати свята, активно бронюють готельні номери, що призводить до заповненості готелів.

Для готелів ділового типу, таких як бізнес-готелі, завантаженість номерного фонду може залежати від робочих днів та періодів, коли в місті проводяться бізнес-заходи, конференції або виставки. У такі періоди готелі можуть мати високий рівень зайнятості, оскільки бізнес-туристи шукають комфортне та зручне розташування поблизу місць проведення заходів.

У таблиці 1.4 вказано бізнес-заходи, які проходили в березні у м. Київ.

**Таблиця 1.4 – Бізнес-заходи, які проходили в березні 2024р.**

Назва заходу	Дата
З начальника в лідери: не командувати, а надихати	5 березня 2024р
Конференція Innovate. Lead. Inspire	5 березня 2024р
Маркетинг у цифровому світі	9 березня 2024р
Mental Health and Emotional Well-being Conference for Business (конференція присвячена психічному здоров'ю та емоційному благополуччю)	13 березня 2024р
Meet Up «Effective Employer Branding»	14 березня 2024р
Iteracia — product management conference (як проектувати взаємодію у крос-функціональних командах, чому варто відмовлятися від підходу швидко-й-дешево та як одночасно будувати вертикальну і горизонтальну команди)	16 березня 2024р
Data Science UA Conference (конференція про технології, що створюють майбутнє вже сьогодні)	16 березня 2024р

*Розроблено автором на основі [30]*

Ці заходи залучили велику кількість бізнес-подорожуючих, що значно підвищило попит на послуги бізнес-готелів, забезпечуючи їм високу заповнюваність і прибутковість протягом місяця.

Також до кінця 2024 року планується багато заходів, деякі вказано в таблиці 1.5.

**Таблиця 1.5 – Бізнес-заходи, які будуть проходити найближчим часом у м. Київ**

Назва заходу	Дата
ТехЕкспо (виставка спеціалізованої техніки та обладнання для відновлення та будівництва інфраструктури)	12-13 червня 2024р
Ukrainian CX Excellence (всеукраїнська Премія за найкращий клієнтський досвід)	14 червня 2024р
Переробка та зберігання сільськогосподарської продукції, продуктів харчування та напоїв «ProStorExpo» Міжнародна Агропромислова виставка	11-12 вересня 2024р
«Енергозберігаюче обладнання та альтернативні джерела енергії «ISTWE» Міжнародна спеціалізована виставка	11-12 вересня 2024р

*Розроблено автором на основі [31]*

Завдяки ретельному плануванню та ефективній маркетинговій стратегії бізнес-готелі можуть максимізувати свою завантаженість та отримати вигоду від проведення бізнес-заходів у Києві.

Динаміка розвитку готельного бізнесу в Україні протягом 2019-2023 років була відображена в різних тенденціях, спричинених різними факторами.

У 2019 році спостерігалось зростання попиту на готельні послуги, що було обумовлено збільшенням кількості туристів, які відвідують Україну, та позитивною економічною ситуацією в країні. Це також призвело до зростання цін на готельні номери через збільшення попиту та витрат готелів на експлуатацію, а також до інвестицій у готельний бізнес через будівництво нових та реконструкцію старих готелів.

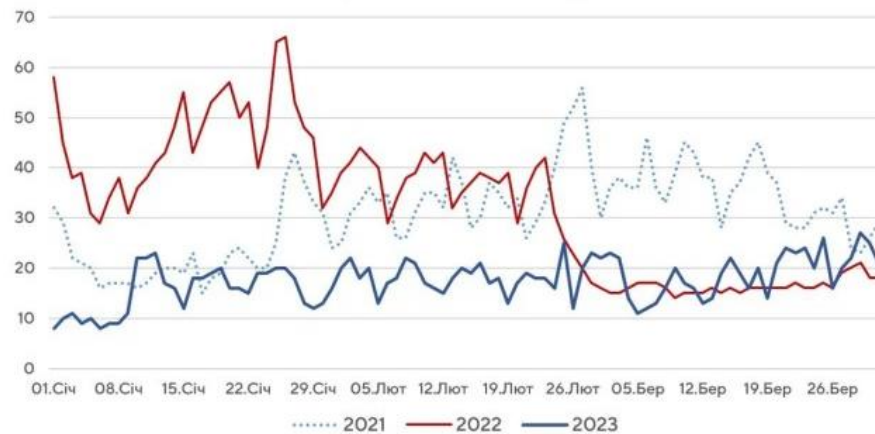
У 2020 році готельний бізнес стикнувся з великими труднощами через пандемію COVID-19 та введення карантинних обмежень, що призвело до різкого падіння попиту на готельні послуги, зниження цін на номери та зменшення інвестицій у готельний бізнес через економічну невизначеність та відсутність попиту на нові готелі.

У 2021 році почалося поступове відновлення готельного бізнесу, оскільки зняття карантинних обмежень та відкриття кордонів допомогли відновити ділову активність та підвищити попит на готельні послуги. Це призвело до поступового зростання цін на номери, а також до відновлення інвестицій у готельний бізнес.

У 2022 році готельний бізнес знову стикнувся з викликами через повномасштабне вторгнення в Україну, що спричинило нове падіння попиту, різке падіння цін на номери та призупинення інвестицій через воєнні дії та економічну невизначеність.

У 2023 році готельний бізнес почав відновлюватися, оскільки стабілізація військово-політичної ситуації в країні допомогла повернути туристів. Це призвело до поступового зростання попиту та цін на готельні послуги.

Також ця тенденція прослідковується на статистиці, що зображена на рис.



**Рис. 1.4 Завантаження готелів Києва у %, протягом першого кварталу у порівнянні 2021-2023 р. [11]**

Прогнози для ринку туризму в Україні залишаються позитивними, що підтверджується планами операторів запускати нові проєкти. Передбачається, що рівень завантаженості готелів та курортів не опуститься нижче показників 2023 року, а конкуренція в популярних туристичних локаціях буде посилюватися.

Ірина Сідлецька, президентка Асоціації «Готелів та курортів України», висловлює оптимізм щодо розвитку внутрішнього туризму, який показує незначне зростання. [32]

### **1.6 Особливості роботи готельних підприємств в умовах сьогодення**

Особливості роботи готельних підприємств у Києві в сучасних умовах значно відрізняються від попередніх років через поточну ситуацію в країні. Готелі змушені підвищувати заходи безпеки, що включає регулярні перевірки та моніторинг безпеки, наявність сховищ та бомбосховищ, а також надавати гостям інформаційну підтримку щодо поточних безпекових умов та плани евакуації. Попит на готельні послуги залишається відносно стабільним завдяки діловим подорожам та внутрішньому туризму, що призводить до високої конкуренції між готелями, яка змушує підвищувати якість послуг та впроваджувати інновації. Непередбачуваність ситуації змушує готелі бути готовими до швидкої зміни обставин та адаптації до нових умов. Фінансові аспекти включають збільшення витрат на забезпечення безпеки та адаптацію до нових умов, а також пошук

нових джерел доходу, таких як організація заходів, конференцій та співпраця з корпоративними клієнтами. [33]

Готельні підприємства Києва приділяють особливу увагу оптимізації процесів обслуговування для забезпечення ефективності роботи та задоволення потреб гостей. Готелі активно використовують сучасні технології для автоматизації процесів, що включає системи онлайн-бронювання, електронні ключі, мобільні додатки для гостей та чат-боти для швидкої комунікації. Це дозволяє зменшити час на обробку замовлень і покращити загальний досвід клієнтів. Автоматизація операцій та впровадження програмного забезпечення для управління готелями допомагають у координації роботи персоналу, плануванні графіків та контролі запасів, що сприяє підвищенню ефективності та зменшенню витрат. [33]

Важливими залишаються питання доступності та розвитку інфраструктури навколо готелів, забезпечення доступності до основних транспортних шляхів та зручностей, а також співпраця з місцевими органами влади та громадськими організаціями для забезпечення комфортного перебування гостей. Активна маркетингова діяльність спрямована на залучення клієнтів, зокрема через соціальні мережі та онлайн-платформи, а прозора комунікація щодо умов проживання, наявних послуг та безпеки підвищує довіру гостей.

### **1.7 Перспективні напрями розвитку**

Бізнес-готелі мають кілька перспективних напрямів розвитку, які можуть допомогти їм збільшити конкурентоспроможність і покращити задоволеність гостей.

Проаналізувавши літературу можна виділити такі напрямки:

- По-перше, це використання передових технологій, таких як системи розпізнавання обличчя, автоматизовані системи управління готельним бізнесом та інші інновації, які полегшують процес реєстрації та виписки гостей, а також підвищують загальний рівень

обслуговування. У таблиці 1.6 наведено інноваційні, інформативні технології для готельних підприємств.

- Другий напрямок – це постійне вдосконалення сервісу. Готелі повинні надавати високий рівень обслуговування та розвивати програми лояльності для постійних гостей. Важливо також підвищувати комфорт та задоволеність гостей, щоб забезпечити повторні візити.
- Третій напрямок – розширення асортименту послуг. Розширення спектру послуг, що пропонуються готелями, може допомогти привернути нових гостей та задовольнити потреби існуючих. Це може включати розвиток спа-центрів, ресторанів високої кухні, фітнес-центрів та інших зручностей.
- Ще одним важливим напрямком є стратегічне розташування готелів. Розширення мережі готелів у стратегічно важливих місцях може збільшити кількість гостей та підвищити прибутковість.

**Таблиця 1.6 – Інноваційні, інформативні технології для готельних підприємств**

Назва системи	Що вона дає
Мобільний ключ «MOBILE ACCESS»	Гостю більше не доведеться стояти в черзі на рецепції, чекаючи свого поселення. Завдяки «Mobile Access» ключ генерується в додатку на смартфоні і з його допомогою можна відкрити свій номер, не проходячи додаткову реєстрацію при поселенні. Дане рішення не тільки покращить лояльність зі сторони клієнтів, але і значно збільшить ефективність управління, знизить витрати і підвищить прибутковість готелю.
Servio check in для позначки виконаних процедур	Основне завдання мобільного додатка – дати можливість персоналу відзначати надані послуги безпосередньо на місцях їх надання. Після внесення відповідної відмітки в додаток інформація оперативно передається на рецепцію в програму SERVIO Planner.

## Продовження таблиці 1.6

Servio keeperbot – бот для покоївок	Цей простий Viber-бот дозволяє організувати та прискорити процедуру передачі завдань із прибирання номерів з PMS системи SERVIO HMS покоївкою на виконання. У свою чергу покоївка, за фактом виконання прибирання, ставить позначку у відповідному завданні і номер автоматично знімається з прибирання в системі управління готелем. Додатковий функціонал дозволить налаштувати контроль за поверненням посуду після обслуговування в номерах. Короткий інтерфейс робота дозволить швидко освоїти його навіть непідготовленому з погляду ІТ персоналу.
Модуль Pre-checkin	Дозволяє клієнту готелю ввести у веб-формі свої персональні дані (паспортна, контактна інформація) перед заселенням за раніше створеним бронюванням. Все, що залишається зробити на рецепції - це звірити анкетні дані з документом гостя та отримати від нього підпис у підготовленій реєстраційній картці.

*Розроблено автором на основі [19,38,39]*

Ці інноваційні технології в готельній галузі створюють нові можливості для покращення обслуговування гостей та оптимізації управління готелем. Впровадження мобільного ключа, системи Servio check in, Servio keeperbot і модуля Pre-checkin демонструє стрімке покращення якості обслуговування та збільшення ефективності роботи персоналу. Ці інновації сприяють підвищенню задоволення гостей, зменшенню витрат та підвищенню конкурентоспроможності готелю на ринку.

## РОЗДІЛ 2

### ХАРАКТЕРИСТИКА ГОТЕЛЮ «HILTON»

Hilton Hotels & Resorts є світовою мережею готелів і курортів, що входить до складу корпорації Hilton Worldwide.

Компанію заснував Конрад Хілтон у 1919 р. На сьогодні вона налічує понад 5100 готелів і курортів у 85 країнах і територіях.

Готель "Хілтон" - сучасний 5-зірковий готель. Знаходиться в центрі Києва, навпроти Ботанічного саду імені А.В. Фоміна, за адресою бульвар Тараса Шевченка, 30. [12]

Відкрився у Києві 27 березня 2014р. Готель розташований в комплексі N-tower, займаючи в ньому 8 поверхів. Окрім готелю, в комплекс входять житлові апартаменти на верхніх поверхах. [13]

#### 2.1 Загальні відомості

У таблиці 2.1 наведено загальні відомості про готель «Hilton».

**Таблиця 2.1 – Загальні відомості про готель**

Повна назва	ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «МІЖНАРОДНО-ДІЛОВИЙ ЦЕНТР
Код ЄДРПОУ	32531945
Дата реєстрації	29.05.2003
Адреса реєстрації	Україна, місто Київ, бульвар Тараса Шевченка, будинок 30
Види діяльності Основний:	41.20 Будівництво житлових і нежитлових будівель
Інші види діяльності:	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Діяльність готелів і подібних засобів тимчасового розміщення;</li> <li>● Діяльність ресторанів, надання послуг мобільного харчування;</li> <li>● Обслуговування напоями;</li> <li>● Купівля та продаж власного нерухомого майна;</li> <li>● Надання в оренду й експлуатацію власного чи орендованого нерухомого майна;</li> <li>● Постачання пари, гарячої води та кондиційованого повітря.</li> </ul>
Поверховість	8
Тип та спеціалізація	Бізнес-готель

*Розроблено автором на основі [14]*

## 2.2 Структура підприємства та персонал

Лінійно-функціональна структура (комбінована). Ця модель дозволяє готельним керівникам ефективно аналізувати та вирішувати поточні проблеми, фокусуючи увагу на їхній поточній діяльності.

Лінійно-функціональний тип управління усуває недоліки лінійного та функціонального типів структур управління. У цій структурі управління функціональні ланки позбавлені права безпосереднього впливу на виконавців, вони готують рішення для лінійного керівника, який здійснює прямий адміністративний вплив на виконавців. Передбачається, що першому (лінійному) керівнику у виробленні конкретних питань і підготовці відповідних рішень, програм, планів допомагає спеціальний апарат, що складається з функціональних підрозділів, див. рис. 2.1 [15]



**Рис. 2.1 – Лінійно-функціональний тип організаційної структури управління готельним підприємством**

Роль функціональних органів (служб) залежить від масштабів господарської діяльності та структури управління готелем. При лінійно-функціональній структурі управління має переваги лінійна організація, але з підвищенням рівня управління зростає роль функціонального управління. Якщо в межах управління невеликих структурних ланок його роль незначна, проте в масштабі управління підприємством роль функціональних органів значна. Функціональні служби забезпечують весь обсяг технічної підготовки виробництва, готують варіанти вирішення завдань, пов'язаних з керівництвом процесом виробництва, звільняють лінійних керівників від планування, фінансових розрахунків та ін. [15]

#### **Переваги цієї структури управління:**

- вивільнення головного лінійного керівника від детального вивчення виробничих завдань і управлінських проблем;
- професіональне опрацювання, дослідження і аналіз управлінських рішень у готелі завдяки використанню досвіду висококваліфікованих спеціалістів;
- можливість залучення для вивчення і вдосконалення технологічного процесу послуг експертів, консультантів, науковців, спеціалістів-практиків.

#### **Недоліки :**

- тенденції до надмірної централізації прийняття управлінських рішень;
- відсутність тісного взаємозв'язку і взаємодії на горизонтальному рівні між структурними підрозділами готелю;
- ускладнена реалізація технологічних нововведень без залучення керівників вищої ланки. [15]

### 2.3 Характеристика послуг

Готель "Хілтон" – це діловий готель. Для бізнесменів є все необхідне (бізнес центр, конференц зали/банкетні зали, факс/ксерокопіювання).

Готель має безкоштовний Wi-Fi на всій території, а також пропонує пункт обміну валюти та банкомат.

«Хілтон» вражає сучасною архітектурою, має ексклюзивний представницький лаунж, а також ресторан і бари.

Основні послуги: проживання та харчування.

Додаткові послуги: [16]

- парковка; трансфер; консьєрж; фітнес-центр; спортивний тренер; сейф; цілодобова рецепція; експрес реєстрація заїзду/виїзду; камера схову; гардероб; обмін валют; перукарня; пральня; room service; лаунж бар; H-bar; лобі бар; дитяче меню; дієтичне меню; бізнес-центр; конференц-зали/банкетні зали; факс/ксерокопіювання; спа-центр (сауна Хамам, джакузі, масаж, косметологічні процедури, басейн); зручності для осіб з обмеженими можливостями; проживання з домашніми тваринами; кімнати для людей з алергією.

У готелі є можливість провести захід до 400 осіб у бальному залі. Крім того, є колекція гнучких конференц-залів, деякі з яких можна об'єднати для створення більшого простору. Зали названі містами у яких відбувались визначні події для компанії готелю. Наприклад бальний зал «Даллас» назвали в честь першого готелю Хілтон, який був побудований у 1925р. в Далласі, а конференц-зал Нью-Йорк в честь того, що у 1949 році Конрад купив найбільш фешенебельний готель Нью-Йорка - Waldorf-Astoria, здійснивши свою мрію.

Зараз готель має:

- бальні зали (великий бальний зал Далласа, Даллас бальний зал 1 та Даллас бальний зал 2);
- конференц-зали (Сан-Франциско, Амстердам, Нью-Йорк, Сан-Франциско 1, Стамбул 1, Амстердам 2, Стамбул 2, Нью-Йорк 1, Нью-Йорк 2, Сан-Франциско 2, Сан-Франциско 3, Стамбул 3);
- кімнати переговорів (Мюнхен, Стамбул). [17]

Зали знаходяться на поверхах M1 та M2, мають вбудований проектор та екран. Залежно від побажань можливими є різні варіанти посадки гостей: банкет, конференція, квадрат, прийом, шкільна кімната, театр, U-подібна форма. Також у разі повітряної тривоги є можливість перейти на паркінг, який знаходиться на поверсі B1 (-1), де облаштоване місце під захід. [17]

## **2.4 Характеристика служб готельного підприємства**

Служба прийому та розміщення:

- реєстрація гостей, надання їм ключів від номерів;
- консьєрж-послуги.

Служба управління номерним фондом (housekeeping):

- прибирання та підтримання чистоти в номерах та загальних приміщеннях готелю;
- заміна білизни та рушників;
- прибирання сміття.

Рекреаційна служба:

- фітнес-центр;
- спа-центр з різноманітними процедурами;
- басейн.

Адміністративна служба:

- керування роботою готелю в цілому;
- контроль за дотриманням стандартів обслуговування та безпеки;
- ведення документації та звітності.

Служба ресторанного господарства:

- ресторан;
- бари. [17]

У готелі Hilton функціонують такі заклади ресторанного господарства:

- ресторан Park Kitchen;
- лаунж-бар;
- лобі-бар;

- Н-bar.

Щоранку у ресторані для гостей сервірують різноманітний сніданок. У ресторані Park Kitchen подають страви європейської кухні. Головний там знаменитий Шеф-кухар Києва Шота Годердзішвілі.

Лобі-бар на першому поверсі пропонує каву, чай та легкі перекуси, такі як випічка та сендвічі, і має панорамний вид на місто. Також, на цьому ж поверсі є Н-bar, який працює щодня з 17:00 до 1:00, де ви можете насолодитися смачними, інноваційними коктейлями та відвідати вечори діджеїв.

Лаунж-бар розташований на 7 поверсі і відкритий щовечора з 18:00 до 22:00. Тут є куточок з комп'ютерами і кімната для переговорів. [17]

Готель «Хілтон» пропонує 262 номери, які розташовані з 3 по 8 поверхи.

Характеристика номерів наведена у табл. 2.2

**Таблиця 2.2 – Характеристика номерів у готелі «Hilton»**

Назва	Кількість	Вартість
Гостьовий номер з двома односпальними ліжками	44	Від 300€
Гостьова кімната для людей з ліжком розміру "king-size"	3	Від 300€
Представницький преміум-клас розміру "king-size" з доступом до лаунжу	17	Від 470€
Кутовий номер розміру "king-size" з панорамним видом	8	Від 500€
Представницький номер розміру "king-size" з доступом до лаунжу	19	-
Представницький номер з двома односпальними ліжками з доступом до лаунжу	7	-
Люкс з однією спальнею з ліжком розміру "king-size" та виходом на лаунж	8	Від 650€
Люкс з терасою з ліжком розміру "king-size" та видом на сад	2	Від 1500€
Номер Делюкс з ліжком розміру "king-size"	30	Від 350€
Президентський люкс з панорамним видом	1	Не в продажі
Гостьовий номер з ліжком розміру "king-size"	123	Від 300€

*Розроблено автором на основі [18]*

Номери оснащені кондиціонером, міні-баром, системою «розумний дім», електричним чайником (деякі також мають кавомашину). Ванна кімната обладнана окремою душовою кабіною, ванною, феном, туалетно-косметичними засобами. Деякі номери мають панорамні вікна. [18]

## **2.5 Склад і призначення приміщень готельного підприємства, взаємозв'язок між ними**

Лобі-бар та приймально-вестибюльна група – перший простір, в який потрапляють гості. Тут розташована рецепція для реєстрації заїзду та виїзду, а також зона зі стільцями та столиками, для комфортного очікування реєстрації.

Номери різних категорій.

Ресторан та бари – для обслуговування гостей, проведення різних заходів.

Конференц-зали/банкетні зали та кімнати переговорів – для проведення різних бізнес-заходів.

Бізнес-центр – для роботи та перегляду документів.

Фітнес-центр та спа-центр – для занять спортом та відпочинку.

Тераса на вулиці – для приємного проведення часу під відкритим небом.

Парковка – для автомобілів гостей.

Службові приміщення – для персоналу готелю, такі як кухня, пральня, складські приміщення. [17]

Взаємозв'язок між цими приміщеннями полягає в утворенні єдиної інфраструктури для гостей готелю, де вони можуть проживати, харчуватися, працювати та відпочивати.

## **2.6 SWOT – аналіз діяльності підприємства**

Метод SWOT – аналізу використовується для узагальненої оцінки ринкового становища готельно-ресторанного підприємства.

Цей метод включає дослідження сильних та слабких сторін, орієнтуючись на різні підсистеми, такі як фінансова, технологічна, технічна, інформаційна, кадрова та структура управління, щоб визначити загальну конкурентоспроможність підприємства на ринку.

За рахунок інформації на офіційному сайті готелю «Hilton» та відгуків гостей можна зазначити сильні та слабкі сторони.

Сильні та слабкі сторони підприємства наведені у табл. 2.3.

**Таблиця 2.3 – Сильні та слабкі сторони підприємства**

Елемент середовища	Сильні сторони	Слабкі сторони
1. Надання основних і додаткових послуг	Комфортні номери, високий рівень обслуговування, зручне розташування, широкий спектр послуг	Не завжди добре прибрані номери
2. Персонал	Відмінне обслуговування, професійна гостинність, здатність ефективно взаємодіяти з гостями, знання декількох іноземних мов	Можлива відсутність деяких навичок у деяких працівників
3. Інноваційно-інвестиційна діяльність	Вдосконалені технології обслуговування, вдосконалення інфраструктури та підвищення конкурентоспроможності	Потреба в більшій інвестиційній активності
4. Маркетинг	Визнана брендовість, гарність об'єктів, широкий діапазон послуг	Мінливість ринкової конкуренції та потреб гостей
5. Управління	Високий стандарт обслуговування, гарна локація, ефективне управління ресурсами	Високі витрати на утримання
6. Фінанси	Стабільний потік прибутку через клієнтську базу	Конкуренція в галузі готельництва, що може впливати на ціноутворення

*Розроблено автором*

На етапі аналізу стратегічних чинників у моделюванні стратегії розвитку підприємства головною метою є визначення загроз і можливостей.

SWOT-аналіз готельно-ресторанного підприємства «Hilton» наведено у табл. 2.4.

**Таблиця 2.4 SWOT – аналіз діяльності підприємства готельно-ресторанного господарства**

<b>Можливості</b>	<b>Сильні сторони</b>
<p>Розширення ринкової присутності через розвиток нових ринків</p> <p>Зростання попиту на екологічно чисті готельні послуги</p> <p>Співпраця з місцевими туристичними агенствами</p> <p>Впровадження нових технологій та інновацій</p>	<p>Відмінне обслуговування</p> <p>Висока репутація та брендова визнаність</p> <p>Широкий спектр послуг та комфортні номери</p> <p>Зручне розташування</p>
<b>Загрози</b>	<b>Слабкі сторони</b>
<p>Зростання конкуренції</p> <p>Зміни в економіці</p> <p>Безпекова ситуація в країні</p> <p>Вплив природних катастроф або епидемій</p> <p>Зростання витрат</p> <p>Безпека гостей і персоналу через можливість ракетних атак</p> <p>Порушення постачання</p>	<p>Висока конкуренція</p> <p>Високі витрати на утримання</p> <p>Потреба в покращенні обладнання та інвентарю</p>

*Розроблено автором*

SWOT-аналіз готелю «Hilton» показує, що готель має відмінне обслуговування, високу репутацію та брендову визнаність, широкий спектр послуг та комфортні номери, а також впроваджує нові технології.

Однак він зазнає високого рівня конкуренції, високих витрат на утримання та потребує постійного вдосконалення обладнання та інвентарю.

Можливості для готелю включають розширення ринкової присутності, співпрацю з місцевими туристичними агенствами та зростання попиту на екологічно чисті послуги. У той же час, загрози включають зростання конкуренції, зміни в економіці, безпекові проблеми, природні катастрофи, зростання витрат та порушення постачання.

Для покращення слабких сторін та уникнення загроз готель може взяти такі заходи: впровадження програм лояльності та активний маркетинг для підвищення конкурентоспроможності; створення резервних фондів для управління економічними ризиками; інвестиції у системи безпеки для

забезпечення безпеки під час воєнного стану; аудит витрат та оптимізація процесів, а також розробка бізнес-планів для зменшення витрат; та розробка стратегій реагування на кризові ситуації.

## **2.7 Функціонування front-office в готелі**

Процес обслуговування в готелі Hilton Kyiv організований з використанням сучасних технологій та програмного забезпечення для оптимізації ефективності та задоволення потреб гостей.

Front office готелю використовує програмне забезпечення Opera для керування бронюваннями, реєстрацією гостей, контролю за доступністю номерів, обробки платежів та інших аспектів гостьового обслуговування. Opera дозволяє забезпечити швидкий та точний облік гостей, управління їхніми персональними даними та запитами, що сприяє підвищенню рівня задоволення клієнтів та зменшенню часу обробки запитів. [17]

У ресторані готелю програма Micros використовується для керування замовленнями, обліку інгредієнтів, контролю за складом та витратами. Ця програма допомагає забезпечити ефективне управління рестораном, включаючи планування запасів, контроль за якістю страв та оптимізацію процесу обслуговування гостей. [17]

Завдяки використанню такого програмного забезпечення процес обслуговування в готелі Hilton Kyiv стає більш швидким, точним та ефективним. Гості отримують високий рівень сервісу, а співробітники можуть оптимально використовувати свій час та ресурси для задоволення потреб клієнтів.

Але залежність від технологій може бути і недоліком. У разі технічних проблем можуть бути затримки. Навчання персоналу для роботи зі складними програмами вимагає часу і ресурсів, а не всі співробітники швидко адаптуються до нових технологій. Зберігання особистих даних гостей підвищує ризик кібератак і витоків інформації, що потребує додаткових заходів безпеки.

Хоча технології оптимізують процеси і підвищують рівень задоволення гостей, помилки персоналу та недостатня увага до деталей можуть негативно вплинути на досвід гостей.

### РОЗДІЛ 3

## ОПТИМІЗАЦІЯ ПРОЦЕСІВ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ГОТЕЛЬНОМУ ПІДПРИЄМСТВІ

Оптимізація процесів обслуговування в готельному бізнесі - це пошук ефективних способів вдосконалення роботи всіх етапів гостьового обслуговування, починаючи від бронювання номерів і закінчуючи виїздом гостей.

Оптимізація процесів обслуговування становить критичний аспект успішної діяльності, оскільки безпосередньо впливає на задоволення клієнтів та ефективність використання ресурсів підприємства.

Для чого це потрібно:

- **Підвищення ефективності:** Оптимізація дозволяє готелям працювати ефективніше, зменшуючи час, зусилля та ресурси, потрібні для надання послуг;
- **Покращення якості обслуговування:** Зменшення часу очікування, покращення якості обслуговування та забезпечення відповідності очікуванням клієнтів;
- **Збільшення задоволеності клієнтів:** Швидке та ефективне обслуговування робить перебування гостей більш комфортним та приємним;
- **Економія ресурсів:** Оптимізація процесів допомагає ефективно використовувати ресурси, такі як робоча сила, матеріали та час;
- **Підвищення конкурентоспроможності:** Готелі, які можуть пропонувати швидше та якісніше обслуговування, зазвичай привертають більше клієнтів і залишаються конкурентоспроможними на ринку;
- **Збільшення прибутковості:** Оптимізація процесів може призвести до збільшення прибутку шляхом зменшення витрат або збільшення обсягу продажів через поліпшення якості обслуговування. [34]

Оптимізація процесів обслуговування в готельному бізнесі має вирішальне значення. При значній кількості гостей, складних системах

бронювання та різноманітних послугах, вона стає невід'ємною частиною успішної діяльності готелю. Ця оптимізація впливає на багато аспектів бізнесу, від клієнтської задоволеності до фінансової прибутковості. [20]

### **3.1 Методи оптимізації**

Існує багато методів оптимізації процесів обслуговування в готельному бізнесі. Деякі з них:

**Автоматизація та впровадження інформаційних систем:** Використання спеціалізованих програмних засобів для автоматизації бронювання, обліку гостьової інформації, контролю за запасами та інших аспектів роботи готелю допомагає покращити ефективність та знизити ризик помилок (для більш глибокого розуміння цього напрямку оптимізації процесів обслуговування, в рамках неформальної освіти, було пройдено курс «Створення та розвиток ІТ-продуктів», сертифікат представлено у додатку А); [21]

- **Стандартизація процесів:** Розробка та застосування стандартів для різних аспектів обслуговування (наприклад, час прибирання номерів, процедури реєстрації гостей) дозволяє забезпечити якість послуг;

- **Оптимізація розкладів роботи персоналу:** Раціональне розподілення графіку роботи працівників з урахуванням пікових навантажень та вимог обслуговування допомагає зменшити зайві витрати та підвищити продуктивність;

- **Навчання та розвиток персоналу:** Інвестування в професійний розвиток та підвищення кваліфікації персоналу дозволяє покращити якість обслуговування та зменшити кількість помилок;

- **Удосконалення комунікації у команді:** Ефективна комунікація між різними підрозділами готелю (рецепція, прибирання, кухня, тощо) є ключовою для забезпечення плавного та ефективного обслуговування клієнтів;

- **Використання аналітики та звітності:** Аналіз даних про обсяги продажів, навантаження, витрати та інші показники дозволяє готелям приймати

обґрунтовані рішення з покращення ефективності та оптимізації процесів обслуговування;

- **Залучення клієнтського фідбеку:** Активне збирання та аналіз відгуків гостей дозволяє ідентифікувати слабкі місця у обслуговуванні та вчасно вносити відповідні покращення.

Ці методи використовуються готелями для оптимізації своєї діяльності та забезпечення високої якості обслуговування для своїх клієнтів. Реалізація цих стратегій може допомогти готелям зберегти конкурентну перевагу та забезпечити стабільний розвиток у сучасному ринковому середовищі.

### 3.2 Аналіз напрямів оптимізації

Метод автоматизації та впровадження інформаційних систем у готельному бізнесі сприяє розвитку деяких інших методів оптимізації.

Тому обираємо цей метод та розглянемо, як це може відбуватися:

1. **Стандартизація процесів:** інформаційні системи можуть стати інструментом для впровадження стандартів обслуговування. Наприклад, система керування гостьовими замовленнями може автоматично нагадувати персоналу про стандартні процедури реєстрації гостей, забезпечуючи їх виконання вчасно та у відповідності з вимогами якості.

2. **Оптимізація розкладів роботи персоналу:** інформаційні системи можуть надавати аналітику щодо пікових часів навантаження та попиту на послуги готелю. Ця інформація допомагає менеджменту готелю ефективно планувати розклади роботи персоналу, зменшуючи зайві витрати та забезпечуючи належне обслуговування клієнтів у часи збільшеного попиту.

3. **Використання аналітики та звітності:** інформаційні системи збирають великі обсяги даних, які можна аналізувати для отримання інсайтів щодо різних аспектів управління готелем. Це може включати аналіз попиту на номери, витрат на запаси, ефективність маркетингових кампаній та задоволення клієнтів. За допомогою цих даних менеджмент може приймати кращі стратегічні рішення, щоб оптимізувати діяльність готелю.

Таким чином, впровадження інформаційних систем у готельному бізнесі може служити каталізатором для розвитку інших методів оптимізації, сприяючи покращенню ефективності та якості обслуговування.

### 3.3 Напрями покращення

У сучасному готельному бізнесі, де конкуренція стає все більш жорсткою, впровадження інформаційних систем стає ключовим чинником успіху. Вони не лише допомагають оптимізувати процеси внутрішнього управління, а й створюють нові можливості для взаємодії з клієнтами та підвищення їхнього задоволення.

Ось декілька інноваційних підходів до впровадження інформаційних систем у готельному бізнесі для покращення оптимізації:

- **Прогнозування попиту на послуги з використанням штучного інтелекту:** інтеграція аналітичних інструментів на основі штучного інтелекту допомагає готелям ефективно прогнозувати попит на номери та інші послуги. За допомогою цих систем можна аналізувати попередні дані бронювань, погодні умови, події у місцевості та інші фактори, щоб оптимізувати ціни та ресурси, забезпечуючи максимальний прибуток та задоволення гостей; [36]

- **Створення віртуальних турів та відео-екскурсій:** готелі можуть створювати віртуальні тури по своїх приміщеннях та відео-екскурсії по номерах і зручностям, які доступні для перегляду онлайн. Це допомагає зацікавити потенційних клієнтів та дозволяє їм краще оцінити умови перебування перед бронюванням; [35]

- **Самостійна реєстрація через мобільні кіоски:** впровадження технологій самостійної реєстрації дозволяє гостям швидко та зручно здійснювати процедуру реєстрації через спеціальні мобільні кіоски. Це зменшує черги на рецепції та покращує загальний досвід перебування. Крім того, це може дозволити персоналу рецепції більше уваги приділяти іншим аспектам обслуговування. [37]

Загалом, впровадження інформаційних систем у готельний бізнес відкриває безліч нових можливостей для покращення обслуговування гостей та забезпечує конкурентну перевагу на ринку. Готелі, які активно використовують інноваційні підходи, можуть очікувати зростання задоволення своїх клієнтів та підвищення ефективності своєї діяльності. [22]

Інструменти для покращення оптимізації процесу обслуговування в готельному підприємстві, необхідні ресурси, персонал та приблизна вартість наведено у табл. 3.1

**Таблиця 3.1 – Інструменти для покращення оптимізації процесу обслуговування в готельному підприємстві, ресурси, персонал та вартість**

<b>Інструменти</b>	<b>Опис</b>	<b>Ресурси</b>	<b>Персонал</b>	<b>Вартість</b>
Автоматизовані системи check-in/check-out	Кіоски для самообслуговування, що дозволяють гостям самостійно ресструватися та виписуватися з готелю, мінімізуючи черги на ресепшн	Кіоски, програмне забезпечення	ІТ-персонал, служба підтримки	2000-10000\$ за кіоск
Система правління запасами	Відстежує та управляє запасами готельного інвентарю, дозволяє своєчасно замовляти необхідні матеріали та обладнання	Програмне забезпечення, комп'ютери	Менеджери з постачання, ІТ-персонал	5000-15000\$ за рік
Інтерактивні інформаційні дисплеї	Електронні табло, що надають гостям інформацію про послуги готелю, події, меню ресторанів, карти місцевості	Дисплеї, програмне забезпечення	ІТ-персонал, служба підтримки	1000-10000\$ за дисплей
АІ-чат-боти для обслуговування гостей	Боти, які відповідають на питання гостей, допомагають з бронюванням, надають інформацію про послуги	Програмне забезпечення	ІТ-персонал, служба підтримки	3000-15000\$ за рік

## Продовження таблиці 3.1

Електронні системи управління персоналом	Автоматизують процеси управління персоналом, включаючи розклад робіт, облік робочого часу, оцінку ефективності	Програмне забезпечення, комп'ютери	HR-менеджери, IT-персонал	5000-20000\$ за рік
Мобільний ключ «Mobile Access»	Завдяки «Mobile Access» ключ генерується в додатку на смартфоні і з його допомогою можна відкрити свій номер, не проходячи додаткову реєстрацію при поселенні.	Мобільні додатки для гостей, система управління замками	IT-персонал	10000-50000\$
Servio KeeperBot	дозволяє організувати та прискорити процедуру передачі завдань із прибирання номерів з системи PMS системи <u>SERVIO HMS</u> покоївкою на виконання.	Програмне забезпечення, інтеграція з PMS системою	IT-персонал, служба підтримки, покоївки	3000-10000\$ за рік

*Розроблено автором на основі [19,38,39]*

Впровадження інструментів описаних у табл. 3.1 значно покращує оптимізацію процесів обслуговування. Хоча впровадження цих інструментів вимагає певних інвестицій, вони швидко окупаються завдяки підвищенню якості обслуговування та зниженню експлуатаційних витрат.

Розглянемо детальніше мобільний ключ «Mobile Access» та Servio KeeperBot для готелю Hilton.

Мобільний ключ «Mobile Access» — це система, яка дозволяє гостям використовувати свої смартфони для доступу до номерів готелю замість традиційних пластикових карток. Гість отримує ключ через мобільний додаток готелю після бронювання та реєстрації. При наближенні до дверей номеру ключ автоматично з'єднується з замком за допомогою Bluetooth, дозволяючи відкрити двері. [38]

Для впровадження системи мобільного ключа «Mobile Access» необхідні мобільні додатки для гостей, які можуть бути спеціально розробленим застосунком або частиною загальної програми готелю, система управління замками, що включає електронні замки з підтримкою функцій Bluetooth, програмне забезпечення для управління ключами, яке дозволяє адміністратору генерувати та відправляти мобільні ключі.

Що стосується персоналу, потрібен ІТ-персонал для налаштування, підтримки та оновлення системи, а також служба підтримки для допомоги гостям у разі виникнення проблем з мобільним ключем.

Servio KeeperBot — це інтелектуальний бот для покоївок, який інтегрується з системою управління готелем (PMS) SERVIO HMS. Він автоматизує та прискорює процес передачі завдань з прибирання номерів, оптимізуючи роботу покоївок. Покоївки отримують завдання на свої мобільні пристрої у реальному часі, що дозволяє їм ефективніше планувати свій робочий день і швидше реагувати на запити гостей. [39]

Для впровадження Servio KeeperBot необхідне програмне забезпечення, що інтегрується з існуючою системою управління готелем та має окремий інтерфейс для покоївок, а також мобільні пристрої для покоївок, такі як смартфони або планшети, для отримання завдань та звітування про виконання робіт.

Щодо персоналу, необхідний ІТ-персонал для інтеграції Servio KeeperBot з системою управління готелем, налаштування та підтримки програмного забезпечення. Крім того, потрібна служба підтримки для допомоги покоївкам у разі виникнення технічних проблем, а самі покоївки використовуватимуть бота для отримання та виконання завдань.

**Таблиця 3.2 – Переваги та недоліки мобільного ключа «Mobile Access» і Servio KeeperBot**

Мобільний ключ «Mobile Access»		Servio KeeperBot	
переваги	недоліки	переваги	недоліки
Зручність для гостей	Вартість впровадження	Підвищення ефективності	Вартість впровадження
Безпека	Технічні проблеми	Покращення координації	Залежність від техніки

## Продовження таблиці 3.2

Швидкість	Залежність від смартфонів	Зменшення помилок	Конфіденційність
Екологічність		Простежуваність	
Інтеграція з іншими сервісами		Покращення обслуговування	

*Розроблено автором на основі [38,39]*

Проаналізувавши таблицю 3.2 бачимо ряд переваг «Mobile Access». Він забезпечує зручність для гостей, підвищує безпеку та екологічність шляхом зменшення використання пластикових карток, прискорює процес реєстрації та поселення гостей і може інтегруватись з іншими сервісами готелю, що дозволяє знайти додаткову інформацію про готель, послуги, події. Однак його впровадження може бути витратним, можуть виникати технічні проблеми, а також недоліком є залежність від смартфонів, тобто гості з розрядженими батареями можуть зіткнутися з труднощами доступу до своїх номерів.

Servio KeeperBot також має свої переваги. Він забезпечує підвищення ефективності та координації в роботі покоївок, що дозволяє краще планувати та оптимізувати їхню роботу. Крім того, зменшується кількість помилок у розподілі завдань, а також покращується обслуговування гостей, оскільки швидке та ефективно прибирання номерів забезпечує задоволеність гостей. Однак вартість впровадження може бути високою, а також можуть виникати технічні проблеми та проблеми з конфіденційністю даних.

Обидві системи мають потенціал значно покращити оптимізацію процесу обслуговування у готелі, але для успішного впровадження потрібно ретельно зважити всі переваги та недоліки, а також забезпечити належну підтримку та навчання персоналу.

## ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

Впровадження стратегій оптимізації процесів обслуговування у готелі Hilton Kyiv становить ключовий чинник для забезпечення ефективності та конкурентоспроможності на ринку готельного бізнесу. Шляхом автоматизації рутинних операцій, стандартизації процесів, навчання персоналу та використання передових технологій готель може підвищити якість обслуговування та задоволення гостей.

У воєнний період ефективне управління та оптимізація процесів обслуговування у готелі виключно важливі для забезпечення безпеки гостей і персоналу, збереження бізнесу та підтримання необхідного рівня сервісу. Для цього необхідно мати чіткий план евакуації, забезпечувати постійний зв'язок з гостями та підтримувати співробітників.

Важливим аспектом є інтеграція систем аналітики, яка дозволяє готелю адаптуватися до змін у попиті та ефективно управляти запасами та робочими розкладами персоналу. Постійне навчання та розвиток персоналу сприяють підвищенню професійної компетентності та покращенню якості обслуговування.

Такий підхід дозволяє готелю Hilton Kyiv не лише забезпечувати відмінний рівень сервісу для своїх клієнтів, але й зберігати свою позицію як лідера у готельній галузі у Києві, зміцнюючи свою репутацію та приваблюючи нових гостей.

Щодо пропозицій для удосконалення оптимізації процесів обслуговування. Пропоную впровадження системи "Mobile Access". Це додаток, який дозволить гостям користуватися мобільним додатком для отримання ключа до номера та допоможе уникнути черг на рецепції та заощадити час, що покращить їхній досвід перебування. Додаток можна інтегрувати з іншими сервісами готелю, такими як бронювання спа-процедур та замовлення їжі в номер, що зробить перебування гостей ще комфортнішим. Впровадження бота для покоївок "Servio KeeperBot" дозволить автоматизувати процес передачі завдань з прибирання номерів. Покоївки отримуватимуть завдання через Viber,

що прискорить процес та знизить ймовірність помилок. Покоївки зможуть відмічати виконання прибирання безпосередньо в боті, що забезпечить оперативний контроль. Додатковий функціонал бота дозволить налаштувати контроль за поверненням посуду після обслуговування в номерах, що допоможе знизити витрати на заміну втраченого інвентаря.

Скорочення використання паперу завдяки автоматизації процесів, таких як реєстрація та прибирання номерів, сприятиме екологічній відповідальності готелю.

Впровадження цих пропозицій допоможе готелю Hilton оптимізувати свої процеси обслуговування, підвищити ефективність роботи персоналу та забезпечити високий рівень задоволеності гостей.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ІНТЕРНЕТ-РЕСУРСІВ

1. Методичні рекомендації до виконання кваліфікаційної роботи [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: [43\\_333\\_2023\\_Методичка\\_для\\_написання\\_кваліфікаційної\\_роботи.pdf](#)
2. Готельна справа: Навчальний посібник / О. В. Арпуль, А. Г. Абрамова, Ю. А. Мирошник, О. В. Собін. - К. : Видавничий дім «Кондор», 2021. - 300 с.
3. Мазаракі, А.А. Навч. посіб. : у 3 т. Т. 1. Готелі / [А. А. Мазаракі, С. Л. Шаповал, С. В. Мельниченко та ін.]; за ред. А. А. Мазаракі. - Київ: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2016. - 348 с.
4. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві: Навчальний посібник / В. Ф. Доценко, Н.П. Бондар, В.О. Губеня та ін. - К.: Видавничий дім «Кондор», 2021. - 368 с.
5. Андренко І. Б. Менеджмент готельно-ресторанного господарства: підручник [Електронний ресурс] / І. Б. Андренко, О. М. Кравець, І. М. Писаревський // ХНУМГ. - 2014. - Режим доступу до ресурсу: <http://eprints.kmme.edu.ua/38971/1/%282009%2047%D0%9D%20%D0%9C%D0%93%D0%A0%D0%93%29.pdf>.
6. Готельно-ресторанна справа: бакалаврський курс. Частина 1 [Електронний ресурс] / [Н. В. Якименко-Терещенко, В. О. Александрова, Т. А. Жадан та ін.] // НТУ «ХП». - 2022. - Режим доступу до ресурсу: <https://repository.kpi.kharkov.ua/server/api/core/bitstreams/88704544-23b5-4908-afb4-7003227cbb8e/content>.
7. Завідна Л.Д. Готельний бізнес: стратегії розвитку: монографія/ Л.Д.Завідна. - Київ: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. – 6
8. Готельна справа [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://ir.vtei.edu.ua/g.php?fname=26667.pdf>.
9. Київ визначився з туристичними перспективами на три роки [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://www.ukrinform.ua/rubric-tourism/2581234-kiiiv-viznacivsa-z-turisticnimi-perspektivami-na-tri->

roki.html#:~:text=У%20Києві%20понад%20100%20музеїв,голови%20КМД  
А%20В%27ячеслав%20Непоп.

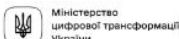
10. Клімат Києва - Wikipedia [Електронний ресурс] – Режим доступу:  
[https://uk.wikipedia.org/wiki/Клімат\\_Києва#:~:text=Стабільну%20версію%20було%20перевірено%2026,С%20\(30%20липня%201936\).](https://uk.wikipedia.org/wiki/Клімат_Києва#:~:text=Стабільну%20версію%20було%20перевірено%2026,С%20(30%20липня%201936).)
11. Аналітичні дані готельного ринку у 2023 р. [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://ocinka.in.ua/analitychni-dani-hotelnoho-rynku-u-2023/>.
12. Hilton Київ [Електронний ресурс] – Режим доступу:  
<https://www.skyscanner.com.ua/hotels/ukraine/kyiv-hotels/hilton-kyiv/ht-124997774>.
13. В Україні відкрився перший готель Hilton [Електронний ресурс] – Режим доступу:[https://lb.ua/economics/2014/03/28/261092\\_ukraine\\_otkrilas\\_pervaya\\_gostinitsa.html](https://lb.ua/economics/2014/03/28/261092_ukraine_otkrilas_pervaya_gostinitsa.html).
14. Сайт аналітики даних [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [Код ЄДРПОУ 32531945 — ТОВ "Міжнародно-діловий центр" — Опендатабот \(opendatabot.ua\)](#)
15. Типи організаційних структур управління у готелях [Електронний ресурс] –  
Режим доступу:  
[https://pidru4niki.com/18421120/turizm/tipi\\_organizatsiynih\\_struktur\\_upravlinnya\\_gotelyah](https://pidru4niki.com/18421120/turizm/tipi_organizatsiynih_struktur_upravlinnya_gotelyah).
16. Готель Hilton Київ [Електронний ресурс] – Режим доступу:  
<https://www.hotels-inkiev.com/ru/property/hilton-kyiv.html>.
17. Головний сайт готелю Хілтон [Електронний ресурс]. – Режим доступу:  
[Hilton](#)
18. Hilton Київ [Електронний ресурс] – Режим доступу:  
<https://www.booking.com/hotel/ua/hilton-kyiv.ru.html>.
19. Servio [Електронний ресурс] – Режим доступу:  
<https://expertsolution.com.ua/uk/programmnoe-obespechenie/>.

20. Оптимізація надання послуг підприємствами ресторанного господарства [Електронний ресурс] – Режим доступу: [https://tourlib.net/statti\\_ukr/girnyak6.htm](https://tourlib.net/statti_ukr/girnyak6.htm).
21. Genesis [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://genesis.theworkademy.com/uk/verifycertificate/?uuid=2ab6ca1a-fe15-4a67-b723-c2001243cfe4>.
22. Інновації в готельному бізнесі [Електронний ресурс] – Режим доступу: [https://tourlib.net/statti\\_ukr/myronov43.htm](https://tourlib.net/statti_ukr/myronov43.htm).
23. Класифікація готелів за типами [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://finspa.com/klasyfikacziya-goteliv-za-tyramy>.
24. Головний сайт готелю Intercontinental [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [Kiev 5-Star Luxury Hotels: InterContinental Kiev \(ihg.com\)](https://www.ihg.com/intercontinental/hotels/kyiv)
25. Головний сайт готелю Опера [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [Opera Hotel Kyiv | Luxury Hotel in Kiev \(opera-hotel.com\)](https://www.opera-hotel.com/kyiv)
26. Київ – столиця України, відомий своїми історичними пам'ятками та культурною спадщиною [Електронний ресурс] – Режим доступу: [https://турпоиск.kiev.ua/ua/tur-blog/mista/kyiv-stolytsia-ukrainy](https://turпоиск.kiev.ua/ua/tur-blog/mista/kyiv-stolytsia-ukrainy).
27. Бізнес-центр Володимирська, 38 [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://riabova.io/catalog/bc-vladimirskaja-38>
28. Бізнес-центр Eurasia [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://eurasia-bc.com.ua>
29. Platforma Korolenkivska [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://platforma-korolenkivska.com.ua>
30. Події березня для вашого професійного розвитку [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://happy monday.ua/podii-bereznja-v-kyjevi>
31. Заходи Україна [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://ticketforevent.com/uk/promo/events/all/UA/>
32. Ринок готельної нерухомості 2023: попит відновлюється, кадровий голод посилюється [Електронний ресурс] – Режим доступу:

[https://propertytimes.com.ua/itogi\\_goda/rinok\\_gotelnoyi\\_neruhomosti\\_2023\\_povit\\_vidnovlyuetsya\\_kadroviy\\_golod\\_posilyuetsya](https://propertytimes.com.ua/itogi_goda/rinok_gotelnoyi_neruhomosti_2023_povit_vidnovlyuetsya_kadroviy_golod_posilyuetsya).

33. Як працює готельний та туристичний бізнес в Україні в умовах війни: про стійкість та інновації з Антоном Тараненко [Електронний ресурс] – Режим доступу: [https://visitukraine.today/uk/blog/2824/resilience-and-innovation-how-the-hotel-and-tourism-business-in-ukraine-works-in-the-context-of-war#google\\_vignette](https://visitukraine.today/uk/blog/2824/resilience-and-innovation-how-the-hotel-and-tourism-business-in-ukraine-works-in-the-context-of-war#google_vignette).
34. Чому важливо проводити оптимізацію та автоматизацію процесів в бізнесі? [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://indewise.com/chomu-vazhlyvo-provodyty-optymizacziyu-ta-avtomatyzacziyu-proczesiv-v-biznesi/>.
35. Готельна сфера та віртуальна реальність: як vr змінює підходи до бронювання [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://hotel-solution.com.ua/news/hotel-industry-and-virtual-reality-how-vr-is-changing-approaches-to-booking>.
36. Прогноз попиту як інструмент прибуткового бізнесу [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://sdh.smart-it.com/news-post/prognoz-popytu-yak-instrument-prybutkovogo-biznesu/>.
37. Прискорюємо процес реєстрації в готелі і підвищуємо якість послуг з інформаційними кіосками самообслуговування. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://www.iterator.com.ua/ua/poleznye-materialy/110-319-kiosks-in-hotels>.
38. Мобільний ключ "Mobile access" [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://expertsolution.com.ua/uk/mobile-access>.
39. Servio Keeper Bot [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://serviosoft.com/ru/reshenyya/avtomatyzatsyya-otelej>.

# ДОДАТОК



# Сертифікат

засвідчує, що

**Кеда Катерина Олегівна**

успішно завершив / -ла курс-стажування

**«Створення та розвиток ІТ-продуктів»**

Прогрес проходження курсу 81%

**Артем Копанєв**

COO екосистеми  
ІТ-компаній Genesis

**Ілля Філіпов**

керівник студії  
онлайн-освіти EdEra

2ab6ca1a-fe15-4a67-b723-c2001243cfe4

24.05.2024