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»	**«До захисту допущено»**
Декан факультету	Завідувач кафедри
(підпис) *Віта ЦИРУЛЬНІКОВА* (ім'я і прізвище)	(підпис) *Лариса ШАРАН* (ім'я і прізвище)
«12» лютого 2025 р.	«12» лютого 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: *«Впровадження еко-клінінгу в готельному підприємстві»*

Виконав: здобувач *5* курсу, групи *ЗГС-5-3*
Новік Анна Олександрівна (підпис)
(прізвище, ім'я, по батькові повністю)

Керівник *Люлька Олександр Миколайович* (підпис)
(прізвище, ім'я, по батькові повністю)

Рецензент *Олексій ГУБЕНЯ* (підпис)
(ім'я і прізвище)

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

З А В Д А Н Н Я

НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧА

Новік Анни Олександрівни
(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи *«Впровадження еко-клінінгу в готельному підприємстві »*
керівник роботи *Люлька Олександр Миколайович, 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 *впровадження еко-клінінгу в готельно-ресторанному комплексі 'Riverside' у місті Чернігів*

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) *Вступ; Розділ 1 Характеристика ринку готельних підприємств м.Чернігова; Розділ 2 Аналіз готельно-ресторанного комплексу Riverside; Розділ 3 Напрями оптимізації еко-клінінгу у готельно-ресторанному комплексі Riverside ; Висновки та пропозиції; Список використаної літератури та інтернет-ресурсів.*

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*	*4.12.24 р.*	*16.12.24 р.*
Розділ 2	*Люлька О. М., доцент*	*17.12.24 р.*	*02.01.25 р.*
Розділ 3	*Люлька 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 ХАРАКТЕРИСТИКА РИНКУ ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ М. ЧЕРНІГОВА**	4.12-16.12.2024 р.	*Виконано*
2	**РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО КОМПЛЕКСУ RIVERSIDE**	17.12.2024-02.01.2025 р.	*Виконано*
3	**РОЗДІЛ 3 НАПРЯМИ ОПТИМІЗАЦІЇ ЕКО-КЛІНІНГУ У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ КОМПЛЕКСІ RIVERSIDE**	03.01-21.01.2025 р.	*Виконано*
4	**ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ. СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ІНТЕРНЕТ-РЕСУРСІВ.**	22.01-25.02.2025 р.	*Виконано*
5	**Подання кваліфікаційної роботи на кафедру**	27.02.2025 р.	*Виконано*

Здобувач _____ Анна НОВІК
(підпис)

Керівник роботи _____ Олександр ЛЮЛЬКА
(підпис)

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ

ІНФОРМАЦІЙНА КАРТКА

НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ

Здобувачки: *Новік Анни Олександрівни*

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: ***«****Впровадження еко-клінінгу в готельному підприємстві****»***

Керівник роботи: Люлька Олександр Миколайович, доцент

Дата захисту “……” лютого 2025 р.

Робота захищена з оцінкою _____

АНОТАЦІЯ

У дослідженні проаналізовано сучасний стан ринку готельних підприємств м. Чернігова, визначено основні тенденції, виклики та перспективи його розвитку. У першому розділі розглянуто типологію готельних підприємств міста, спектр послуг, рівень розвитку туристичної інфраструктури та доступність для відвідувачів. Окрему увагу приділено портрету споживача готельних послуг, що дозволяє зрозуміти ключові потреби гостей. Також проаналізовано виклики та можливості розвитку сфери гостинності, що сприятиме формуванню ефективних стратегій для підвищення конкурентоспроможності галузі. У другому розділі проведено комплексний аналіз готельно-ресторанного комплексу Riverside. Надано його загальну характеристику, проведено SWOT-аналіз, який дозволяє оцінити сильні та слабкі сторони підприємства, можливості та загрози. Особливу увагу приділено рівню впровадження екологічних ініціатив, що є важливим чинником у сучасних тенденціях сталого розвитку індустрії гостинності. У третьому розділі сформульовано напрями оптимізації еко-клінінгу у готельно-ресторанному комплексі Riverside. Розглянуто

управлінські заходи, які сприятимуть підвищенню ефективності екологічного прибирання, запропоновано сучасні методи та інструменти управління. Окремо представлено механізми моніторингу ефективності впроваджених ініціатив, що дозволяє оцінювати доцільність та результативність змін. Робота містить ґрунтовний аналіз проблематики та практичні рекомендації щодо вдосконалення екологічних підходів у сфері гостинності.

Ключові слова: еко-клінінг, готельне підприємство, екологічна безпека, м. Чернігів, управління послугами.

ABSTRACT

The study analyzes the current state of the hotel business market in Chernihiv, identifying key trends, challenges, and prospects for its development. The first chapter examines the typology of hotel enterprises in the city, the range of services offered, the level of tourism infrastructure development, and accessibility for visitors. Special attention is given to the profile of hotel service consumers, which helps to understand the key needs of customers. Additionally, the challenges and opportunities for the development of the hospitality sector are analyzed, contributing to the formulation of effective strategies to enhance the industry's competitiveness. The second chapter presents a comprehensive analysis of the Riverside hotel and restaurant complex. A general overview of the establishment is provided, along with a SWOT analysis that evaluates its strengths, weaknesses, opportunities, and threats. Particular attention is paid to the level of implementation of ecological initiatives, which is a crucial factor in modern trends of sustainable hospitality industry development. The third chapter formulates directions for optimizing eco-cleaning in the Riverside hotel and restaurant complex. Management measures aimed at improving the efficiency of ecological cleaning are considered, along with the introduction of modern management methods and tools. Separate emphasis is placed on monitoring mechanisms for assessing the effectiveness of the implemented initiatives, allowing for an evaluation of their feasibility and results. The study provides an in-depth

analysis of the issue and practical recommendations for improving ecological approaches in the hospitality sector.

Keywords: eco-cleaning, hotel enterprise, environmental safety, Chernihiv, service management.

ЗМІСТ

ВСТУП 7

РОЗДІЛ 1. ХАРАКТЕРИСТИКА РИНКУ ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТ М. ЧЕРНІГОВА 10

1.1. Аналіз типології готельних підприємств та послуг м. Чернігова 10

1.2. Рівень розвитку та доступність туристичної інфраструктури 14

1.3. Портрет споживача готельних послуг м. Чернігова 16

1.4. Виклики та можливості розвитку сфери гостинності у м. Чернігові 19

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО КОМПЛЕКСУ RIVERSIDE 25

2.1. Загальна характеристика готельно-ресторанного комплексу Riverside 25

2.2. SWOT-аналіз готельно-ресторанного комплексу Riverside 31

2.3. Аналіз рівня впровадження екологічних ініціатив у готельно-ресторанному комплексі 38

РОЗДІЛ 3. НАПРЯМИ ОПТИМІЗАЦІЇ ЕКО-КЛІНІНГУ У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ КОМПЛЕКСІ RIVERSIDE 40

3.2. Впровадження сучасних методів управління та інструментів еко-клінінгу 47

3.3. Інструменти моніторингу ефективності запропонованих заходів 52

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ 56

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ІНТЕРНЕТ-ДЖЕРЕЛ 58

ВСТУП

Актуальність і доцільність дослідження. В умовах повномасштабної війни в Україні, яка спричинила серйозні соціально-економічні та екологічні виклики, питання впровадження еко-клінінгу в готельному бізнесі набуває особливої актуальності. Руйнування інфраструктури, проблеми з електропостачанням, водозабезпеченням та управлінням відходами змушують підприємства адаптуватися до нових реалій, впроваджуючи енергоощадні та екологічно відповідальні підходи. Готельна сфера відіграє важливу роль у підтримці внутрішнього туризму та забезпеченні житла для вимушених переселенців, волонтерів, військових і міжнародних партнерів. У таких умовах особливо важливо використовувати безпечні та ефективні методи прибирання, що не лише зменшують негативний вплив на довкілля, а й сприяють покращенню санітарних умов.

Попит на екологічно чисті та безпечні послуги зростає серед українців та іноземних відвідувачів, які підтримують стійкі практики. Використання еко-клінінгу дозволяє готелям знизити залежність від імпортної хімії, скоротити витрати на ресурси та адаптуватися до кризових умов, зберігаючи якість послуг. Таким чином, в умовах війни та глобальних екологічних викликів впровадження еко-клінінгу в готельно-ресторанному бізнесі стає не лише вимогою часу, а й ключовим фактором для сталого розвитку, підвищення конкурентоспроможності та зміцнення репутації підприємств.

Об'єкт дослідження: процес організації клінінгових послуг у діяльності готельного підприємства на прикладі готельно-ресторанного комплексу Riverside.

Предмет дослідження: методи, технології та засоби еко-клінінгу, які впроваджуються в готельному підприємстві, готельно-ресторанний комплекс Riverside.

Мета дослідження полягає в аналізі ринку готельних послуг м. Чернігова та характеристиці діяльності готельно-ресторанного комплексу Riverside, зокрема у

контексті впровадження екологічних ініціатив та оптимізації процесів еко-клінінгу, а також оцінці можливих напрямів покращення екологічної стійкості підприємства.

Завдання дослідження:

- Провести аналіз типології готельних підприємств та послуг, які пропонуються на ринку готельних послуг м. Чернігова.
- Оцінити рівень розвитку та доступність туристичної інфраструктури в місті.
- Сформувати портрет споживача готельних послуг м. Чернігова на основі аналізу споживчих переваг.
- Визначити основні виклики та можливості для розвитку сфери гостинності у м. Чернігові.
- Охарактеризувати готельно-ресторанний комплекс Riverside, зокрема юридичні аспекти, структуру підприємства та надані послуги.
- Провести SWOT-аналіз готельно-ресторанного комплексу Riverside для виявлення сильних та слабких сторін, можливостей і загроз для розвитку.
- Оцінити рівень впровадження екологічних ініціатив у готельно-ресторанному комплексі Riverside та визначити пріоритетні напрямки для покращення.
- Розробити управлінські заходи щодо оптимізації еко-клінінгу в готельно-ресторанному комплексі Riverside.
- Дослідити впровадження сучасних методів управління та інструментів еко-клінінгу для підвищення ефективності та екологічної стійкості.
- Проаналізувати інструменти моніторингу ефективності запропонованих екологічних заходів у готельно-ресторанному комплексі Riverside.

Методи дослідження поєднують теоретичні, емпіричні та порівняльні підходи. Теоретичні методи включають аналіз і синтез наукової літератури, нормативно-правових документів і матеріалів, що стосуються концепції еко-клінінгу, а також систематизацію інформації про сучасні екологічні технології у сфері клінінгових послуг. Емпіричні методи передбачають безпосереднє спостереження за організацією процесів клінінгу в готелях, що дозволяє вивчити реальні практики їх

функціонування. Здійснено оцінку економічної та екологічної ефективності використання екологічних технологій у порівнянні з традиційними підходами.

РОЗДІЛ 1
ХАРАКТЕРИСТИКА РИНКУ ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТ М. ЧЕРНІГОВА

1.1. Аналіз типології готельних підприємств та послуг м. Чернігова

Готелі Чернігова складають мережу невеликих і середніх міських закладів різних форм власності, призначених для проживання та відпочинку гостей міста. Перший готель у Чернігові з'явився на початку XIX століття. Він розташовувався в одноповерховому дерев'яному будинку, де одночасно функціонував трактир і були облаштовані кімнати для гостей. Цей заклад, відомий як готель «Царград», тривалий час залишався єдиним публічним місцем для проживання у місті. Однак розвиток Чернігова та збільшення кількості відвідувачів створили потребу у розширенні готельної інфраструктури. Унаслідок цього кількість готелів почала швидко зростати, і на початку XX століття їх уже налічувалося 14. Після Жовтневої революції всі готелі Чернігова перейшли у державну власність [8, с.45].

Розглянемо типи готельних підприємств або закладів ресторанного господарства у місті Чернігів. Традиційні готелі у Чернігові є найбільш поширеним типом закладів розміщення. Вони пропонують різноманітні послуги та номери різних категорій – від економ до люксу. Основною аудиторією таких готелів є ділові туристи, які приїжджають у місто по справах, а також звичайні подорожуючі. Традиційні готелі мають зручне розташування у центральній частині міста, поруч із основними туристичними об'єктами. До їхніх послуг належать: номери з усіма необхідними зручностями, сніданки у форматі «шведського столу» або за меню, додаткові сервіси, як-от пральня, трансфер, екскурсійні програми [5, с.4].

Бутік-готелі – це невеликі заклади, що надають високий рівень обслуговування і мають унікальний дизайн. У Чернігові такі готелі розташовані в історичних будівлях, які перетворені на комфортні заклади для відпочинку. Кожен бутік-готель має неповторний стиль: інтер'єри, натхненні історією міста, або сучасний мінімалізм.

Головною аудиторією є туристи, які цінують ексклюзивність, приватність та індивідуальний підхід [5, с.6].

Апарт-готелі пропонують номери, обладнані кухнями та іншими зручностями для самостійного проживання. Вони ідеально підходять для родинного відпочинку чи тривалого перебування. У Чернігові апарт-готелі не такі популярні серед туристів, але їх часто обирають бізнесмени, які приїжджають у відрядження. Такі заклади мають сучасний інтер'єр, надають послуги прибирання та включають додаткові опції, наприклад, фітнес-зал. Готелі економ-класу орієнтовані на бюджетних туристів і пропонують базові послуги за доступною ціною. Зазвичай такі заклади мають скромне облаштування, однак забезпечують усі необхідні умови для короткострокового проживання. Головною аудиторією є молодь, туристи з обмеженим бюджетом та студенти. Мотелі спеціалізуються на обслуговуванні автотуристів. Їхня головна перевага – розташування поблизу трас та автошляхів. Такі заклади забезпечують комфортні умови для зупинки в дорозі, включають парковку та цілодобове заселення. Хостели пропонують спільні кімнати (дорміторії) та бюджетний варіант проживання. Вони популярні серед молоді, мандрівників із рюкзаками («бекпекерів») і студентів. Хостели створюють атмосферу спілкування між гостями, мають зони для відпочинку й кухню для самостійного приготування їжі [5, с.5].

Таблиця 1.1 - Опис готелів Чернігова за характеристиками та послугами

Назва готелю	Категорія	Адреса	Цільова аудиторія	Основні характеристики
Профспілковий - готель	3-зірковий	вулиця Шевченка, 105А, Чернігів, Чернігівська область, 14000	Туристи, бізнес мандрівники, організовані групи	Просторі номери з базовими зручностями, оптимальне співвідношення ціни та якості. Цілодобова рецепція. 45 номерів.
Україна - готель	3-зірковий	Проспект Миру 33, Чернігів, Чернігівська область, 14000	Туристи, ділові люди, учасники заходів	90 номерів (економ, стандарт, люкс), кондиціонери, Wi-Fi, міні-бари. Ресторан, конференц-зали.

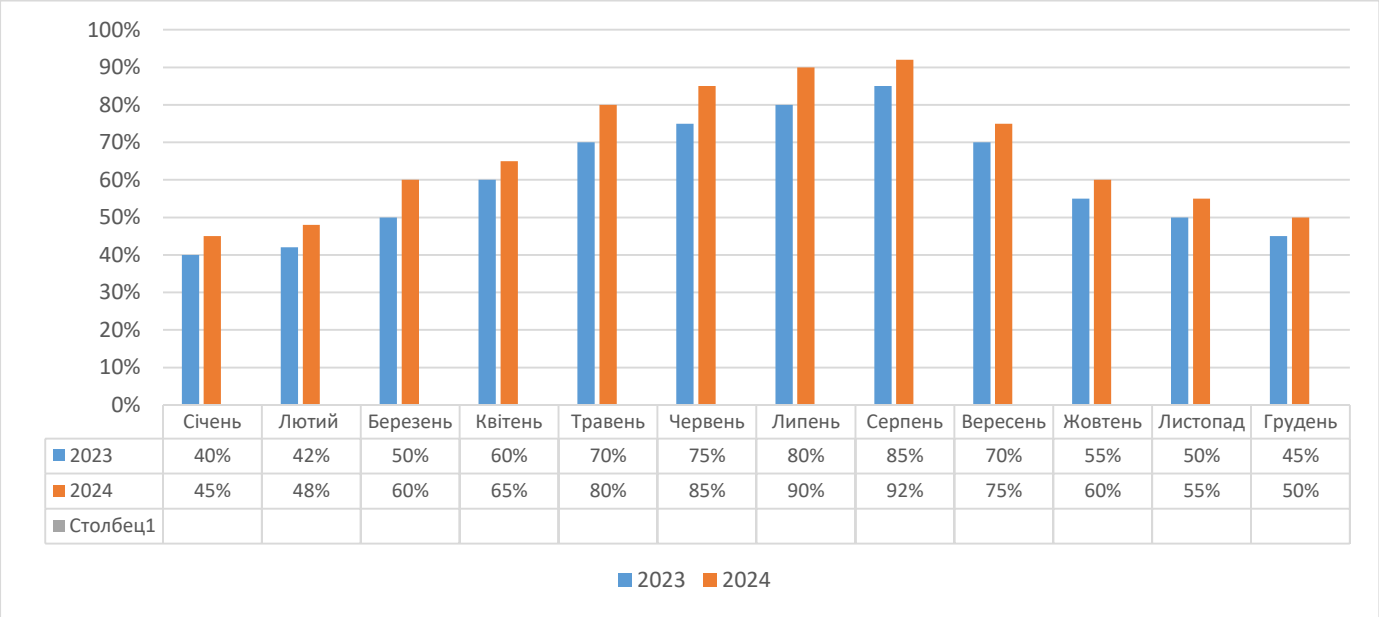
Придеснянський - готель	3-зірковий	вулиця Шевченка, 99А, Чернігів, Чернігівська область, 14035	Туристи, організовані групи	Просторі номери, у розпорядженні гостей є сад, тераса, бар та безкоштовний Wi-Fi на всій території помешкання. У готелі 60 номерів – стандартні, напівлюкс, люкс, апартаменти.
Optima Collection - готель	4-зірковий	вулиця Гетьмана Полуботка, 22-2, Чернігів, Чернігівська область, 14000	Бізнес мандрівники, туристи	Готель має 65 стильних номерів з усім необхідним. Передбачені елементи для забезпечення проживання людей з обмеженими можливостями. На території готелю є парковка розрахована на 25 місць.
RiverSide - готельно-ресторанний комплекс	4-зірковий	вулиця Шевченка, 103-а, Чернігів, Чернігівська область, 14035	Туристи, ділові гості	Мальовничі номери з видом на річку, стильний дизайн, зручні меблі. 50 номерів

Джерело: складено автором на основі [16]

Завантаженість номерного фонду готельних підприємств Чернігова є важливим показником ефективності їх діяльності. Саме тому ми звернулися до офіційного аналітичного сервісу Hotelmatrix, який надає детальну статистику по окремих містах та регіонах [20].

У 2023 році завантаженість номерів була на рівні 40% у січні і зростала до 60% у квітні. Починаючи з травня, завантаженість почала зростати, досягнувши 75% у червні та 80% у липні, що свідчить про підвищену туристичну активність в літні місяці. В серпні, зокрема, цей показник залишався високим (85%), що можна пояснити стабільним туристичним потоком і проведенням різних культурних та розважальних заходів. З вересня по листопад рівень заповненості готелів поступово знижувався,

досягши 45% у грудні. У 2024 році спостерігається загальне покращення завантаженості готелів. Завантаженість зростала в порівнянні з попереднім роком, особливо у весняно-літній період. У січні 2024 року цей показник зріс до 45%, а в лютому та березні досяг 48% і 60% відповідно. Високі показники зберігались до серпня, коли завантаженість становила 92%, що свідчить про активну відновлювальну тенденцію в туристичному секторі Чернігова, зокрема в результаті збільшення внутрішнього туризму та популярності літніх подій. У осінні місяці, зокрема у жовтні та листопаді, завантаженість становила 60% і 55% відповідно, а до грудня знову знизилась до 50%. Отже, у 2024 році ми можемо побачити зростання туристичної активності, що, ймовірно, пов'язане з відновленням після складних років та зростанням попиту на готельні послуги, особливо в літній сезон.



	Січень	Лютий	Березень	Квітень	Травень	Червень	Липень	Серпень	Вересень	Жовтень	Листопад	Грудень
2023	40%	42%	50%	60%	70%	75%	80%	85%	70%	55%	50%	45%
2024	45%	48%	60%	65%	80%	85%	90%	92%	75%	60%	55%	50%
Столбец1												

Рис. 1.1 - Завантаженість номерного фонду готельних підприємств у Чернігові за сезон 2023-2024 роки

Джерело: складено автором на основі [20].

У літні місяці 2024 року готельно-ресторанний комплекс Riverside у Чернігові продемонстрував такі показники: у червні: ADR склав 2600 грн, RevPAR – 1872 грн, завантаженість – 72 %;

у липні: ADR виріс до 2800 грн, RevPAR – 2100 грн, завантаженість – 75%. у серпні: максимальні показники з ADR - 3000 грн, RevPAR - 2400 грн, завантаженість – 80%. Загалом, готельно-ресторанний комплекс демонструє позитивну динаміку завдяки підвищенню якості послуг та ефективній маркетинговій стратегії.

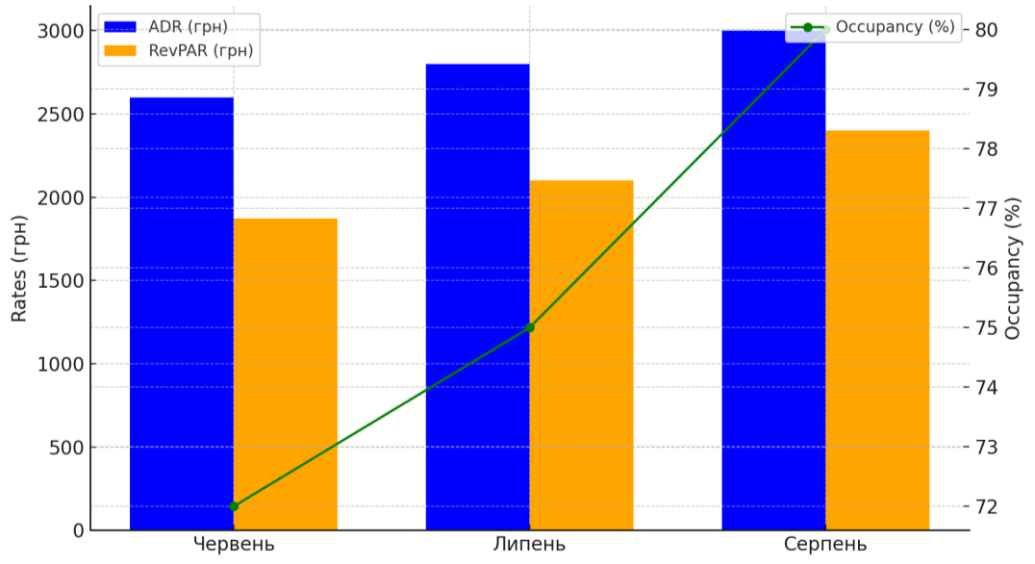


Рис. 1.2 - Ключові показники ефективності роботи готельно-ресторанного комплексу Riverside

Джерело: складено автором на основі [20].

Готелі Чернігова формують розгалужену інфраструктуру, що враховує потреби різних категорій відвідувачів, що сприяє розвитку туризму в місті та забезпечує комфортні умови для проживання та відпочинку гостей.

1.2. Рівень розвитку та доступність туристичної інфраструктури

Чернігівський район є найбільшим у області та має розвинену туристичну інфраструктуру, що включає близько 400 об’єктів. Тут зосереджені пам’ятки архітектури, музеї, театри, філармонії, концертні зали, заклади харчування та розміщення, природоохоронні території, сільські садиби, бази відпочинку та

туристичні комплекси. Особливу цінність району надає те, що третина всіх українських пам'яток домонгольського періоду розташована саме тут.

Серед найпопулярніших туристичних напрямків виділяється Чернігів, одне з найдавніших міст України. У місті зосереджено понад 1300 років історії, а в Національному заповіднику «Чернігів стародавній» розташовані 29 унікальних пам'яток, включаючи Свято-Преображенський собор, Антонієві печери та курганний некрополь, які є одними з найдавніших у Східній Європі. Козелець вражає багатою історичною спадщиною, серед якої особливе місце займає собор Різдва Богородиці – визначний архітектурний об'єкт XVIII століття. Остер, старовинне місто на однойменній річці, зберіг пам'ятки періоду Київської Русі. Седнів привертає увагу тисячолітньою історією та мальовничими природними ландшафтами [16, с.45].

Природні умови району сприяють розвитку рекреації та туризму. Серед природних перлин виділяється регіональний ландшафтний парк «Міжрічинський», парк природи «Беремицьке» та Голубі озера з незвичайно прозорою водою. Район має розвинену готельну базу та численні садиби. Наприклад, заміський спа-готель «Шишкін» і комплекс «Будинок Хаскі» пропонують різноманітні активності, зокрема трекінг, катання на скутерах і навіть їзду з хаскі. Екотуризм, гастротуризм та енотуризм набувають популярності в Чернігівському районі. Тут діють екогосподарства, де можна дегустувати натуральну продукцію, відвідати майстер-класи та екскурсії. Наприклад, зелена ферма «Копиця сіна», равликові ферми в Острі та Сираях, «Буйволина ферма» та виноробня «Виноман» пропонують відвідувачам автентичний досвід. Активний відпочинок представлений сплавами на байдарках, катанням на квадроциклах, кінними прогулянками, стрибками з парашутом і навіть фотосафарі. Військово-спортивні ігри та майстер-класи додають різноманіття для любителів пригод [17, с.42].

Чернігівський район також є осередком численних міжнародних та регіональних фестивалів, спортивних змагань і культурних заходів, що ще більше підкреслює його туристичну привабливість. Місто пропонує широкий вибір готелів,

які відповідають різним запитам і бюджетам. Тут представлені як великі готельні комплекси з сучасними умовами для відпочинку та бізнесу (наприклад, Optima Collection Чернігів, Reikartz Чернігів), так і невеликі, затишні готелі для індивідуальних туристів (Miks, RiverSide). Більшість готелів оснащені необхідними зручностями, включаючи Wi-Fi, конференц-зали, ресторани та послуги трансферу, що робить їх привабливими як для туристів, так і для ділових гостей. Ресторанна інфраструктура міста також добре розвинена. У Чернігові працює велика кількість кафе, ресторанів, барів, які пропонують страви української та європейської кухонь. Особливу увагу туристів привертають заклади, що спеціалізуються на локальній кухні, де можна скуштувати традиційні чернігівські страви [5, с.5].

Однією з головних переваг міста є його багаті культурні та історичні пам’ятки. У Чернігові розташовані унікальні об’єкти, такі як Спасо-Преображенський собор, Борисоглібський собор, Антонієві печери, Єлецький монастир та багато інших, які створюють основу для розвитку культурно-пізнавального туризму. Доступ до цих пам’яток забезпечений завдяки зручній транспортній інфраструктурі та наявності екскурсійних послуг. Розвиненість транспортної мережі міста сприяє зручності для туристів. До Чернігова легко дістатися як автомобілем, так і громадським транспортом з інших регіонів України. У самому місті функціонують автобусні маршрути, а також послуги таксі. Для любителів активного відпочинку місто пропонує спортивно-розважальні центри, туристичні комплекси (Золотий берег) та природні зони, де можна насолодитися спокоєм та гармонією з природою.

Отже, наявність різноманітних готелів, ресторанів, транспортних зручностей та багатої культурної спадщини роблять Чернігів привабливим для туристів і створюють усі умови для розвитку туризму.

1.3. Портрет споживача готельних послуг м. Чернігова

Місто Чернігів є одним із туристичних центрів України, що приваблює мандрівників своєю багатою історією, архітектурними пам'ятками та мальовничою

природою. Відповідно, спектр споживачів готельних послуг тут досить широкий і залежить як від сезонних, так і від соціально-економічних факторів. Аналізуючи портрет споживача готельних послуг у Чернігові, виділяємо кілька основних категорій відвідувачів, кожна з яких має свої особливості потреб і вимог до сервісу.

Одна з найважливіших груп споживачів – туристи, які приїжджають до Чернігова для огляду визначних місць. Туристи, як правило, цікавляться комфортним розміщенням за доступною ціною. Для них важливі зручне розташування готелю поблизу історичних пам’яток, наявність екскурсійних послуг, а також додаткові сервіси, такі як можливість замовлення сніданку чи консультації гіда. Туристи, які подорожують з дітьми, часто звертають увагу на наявність дитячих зон, ігрових кімнат та спеціального меню в ресторанах готелів [9, с.23].

Ще однією значною категорією споживачів є бізнес-гості. Чернігів є важливим регіональним центром, де регулярно проходять ділові зустрічі, конференції, тренінги та семінари. Готелі, орієнтовані на таких гостей, повинні забезпечувати якісний інтернет-зв'язок, конференц-зали, бізнес-центри, а також пропонувати швидкий check-in і check-out. Багато бізнесменів звертають увагу на наявність трансферу з вокзалу чи аеропорту, послуги пральні та можливість швидкого обслуговування. Високий рівень обслуговування та гнучкість у наданні послуг є ключовими факторами для бізнес-сегмента.

Серед споживачів готельних послуг Чернігова також є мандрівники, які приїжджають для відпочинку на природі. Місто оточене красивими ландшафтами, парками та річками, що створює ідеальні умови для еко-туризму. Гості шукають готелі, що пропонують проживання неподалік зелених зон, велосипедні прокати, місця для пікніків та організацію прогулянок на природі. Додаткові послуги, як-от сауна, відкриті басейни чи послуги з оздоровлення, є привабливими для цього сегмента [11, с.17].

Не можна забувати про категорію гостей, які відвідують Чернігів з метою культурного чи релігійного туризму. Місто відоме своїми фестивалями, концертами

та виставками, які приваблюють багатьох відвідувачів. Релігійні паломники, які приїжджають до Чернігова для відвідин святих місць, шукають затишні й тихі місця для проживання, де можна відпочити після духовних практик. Такі гості цінують уважний персонал, спокійну атмосферу та можливість отримати інформацію про релігійні об'єкти в місті [13, с.5].

Сезонність також впливає на портрет споживачів готельних послуг у Чернігові. У літній період переважають туристи, які подорожують родинами чи групами, а також ті, хто планує відпочинок на природі. Зимовий сезон привертає увагу гостей, які цікавляться святковими заходами, такими як новорічні ярмарки, різдвяні богослужіння чи тематичні тури. Весна й осінь є популярними для ділових поїздок, оскільки в цей час організовуються численні конференції та зустрічі. Серед ключових очікувань усіх категорій споживачів можна виділити чистоту, комфорт, доброзичливе ставлення персоналу та зручність у користуванні послугами. Також усе більшого значення набувають інновації – багато гостей очікують наявності мобільних додатків для бронювання, електронних ключів до номерів, а також екологічних ініціатив з боку готелів.

Таблиця 1.2 - Портрет споживача готельних послуг м. Чернігова

Категорія споживачів	Характеристики	Основні потреби	Додаткові послуги
Туристи	Відвідувачі історичних пам'яток, подорожують з родинами або групами	Комфортне розміщення, зручне розташування, екскурсійні послуги	Дитячі зони, спеціальне меню, консультації гіда
Бізнес-гості	Учасники конференцій, тренінгів, ділових зустрічей	Швидкий інтернет, конференц-зали, трансфер, зручна логістика	Послуги пральні, швидке обслуговування, бізнес-центр
Мандрівники для відпочинку на природі	Любителі еко-туризму, активного відпочинку	Розміщення поблизу зелених зон, організація прогулянок	Прокат велосипедів, сауна, басейни
Паломники та культурні туристи	Відвідувачі релігійних об'єктів, учасники фестивалів	Затишок, тиша, доступність інформації про культурні події	Спокійна атмосфера, допомога персоналу

Сезонні туристи	Подорожуючі залежно від пори року (літо – родини, зима – святкові заходи)	Адаптовані послуги до сезону	Новорічні ярмарки, святкові тури

Джерело: складено автором на основі [15].

Отже, портрет споживача послуг у Чернігові є досить різноманітним і залежить від мети візиту, вікової категорії, соціального статусу та навіть сезону. Для успішного розвитку готельного бізнесу необхідно враховувати специфіку кожної групи гостей, пропонуючи їм максимально адаптовані та якісні послуги.

1.4. Виклики та можливості розвитку сфери гостинності у м. Чернігові

Сфера гостинності у місті Чернігові, як і в багатьох інших регіонах України, стикається з низкою викликів, однак має значний потенціал для розвитку. Чернігів, з його багатою історичною та культурною спадщиною, природними ландшафтами та вигідним географічним розташуванням, є важливим центром туризму і гостинності.

Одним із основних викликів є наслідки воєнних дій, які значно вплинули на інфраструктуру міста та його туристичну привабливість. Руйнування історичних пам’яток, зниження рівня безпеки, а також економічна нестабільність країни загалом стримують розвиток цієї сфери. Туристи, особливо іноземні, часто обирають більш стабільні регіони для подорожей. Також важливою проблемою є недостатній рівень розвитку готельної комплексної інфраструктури. Більшість наявних закладів розміщення не відповідають сучасним стандартам, що ускладнює залучення вимогливих гостей. Додатково, відсутність ефективних маркетингових стратегій обмежує популяризацію Чернігова як туристичного напрямку, особливо на міжнародному рівні [4, с.2].

Ще одним викликом є транспортна доступність. Місто не має прямого авіаційного сполучення, а залізнична інфраструктура потребує модернізації, що ускладнює подорожі до Чернігова, зокрема для міжнародних туристів. Крім того, сфера гостинності стикається з дефіцитом кваліфікованого персоналу, який має

достатній рівень підготовки та володіє іноземними мовами. Низький рівень оплати праці в галузі є ще одним фактором, що стримує залучення нових кадрів.

Попри ці труднощі, Чернігів має значні можливості для розвитку сфери гостинності. Його багата культурна та історична спадщина є важливими ресурсами для залучення туристів. Унікальна архітектура та мальовничі природні ландшафти створюють сприятливі умови для розвитку екологічного туризму та активного відпочинку. Місто також має потенціал для розвитку внутрішнього туризму, оскільки його близькість до Києва робить Чернігів популярним місцем для короткострокових подорожей [13, с.27].

Підтримка міжнародних організацій, залучення інвестицій та впровадження сучасних технологій можуть суттєво сприяти розвитку сфери гостинності. Наприклад, використання цифрових платформ, створення мобільних додатків для туристів та розвиток онлайн-букінгу підвищать зручність і доступність послуг. Проведення фестивалів, виставок та інших культурно-масових заходів також може збільшити туристичний потік до міста та створити його позитивний імідж.

Інвестиції у нові формати гостинності, такі як бутик-готелі, апарт-готелі чи глемпінги, дозволять задовольнити потреби різних категорій гостей. Важливим аспектом є створення унікальних концепцій закладів розміщення, що враховуватимуть локальну культуру та історичний контекст. Активна популяризація Чернігова як туристичного центру через соціальні мережі, міжнародні туристичні платформи та співпрацю з туристичними агентствами допоможе збільшити його впізнаваність.

Еколого-географічні фактори відіграють важливу роль у розвитку готельного бізнесу, адже вони впливають на вибір локації, сезонність попиту та специфіку обслуговування гостей. Сезонність є ключовим чинником, оскільки попит на готелі значно зростає в літній або зимовий сезон залежно від розташування. У міжсезоння готелі часто зіштовхуються зі зниженням попиту, що вимагає впровадження акцій або спеціальних пропозицій. Кліматичні умови також впливають на тривалість

туристичного сезону: м'який клімат сприяє цілорічному туризму, тоді як екстремальні погодні умови обмежують сезонність бізнесу. Крім того, готелі в спекотних регіонах потребують якісних систем кондиціонування, а в холодних - потужного опалення. Урагани, повені чи посухи можуть викликати тимчасове або тривале припинення роботи [16, с.18].

Рельєф території впливає на вибір місця розташування готелів. Гірські райони приваблюють любителів активного відпочинку, тоді як рівнинні місцевості підходять для пляжного туризму чи екотуризму. У гірських регіонах будівництво є більш складним і витратним, однак мальовничі місцевості з водоспадами, озерами чи горами стають додатковою перевагою для залучення туристів. Екологічний стан регіону також має велике значення. Чисте повітря, вода та екологічно безпечне середовище сприяють розвитку оздоровчого туризму, тоді як забруднення або неблагополучна екологія знижують туристичний потік.

Наявність природних ресурсів, таких як термальні води, мінеральні джерела чи пляжі, є основою для розвитку специфічних типів готелів, наприклад, оздоровчих курортів чи СПА-готелів. Також важливу роль відіграє доступ до води та енергії, що забезпечує якісну інфраструктуру для обслуговування гостей. Розташування готелів відносно туристичних маршрутів визначає їхню популярність. Зручний доступ до визначних пам'яток, національних парків чи культурних центрів значно підвищує конкурентоспроможність готелів. Крім того, близькість до транспортних вузлів, таких як аеропорти чи залізничні вокзали, полегшує логістику і приваблює більше гостей. Щоб врахувати ці фактори, необхідно проводити детальний аналіз місцевості перед відкриттям готелю. Адаптація до сезонності передбачає створення додаткових послуг, які будуть затребувані у міжсезоння, таких як конференц-зали чи спа-процедури.

Таблиця 1.3 - Спільні проблемні точки у роботі готельних підприємств або закладів ресторанного господарства та перспективні напрями розвитку

Проблемні точки	Перспективні напрями розвитку
Сезонність та коливання попиту	Розвиток еко-туризму та сталих практик, організація природних екскурсій, еко-заходів. Впровадження екологічних технологій.
Кліматичні умови (зимові витрати)	Інвестиції в енергозберігаючі технології, модернізація інфраструктури для зниження витрат на обігрів та охолодження.
Інфраструктурні та транспортні проблеми	Розвиток транспортної інфраструктури, покращення доступності готелів, створення зручних парковок та умов для гостей.
Екологічні та соціальні виклики	Зменшення екологічного сліду, впровадження сталих практик у готельному комплексному бізнесі, адаптація до змін клімату.
Робота з персоналом та обслуговування гостей	Впровадження новітніх технологій для автоматизації обслуговування, онлайн-бронювання, персоналізовані послуги для гостей.
Необхідність диверсифікації послуг	Розширення спектра послуг, включаючи спортивні заходи, СПА-послуги, конференц-зали для бізнес-туризму.

Джерело: складено автором на основі [12].

Еколого-географічні фактори мають великий вплив на розвиток готельного бізнесу в Чернігові, і їх варто враховувати при оцінці кожного конкретного об'єкта. Готель «Профспілковий» розташований в центрі міста, що забезпечує стабільний попит протягом року. Сезонність тут визначається в основному діловими та туристичними заходами, а клімат Чернігова з континентальними характеристиками додає певну сезонну різницю в попиті. Рельєф території не створює перешкод для розвитку бізнесу, оскільки місто має рівнинну місцевість і зручну транспортну інфраструктуру.

Парк-готель «Чернігів», розташований поруч із зеленими зонами, приваблює туристів у літній сезон завдяки природним умовам. Клімат Чернігова, з його помірним континентальним кліматом, робить готель привабливим в теплі місяці, а наявність парку підвищує привабливість для любителів відпочинку на природі.

Таблиця 1.4 - Еколого-географічні фактори (сезонність, клімат, рельєф тощо) готелів Чернігова

Готель	Розташування	Особливості	Сезонність	Клімат	Рельєф
Парк-готель «Чернігів»	Зелена зона	Екологічний туризм, близькість до природи	Високий попит влітку, низький взимку	Континенталь-ний клімат	Рівнинна місцевість, зелена зона
Готель «Україна»	Центр міста	Популярний серед туристів, зручне місце для культурних заходів	Високий попит влітку, святкові періоди	Континенталь ний клімат	Плоска територія
Reikartz Чернігів	Центр міста	Бізнес-туризм, високий рівень обслуговуван ня	Сезонні коливання, в основному в літній період	Континенталь ний клімат	Плоска територія
Готель «Березки»	Природна зона	Екологічний відпочинок, туризм	Низький попит у зимовий період	Континенталь ний клімат	Рівнинна місцевість, лісова зона

Джерело: складено автором на основі [16].

Готель «Україна» розташований у центральній частині міста, що забезпечує стабільний попит на послуги цілий рік. Чернігівський клімат з вираженими сезонами визначає коливання попиту, однак завдяки розташуванню в самому центрі, цей готель користується стійким попитом. Готель «Спорт» приваблює спортивних туристів під час спортивних змагань, що зазвичай припадають на літній чи зимовий періоди. Рельєф міста не створює перешкод для розвитку спортивного туризму, а клімат Чернігова сприяє активному відпочинку в теплі місяці. Готель Reikartz завдяки мережевому бренду, має стабільний попит протягом року, з підвищеним попитом під час великих заходів та туристичних хвиль. Рельєф і клімат Чернігова забезпечують стандартні умови для функціонування цього готелю. Готель «Придеснянський» знаходиться поблизу річки, що робить його привабливим для літніх туристів,

бажаючих відпочити біля води. Клімат Чернігова з теплими літніми місяцями сприяє розвитку водного туризму, а рельєф місцевості підвищує привабливість для відпочинку на природі. Готель туристичного комплексу «Золотой берег» розташований на пляжній території, що робить його популярним в літній період. Клімат Чернігова та близькість до води створюють умови для розвитку літнього курортного бізнесу. Готель «Березки» також приваблює туристів у теплі місяці завдяки зеленим територіям і близькості до природних ресурсів. Плоска місцевість міста забезпечує комфортний доступ до цього готелю, а клімат Чернігова є сприятливим для відпочинку на природі. Усі ці готелі та комплекси мають свої особливості, залежно від сезону, клімату, рельєфу та доступності природних ресурсів, що визначає не лише попит, а й стратегію їхнього розвитку та управління.

Таким чином, готельні підприємства та заклади ресторанного господарства повинні зосереджуватись на розвитку інновацій, сталих практик та високому рівні обслуговування для забезпечення конкурентоспроможності та сталого розвитку в умовах сучасного ринку.

РОЗДІЛ 2
АНАЛІЗ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО КОМПЛЕКСУ RIVERSIDE

2.1 Загальна характеристика готельно-ресторанного комплексу Riverside

Готельно-ресторанний комплекс Riverside, розташований у Чернігові, є одним з важливих об'єктів туристичної інфраструктури цього міста, що поєднує сучасний підхід до обслуговування гостей з комфортними умовами для відпочинку та проведення бізнес-заходів. Готельно-ресторанний комплекс Riverside розташований на вулиці Шевченка, 103-а, в Чернігові. Завдяки своєму розташуванню на березі річки Десна, він пропонує своїм гостям неперевершені краєвиди та спокійну атмосферу, що робить його ідеальним місцем для відпочинку. Комплекс збудований відповідно до сучасних стандартів, забезпечуючи високу якість обслуговування та зручні умови для перебування.

Готельно-ресторанний комплекс Riverside надає широкий спектр послуг, зокрема комфортні номери різних категорій – від стандартних до люксових, що відповідають вимогам найвибагливіших гостей. Всі номери оснащені необхідними зручностями, такими як кондиціонери, телевізори, безкоштовний Wi-Fi, міні-бар та інші сучасні елементи для забезпечення комфортного перебування. Ресторан комплексу спеціалізується на страви української та європейської кухні, пропонуючи своїм гостям широкий вибір страв. Це також ідеальне місце для проведення банкетів, фуршетів, а також урочистих заходів, таких як весілля [7, с.24].

Готельно-ресторанний комплекс Riverside є важливим елементом туристичної та бізнес-інфраструктури Чернігова. Його розташування на березі річки Десна та надання різноманітних послуг сприяють залученню великої кількості туристів і бізнесменів, а також підвищенню якості життя місцевих мешканців. Враховуючи високий рівень обслуговування та комфорт, комплекс продовжує залишатися популярним місцем як для відпочинку, так і для бізнес-захоплень [20].

Таблиця 2.1 – Юридична інформація про готельно-ресторанний комплекс Riverside

Параметр	Значення
Юридична назва	ПрАТ «ПРОММЕХАНІЗАЦІЯ»
Ідентифікаційний код	33616427
Реєстраційна адреса	м. Чернігів, вул. Шевченка, 103-а
Телефон	(050) 4480043
Електронна пошта	reservation.rside@gmail.com
Вебсайт	https://rsidehotel.com

Джерело: складено автором на основі [24].

До послуг гостей готельно-ресторанного комплексу Riverside надаються різноманітні сервіси та зручності.

Таблиця 2.2 – Послуги готельно-ресторанного комплексу Riverside

Послуга	**Характеристика**
Бронювання номерів	Комфортне бронювання через інтернет або персонал для вибору оптимального варіанту номера.
Піднос багажу та камера схову	Зручна допомога з перенесенням багажу та безпечне зберігання особистих речей під час перебування.
Паркінг (не охороняється)	Паркінг на 25 місць для зручного розташування автомобіля.
Номери для некурящих	Спеціально обладнані номери, які забезпечують комфорт та чистоту повітря для некурців.
Пральня та рум-сервіс	Послуги прання, хімчистки та можливість замовити їжу та напої в номер.
Ресторан «Пармезан»	Страви європейської та української кухні для сніданків, обідів, вечерь та святкових заходів.
Лобі-бар	Місце для відпочинку з напоями та проведення зустрічей у комфортній атмосфері.
Конференц-сервіс	Послуги для організації ділових заходів, конференцій, семінарів, з сучасним технічним забезпеченням.

Джерело: складено автором на основі [24].

Розподіл завантаженості номерів мешканцями у готелі Riverside (Чернігів) у 2024 році: номери категорії «Стандарт» користувалися найбільшою популярністю (50%). Номери категорії «Напівлюкс» обрали 30% гостей. Номери категорії «Люкс» займали

20% зайнятих номерів, що свідчить про різноманітність потреб гостей та ефективну цінову політику готельно-ресторанного комплексу.

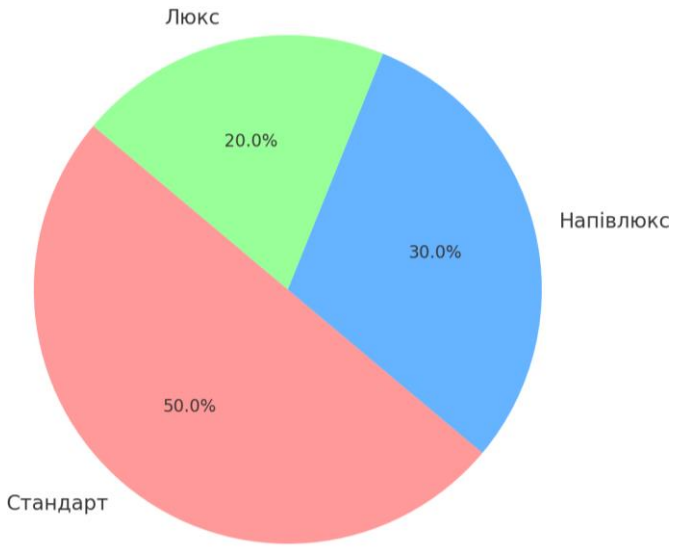


Рис 2.1 – Розподіл завантаженості номерів мешканцями в готельно-ресторанному комплексі Riverside у 2024 році

Джерело: складено автором на основі [24].

Готельно-ресторанний комплекс RIVERSIDE займається різноманітними видами діяльності, що включають:

- Надання в оренду та експлуатацію власного чи орендованого майна;
- Технічне обслуговування та ремонт автотранспортних засобів;
- Надання в оренду офісних машин і устаткування;
- Надання в оренду інших машин, устаткування і товарів;
- Діяльність туристичних агентств;
- Надання послуг бронювання номерів та інших послуг готельного сервісу;
- Організація відпочинку та розваг, зокрема діяльність фітнес-центрів;
- Прання та хімічне чищення текстильних і хутряних виробів;
- Діяльність готелів і подібних засобів тимчасового розміщення;
- Ресторани та надання послуг харчування;

- Обслуговування напоями та інші послуги, пов'язані з гостинністю [23].

Готельно-ресторанний комплекс поєднує традиційні елементи української гостинності з новітніми технологіями та високими стандартами сервісу, що робить його ідеальним місцем для бізнесу та відпочинку. Великий вибір номерів, сучасні умови для проведення бізнес-заходів, а також ресторани та сервіси для відпочинку роблять комплекс привабливим для гостей різних категорій. Мальовниче розташування на березі річки Десна забезпечує спокійну та комфортну атмосферу для проживання та проведення заходів.

Готельно-ресторанний комплексний комплекс Riverside є важливим елементом туристичної та бізнес-інфраструктури Чернігова. Його зручне розташування, широкий спектр послуг, а також комфортні умови для відпочинку та проведення бізнес-заходів забезпечують йому популярність серед різних категорій гостей. Цей комплекс є не лише символом української гостинності, але й зразком поєднання сучасних технологій та традицій.

Структура підприємства поділяється на кілька основних підрозділів, кожен з яких відповідає за окремі функції та послуги, що надаються гостям.

Керівний склад. Керівником підприємства є Олексій Григорович Кайрод, який відповідає за загальне управління готелем, прийняття стратегічних рішень та контроль за діяльністю всіх підрозділів. Керівник підприємства не тільки має управлінський досвід, але й активно залучений до розвитку та вдосконалення сервісу готельно-ресторанного комплексу [23].

Адміністративний відділ. Цей відділ здійснює загальне управління, планування та координацію робіт між різними підрозділами готельно-ресторанного комплексу. Відповідає за фінансове управління, бухгалтерію та внутрішню документацію. Ключовими функціями адміністрації є організація роботи персоналу, оптимізація витрат та моніторинг якості обслуговування [23].

Рецепція та бронювання. Відповідає за прийом гостей, реєстрацію, бронювання номерів і надання інформації щодо послуг готельно-ресторанного комплексу.

Співробітники рецепції забезпечують комфортний процес поселення гостей, а також консультують їх щодо можливостей готельно-ресторанного комплексу та місцевих атракцій [23].

Обслуговування номерів. Цей підрозділ забезпечує підтримку чистоти та порядку в номерах, а також відповідає за надання додаткових послуг, таких як заміна постільної білизни, прання та хімічне чищення. Персонал, який працює в цьому відділі, активно взаємодіє з іншими підрозділами для забезпечення максимального комфорту гостей [23].

Ресторан та бар. Ресторан «Пармезан» та лобі-бар є важливою частиною готельно-ресторанного комплексу інфраструктури. Персонал цих підрозділів надає послуги харчування, обслуговує напоями, а також організовує спеціальні заходи, якщо такі передбачені. Ресторан спеціалізується на наданні різноманітних страв європейської та української кухні [23].

Конференц-сервіс. Враховуючи розташування готельно-ресторанного комплексу та орієнтацію на ділових гостей, цей відділ відповідає за організацію конференцій, семінарів, корпоративних зустрічей і банкетів. Персонал цього підрозділу допомагає у підготовці приміщень, технічному забезпеченні заходів та організації фуршетів чи інших послуг для учасників заходів [23].

Фітнес та розваги. Підрозділ, що відповідає за організацію відпочинку гостей, включаючи фітнес-центри та інші види розваг. Цей відділ працює над тим, щоб забезпечити гостей не лише комфортом, а й можливістю підтримувати активний спосіб життя під час їх перебування [23].

Додаткові підрозділи, такі як служба безпеки, обслуговування багажу та технічна підтримка, працюють на забезпечення безпеки, технічної справності і загального комфорту.

Таблиця 2.3 – Структура та обов'язки персоналу готельно-ресторанного комплексу Riverside

Структурні підрозділи та служби	Персонал	Обов'язки
Керівний склад	5 осіб (генеральний директор, фінансовий директор, менеджер з розвитку, адміністратори)	Управління, стратегія розвитку, фінансовий контроль, координація роботи підрозділів.
Рецепція та бронювання	5 осіб	Реєстрація гостей, бронювання номерів, консультування, інформування про умови перебування.
Служба обслуговування номерів	7 осіб	Прибирання номерів, зміна білизни, прання, хімчистка, контроль якості роботи покоївок.
Ресторан "Пармезан" та лобі-бар	8 осіб (шеф-кухар, офіціанти, бармени)	Приготування їжі, обслуговування гостей, прийом замовлень, контроль стандартів сервісу.
Конференц-сервіс	3 особи	Організація конференцій та банкетів, підготовка приміщень, технічне забезпечення заходів.
Технічний відділ	4 осіб (технік, електрики, сантехніки)	Технічне обслуговування будівлі, системи опалення, кондиціонування, освітлення.
Охорона	2 особи	Контроль за безпекою на території готельно-ресторанного комплексу.
Інші підрозділи	4 осіб	Допоміжні функції: робота з багажем, підсобні роботи.

Джерело: складено автором на основі [24].

Отже, готельно-ресторанний комплекс Riverside у Чернігові забезпечує повний комплекс послуг, який включає як стандартні зручності, так і унікальні можливості для організації різних заходів, активного відпочинку та бізнес-діяльності. Всі ці послуги сприяють високому рівню комфорту та задоволеності гостей під час перебування в готелі.

2.2. SWOT-аналіз готельно-ресторанного комплексу Riverside

Управління постачанням є однією з ключових складових успішної роботи готельно-ресторанного комплексу RIVERSIDE. Задоволення потреб гостей, безперебійна робота всіх служб та забезпечення високої якості обслуговування неможливі без чіткої організації процесу закупівель і ефективної співпраці з постачальниками. Постачання охоплює всі аспекти роботи готельно-ресторанного комплексу – від харчування та напоїв до постільної білизни, обладнання для конференц-сервісу та інше. У цьому контексті готельно-ресторанний комплекс Riverside використовує багаторівневу систему управління постачанням, що включає вибір постачальників, контроль якості товарів, моніторинг ефективності поставок і управління запасами.

Першим етапом управління постачанням є вибір постачальників, що є важливим для забезпечення високої якості сервісу. Готельно-ресторанний комплекс працює з перевіреними постачальниками, які здатні гарантувати стабільні поставки та відповідність усіх товарів і послуг встановленим стандартам. Вибір постачальників здійснюється на основі ретельного відбору за кількома ключовими критеріями: ціна, якість, своєчасність поставок, репутація постачальника на ринку та здатність адаптуватися до змін вимог готельно-ресторанного комплексу. Враховуючи високі вимоги до якості продуктів і послуг, готельно-ресторанний комплекс співпрацює з постачальниками, які здатні задовольнити ці вимоги, зокрема в таких категоріях як харчування, побутові товари, косметика, технічне обладнання для конференцій і фітнес-центру [15, с.18].

Щодо типів постачальників, то готельно-ресторанний комплекс співпрацює з кількома категоріями постачальників, кожна з яких має свої специфічні вимоги. До них належать постачальники продуктів харчування та напоїв, що забезпечують ресторан та лобі-бар необхідними продуктами для приготування страв і напоїв. Це є місцеві і національні постачальники, що гарантують доставку свіжих продуктів та відмінну якість. Також готельно-ресторанний комплекс співпрацює з

постачальниками побутових товарів, що забезпечують всі необхідні предмети для обслуговування гостей: рушники, постільну білизну, засоби для прибирання тощо.

Однією з важливих складових є постачання технічного обладнання для конференц-сервісу та фітнес-центру. Готельно-ресторанний комплекс Riverside забезпечує своїх гостей високоякісним обладнанням для проведення бізнес-заходів, конференцій, тренінгів та інших подій. Для цього готельно-ресторанний комплекс працює з постачальниками, які спеціалізуються на постачанні аудіовізуальних технічних засобів, таких як проектори, екрани, мікрофони та інше обладнання, необхідне для проведення бізнес-зустрічей. Окрім того, для фітнес-центру готельно-ресторанний комплекс використовує постачальників спортивного обладнання, що гарантує комфортне заняття спортом для гостей. Важливою категорією постачальників є ті, які забезпечують готельно-ресторанний комплекс косметичними засобами, засобами для гігієни та іншими товарами для забезпечення комфорту гостей. Від шампунів, гелів для душу, мила до туалетного паперу та іншої продукції – кожен товар має відповідати високим стандартам якості, щоб забезпечити комфорт і задоволення гостей [12, с.74].

Процес постачання товарів для готельно-ресторанного комплексу Riverside організований таким чином, що дозволяє забезпечити безперебійний попит на всі необхідні товари без накопичення надмірних запасів. Це дозволяє знизити витрати на зберігання та своєчасно поповнювати запаси відповідно до потреб. Для забезпечення цього готельно-ресторанний комплекс використовує точні дані про потреби кожного відділу, а також підтримує чіткий облік усіх постачань. Спільно з постачальниками готельно-ресторанний комплекс має змогу здійснювати періодичні поставки для різних категорій товарів, таких як продукти харчування, побутова хімія, постільна білизна та інше.

Моніторинг якості є надзвичайно важливим аспектом управління постачанням. Щоб забезпечити високий рівень обслуговування, всі товари проходять контроль якості при їх надходженні в готельно-ресторанний комплекс. Важливим моментом є

перевірка на відповідність санітарно-гігієнічним вимогам для продуктів харчування, а також перевірка термінів придатності та цілісності упаковки. У разі виявлення будь-яких порушень або невідповідності, товари повертаються постачальнику або замінюються.

Регулярний аналіз постачальників дозволяє готельно-ресторанному комплексу Riverside підтримувати високий рівень обслуговування та забезпечувати оптимальні умови співпраці. Цей аналіз проводиться на основі таких показників як ціна, якість, своєчасність постачань та відгуки від співробітників готельно-ресторанного комплексу. Крім того, постачальники, які не відповідають вимогам, замінюються на більш ефективних або перевірених партнерів.

Управління запасами товарів в готелі є ще одним важливим елементом управління постачанням. Ведення обліку запасів дає змогу уникнути надлишкових витрат на зберігання товарів або дефіциту, що негативно позначається на обслуговуванні гостей. За допомогою точного прогнозування потреб та регулярних перевірок запасів, готельно-ресторанний комплекс забезпечує своєчасне поповнення запасів без додаткових витрат. Завдяки ефективному управлінню постачанням готельно-ресторанний комплекс RIVERSIDE підтримує високий рівень сервісу, оптимізує витрати та забезпечує своїм гостям найкращі умови для комфортного перебування.

Нами було також проведено SWOT-аналіз діяльності готельно-ресторанного комплексу Riverside:

Сильні сторони (Strengths):

1. Вигідне розташування. Готельно-ресторанний комплекс знаходиться в мальовничій парковій зоні на березі річки Десна, що створює комфортні умови для відпочинку і надає естетичну привабливість для туристів.

2. Сучасна інфраструктура та обладнання. Готельно-ресторанний комплекс оснащений усім необхідним для комфортного перебування гостей, включаючи

різноманітні номери, ресторан, лобі-бар, конференц-сервіс, фітнес-центр та інші зручності.

3. Висока якість обслуговування. Стабільний рівень обслуговування завдяки чітко організованим внутрішнім процесам, професіоналізму персоналу та високим стандартам готельно-ресторанного сервісу.

4. Чистота та порядок. Регулярне прибирання та підтримка чистоти в усіх номерах і приміщеннях готельно-ресторанного комплексу, що створює комфортні умови для гостей.

5. Конференц-сервіс. Наявність спеціально обладнаних залів для проведення конференцій, тренінгів та інших заходів, що робить готельно-ресторанний комплекс популярним серед ділових гостей.

6. Ресторан з різноманітним меню. Ресторан «Пармезан» пропонує широкий вибір страв, що відповідають вимогам різних гостей.

Слабкі сторони (Weaknesses):

1. Неохоронений паркінг. Паркінг на 25 місць не охороняється, що створює незручності для гостей, які приїжджають на автомобілях, зважаючи на потенційні ризики для безпеки транспорту.

2. Обмежена кількість номерів. Готельно-ресторанний комплекс має 50 номерів, що обмежує його здатність приймати велику кількість гостей одночасно, особливо в пік туристичного сезону.

3. Вартість послуг. Вищі ціни на номери та послуги можуть обмежувати доступність для певної категорії гостей, особливо для бюджетних туристів.

4. Обмежена кількість постачальників. Готельно-ресторанний комплекс залежить від обмеженої кількості постачальників, що іноді впливає на різноманіття та доступність товарів і послуг.

Можливості (Opportunities):

1. Розширення послуг для гостей. Готельно-ресторанний комплекс може розширити спектр послуг, зокрема додавши спа-процедури, прокат велосипедів, організацію екскурсій та інших активностей, щоб залучити нових гостей.

2. Підвищення попиту на корпоративні заходи. Зростання попиту на проведення корпоративних заходів та конференцій створює можливість для розширення конференц-сервісу, що дозволить залучити більше ділових гостей.

3. Покращення системи онлайн-бронювання. Збільшення інвестицій в онлайн-бронювання та цифрові технології може забезпечити зручність для гостей та знизити операційні витрати.

4. Розвиток партнерських відносин. Можливість розширення співпраці з місцевими туроператорами та іншими підприємствами Чернігова для спільних пакетів послуг і реклами.

5. Екологічні ініціативи. Впровадження екологічних практик (використання енергозберігаючих технологій, переробка відходів тощо) може підвищити привабливість готельно-ресторанного комплексу серед екологічно свідомих гостей.

Загрози (Threats):

1.Конкуренція з іншими готелями та закладами. Зростаюча кількість конкурентів на ринку послуг Чернігова призводить до зменшення кількості гостей або зниження вартості послуг.

2.Зміни в економічній ситуації. Економічні труднощі або кризи можуть вплинути на платоспроможність гостей, знизивши попит на готельні послуги.

3.Сезонність туризму. Як і багато інших готелів, RIVERSIDE зіштовхується із сезонними коливаннями попиту, зокрема у міжсезоння, коли кількість туристів знижується.

4.Негативний вплив пандемій та інших надзвичайних ситуацій: Пандемії або інші глобальні кризи можуть призвести до тимчасового скорочення туризму, зниження попиту на готельні послуги та впливу на бізнес.

5.Зростання витрат на енергоносії та інші ресурси: Збільшення витрат на енергоресурси впливає на фінансову стабільність готелю, зважаючи на значні витрати на обігрів, кондиціонування та освітлення приміщень.

Таблиця 2.4 - SWOT-аналіз діяльності готельно-ресторанного комплексу Riverside

Сильні сторони (Strengths)	**Слабкі сторони (Weaknesses)**
1. Вигідне розташування на березі річки Десна.	1. Неохоронений паркінг на 25 місць.
2. Сучасна інфраструктура та обладнання.	2. Обмежена кількість номерів (50 номерів).
3. Висока якість обслуговування та професіоналізм персоналу.	3. Вищі ціни на послуги можуть обмежити доступність для бюджетних туристів.
4. Чистота та порядок в усіх номерах та приміщеннях готельно-ресторанного комплексу.	4. Залежність від обмеженої кількості постачальників товарів і послуг.
5. Конференц-сервіс для бізнес-гостей.	
6. Ресторан "Пармезан" з різноманітним меню.	
Можливості (Opportunities)	**Загрози (Threats)**
1. Розширення спектру послуг (спа-процедури, екскурсії, прокат велосипедів).	1. Конкуренція з іншими готелями та закладами.
2. Зростаючий попит на корпоративні заходи.	2. Економічні труднощі можуть знизити попит на готельні послуги.
3. Покращення онлайн-бронювання та цифрових технологій.	3. Сезонність туризму призводить до зменшення кількості туристів у міжсезоння.
4. Розвиток партнерських відносин з місцевими туроператорами та підприємствами.	4. Вплив глобальних криз чи пандемій на попит та функціонування готелю.
5. Впровадження екологічних ініціатив (енергозбереження, переробка відходів).	5. Збільшення витрат на енергоносії та інші ресурси.

Джерело: складено автором на основі [24].

SWOT-аналіз готельно-ресторанного комплексу RIVERSIDE показує, що готельно-ресторанний комплекс має стабільні сильні сторони, зокрема високий рівень обслуговування, вигідне розташування і сучасну інфраструктуру. Однак існують деякі слабкі сторони, такі як обмежена кількість номерів і неохоронений паркінг. Водночас готельно-ресторанний комплекс має значні можливості для розвитку, зокрема розширення послуг та покращення онлайн-бронювання. Важливою загрозою є конкуренція на ринку та економічні коливання.

Нами також було проведено PEST-аналіз діяльності готельно-ресторанного комплексу Riverside, що розглядає політичні, економічні, соціальні та технологічні фактори.

Таблиця 2.5 - PEST-аналіз діяльності готельно-ресторанного комплексу Riverside

Фактор	**Опис**
Політичні фактори (Political)	Загальна політична стабільність створює сприятливі умови для розвитку бізнесу, включаючи туристичний сектор.
	Вплив нових податкових законів та регуляцій на готельний бізнес, таких як ПДВ на готельні послуги.
	Розвиток інфраструктури Чернігова впливає на залучення туристів.
Економічні фактори (Economic)	Загальний економічний ріст в Україні, зокрема у Чернігові, сприяє збільшенню кількості туристів та ділових поїздок.
	Попит на готельні послуги змінюється залежно від пори року (зростання попиту в туристичний сезон).
	Коливання курсу національної валюти впливає на ціни на послуги для іноземних туристів.
	Зростання вартості енергоносіїв впливає на витрати готельно-ресторанного комплексу на електрику, воду та інші ресурси.
Соціальні фактори (Social)	Збільшення кількості українців, які обирають відпочинок на батьківщині, підвищує попит на готельні послуги.
	Зростаючий інтерес до екологічних та сталих практик серед гостей спонукає готельно-ресторанний комплекс до впровадження зелених технологій.
	Збільшення попиту на бізнес-послуги, такі як конференц-зали, а також послуги для активних туристів.
	Гості все більше цінують високоякісне обслуговування, сучасні технології та комфорт.
Технологічні фактори (Technological)	Популярність онлайн-бронювання через платформи, такі як Booking.com, впливає на стратегію продажів готельно-ресторанного комплексу.
	Застосування новітніх технологій у готельному бізнесі, таких як автоматизовані системи бронювання, мобільні додатки для гостей, електронні ключі для номерів.
	Використання соціальних мереж для реклами послуг готелю та залучення нових гостей.
	Впровадження сучасних технологій для зниження витрат на енергоресурси (сонячні панелі, енергозберігаючі системи).

Джерело: складено автором на основі [24].

2.3. Аналіз рівня впровадження екологічних ініціатив у готельно-ресторанному комплексі

Аналіз рівня впровадження екологічних ініціатив у готельно-ресторанному комплексі передбачав вивчення існуючих заходів, спрямованих на зменшення негативного впливу на навколишнє середовище, а також виявлення можливих напрямків покращення. Одним із основних етапів цього процесу є визначення пріоритетних ініціатив, які можуть бути реалізовані для досягнення більшої екологічної стійкості. Для цього використовували методику RICE, що дозволила ефективно пріоритезувати ініціативи за допомогою чотирьох критеріїв: охоплення, вплив, впевненість і зусилля.

Дослідження рівня впровадження екологічних ініціатив було проведено в готельно-ресторанному комплексі Riverside з метою оцінки та визначення напрямків для покращення екологічної стійкості. Одним із основних етапів цього процесу стало визначення пріоритетних ініціатив, які можуть бути реалізовані для досягнення більшої екологічної ефективності [5, с.15].

Для ефективної пріоритезації ініціатив було застосовано методику RICE, що дозволила детально оцінити кожен можливий захід за чотирма основними критеріями: охоплення, вплив, впевненість і зусилля. Кожен критерій мав свою вагу в процесі оцінки, що дозволило точно визначити, які ініціативи є найбільш важливими для реалізації в короткостроковій та довгостроковій перспективі. Критерій охоплення визначає, скільки людей буде залучено до ініціативи, а також наскільки значущий буде її ефект для цільової аудиторії. Вплив оцінює, наскільки значущим і позитивним буде результат для екології та навколишнього середовища, якщо ініціатива буде впроваджена. Упевненість оцінює рівень впевненості в успішному впровадженні та реалізації заходу, а зусилля вимірюють кількість часу, ресурсів та фінансових витрат, необхідних для реалізації ініціативи.

Оцінка рівня впровадження екологічних ініціатив у готельно-ресторанному комплексі Riverside здійснюється за чотирма критеріями:

- Охоплення – рівень поширення ініціативи у всіх аспектах діяльності готельно-ресторанного комплексу.
- Вплив – ступінь позитивного ефекту на довкілля та бізнес.
- Упевненість – стабільність та сталість використання ініціативи.
- Зусилля – рівень ресурсів (фінансових, часових, людських), необхідних для реалізації ініціативи.

Таблиця 2.6 – Аналіз рівня впровадження екологічних ініціатив у готельно-ресторанному комплексі Riverside

Ініціатива	**Охоплення**	**Вплив**	**Упевненість**	**Зусилля**
Еко-клінінг	Високе	Сильний	Високий	Низькі
Енергоефективність	Середнє	Сильний	Середній	Середні
Відновлювальна енергія (сонячні батареї)	Низьке	Сильний	Низький	Високі
Управління водними ресурсами	Середнє	Сильний	Високий	Середні
Переробка відходів	Високе	Сильний	Середній	Середні

Джерело: складено автором на основі [24].

Завдяки застосуванню цієї методики готельно-ресторанний комплекс Riverside зміг ефективно пріоритезувати екологічні ініціативи, які мають найбільший позитивний вплив на навколишнє середовище, при цьому з мінімальними витратами та високим рівнем впевненості в успішному їх впровадженні. Серед пріоритетних ініціатив, що були визначені в рамках дослідження, значне місце займають такі напрямки, як еко-клінінг, енергоефективність, управління водними ресурсами та система утилізації відходів. Реалізація цих заходів дозволить готельно-ресторанному комплексу не лише покращити екологічну ситуацію, а й підвищити конкурентоспроможність на ринку, залучаючи екологічно свідомих гостей.

РОЗДІЛ 3
НАПРЯМИ ОПТИМІЗАЦІЇ ЕКО-КЛІНІНГУ У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ КОМПЛЕКСІ RIVERSIDE

3.1. Управлінські заходи щодо оптимізації еко-клінінгу

Збереження довкілля є невід'ємною складовою діяльності будь-якої сфери бізнесу. Реалізація концепції сталого розвитку неможлива без дотримання екологічних норм та забезпечення сприятливих умов для навколишнього середовища. Світова спільнота разом із провідними вченими постійно підкреслюють важливість екологічної орієнтації підприємств у всіх галузях. Індустрія гостинності також має адаптуватися до екологічних вимог, і цьому є кілька ключових причин.

По-перше, готельні комплекси концентрують велику кількість гостей, кожен з яких залишає свій екологічний слід. У масштабах усього закладу цей вплив на довкілля стає ще більш відчутним. Ігнорування принципів екологічної відповідальності призводить до поступового погіршення умов функціонування закладів, що в кінцевому підсумку спричинить економічні втрати.

По-друге, екологічна свідомість стала одним із головних трендів серед споживачів. Сучасні гості все частіше надають перевагу екоорієнтованим підприємствам, і це значно впливає на конкурентоспроможність готелів. Екологічність готельно-ресторанного комплексу допомагає залучати більше гостей, що позитивно позначається на прибутковості закладу.

Країни Європи, які вже тривалий час проводять політику сталого розвитку, демонструють перспективність переходу індустрії гостинності на екологічні стандарти. Для України, яка є частиною європейської спільноти та регулярно приймає іноземних туристів, цей напрямок також має велике значення. Попит на екологічні готелі зростає, і це стосується не лише іноземних, а й внутрішніх споживачів.

Однак український бізнес зіштовхується з проблемами, пов'язаними з екосертифікацією. Багато підприємців не прагнуть відповідати вимогам та

отримувати екологічні сертифікати, що часто робить "екоготелі" більше маркетинговим інструментом, ніж реальним втіленням екологічних принципів. Попри це, природні та технологічні ресурси України цілком дозволяють створювати справжні екологічні готелі, які відповідали б міжнародним стандартам [8, с.7].

Підвищений інтерес до змін у стані довкілля, а також активний пошук шляхів зменшення їх негативного впливу та мінімізації наслідків людської діяльності як споживача і виробника стали передумовами для появи екологічних готелів у світі. Екоорієнтовані заклади виникають у відповідь на зростаючий попит споживачів, які прагнуть відповідального ставлення до природи [9, с.13].

Екологічний менеджмент у готелях має на меті підвищення рівня екологічної свідомості як серед персоналу, так і серед гостей закладів. Сучасні технології, які активно впроваджуються у сфері гостинності, здебільшого орієнтовані на зниження споживання природних ресурсів, таких як вода та енергія, а також на оптимізацію управління відходами, включно з їх зменшенням і переробкою [9, с.14].

Українські науковці акцентують увагу на економічних перевагах впровадження екоготелів, підкреслюючи вигоди як для бізнесу, так і для суспільства. Вони також досліджують перспективи розвитку таких закладів, вказуючи на їхню здатність відповідати сучасним вимогам екологічності та задовольняти потреби свідомих споживачів.

Клінінг, що в перекладі з англійської означає «прибирання» або «чистка», сьогодні має значно ширше значення. У сучасному розумінні це комплекс послуг, який охоплює професійне очищення різноманітних приміщень і супутнє обслуговування. До таких послуг належить не лише миття вікон, підлоги чи хімчистка одягу й килимів, а й комплексне управління нерухомістю: технічна експлуатація будівель, моніторинг стану внутрішніх систем, запобігання аварійним ситуаціям тощо. Клінінг є галуззю діяльності, що спеціалізується на підтриманні чистоти та належного санітарного стану у приміщеннях різного призначення. У контексті готельного господарства цей аспект набуває особливої важливості, оскільки саме

чистота й порядок створюють сприятливі умови для комфортного перебування гостей, а також формують позитивний імідж закладу, впливаючи на його конкурентоспроможність та репутацію. Сучасні клінінгові технології забезпечують не лише високу якість прибирання, а й сприяють оптимізації робочих процесів, підвищенню продуктивності працівників та зниженню витрат ресурсів. Завдяки інноваційним підходам, сьогодні клінінг виходить за рамки стандартних процедур і перетворюється на комплексний процес, спрямований на задоволення високих стандартів чистоти та безпеки [16, с.24].

Наукові дослідження у сфері клінінгу охоплюють широкий спектр питань, включаючи аналіз ефективності різних методів очищення, вплив хімічних речовин на здоров'я людей та стан навколишнього середовища, а також розробку екологічно безпечних і технологічно досконалих засобів і інструментів. Значний інтерес викликають інновації, що включають ультразвукові технології, лазерне очищення та інші прогресивні методи, які забезпечують високу якість прибирання за мінімального впливу на довкілля.

Особливу увагу приділяють дослідженням методів вологого та сухого очищення, вакуумного й механічного прибирання, а також методів, що інтегрують сучасні автоматизовані системи, що дозволяє значно підвищити ефективність роботи, забезпечити зручність для персоналу та зменшити негативний вплив на довкілля, що є актуальним у контексті сучасних тенденцій сталого розвитку. На сьогоднішній день особливої популярності набув екологічний клінінг, який активно впроваджується в багатьох країнах, де приділяють увагу охороні навколишнього середовища та піклуються про здоров'я населення [16, с.29].

Еко-клінінг – це багатокомпонентна система заходів, спрямована на виявлення прихованих загроз, що можуть впливати на здоров'я людини, та їхнє усунення. Іншими словами, це якісне багатоступеневе прибирання, яке базується на використанні екологічних методів і технологій. В основі еко-клінінгу лежить застосування засобів із натуральними компонентами, зменшення використання води,

зниження застосування агресивної хімії завдяки попередній обробці матеріалів і впровадженню інновацій. Сучасні машини та пристрої забезпечують вищу ефективність очищення, при цьому мінімізуючи вплив на природу.

Таблиця 3.1 - Дослідження еко-клінінгу та розвитку готельного бізнесу: українські та міжнародні наукові праці

Напрям досліджень	Науковці / наукові праці	Результати досліджень
Еко-клінінг та екологічний менеджмент	О. Іваненко, Л. Сидорчук, Ф. Мейер, С. Джонсон	О. Іваненко та Л. Сидорчук наголошують на важливості еко-клінінгу як складової екологічного менеджменту. Вони підкреслюють роль екологічно безпечних засобів, економії води та енергії в зменшенні негативного впливу на навколишнє середовище [2, с.5]. Ф. Мейер і С. Джонсон наголошують на важливості формування екологічної свідомості серед працівників клінінгових компаній та споживачів, що є важливим для популяризації еко-клінінгу у готельному секторі [21, с.7].
Інновації в еко-клінінгу	М. Левчук, Т. Ковальчук	М. Левчук описує інноваційні технології в еко-клінінгу, зокрема використання пароочищувачів, серветок із мікрофібри, мийних пробіотиків. Т. Ковальчук акцентує на позитивному впливі еко-клінінгу на здоров'я населення, зокрема на зменшення ризиків алергій та захворювань дихальної системи [3, с.18].
Еко-клінінг та здоров'я	А. Шмідт	А. Шмідт зазначає, що еко-клінінг сприяє створенню здорового мікроклімату в приміщеннях, що позитивно впливає на продуктивність людей. [6, с.19].
Екологічні стандарти готелів	В. Зайцев, О. Лупич, О. Зеленко	В. Зайцев, О. Лупич, О. Зеленко досліджують роль екологічних сертифікатів в Україні та міжнародному контексті, а також висвітлюють важливість екологічної сертифікації для підтримки сталого розвитку готельної індустрії [7, с.25].
Сертифікація готельних установ	Міжнародна екологічна програма «Green Key»	Програма «Green Key» стимулює готелі до відповідальності за екологічну стійкість через сертифікацію, що охоплює понад 70 екологічних критеріїв. В Україні готелі, такі як Radisson Blu Resort у Буковелі та кілька готелів у Києві, отримали цей сертифікат, що вказує на їх прихильність до екологічних стандартів та сталого розвитку туризму [7, с.25].

Джерело: складено автором.

Згідно з європейськими стандартами, екологічні готелі повинні відповідати ряду вимог: наявність системи екологічно чистого опалення, власні споруди для очищення водостоків, роздільний збір відходів, використання електрики, отриманої з екологічно чистих джерел, застосування енергозберігаючих ламп та використання екологічно чистих продуктів для приготування їжі.

Основними напрямками екологізації ресторанних закладів є: використання альтернативних джерел енергії, економія тепла та води, зменшення обсягів відходів, відмова від одноразового пластикового посуду, створення екологічних інтер'єрів та інформування відвідувачів про екологічну політику закладу.

Україна має всі необхідні передумови для розвитку екологізації готельно-ресторанного бізнесу на високому рівні. Для цього потрібно впроваджувати комплексні заходи, включаючи використання екологічно безпечних технологій в обслуговуванні туристів та ініціативи, спрямовані на підвищення екологічної свідомості серед туристів. Сучасний стан та тенденції розвитку екологічно чистих послуг у готельному бізнесі відображають глобальну орієнтацію на сталий розвиток та збереження навколишнього середовища. В умовах зростаючої уваги до екологічних проблем, готельні підприємства адаптуються до нових вимог, прагнучи зменшити свій негативний вплив на довкілля. Готелі все більше впроваджують технології енергоефективності: використання сонячних панелей, системи геотермального опалення, енергозберігаючі лампи, утеплення будівель, автоматизовані системи управління енергоспоживанням, що дозволяє значно знижувати витрати на енергію та мінімізувати вплив на довкілля [14, с.8].

В екологічних готелях особливу увагу приділяють вибору екопродуктів для харчування, які мають сертифікацію органічних продуктів. Зростає попит на веганські та вегетаріанські страви, а також на продукти, вирощені без використання пестицидів та хімікатів. Готелі активно запроваджують програми роздільного збору відходів, переробки та зменшення їх обсягів. Відмова від пластикових пляшок, використання багаторазових посудин та пакувань, впровадження систем компостування для

органічних відходів – все це є частиною стратегії екологічної відповідальності. Відбудова та реконструкція готелів за допомогою екологічно чистих матеріалів, таких як біорозкладні матеріали, дерево, камінь, природні тканини для меблів і текстилю, а також використання природного освітлення і вентиляції, стали стандартом для багатьох готелів, які прагнуть мінімізувати вплив на природу. Зростає число туристів, які шукають екологічно чисті варіанти розміщення. Готелі, що пропонують «зелені» послуги, часто стають привабливими для таких туристів, що підвищує конкурентоспроможність готелів і створює нові можливості для розвитку екологічного туризму. Багато готелів втілюють екологічні програми для гостей, включаючи інформування про їх екологічну політику, організацію екологічних турів або навчання стосовно сталого споживання та збереження ресурсів, що сприяє підвищенню екологічної свідомості серед відвідувачів та зміцнює репутацію готелю. Деякі готелі пропонують послуги зі сталого транспортування, наприклад, оренду велосипедів або електричних автомобілів, сприяючи зменшенню викидів CO2 та забезпеченню більш екологічного способу пересування по місту чи курорту [9, с.11].

Таким чином, екологічно чисті послуги у готельному бізнесі набувають все більшої популярності, а розвиток цих послуг стає важливою частиною стратегії сталого розвитку готельних підприємств. Впровадження таких практик дозволяє не тільки покращити екологічний стан, але й підвищити репутацію готелів серед свідомих споживачів, що в свою чергу сприяє їх конкурентоспроможності на ринку.

Впровадження еко-клінінгу в готельно-ресторанному комплексі Riverside у Чернігові є важливим кроком до підвищення екологічної свідомості та забезпечення сталого розвитку закладу. Готельно-ресторанний комплекс активно працює над зниженням впливу своєї діяльності на навколишнє середовище та здоров’я гостей. Використання екологічно чистих миючих засобів стало основною частиною еко-клінінгу в комплексі. Замість токсичних хімікатів, які можуть завдати шкоди здоров’ю гостей і працівників, готельно-ресторанний комплекс застосовує сертифіковані, безпечні для навколишнього середовища засоби [23].

Одним із основних принципів еко-клінінгу в готелі є оптимізація використання води та енергії, що дозволяє значно зменшити витрати ресурсів. Готельно-ресторанний комплекс активно застосовує сучасні технології, які знижують споживання води і електрики під час прибирання. Крім того, комплекс активно пропагує переробку та утилізацію відходів, використовуючи спеціальні контейнери для роздільного збору сміття та обробку органічних відходів, що є важливим кроком у напрямку екологічної відповідальності.

Позитивні аспекти впровадження еко-клінінгу включають покращення здоров'я гостей та персоналу, оскільки екологічно чисті засоби мінімізують негативний вплив токсичних хімікатів на організм. Також це сприяє зниженню впливу на навколишнє середовище, що відповідає принципам сталого розвитку, а отже, покращує імідж готельно-ресторанного комплексу. Оскільки сьогодні все більше туристів шукають екологічно чисті місця для відпочинку, впровадження еко-клінінгу дозволяє готельно-ресторанному комплексу залучити нову аудиторію і підвищити свою конкурентоспроможність.

Водночас впровадження еко-клінінгу пов'язане з певними викликами. Один із них - вартість екологічних засобів, які можуть бути дорожчими за звичайні хімічні препарати, що створює певний фінансовий тягар на початковому етапі, але з часом вигоди від поліпшення здоров'я гостей і покращення репутації можуть перекрити ці витрати. Крім того, для ефективного застосування нових екологічних засобів необхідно проводити навчання персоналу, що також потребує додаткових ресурсів.

Перспективи розвитку еко-клінінгу в готелі виглядають досить позитивно. Впровадження новітніх технологій, таких як автоматизовані системи очищення води та енергоефективні прилади, дозволить ще більше зменшити витрати ресурсів. Готельно-ресторанний комплекс також розглядає можливість пропонування еко-послуг для своїх гостей, таких як органічне харчування в ресторані або екологічні тури, що приваблює туристів, які піклуються про навколишнє середовище.

Отже, впровадження еко-клінінгу в готельно-ресторанний комплекс Riverside є важливим кроком до досягнення сталого розвитку та забезпечення екологічної відповідальності закладу. Це не лише допомагає покращити умови для гостей та персоналу, а й зміцнює позиції готельно-ресторанного комплексу на ринку, сприяючи підвищенню його конкурентоспроможності в туристичному секторі Чернігова.

3.2. Впровадження сучасних методів управління та інструментів еко-клінінгу

Впровадження сучасних методів управління та інструментів еко-клінінгу у готельно-ресторанномц комплексі є важливим етапом на шляху до підвищення екологічної відповідальності закладу та зниження його негативного впливу на навколишнє середовище. Сучасні методи управління передбачають інтеграцію екологічних ініціатив у всі аспекти діяльності підприємства – від організації роботи персоналу до вибору засобів для прибирання, що дозволяє не лише покращити екологічні показники, а й підвищити загальний рівень комфорту для гостей, створюючи безпечне та здорове середовище.

Одним із основних елементів сучасного еко-клінінгу є використання еко-friendly засобів для прибирання, спеціальні чистячі засоби, які виготовляються з природних інгредієнтів, не містять токсичних хімікатів і не завдають шкоди довкіллю. Така продукція не тільки безпечна для здоров’я, але й не забруднює водні та ґрунтові ресурси, що є критично важливим у контексті глобальної екологічної ситуації. Впровадження еко-клінінгу включає в себе також використання багаторазових або біорозкладних матеріалів для прибирання, таких як ганчірки з натуральних тканин, безпаперові серветки та пакувальні матеріали.

Сучасні методи управління еко-клінінгом передбачають системний підхід до навчання персоналу, що включає регулярні тренінги та інструктажі щодо правильного використання екологічних засобів та обладнання, що забезпечує не лише високий рівень ефективності очищення, а й економію ресурсів, оскільки правильне

застосування засобів допомагає зменшити їх витрати та подовжити термін служби обладнання. Інструменти еко-клінінгу також передбачить новітні технології, такі як автоматизовані системи управління чистотою, які дозволяють ефективно контролювати процеси прибирання та зменшувати витрати енергії та води. Використання роботів-пилососів, систем автоматичного поливу або високотехнологічних систем очищення повітря значно підвищує якість прибирання та знижує фізичне навантаження на персонал [14, с.46].

Важливим аспектом є також моніторинг і оцінка ефективності використання екологічних методів прибирання. Встановлення чітких стандартів і процедур дозволяє здійснювати контроль за якістю виконаних робіт та забезпечити регулярне оновлення та вдосконалення практик, враховуючи нові екологічні тенденції та технологічні інновації. У результаті, впровадження сучасних методів управління та інструментів еко-клінінгу не лише позитивно впливає на екологічну ситуацію, але й покращує імідж готельно-ресторанного комплексу, підвищуючи його конкурентоспроможність серед екологічно свідомих гостей, що також дозволяє закладу значно знижувати витрати на ресурси та збільшувати рівень задоволення гостей, що в свою чергу сприяє лояльності та репутації.

Впровадження еко-продуктів та технологій у процесі клінінгу в готельно-ресторанному комплексі Riverside у Чернігові є важливим етапом на шляху до зменшення негативного впливу на навколишнє середовище та покращення здоров'я гостей і персоналу.

Використання еко-продуктів сприяє підвищенню екологічної відповідальності закладу, що відповідає світовим тенденціям сталого розвитку, і значно покращує імідж готельно-ресторанного комплексу серед екологічно свідомих туристів. Одним із основних аспектів впровадження еко-клінінгу є використання екологічно чистих миючих засобів.

Таблиця 3.2 - Методи управління для впровадження еко-клінінгу в готельно-ресторанний комплексній індустрії

№	Метод управління	Опис методів	Переваги	Приклад використання
1	Управління сталими ресурсами	Впровадження технологій для економії енергії та води	Зниження витрат на ресурси	Використання енергоефективного освітлення
2	Вибір постачальників з екологічними стандартами	Співпраця з постачальниками, які пропонують екологічно чисті продукти	Підвищення репутації, підтримка екоініціатив	Закупівля екологічних засобів для прибирання
3	Управління відходами	Сортування та переробка відходів	Зменшення негативного впливу на навколишнє середовище	Встановлення контейнерів для сортування сміття
4	Навчання та мотивація персоналу	Проведення тренінгів для співробітників з екоклінінгу	Підвищення ефективності роботи	Тренінги з використання екологічних засобів

Джерело: складено автором на основі [18].

Вони не містять токсичних хімікатів, що можуть викликати алергічні реакції або інші проблеми зі здоров'ям у гостей, а також сприяють зменшенню забруднення води та повітря, що має позитивний ефект як на здоров'я людей, так і на навколишнє середовище, оскільки екологічні засоби розкладаються без шкоди для природи. Водночас, такі продукти часто є менш агресивними для поверхонь, що допомагає зберегти інтер'єр готельно-ресторанного комплексу в належному вигляді і продовжити термін служби меблів та оздоблення. Ще одним важливим етапом є зменшення використання води та енергії під час процесу прибирання. Готельно-ресторанний комплекс Riverside активно застосовує сучасні технології, які дозволяють мінімізувати витрати цих ресурсів. Наприклад, використання енергозберігаючих приладів, таких як ефективні пилососи та спеціалізовані мопи, дозволяє зменшити споживання електрики та води під час проведення клінінгових робіт. Це не лише дозволяє знизити витрати на ресурси, а й сприяє досягненню більшої енергоефективності готельно-ресторанного комплексу в цілому [17, с.24].

Застосування екологічних технологій також включає зниження кількості одноразових матеріалів, таких як пластикові упаковки для засобів для прибирання, які замінюються на більш екологічні альтернативи. Важливою частиною еко-клінінгу є також правильне сортування відходів. Готельно-ресторанний комплекс Riverside активно практикує роздільний збір сміття, що дозволяє ефективно переробляти матеріали, зменшуючи кількість відходів, що потрапляють на сміттєзвалище. Така практика допомагає не тільки зберегти природні ресурси, а й покращити репутацію готельно-ресторанного комплексу серед гостей, які підтримують екологічні ініціативи. Іншою важливою перевагою еко-клінінгу є зниження витрат на хімічні засоби для прибирання, оскільки екологічні продукти зазвичай є більш ефективними та потребують менших доз для досягнення бажаного результату. Однак, з огляду на початкові витрати на закупівлю таких продуктів, це створює певні фінансові виклики для закладу. Тим не менш, ці витрати окупаються за рахунок зниження споживання води, енергії та хімічних засобів, а також завдяки покращенню здоров'я та комфортного перебування гостей.

Ефективність впровадження еко-клінінгу також зумовлена покращенням здоров'я гостей і персоналу. Відсутність агресивних хімічних речовин у процесі клінінгу значно знижує ймовірність розвитку алергічних реакцій та інших захворювань, пов'язаних з шкідливими хімікатами. Гості, що зупиняються в готелі Riverside, можуть бути впевнені, що їхній комфорт і безпека є пріоритетом для закладу, а здорове середовище сприяє їхньому відпочинку. Перевагою еко-клінінгу є поліпшення іміджу готельно-ресторанного комплексу. Сьогодні більшість туристів прагнуть вибирати заклади, які підтримують екологічні ініціативи, тому використання еко-продуктів і технологій дозволяє готельно-ресторанного комплексу Riverside залучати нових гостей, підвищувати рівень лояльності постійних гостей і покращувати рейтинги на туристичних платформах [17, с.25].

Отже, можна сказати, що впровадження еко-клінінгу в готельно-ресторанному комплексі Riverside є не лише важливим етапом для зниження негативного впливу на

навколишнє середовище, але й сприяє покращенню здоров'я гостей і персоналу, зниженню витрат на ресурси та підвищенню конкурентоспроможності закладу. Це також дозволяє зміцнити імідж готельно-ресторанного комплексу як екологічно відповідального підприємства, яке підтримує сталий розвиток і активно бере участь у збереженні навколишнього середовища.

Нами були розроблені рекомендації для готельно-ресторанного комплексу Riverside у Чернігові щодо впровадження еко-клінінгу, які допоможуть підвищити екологічну відповідальність закладу та привабливість для гостей:

1. Використання екологічно чистих засобів для прибирання. Перехід на безпечні для навколишнього середовища та здоров'я миючі засоби – це перший і важливий крок. Такі засоби не містять токсичних хімікатів, тому вони не забруднюють водні ресурси та повітря, а також зменшують ризики для здоров'я гостей та персоналу.

2. Співпраця з еко-орієнтованими постачальниками послуг. Вибір клінінгових компаній, які спеціалізуються на еко-клінінгу та мають сертифікати екологічної безпеки, дозволить забезпечити високоякісне обслуговування без шкоди для навколишнього середовища.

3. Навчання та підвищення кваліфікації персоналу. Важливо забезпечити персонал знаннями та навичками щодо використання еко-дружніх методів прибирання. Тренінги допоможуть їм правильно застосовувати нові засоби та техніки, а також підвищити загальну ефективність прибирання.

4. Використання енергоефективної техніки. Перехід на сучасні енергоефективні прилади не тільки дозволить знизити витрати енергії, а й зменшить викиди в атмосферу, що важливо для збереження природи.

5. Сортування та утилізація відходів. Впровадження системи сортування сміття дозволить зменшити обсяги відходів, які потрапляють на звалище, і збільшити кількість перероблених матеріалів, що допоможе зменшити загальний вплив на екологію.

6. Інформування гостей. Гостям можна надавати інформацію про екологічні ініціативи готельно-ресторанного комплексу через буклети або інформаційні стенди в номерах. Це сприятиме їхній участі в збереженні навколишнього середовища під час перебування в готелі.

7. Оцінка ефективності та вдосконалення процесів. Проводьте регулярний моніторинг результатів впроваджених змін і шукайте можливості для подальшого вдосконалення, що допоможе постійно покращувати еко-стандарти готельно-ресторанного комплексу.

3.3. Інструменти моніторингу ефективності запропонованих заходів

Інструменти моніторингу ефективності запропонованих екологічних заходів у готельно-ресторанному комплексі є важливою складовою частиною системи управління екологічною стійкістю. Вони дозволяють не лише оцінити поточний рівень виконання екологічних ініціатив, а й виявити можливості для подальшого покращення, забезпечити належний контроль за результатами і вчасно коригувати стратегії для досягнення бажаного екологічного ефекту.

Одним з основних інструментів моніторингу є збір та аналіз даних про споживання ресурсів, таких як енергія, вода, матеріали для прибирання та відходи. Використання спеціальних програм і систем для моніторингу енергоспоживання дозволяє готельно-ресторанному комплексу в реальному часі отримувати інформацію про витрати енергії, що дає змогу виявляти надмірне споживання і здійснювати коригувальні заходи, наприклад, автоматичні системи обліку, що зчитують показники лічильників води, електрики та газу, а також програми для моніторингу температури та освітлення у приміщеннях.

Другим важливим інструментом є регулярне оцінювання рівня використання екологічних засобів для прибирання та їх впливу на навколишнє середовище, що включає моніторинг споживання екологічно чистих миючих засобів, кількості

використовуваних багаторазових або біорозкладних матеріалів, а також оцінку рівня зменшення токсичних відходів, що виникають при використанні традиційних чистячих засобів. Дані про ефективність цих заходів можуть бути отримані за допомогою анкетування персоналу та гостей, а також за результатами внутрішніх перевірок.

Третім інструментом моніторингу є оцінка рівня задоволення гостей, оскільки екологічні ініціативи часто безпосередньо впливають на комфорт і безпеку гостей. Проведення регулярних опитувань серед відвідувачів готельно-ресторанного комплексу щодо їхніх вражень від використання екологічних послуг (наприклад, екологічно чистих засобів для прибирання або використання поновлювальних джерел енергії) дає можливість визначити, чи задовольняють ці ініціативи потреби гостей і чи є сенс їх подальшого впровадження чи вдосконалення.

Моніторинг також передбачає оцінку рівня утилізації відходів. Це можна здійснити через порівняння кількості перероблених матеріалів з обсягами всіх відходів, що генеруються в комплексі. Використання спеціальних датчиків для автоматичного підрахунку обсягів відходів або виведення регулярних звітів про ефективність системи сортування відходів може значно спростити цей процес. Інструментом для оцінки довгострокових ефектів є порівняння екологічних показників до і після впровадження екологічних ініціатив, що дозволяє не лише перевірити результативність заходів, а й проаналізувати їхній вплив на загальний екологічний слід готельно-ресторанного комплексу. Визначення таких ключових показників, як зменшення викидів CO2, скорочення витрат води та енергії, а також покращення якості води і повітря в комплексі, дозволяє здійснити комплексну оцінку ефективності [21].

Важливою частиною моніторингу є також використання технологій для автоматизації збору даних, таких як інтернет речей (IoT).

Таблиця 3.3 - Інструменти еко-клінінгу для готелів

№	Інструмент еко-клінінгу	Опис	Переваги	Приклад використання в готелі
1	Біорозкладні чистячі засоби	Продукти без хімічних добавок, що не шкодять природі.	Безпека для здоров'я, збереження екосистеми.	Використання біоочищувальних засобів для прибирання номерів.
2	Пилососи з фільтрами HEPA	Пилососи, що забезпечують ефективне очищення повітря.	Покращення якості повітря.	Використання пилососів з фільтрами HEPA в номерах.
3	Екологічні мийні засоби для прибирання	Засоби для миття, що не містять токсичних хімікатів.	Зниження хімічного забруднення.	Використання екологічних миючих засобів для прибирання ванних кімнат.
4	Повторне використання текстилю	Техніки для прання та обробки текстилю з мінімальним використанням води та енергії.	Зниження витрат на ресурси.	Використання текстилю для обслуговування гостей, що піддається екологічному пранню.

Джерело: складено автором на основі [16].

Завдяки використанню сенсорних технологій можна здійснювати автоматичний збір інформації про рівень енергоспоживання, температуру в приміщеннях, якість повітря, рівень вологості та інші параметри, що безпосередньо впливають на ефективність екологічних ініціатив.

Таблиця 3.4 - Показники ефективності впровадження еко-клінінгу в готельно-ресторанний комплексній сфері

№	Показник ефективності	Опис	Методи вимірювання	Очікуваний результат
1	Зменшення витрат води	Впровадження технологій для зменшення витрат води	Порівняння споживання води до і після впровадження еко-клінінгу	Зниження витрат на воду на 20–30%
2	Зменшення використання хімічних засобів	Зниження кількості хімічних миючих засобів в обслуговуванні	Аналіз обсягів використання хімії	Скорочення використання хімічних засобів на 40%

3	Покращення якості повітря	Використання очищувачів повітря та екоінструментів	Вимірювання рівня забруднення повітря до і після впровадження	Підвищення чистоти повітря в номерах
4	Економія енергії	Впровадження енергоефективних технологій	Моніторинг споживання енергії	Зниження витрат на енергію на 15–25%

Джерело: складено автором на основі [18].

Зменшення витрат води досягається завдяки впровадженню сучасних технологій, таких як використання парових генераторів, що дозволяє економити до 90% води, оскільки гаряча пара ефективно видаляє забруднення та дезінфікує поверхні без додаткових мийних засобів. Системи очищення та рециркуляції води забезпечують її повторне використання для прибирання, що значно скорочує водоспоживання. Сенсорні крани та аератори допомагають зменшити витрати води до 50%, а технології сухого прибирання, такі як мікрофіброві серветки та системи очищення без води, дозволяють ефективно прибирати приміщення, зменшуючи потребу у зволоженні поверхонь. Програмовані посудомийні та пральні машини оптимізують витрати води відповідно до рівня завантаження.

Зменшення використання хімічних засобів відбувається завдяки застосуванню альтернативних технологій, таких як озоновані та електролізовані водні системи, що дозволяють очищати поверхні без використання агресивних миючих засобів. Використання біорозкладних миючих засобів на основі ферментів та ефірних олій зменшує вплив на екосистему та здоров'я персоналу. Дозувальні системи забезпечують автоматичне дозування миючих засобів, що запобігає їх надмірному використанню.

Отже, використання різноманітних інструментів моніторингу дозволяє готельно-ресторанним комплексам не тільки реалізувати екологічні ініціативи, а й ефективно контролювати їхній результат, постійно вдосконалюючи процеси для досягнення високої екологічної стійкості та покращення якості послуг.

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

Дослідження показало, що в місті Чернігів функціонує значна кількість готельно-ресторанних закладів, серед яких найбільшу частку становлять кафе, ресторани з національною кухнею та сучасні мережеві заклади. Більшість закладів орієнтовані на середній ціновий сегмент, однак спостерігається зростаючий інтерес до закладів преміум-класу та концептуальних ресторанів. Спеціалізація закладів часто відповідає туристичним запитам, що свідчить про адаптивність бізнесу. Чернігів має потенціал для розвитку туристичної інфраструктури завдяки багатій історичній спадщині, проте інфраструктура потребує модернізації. Особливо бракує якісних інформаційних центрів, спеціалізованих турів і сучасних готельних комплексів, здатних забезпечити високий рівень комфорту.

Готельно-ресторанний бізнес у Чернігові активно бере участь у соціальних ініціативах, таких як підтримка місцевих виробників, благодійні акції та соціальні проєкти. Однак необхідно посилювати інтеграцію закладів у міське соціальне життя через освітні програми та заходи для мешканців. Аналіз показав, що сезонність також впливає на роботу готельно-ресторанного бізнесу в регіоні. Літній період характеризується зростанням відвідуваності, особливо завдяки історико-культурному туризму. Проте зимовий спад клієнтопотоку залишається проблемою, яку можна вирішити шляхом організації тематичних заходів. Серед основних проблем було виділено недостатню цифровізацію бізнес-процесів, брак кваліфікованого персоналу та слабке позиціонування на туристичному ринку. Перспективи розвитку включають впровадження інноваційних технологій, розвиток зеленого туризму та підвищення якості обслуговування.

Готельно-ресторанний комплекс Riverside є одним із провідних закладів Чернігова, що пропонує широкий спектр послуг у сфері готельно-ресторанного бізнесу. Високий рівень обслуговування, зручне розташування та інноваційні підходи до управління є основними конкурентними перевагами закладу. Діяльність комплексу

Riverside повністю відповідає законодавчим нормам України, що забезпечує стабільність його функціонування та дозволяє зосередитися на підвищенні якості послуг. Riverside надає широкий спектр послуг: від проживання у комфортних номерах до організації урочистих заходів. Окрему увагу приділено створенню індивідуальних програм для гостей, що позитивно впливає на лояльність гостей. Аналіз постачальників показав високий рівень партнерських відносин з локальними виробниками, що сприяє розвитку місцевої економіки. Водночас впровадження автоматизованих систем управління постачанням дозволило оптимізувати витрати.

Впровадження еко-клінінгу в Riverside є ефективним кроком, який сприяє зменшенню екологічного впливу на довкілля та підвищенню екологічної свідомості серед працівників і гостей. Використання еко-продуктів і технологій дозволить суттєво знизити витрати на водопостачання та енергозбереження. Рекомендуємо впроваджувати еко-клінінг у малих і середніх готелях шляхом навчання персоналу, використання сертифікованих еко-продуктів та партнерства з місцевими постачальниками, адже це не лише підвищить конкурентоспроможність закладу, але й сприятиме популяризації екологічних ініціатив.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ІНТЕРНЕТ-ДЖЕРЕЛ

1. Андренко І. Б. Менеджмент готельно-ресторанний комплексно-ресторанного господарства: підручник [Електронний ресурс] / І. Б. Андренко, О. М. Кравець, І. М. Писаревський // ХНУМГ. 2014. URL:http://eprints.kmme.edu.ua/38971/1/%282009%2047%D0%9D%20%D0%9C%D0%93%D0%A0%D0%93 %29. pdf. (дата звернення: 1.01.2025).

2. Барна М. Ю., Гліненко Л. К., Дайновський Ю. А. Екотуризм як фактор розвитку туристичного і готельно-ресторанний комплексного бізнесу. *Підприємництво і торгівля*. 2020. № 27. С. 82-89.

3. Готельно-ресторанний комплексна справа: Навчальний посібник / О. В. Арпуль, А. Г. Абрамова, Ю. А. Мирошник, О. В. Собін. К. : Видавничий дім «Кондор», 2021. 300 с.

4. Готельно-ресторанний комплексно-ресторанна справа: бакалаврський курс. Частина 1 [Електронний ресурс] / [Н. В. Якименко-Терещенко, В. О. Александрова, Т. А. Жадан та ін.] // НТУ «ХПІ». 2022. URL: https://repository.kpi.kharkov.ua/server/api/core/bitstreams/88704544-23b5- 4908-afb4-7003227cbb8e/content. (дата звернення: 1.01.2025).

5. Грановська В. Г., Бойко В. О. Функціонування екоготелів в Україні як чинник активізації підприємницької діяльності. *Економіка АПК*. 2020. № 3. С. 57-65.

6. Завідна Л.Д. Готельно-ресторанний комплексний бізнес: стратегії розвитку: монографія/ Л.Д.Завідна. Київ: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. 600 с.

7. Загорянська О. Л. Оцінка конкурентоспроможності екологічних готелів у сучасних умовах господарювання. *Глобальні та національні проблеми економіки*. 2018. № 22. С. 662-668.

8. Люлька О. М. Основи наукових досліджень та технічної творчості [електронний ресурс]: методичні рекомендації до вивчення дисципліни, проведення практичних занять та виконання контрольної роботи для здобувачів освітнього

ступеня «Бакалавр» спеціальності 241 «Г отельно-ресторанна справа» ден. та заоч. форм навч. / О. М. Люлька, Т. А. Нікітіна, Ю. М. Ткачук К.: НУХТ, 2020. 175 с.

9. 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.

10. Новомлинець О.О., Олексієнко С.В., Ющенко С.М., Нагорна І.В. Перспективи розвитку екологічно чистого будівництва в Україні. *Нові технології в будівництві*. 2020. № 37. С. 38-43

11. Організація виробництва в закладах ресторанного господарства: навч.посіб. / О. С. Павлюченко, А. В. Гавриш, Л. О. Шаран. Київ: НУХТ, 2017. 227с.

12. Організація харчування та обслуговування туристів на підприємствах ресторанного господарства: навч.посіб. / О.В.Новікова, Л.О.Радченко, К.П.Вініченко та ін. Х.: Світ книг, 2014. 411с.

13. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанний комплексно-ресторанному господарстві: Навчальний посібник / В. Ф. Доценко, Н.П. Бондар, В.О. Губеня та ін. К.: Видавничий дім «Кондор», 2021. 368 с.

14. Шидловська, О.Б. Організація ресторанного господарства. Модуль 1. [Електронний ресурс]: конспект лекцій для студентів освітнього ступеня «бакалавр» спеціальності 241 «Готельно-ресторанний комплексно-ресторанна справа» денної та заочної форм навчання / О.Б. Шидловська. К.: НУХТ, 2018. 121 с.

15. Шувар Н. М., Закалик Г. М., Удуд І. Р. Перспективи розвитку екоготелів в Україні: економічний і психологічний аспекти. *Економіка і суспільство*. 2018. № 15. С. 322-323.

16. Booking.com – Офіційний сайт для бронювання готелів. URL: https://www.booking.com/ (Дата звернення: 03.02.2025).

17. Cingoski V., Petrevska, B. Making hotels more energy efficient: the managerial perception. *Economic research-Ekonomska istraživanja*. 2018. Vol. 31, № 1. P. 87-101.

18. Ferreira S., Pereira O., Simoes C. Environmental Sustainability in the Hotel Industry: A Perspective from Eco Hotel Managers in Portugal. *International Journal of Marketing Communication and New Media*. 2021. P. 150- 170. URL: https://mail.google.com/mail/u/0/#inbox/FMfcgzGlkPcpjCmTfkLNbMKkfXgPqNnC?projector=1&messagePartId=0.2 (дата звернення: 1.01.2025).

19. Han H., Yu J., Lee J. S., Kim, W. Impact of hotels' sustainability practices on guest attitudinal loyalty: Application of loyalty chain stages theory. *Journal of Hospitality Marketing & Management*. 2019. Vol. 28, № 8. P. 905-925.

20. Hotelmatrix. Сторінка Hotelmatrix Global у Facebook. URL: https://www.facebook.com/hotelmatrixglobal (Дата звернення: 03.02.2025)

21. Hou H., Wu H. Tourists' perceptions of green building design and their intention of staying in green hotel. *Tourism and Hospitality Research*. 2021. Vol. 21, № 1. P. 115-128. doi: 10.1177/1467358420963379

22. Misso R., Andreopoulou Z., Cesaretti G. P., Hanna S. S., Tzoulis I. Sustainable development and green tourism: New practices for excellence in the digital era. Journal for International Business and Entrepreneurship Development. 2018. Vol. 11, № 1. P. 65-74. doi: 10.1504/JIBED.2018.090035

23. Rico A., Olcina J., Baños C., Garcia X., Sauri D. Declining water consumption in the hotel industry of mass tourism resorts: Contrasting evidence for Benidorm, Spain. Current Issues in Tourism. 2020. Vol. 23, № 6. P. 770-783.

24. Rside Hotel. Офіційний сайт готелю Rside. URL:https://rsidehotel.com/ (Дата звернення: 03.02.2025)