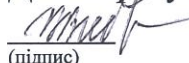


МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ

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

«До захисту в ЕК»

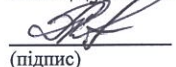
Декан факультету

 Віта ЦИРУЛЬНІКОВА
(підпис) (ім'я і прізвище)

«20» червня 2024 р.

«До захисту допущено»

Завідувач кафедри

 Лариса ШАРАН
(підпис) (ім'я і прізвище)

«20» червня 2024 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
НА ЗДОБУТТЯ ОСВІТНЬОГО СТУПЕНЯ БАКАЛАВРА

зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»

(код та назва спеціальності)

освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа»

на тему: «Формування кадрового потенціалу готельного підприємства в сучасних умовах»

Виконав: здобувач 4 курсу, групи б

Трухляєва Анастасія Сергіївна

(прізвище, ім'я, по батькові повністю)


(підпис)

Керівник Олександр ЛЮЛЬКА

(ім'я і прізвище)


(підпис)

Рецензент Михайло АРИЧ

(ім'я і прізвище)


(підпис)

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

Здобувач


(підпис)

Київ – 2024 р.

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

Кафедра готельно-ресторанної справи

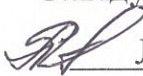
Освітній ступінь бакалавр

Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»
(шифр і назва)

Освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»
(назва)

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри ГРС

 Лариса ШАРАН

“08” травня 2024 року

ЗАВДАННЯ

НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧА

Трухляєвої Анастасії Сергіївни

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи «Формування кадрового потенціалу готельного підприємства в сучасних умовах»

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

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

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





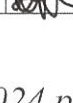

2. Термін подання здобувачем роботи 6 червня 2024 року

3. Вихідні дані до роботи «Кадровий потенціал готельного підприємства, готельне підприємство Raziotel Optima»

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) Вступ; Розділ 1 Стан та перспективи розвитку готельних підприємств Печерського району міста Київ; Розділ 2 Характеристика готельного підприємства Raziotel Optima; Розділ 3 Рекомендації щодо покращення кадрового потенціалу в сучасних умовах; 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	 08.05.24 р.	 14.05.24 р.
Розділ 2	Люлька О. М., доцент	 15.05.24 р.	 22.05.24 р.
Розділ 3	Люлька О.М., доцент	 23.05.24 р.	 31.05.24 р.

7. Дата видачі завдання 8 травня 2024 року

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	ВСТУП РОЗДІЛ 1. СТАН ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ ПЕЧЕРСЬКОГО РАЙОНУ МІСТА КИЄВА	08.05-14.05.2024р.	Виконано
2	РОЗДІЛ 2. ХАРАКТЕРИСТИКА ГОТЕЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА RAZIOTEL OPTIMA	15.05-22.05.2024р.	Виконано
3	РОЗДІЛ 3. РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ПОКРАЩЕННЯ КАДРОВОГО ПОТЕНЦІАЛУ В СУЧАСНИХ УМОВАХ	23.05-31.05.2024р.	Виконано
4	ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ. СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ІНТЕРНЕТ-РЕСУРСІВ.	01.06-03.06.2024р.	Виконано
5	Подання кваліфікаційної роботи на кафедрі	06.06.2024р.	Виконано

Здобувач


(підпис)

Анастасія ТРУХЛЯЄВА

Керівник роботи


(підпис)

Олександр ЛЮЛЬКА

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ
ІНФОРМАЦІЙНА КАРТКА
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ

Здобувача: Трухляєвої Анастасії Сергіївни

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

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

Тема роботи: «Формування кадрового потенціалу готельного підприємства в сучасних умовах»

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

Дата захисту “.....” червня 2024 р.

Робота захищена з оцінкою _____

АНОТАЦІЯ

Робота присвячена визначенню теоретичних засад та надання рекомендацій щодо ефективного формування кадрового потенціалу готельних підприємств в сучасних умовах на основі спостережень за готелем «Raziotel Optima».

В ході дослідження визначені проблеми та можливості для ефективного формування кадрового потенціалу, проведений аналіз готельних підприємств Печерського району міста Києва, а також туристичного потенціалу в цілому.

Проведено аналіз кадрового потенціалу та вимоги до кваліфікації кандидатур на різні посади готелю «Raziotel Optima». Також визначені необхідні якості та здібності.

Проведена оцінка ефективності дозволяє формувати кадровий потенціал на підприємстві більш продуктивно.

Ключові слова: кадровий потенціал, готельне підприємство, управління.

ABSTRACT

The work is devoted to the determination of the theoretical foundations of the hotel enterprise, research and recommendations on the effective formation of the personnel potential of hotel enterprises in modern conditions based on observations of the Raziotel Optima hotel.

In the course of the study, problems and opportunities for the effective formation of personnel potential were identified, an analysis of hotel enterprises in the Pechersk district of Kyiv, as well as the tourism potential in general, was carried out.

An analysis of personnel potential and requirements for the qualification of candidates for various positions at the Raziotel Optima hotel was carried out. The necessary qualities and abilities are also defined.

The conducted performance evaluation allows to form personnel potential at the enterprise more productively.

Keywords: personnel potential, hotel enterprise, management.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	8
РОЗДІЛ 1. СТАН ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ ПЕЧЕРСЬКОГО РАЙОНУ МІСТА КИЄВА.....	10
1.1. Характеристика типів готельних підприємств, їхня спеціалізація та завантаженість.....	10
1.2. Туристична інфраструктура Печерського району м. Київ.....	14
1.3. колого-географічна характеристика Печерського району м. Київ...	15
1.4. Перспективні напрямки розвитку готельного бізнесу в Печерському районі м. Київ	16
РОЗДІЛ 2. ХАРАКТЕРИСТИКА ГОТЕЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА RAZIOTEL OPTIMA	19
2.1. Загальна характеристика готелю «Raziotel Optima».....	19
2.2. Технологічні аспекти діяльності готелю	24
2.3. Характеристика процесу обслуговування споживачів.....	24
2.4. Структура персоналу готельного підприємства.....	28
2.4.1. Огляд загальної кількості працівників за різними підрозділами готельного підприємства	30
2.4.2. Аналіз розподілу працівників за категоріями.....	31
2.4.3. Вивчення організаційної структури готельного підприємства та взаємодії між підрозділами.....	33
2.5. Аналіз кваліфікаційного складу та компетенцій персоналу	34
2.5.1. Оцінка рівня кваліфікації та професійних навичок працівників.....	34
2.6. SWOT аналіз готельного підприємства.....	37
РОЗДІЛ 3. РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ПОКРАЩЕННЯ КАДРОВОГО ПОТЕНЦІАЛУ В СУЧАСНИХ УМОВАХ	41
3.1. Перспективні напрями формування кадрового потенціалу.....	41
3.2. Рекомендації щодо поліпшення кадрового потенціалу для готелю «Raziotel Optima».....	44

ВИСНОВКИ	49
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ.....	51

ВСТУП

Формування кадрового потенціалу готельного підприємства в сучасних умовах є досить важливою темою, адже тенденції готельної індустрії постійно змінюються, вдосконалюються технології обслуговування, змінюються вимоги гостей та ринкові тенденції. Щоб бути конкурентоспроможними, готелі повинні мати не лише сучасне обладнання та зручне розташування, але й висококваліфікований персонал.

Актуальність обраної теми полягає в тому, що готельний бізнес дуже конкурентний. Гості часто вибирають готелі залежно від якості обслуговування та мають високі вимоги до комфорту і безпеки. Готелі повинні мати персонал, який може відповісти на ці вимоги, тому компанії мають великий інтерес у формуванні сильного кадрового потенціалу для забезпечення високої якості сервісу. Використання сучасних технологій в готельному бізнесі стає все більш поширеним, а галузь гостинності постійно зростає і розвивається, тому персонал повинен бути навчений використовувати ці технології для покращення обслуговування гостей та оптимізації робочих процесів. Виходячи з цієї інформації можна зробити висновок, що формування кадрового потенціалу готельного підприємства в сучасних умовах - це ключовий аспект успішної діяльності в цій галузі.

Об'єктом дослідження є способи формування ефективного кадрового потенціалу на прикладі готелю «Raziotel Optima»

Предметом дослідження є сучасні технології, які змінюють вимоги до кадрового потенціалу на прикладу готелю «Raziotel Optima», його інструменти формування кадрового потенціалу.

Метою дослідження є вивчення важливих аспектів формування кадрового потенціалу в готелях, дослідження стратегій формування та особливостей управління персоналом в цій сфері

Завдання дослідження: 1) визначити стан та перспективи розвитку готельних підприємств в Печерському районі Києва; 2) провести аналіз кадрового потенціалу готельного підприємства раціотелю «Optima»; 3)

запропонувати рекомендації щодо поліпшення кадрового потенціалу спираючись на сучасні тенденції.

Методи досліджень: вивчення професійної літератури та діяльності раціотелю «Optima» дослідження та спостереження за думками експертів в сфері гостинності, аналіз інформаційних ресурсів та джерел інформації.

РОЗДІЛ 1. СТАН ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ ПЕЧЕРСЬКОГО РАЙОНУ МІСТА КИЄВА

1.1. Характеристика типів готельних підприємств, їхня спеціалізація та завантаженість

Печерський район розташований в центральній частині міста Києва на правому березі р. Дніпро. Його межі визначені такими об'єктами: залізничний міст, по залізниці до перетину з бульваром М. Міхновського; Бульвар М. Міхновського; Либідська площа, непарна сторона Вул. Велика Васильківська, Вул. Хрещатик (за виключенням території Бессарабського ринку, Майдану Незалежності та Європейської площі); Володимирський узвіз по схилу до Паркової алеї; по Парковій алеї, яка веде до Паркового пішохідного мосту; Парковий міст; акваторія р. Дніпро. Таким чином, Печерський район має кордони з Шевченківським, Подільським, Дніпровським (по р. Дніпро) та Голосіївським районами міста [1].

Сайт booking пропонує нам 50 варіантів розміщення в Печерському районі міста Києва [2]. Серед них готелі, апарт-готелі, бутик-готелі, мініготелі, хостели, апартаменти та інші.

Найкращу оцінку мають:

1. Готель «Tsarsky Hotel»;
2. Апарт-готель «Luxury Apartments Arena Guliver»;
3. Готель «Greguar Hotel by UHMB»
4. Готель «Natsionalny Hotel»
5. Готель «Sky Loft Kyiv by Rixwell»

Співвідношення готелів, апартаментів та хостелів на сайті Booking виглядає наступним чином (рис.1.1.):

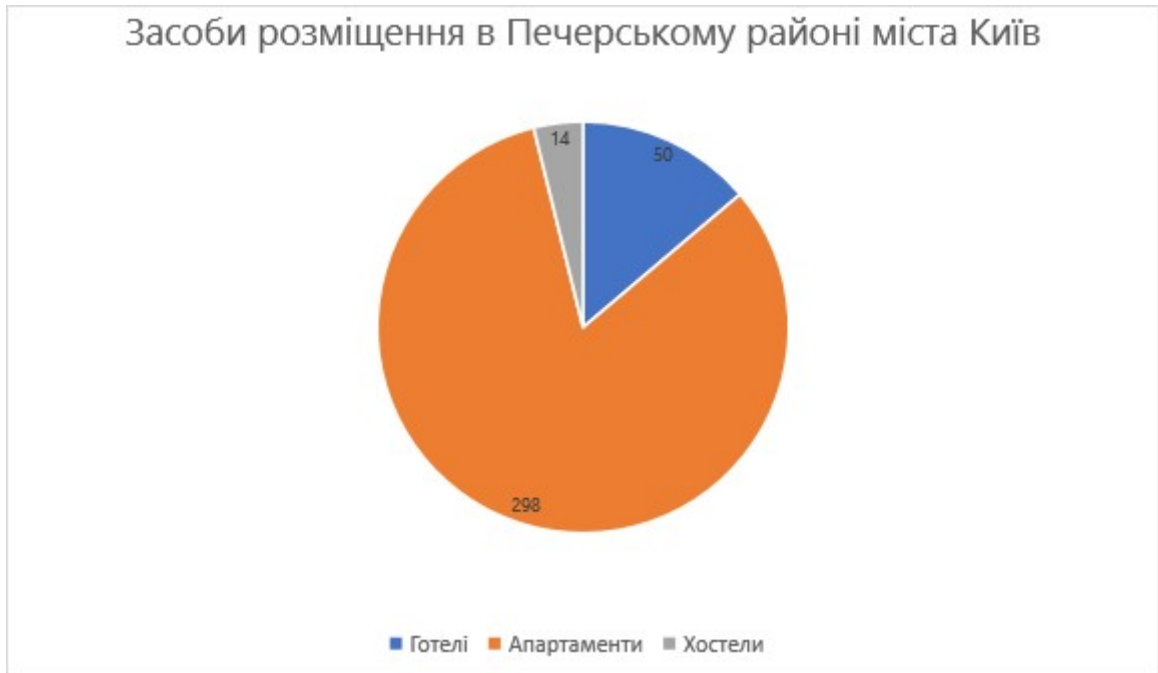


Рис. 1.1 - Співвідношення кількості (шт.) засобів розміщення в Печерському районі м. Київ

Розроблено автором за даними [2]

Печерський район міста Києва є одним з найбільш престижних і розвинених районів столиці України. Тут зосереджене значне число готельних підприємств, які відрізняються за різними критеріями спеціалізації та характеристиками. Розглянемо деякі типи готельних підприємств у Печерському районі Києва та їхню спеціалізацію:

Бізнес-готелі. Бізнес-готелі, розташовані в центральних або ділових районах міст, спеціалізуються на обслуговуванні ділових людей, які цінують свій час і звертають увагу на розташування готелю. Вони пропонують професійне бізнес-обслуговування, включаючи трансфер, конференц-зали та ряд послуг, що спрямовані на задоволення потреб ділових клієнтів, таких як організація ділових заходів, послуги перекладача, доставка кореспонденції, обмін валют та прокат автомобілів. У внутрішньому плані такі готелі повинні бути оснащені сучасною оргтехнікою та мати надійне Wi-Fi-покриття. Впровадження новітніх технологій у готельну справу є важливим аспектом, оскільки воно може значно полегшити життя гостей і зробити їх перебування більш комфортним та продуктивним [3]. Бізнес-готелі в Печерському районі [4]: готель «Київ», «Прем'єр готель»,

«Президент готель», «Sky Loft Hotel Kyiv By Rixwell», готель «Дніпо» та готель «Національний».

Люксові готелі та butik-готелі. Butik-готель - це невеликий, але вишуканий готель, що пропонує своїм гостям ексклюзивну розкіш та високий рівень обслуговування. Зазвичай такі готелі розташовані у відремонтованих старовинних особняках або будівлях з унікальним дизайном [5]. Люкс-готель - це готель вищого класу, спеціалізований на наданні розкішного проживання та персоналізованого обслуговування своїм гостям. Такі готелі зазвичай мають широкий вибір розкішних номерів і люксів з вишуканим дизайном та високим рівнем комфорту. У них можуть бути доступні різноманітні додаткові послуги, включаючи ресторани високої кухні, спа-центри, конференц-зали, особистих консьєржів та інше. Люкс-готелі зазвичай розташовані в престижних місцях, таких як історичні центри міст або курортні зони, і відомі своєю елегантністю та розкішшю. Butik-готелі в Печерському районі Києва: Помешкання «Kyiv Boutique Apartments» [6], «Французький квартал»[7]. Люкс-готелі: «Royal Olympic Hotel»[8], «Президент готель»[9].

Апарт-готелі. Апарт-готелі – готель, що поєднує властивості апартаментів і готелів. Номери в апарт-готелях обладнані квартирами. Тобто постояльці апарт-готелів отримують не лише кімнату із санвузлом, а ще й кухню [10]. Апарт-готелі в Печерському районі: «Luxury Apartments Arena Gulliver»[11], «Kyiv Panorama Apartments near Gulliver»[12], «Khreshchatyk Apart Hotel Passage»[13].

Також є багато більш доступних засобів розміщення, таких як мотелі, наприклад.

PEST-аналіз сектору HoReCa Печерського району міста Київ наведений в таблиці 1.1.

Таблиця 1.1. - PEST-аналіз сектору HoReCa Печерського району міста Київ

Політичні (P)	Економічні (E)
Війна в Україні має значний вплив на сектор готельно-ресторанного бізнесу адже багато хто виїхав за кордон або за межі міста Київ задля забезпечення власної безпеки.	Рівень безробіття, який постійно збільшується негативно впливає на споживчі можливості і витрати на розваги, а зміни в обмінному курсі можуть впливати на вартість імпортованих продуктів і сировини.
Соціокультурні (S)	Технологічні (T)
Зміни в структурі населення, такі як зменшення кількості населення, а також міграція впливають на попит та представлення ресторанних послуг. До того ж зміни в уподобаннях щодо харчування та культурні тенденції можуть впливати на попит на ресторанні послуги.	Використання новітніх технологій, таких як онлайн-бронювання або технології обслуговування клієнтів, може підвищити конкурентоспроможність. Застосування автоматизованих систем управління і обробки замовлень може підвищити ефективність операцій і знизити витрати.

Розроблено автором

Завантаженість готелів у Печерському районі Києва змінюється в залежності від сезону, відзначаючи високі показники в літні місяці та під час новорічних свят, і знижується в осінньо-зимовий період.

Сезонні особливості завантаженості:

Найвищі показники завантаженості спостерігаються влітку, коли туристи приїжджають до Києва для огляду визначних пам'яток, таких як Києво-Печерська лавра, Маріїнський палац та інші історичні місця Печерського району. Під час літніх фестивалів і заходів завантаженість готелів може досягати 90-100% .

Завантаженість дещо знижується під час осіннього сезону, але залишається відносно високою завдяки бізнес-туристам та студентам, які повертаються до міста. Показники завантаженості можуть варіюватися від 70 до 85% .

Завантаженість готелів знижується після новорічних свят, але деякі готелі все ще користуються популярністю серед туристів, що приїжджають на різдвяні ярмарки та святкування. В січні-лютому завантаженість може коливатися від 50 до 70% .

Весна приносить новий приплив туристів та бізнес-делегацій, особливо під час Великодня та інших святкових подій. Завантаженість може зростати до 80-90% у квітні та травні.

Такі сезонні коливання завантаженості важливі для планування поїздок та бронювання номерів заздалегідь, щоб уникнути відсутності місць або підвищених цін на проживання.

1.2. Туристична інфраструктура Печерського району м. Києва

Рівень розвитку туристичної інфраструктури Печерського району має значний вплив на привабливість району для відвідувачів та туристів. Тому важливим є розглянути основні аспекти розвитку.

Печерський район є другим районом за кількістю музеїв, питома частка музейних об'єктів у якому становить 22% [14, ст.49]. За запитом «музеї Печерського району» сайт локатор пропонує нам 51 варіант[15] серед них: «Національний музей історії України у Другій світовій війні», «Музей іграшки», «Музей мікромініатюр», «Квартира-музей М. Заньковецької», «Музей культурної спадщини», «Музей грошей НБУ», «Музей води» та багато інших.

Також важливим фактором є ресторани з різноманітною кухнею, кафе та заклади швидкого харчування є важливою складовою туристичної інфраструктури. Вони створюють можливості для гостей району насолодитися місцевими та світовими кулінарними стравами. Сайт рест он [16] пропонує велике різноманіття закладів ресторанного господарства на різний смак та бюджет. Першими в списку є: «Веранда на Дніпрі» середній чек- 1800 грн., «Фенікс» середній чек- 1500 грн., «ШНО» середній чек- 600 грн., «Хачапурі та вино на Арсенальній» середній чек- 400 грн., «Причал» середній чек- 1350 грн.

Туристичні визначні місця мають чи не найбільший пріоритет для гостей місця. Печерський район має значну кількість туристичних визначних місць, таких як Києво-Печерська Лавра, Музей історії України в Другій світовій війні, Національний ботанічний сад ім. Гришка та інші. Ці місця привертають туристів та підвищують інтерес до району.

Розвинута система громадського транспорту, включаючи метро, автобуси та тролейбуси, робить район легко доступним для туристів. Зручний доступ до

транспорту сприяє зручності переміщення для відвідувачів. Нас рис.1.2. зображена карта громадського транспорту в Печерському районі міста Київ.

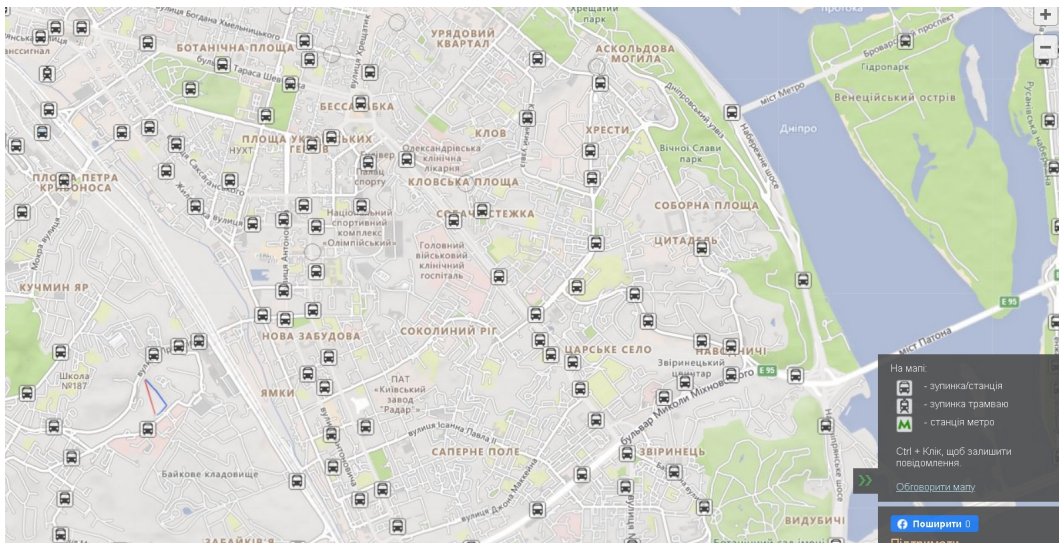


Рис.1.2. – Карта зупинок громадського транспорту в Печерському районі м. Києва

Джерело: [34]

1.3. Еколого-географічна характеристика Печерського району м. Києва

Печерський район розташований у центральній частині Києва і має значні еколого-географічні особливості, що роблять його унікальним. Цей район включає історичні, культурні та природні пам'ятки, які формують його екологічний та географічний профіль.

Печерський район займає стратегічно важливе положення на правому березі Дніпра. Рельєф району переважно рівнинний, але є і значні підвищення, зокрема, Печерські пагорби. На цих пагорбах розташовані ключові історичні пам'ятки, такі як Києво-Печерська лавра, що надає району особливого значення.

Район має декілька значущих зелених зон та парків, які відіграють важливу роль у підтриманні екологічного балансу:

1. **Маріїнський парк:** Розташований поруч з Маріїнським палацом, цей парк є популярним місцем відпочинку для місцевих жителів і туристів. Парк має багату флору та фауну, що сприяє підтримці біорізноманіття в центральній частині міста.

2. Печерський ландшафтний парк: Охоплює значну територію вздовж Дніпра, пропонуючи мальовничі краєвиди та можливості для рекреаційного відпочинку.
3. Навколишні сквери та зелені насадження: Печерський район багатий на сквери та інші малі зелені насадження, що допомагають зменшувати рівень забруднення повітря та підтримувати комфортний міський клімат.

Екологічні проблеми:

1. Забруднення повітря. Як і у багатьох інших центральних районах великих міст, Печерський район стикається з проблемою забруднення повітря через інтенсивний автомобільний рух і промислові викиди.
2. Забруднення води. Наявність великих водних ресурсів, таких як Дніпро, створює ризики забруднення води, особливо в умовах недостатнього очищення стічних вод.
3. Шумове забруднення. Центральне розташування району та інтенсивний рух транспорту сприяють високому рівню шумового забруднення [32].

1.4. Перспективні напрямки розвитку готельного бізнесу в Печерському районі м. Київ

Розвиток Печерського району Києва має багатогранний характер і включає економічні, соціальні, культурні та екологічні аспекти. Комплексний підхід до реалізації зазначених напрямків дозволить створити комфортне та безпечне середовище для мешканців і гостей району, зберігаючи при цьому його історичну та культурну спадщину.

Печерський район Києва, як один із центральних і найпрестижніших районів столиці, має великий потенціал для розвитку готельного бізнесу. Існує кілька перспективних напрямків, які можуть суттєво покращити конкурентоспроможність і привабливість готельних підприємств у цьому районі.

Враховуючи зростаючий інтерес суспільства до екологічних питань, готельні підприємства можуть впроваджувати практики екологічної стійкості. Це

включає використання енергоефективних систем, впровадження відновлюваних джерел енергії, зменшення викидів та відходів. Отримання сертифікацій за екологічними стандартами, такими як LEED або Green Key, може привабити еко-свідомих клієнтів.

Сучасні технології можуть значно покращити обслуговування клієнтів та операційну ефективність готелів. Використання смарт-технологій, таких як мобільні додатки для бронювання, електронні ключі та голосові асистенти у номерах, може створити більш комфортні умови для гостей. Впровадження систем управління готелями допоможе оптимізувати операційні процеси і знизити витрати.

Одним із ключових факторів успіху є високий рівень обслуговування. Підвищення стандартів обслуговування та підготовка персоналу допоможуть забезпечити комфорт для гостей. Впровадження персоналізованого сервісу дозволить задовольнити індивідуальні потреби клієнтів і зробить їх перебування у готелі приємнішим.

Готелі, які відображають місцеву культуру, історію та традиції, можуть запропонувати унікальний досвід для туристів. Тематичні готелі, що базуються на певних концепціях, таких як арт-готелі або музичні готелі, можуть стати популярними серед певних груп клієнтів.

Активне використання соціальних мереж і платформ для залучення клієнтів є ще одним важливим напрямком розвитку. Просування спеціальних пропозицій і акцій через соціальні мережі та співпраця з туристичними агентствами та онлайн-платформами для бронювання допоможе збільшити кількість бронювань і підвищити впізнаваність готелю.

Готелі також можуть запропонувати різноманітні додаткові послуги, такі як екскурсійні програми, транспортні послуги та організація заходів (весілля, корпоративи). Співпраця з місцевими закладами, такими як ресторани, театри та музеї, дозволить створити пакетні пропозиції, які будуть привабливими для туристів.

Загалом, розвиток готельного бізнесу в Печерському районі Києва має значний потенціал. Впровадження інноваційних практик, орієнтація на сучасні тенденції та задоволення потреб гостей допоможуть готелям досягти успіху і зміцнити свої позиції на ринку.

РОЗДІЛ 2. ХАРАКТЕРИСТИКА ГОТЕЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА RAZIOTEL OPTIMA

2.1. Загальна характеристика готелю «Raziotel Optima»

Готельне підприємство зареєстроване як Товариство з обмеженою відповідальністю під назвою ТОВ «Оптіма Хотел Менеджмент», що діє під торговою маркою «Raziotel». Готель розташований у місті Київ, Печерський район, на вулиці Ямська 52. Центральний офіс знаходиться за адресою вулиця Тепловозна 18д у місті Києві, Україна. Готель відноситься до категорії трьохзіркових готелів і надає послуги засобу розміщення.

Загальну організаційно-економічну характеристику готелю «Raziotel Київ» наведено у табл. 2.1.

Таблиця 2.1 - Загальна організаційно-економічна характеристика готелю «Raziotel Optima»

Показник	Характеристика
Назва підприємства	Готель «Raziotel Київ»
Форма власності	Товариство з обмеженою відповідальністю
Структура управління	Лінійно-функціональна
Площа готелю	1944 м ²
Споруда готелю	Дев'ятиповерховий готель
Дата введення в експлуатацію	25.08.2008 р.
Категорія	***
Інфраструктура	78 комфортних номерів одномісні та двомісні стандарти, сімейні. Бар, ресторан.
Додаткові послуги	Прибирання номера та зміна рушників – за потребою. Зміна постільної білизни – раз на 3 дні. Користування праскою та пральною машинкою. Доступ в інтернет Wi-Fi.
Кількість номерів	78
Рівень завантаження, середньорічний відсоток	82%
Загальна чисельність персоналу	20 осіб

Розроблено автором за даними [35, 36]

Готель «Raziotel» має три зірки та розташований у центральній частині міста Києва, за 700 метрів від станції метро «Палац Україна», що забезпечує

зручний доступ до залізничного вокзалу. У готелі представлено 78 номерів різних категорій, включаючи стандарт, класик і суперіор. Кожен номер оснащений комфортними меблями, кондиціонером, телевізором, телефоном, окремою ванною кімнатою та безкоштовним Wi-Fi. Інфраструктура готелю включає два конференц-зали на 70 та 40 місць, лобі-бар і ресторан. Зали обладнані сучасним мультимедійним обладнанням для проведення ділових заходів, а також можуть бути організовані різні схеми розміщення меблів. Готель також надає послуги з організації кави-брейків та фуршетів. Відстань до залізничного вокзалу становить 3 км, до аеропорту «Бориспіль» – 26 км. Готель розміщений за 3,4 км від монастирського комплексу Києво-Печерська лавра [35].

Бізнес-мандрівники, туристи, сім'ї та групи, включаючи спортивні команди, весільні гості та учасників конференцій, обирають «Raziotel» через їхнє зручне розташування та доступні ціни. Готелі цікавлять бізнес-мандрівників своєю близькістю до центрів міст та ділових районів, туристів – через наближеність до визначних пам'яток, а сім'ям та групам подобаються сімейні номери та конференц-зали готелів.

У вартість номера включено проживання, сніданок, Wi-Fi та податки. Згідно з рішенням місцевої ради від 14 лютого 2019 року, встановлена ставка туристичного збору у розмірі 0,4% для резидентів (внутрішній туризм) та 1% для нерезидентів (в'їзний туризм) від розміру мінімальної заробітної плати, встановленої законом на 1 січня звітного року для однієї особи за кожен добу тимчасового розміщення в готелі. Діти до 5 років включно розміщуються безкоштовно в одному номері з батьками, без надання додаткового місця. Вартість розміщення дітей старше 5 років і дорослих на додатковому місці в номері становить 600 гривень зі сніданком та 500 гривень без сніданку.

Персонал стійки реєстрації володіє такими мовами – англійська та українська – і надасть гостям практичні інструкції про околиці помешкання. Працює готель цілодобово. Прийом гостей починається з 14:00, виселення з 12:00. Готель має 78 номерів.

Розглянемо вартість номерів з категорії «Суперіор», «Класик» та Стандарт за одну ніч у таблиці 2.2.

Таблиця 2.2. - Вартість номерів з категорії «Суперіор», «Класик» та Стандарт за одну ніч

	Суперіор	Класик	Стандарт
Проживання без сніданку	2323.00 грн.	1658.00 грн.	1866.00 грн.
Проживання зі сніданком	2512.00 грн.	1838.00 грн.	2046.00 грн.

Розроблено автором на основі: [35]

Номер класу «Класик» (рис.2.1.) має площу 15 м² та налічує 14 номерів у готелі, які мають 2 односпальних або 1 двоспальне ліжко, сніданок включений у вартість. У номері 2 основних місця. Також у номері є ванна кімната з душовою кабіною, фен, телевізор, кондиціонер, Wi-Fi, телефон.

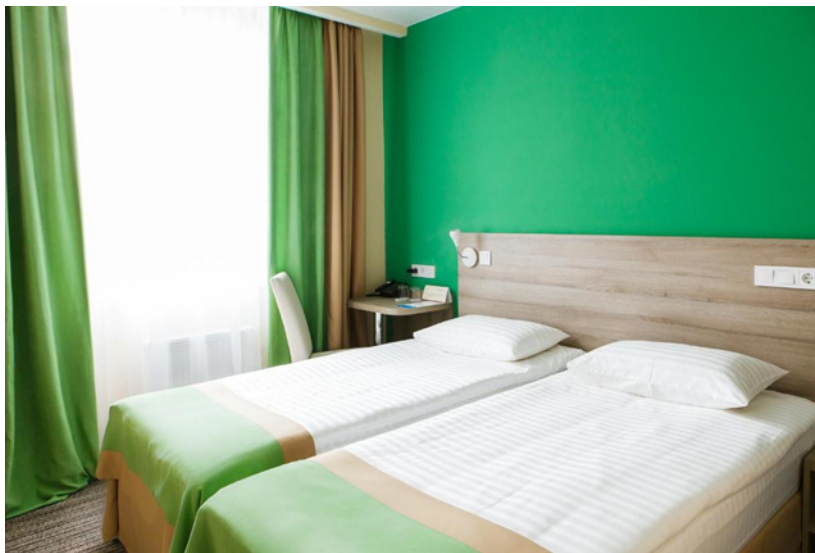


Рис. 2.1. – Номер Класик

Джерело: [35]

Номер класу «Суперіор» (рис. 2.2. та 2.3.) має площу 22–29 м², всього таких номерів 4. У номері є 2 односпальних або 1 двоспальне ліжко, сніданок включений у вартість. У номері також є розкладна канапа, ванна кімната з душовою кабіною, телевізор, телефон, фен, кондиціонер, кава-набір, халат, міні-бар.



Рис. 2.2. – Номер Суперіо

Джерело: [35]

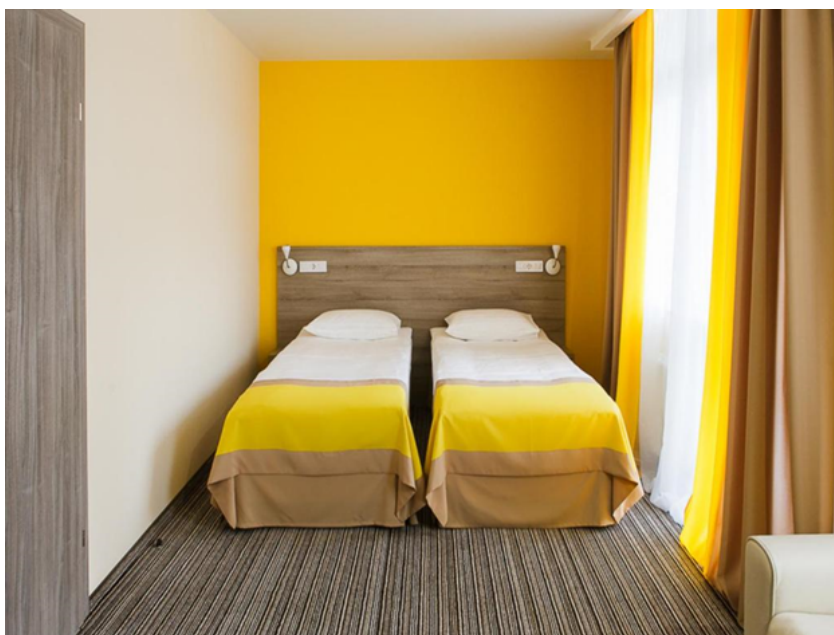


Рис. 2.3. – Номер Суперіо

Джерело: [35]

Номер класу «Стардарт» (рис. 2.4.) має площу 15–17 м² та 60 номерів у готелі. У номері наявні 2 односпальних або 1 двоспальне ліжко, сніданок включений у вартість. У номері також розміщена ванна кімната з ванною або душем, фен, телевізор, кондиціонер Wi-Fi, телефон.

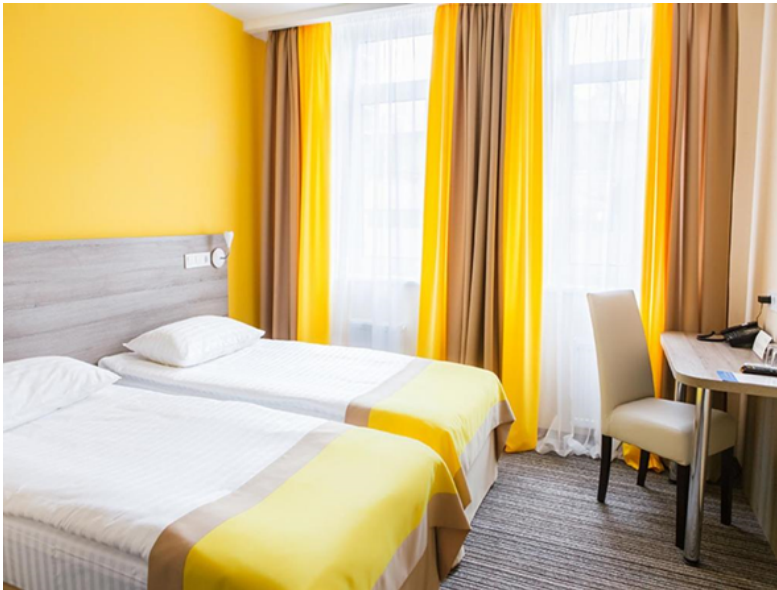


Рис. 2.4. – Номер Стандарт

Джерело: [35]

Розглянемо ціни на конференц-сервіс у готелі нижче.

Прейскурант на конференц-сервіс:

1. Вартість оренди конференц-залу Україна (до 8 годин) – 7600 грн.
2. Вартість оренди конференц-залу Україна (до 4 годин) – 4600 грн.
3. Вартість кожної додаткової години користуванням великим конференц-залом – 1150 грн./год.
4. Вартість оренди конференц-залу Раціо (до 8 годин) – 5800 грн.
5. Вартість оренди конференц-залу Раціо (до 4 годин) – 3500 грн.
6. Вартість кожної додаткової години користуванням великим конференц-залом – 875 грн./год.

До вартості оренди конференц-залу включено користування проектором, екраном, фліп-чартом, Wi-Fi інтернетом.

У таблиці 2.3. наведено вартість послуг бізнес-центру.

Таблиця 2.3. - Вартість послуг бізнес-центру

Послуга	Вартість
Копіювання (А4)	5.00 грн.
Сканування(А4)	5.00 грн.
Друк (А4)	5.00 грн.
Папір для фліп-чарту (1 аркуш)	15.00 грн.

Джерело: [35]

2.2. Технологічні аспекти діяльності готелю

«Raziotel» пропонує різноманітні номери, від стандартних до люксів, з усіма зручностями, включаючи Wi-Fi та ванні кімнати. Також доступні послуги консьєржу, реєстрації та виїзду, а також ресторан, бар і континентальний сніданок. Додаткові зручності включають бізнес-центр, тренажерний зал, сауну, басейн у деяких готелях, пральню та безкоштовну парковку.

Загальні зони службового приміщення готелю «Raziotel» включають лобі, основний вхід у готель, рецепцію, зал ресторану, туалет, сходи та конференц-зал. Ці зони є ключовими для забезпечення комфортного перебування гостей та організації робочого процесу персоналу. Службові приміщення включають адміністративні офіси, зони кухні, роздягальні для персоналу, складські та підсобні приміщення, кімнати інженерно-технічного обладнання та кімнату служби безпеки. Ці приміщення є необхідними для ефективного функціонування готелю та забезпечення високого рівня обслуговування гостей.

Готель має наступні підрозділи: службу прийому та розміщення, службу ресторанного сервісу, службу безпеки, хаускіпінг, інженерно-технічну службу.

2.3. Характеристика процесу обслуговування споживачів

Правила проживання в готелі чітко визначають умови заселення, оплати та додаткові вимоги, спрямовані на забезпечення безпеки та комфорту гостей.

Документи, які обов'язково потрібно мати гостю для підтвердження його особи та заселення в готель «Raziotel»:

- Е-паспорт громадянина України або е-паспорт для виїзду за кордон в мобільному застосунку «Дія»;
- Паспорт громадянина України;
- Закордонний паспорт громадянина України;
- Дипломатичний або службовий паспорт;
- Посвідчення моряка;
- Національний паспорт іноземця або документ який його замінює та віза на право перебування в Україні;

- Свідоцтво про народження (для осіб які не досягли 16-річного віку);
- Водійські права;
- Військовий квиток.

Умови розміщення в готелі «Raziotel»:

1. Номер буде готовий до Вашого прибуття в день заїзду починаючи з 14:00.
2. Розрахунковий час: 12:00 година дати виїзду.
3. Оплата стягується за добу проживання згідно розрахункового часу.
4. При проживанні менше доби, оплата здійснюється за повну розрахункову добу відповідно до встановленого часу поселення і розрахункової години.
5. Якщо Гість попереджає готель щодо дострокового виїзду (порівняно з заброньованим терміном проживання) менш ніж за 24 години до дати фактичного виїзду, Гість зобов'язується сплатити штраф у розмірі однієї доби проживання та фактично надані послуги.
6. Вартість номера наведена з урахуванням податків за винятком туристичного збору.
7. У вартість номера входить сніданок в ресторані готелю.
8. Номер в готелі надається гостю при пред'явленні ним паспорта або іншого документа, що посвідчує особу (паспорт громадянина України, паспорт громадянина України для виїзду за кордон, дипломатичний або службовий паспорт, посвідчення члена екіпажу, посвідчення особи моряка, посвідка на проживання особи, яка мешкає в Україні, але не є громадянином України, національний паспорт іноземця чи документ, що його замінює та віза на право перебування в Україні, свідоцтво про народження неповнолітніх, які не досягли 16 років, посвідчення водія, для військових — особове посвідчення або військовий квиток, посвідчення, яке видане за місцем роботи споживача, та ін.), а також заповненої і підписаної реєстраційної карти гостя. Документи, які засвідчують особу, повинні бути надані на кожного Гостя, який проживає в номері (включаючи дітей).

Розглянемо додаткову плату за проживання в готелі.

1. Діти до 5 років включно розміщуються безкоштовно в одному номері з батьками без надання додаткового місця. За розміщення дітей старше 5 років і дорослих на додатковому місці в номері та за надання дітям до 5 років додаткового місця в номері стягується плата згідно з прейскурантом готелю. Вартість можна дізнатися звернувшись в готель або в центральний відділ бронювання, а так само через модуль бронювання на сайті optimahotels.com.ua

2. Гість має право запрошувати відвідувачів в свій номер з 07:00 до 23:00. У разі, якщо відвідувач залишився в номері після 23:00, гостю необхідно доплатити різницю між двомісним і одномісним проживанням у випадку, якщо Гість сплачував тільки за одномісне проживання. Якщо в номері вже було зареєстровані двоє Гостей, за розміщення дорослих на додатковому місці в номері стягується плата згідно з прейскурантом готелю. Для поселення в номер відвідувач повинен надати документ, який засвідчує особу.

3. Гість зобов'язаний відшкодувати збитки готелю у випадку втрати або пошкодження майна готелю, а також відповідає за порушення заподіяні запрошеними ним особами (відвідувачами). Розмір збитку визначається адміністрацією готелю.

Обслуговування клієнтів як планують ранній заїзд/пізній виїзд:

1. Ранній заїзд з 00:00 до 06:00 оплачується додатково в розмірі 100% вартості доби проживання в номері (сніданок входить у вартість).

2. Ранній заїзд з 06:00 до 14:00 – 50% від вартості доби проживання в номері (сніданок входить у вартість).

3. Пізній виїзд після 13:00 і до 23:00 оплачується додатково в розмірі 10% від вартості доби проживання за годину.

4. Вечеря при пізньому виїзді по тарифу «напівпансіон»: якщо пізній виїзд до 18:00 – вечеря не надається. Якщо пізній виїзд після 18:00 – вечеря надається. Повечеряти можна в період часу 18:00-21:00. Для того, щоб отримати вечерю, необхідно сповістити порт'є про своє бажання та час прийому їжі в межах зазначеного періоду.

У готелі заборонено виносити з ресторану посуд, столові прилади, продукти харчування і напої без попереднього узгодження з адміністрацією. Також заборонено приносити і зберігати в готелі речовини, матеріали і предмети, що можуть бути небезпечними для життя людей. Не можна залишати в номері сторонніх осіб, а також передавати їм ключі від номера. Заборонено користуватися електронагрівальними приладами, що не входять в комплектацію номера, а також використовувати обладнання готелю і номера не за призначенням. Не можна порушувати спокій інших гостей після 22:00 і до 8:00. Заборонено приносити і зберігати на території готелю зброю, спеціальні засоби, бойові припаси, пристрої та патрони для них. У разі наявності у гостя зброї або інших небезпечних предметів, готель може відмовити у поселенні.

У готелях мережі Optima Hotels and Resorts дозволяється проживання лише з невеликими собаками не бойцівських порід. Готель може відмовити в поселенні гостя з твариною. Проживання з твариною дозволяється в кількості не більше двох в одному номері. Вартість проживання кожної тварини становить 50% від вартості 1 доби одномісного проживання. Гості, які прибули з тваринами, повинні мати паспорт тварини та довідку від ветеринарного лікаря про всі щеплення. Розміщення з тваринами можливе за попередньою угодою та лише в окремих номерах. Розміщення з іншими тваринами заборонене.

Безкоштовна відміна бронювання можлива за 24 години до заїзду. Для відміни необхідно надіслати запит на електронну пошту reservation@optimahotels.com.ua. У разі скасування пізніше або у разі не заїзду сума передплати не повертається і вважається штрафом.

Оплата за проживання проводиться при заїзді або до заїзду готівкою, кредитною картою або іншими доступними способами. Приватне бронювання на сайті спочатку є негарантованим і діє до 18:00 попереднього дня прибуття. Готель залишає за собою право анулювати негарантоване бронювання у разі несвоєчасної оплати. Щоб зробити бронювання гарантованим, необхідно оплатити 1 добу проживання та туристичний збір банківською карткою. У разі відмови від бронювання менше ніж за 24 години до заїзду або не заїзду сума

передоплати не повертається. Оплата за проживання та туристичний збір здійснюється в гривнях готівкою, банківським переказом або банківською карткою. Туристичний збір сплачується окремо.

Готель також надає додаткові послуги. Зокрема, кожен гість готелю може скористатися такими послугами:

1. Інтернет Wi-Fi;
2. Камера схову багажу;
3. Бронювання авіа, з/д квитків, бронювання квитків в театр, кіно, на концерти;
4. Виклик таксі, швидкої допомоги;
5. Послуга «будильник».

За додаткову оплату послуги:

1. Ресторану (час роботи: 7:30-10:00; сніданок: будні дні з 7:30-10:00, вихідні та святкові з 8:00 до 11:00);
2. Бару (цілодобово);
3. Трансферу (цілодобово);
4. Бронювання з/д та авіа-квитків;
5. Замовлення таксі;
6. Послуги прасування;
7. Оренди конференц-залу.

2.4. Структура персоналу готельного підприємства

В готелі персонал поділений на служби: службу прийому та розміщення, службу ресторанного сервісу, службу безпеки, хаускіпінг та інженерно-технічну службу.

Служба прийому та розміщення працює цілодобово та є першим пунктом контакту для гостей готелю і відповідає за реєстрацію та виїзд гостей, розподіл номерів, надання інформації про готель та його послуги, прийняття замовлень на

додаткові послуги і обробку скарг та пропозицій гостей. Служба також зберігає багаж, організовує таксі та трансфери.

Служба управління номерним фондом відповідає за чистоту, порядок та обслуговування номерів готелю, включаючи прибирання номерів після виїзду гостей, поповнення запасів у номерах, проведення технічного обслуговування номерів і контроль за станом меблів та обладнання, займаються заміною постільної білизни та рушників, наданням туалетних приладів.

Рекреаційна служба організує дозвілля гостей готелю, надаючи інформацію про розваги в готелі та його околицях, організовуючи екскурсії та тури, надає доступ до спортзалу та інших спортивних об'єктів, і проводячи розважальні заходи.

Адміністративна служба забезпечує загальне функціонування готелю, включаючи ведення кадрового обліку, бухгалтерський облік та фінансову звітність, вирішення юридичних питань, закупівлю товарів та послуг і технічне обслуговування будівлі та обладнання. Вона включає бухгалтерію, кадрову службу, службу безпеки, технічну службу і юридичну службу.

Служба ресторанного господарства відповідає за харчування гостей готелю, включаючи роботу ресторану та бару, обслуговування в номері, сніданок у номер, і організацію банкетів та інших заходів.

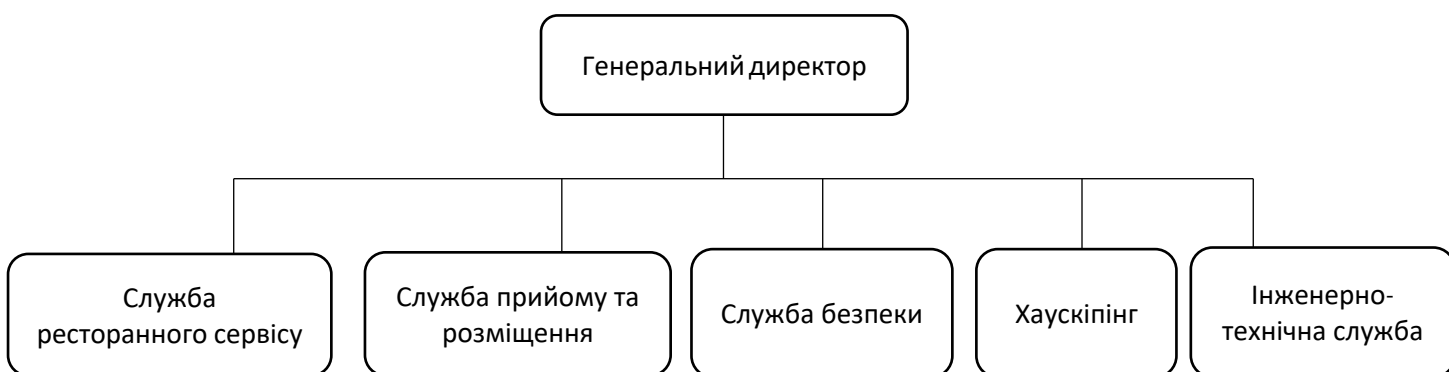


Рис. 2.5. – Схема управління готелем

Розроблено автором

2.4.1. Огляд загальної кількості працівників за різними підрозділами готельного підприємства

В підрозділі 2.1. ми дізнались, що кількість персоналу в готелі- 20 осіб, а в підрозділі 2.4. визначити служби, на які вони поділені.

Служба прийому та розміщення налічує 5 працівників, серед них 1 начальник служби, 3 адміністратора на рецепції та 1 консьєрж. В їх функції входить прийом, реєстрація, розміщення подорожуючих, розрахунки з клієнтами, бронювання місць в готелі і організація виїзду[17, ст.54].

Служба ресторанного сервісу включає в себе 6 працівників, до них відносяться: 1 начальник служби, 1 шеф-кухар, 2 кухарі та 2 офіціанти. Служба ресторанного сервісу в готелі виконує важливі функції, які включають забезпечення харчування гостей, організацію подій та підтримання високого рівня обслуговування.

Служба безпеки налічує 1 начальника служби та 2 охоронців. Основним завданням служби безпеки готелю в забезпеченні режиму та охорони є реалізація заходів, спрямованих на гарантування безпечної діяльності та захисту майна готельного комплексу і його клієнтів, використовуючи всі можливі в конкретних умовах способи та засоби [18, с.98].

Хаускіпінг ефективно працюють за допомогою 4 співробітників. 1 начальника служби та 3 покоївок. Покоївка відповідає за підтримання належного санітарного стану приміщень загального користування, таких як вестибюль, холи, коридори, сходові клітки, ліфти, санвузли, службові приміщення та прилегла територія готелю. Їхні зобов'язання включають миття стін, вікон, дверей, а також очищення та дезінфекцію обладнання санітарних вузлів загального користування.

Інженерно-технічна служба складається з одного начальника служби та одного техника. Інженерно-технічна служба здійснює ремонтно-енергетичне обслуговування, технічне обслуговування та поточний ремонт [19, с.25].

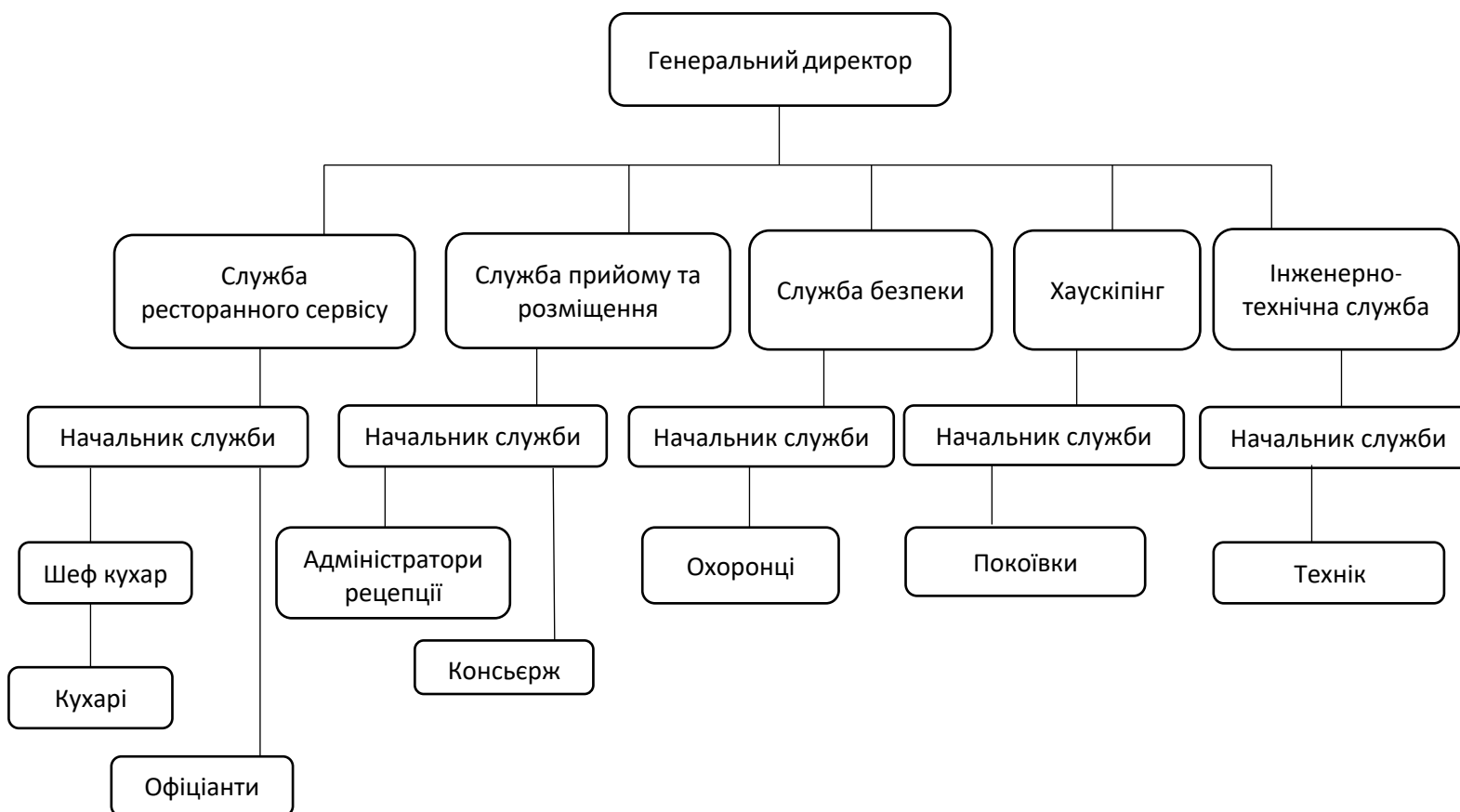


Рис. 2.6. – Схема поділу працівників

Розроблено автором

2.4.2. Аналіз розподілу працівників за категоріями

Служба прийому та розміщення налічує 5 працівників, включаючи 1 начальника служби, 3 адміністраторів на рецепції та 1 консьєржа. Такий розподіл дозволяє забезпечити безперебійне обслуговування гостей, що включає прийом, реєстрацію, розміщення, бронювання та організацію виїзду. Три адміністратори забезпечують роботу рецепції в різні зміни, а консьєрж додає рівень персоналізованого сервісу, допомагаючи з додатковими послугами та запитамі гостей. Переваги: забезпечення високого рівня обслуговування та уваги до потреб гостей та підтримка додаткових послуг через консьєржа.

Недоліки: відсутність резервних працівників для покриття можливих непередбачуваних ситуацій (відпустки, хвороби).

Служба ресторанного сервісу включає 6 працівників: 1 начальника служби, 1 шеф-кухара, 2 кухарів та 2 офіціантів. Такий склад забезпечує основні функції

з приготування їжі та обслуговування гостей ресторану. Переваги: наявність шеф-кухаря дозволяє підтримувати високий рівень якості приготування страв, два офіціанти забезпечують належний сервіс обслуговування гостей в ресторані та можливість організації подій та банкетів. Недоліки: обмежена кількість працівників може викликати проблеми у пікові години або при великій кількості гостей.

Служба безпеки складається з 1 начальника служби та 2 охоронців. Основна увага приділяється захисту майна готельного комплексу та забезпеченню безпеки гостей. Переваги: наявність начальника служби дозволяє координувати та контролювати роботу охоронців, два охоронці можуть забезпечити охорону ключових точок готелю. Недоліки: обмежений склад працівників може бути недостатнім для повного покриття всіх зон у великих готелях або під час великих заходів.

Хаускіпінг включає 1 начальника служби та 3 покоївок. Основна увага приділяється підтримці чистоти та санітарного стану приміщень загального користування. Переваги: начальник служби координує роботу покоївок та забезпечує якісне виконання завдань, три покоївки можуть ефективно обслуговувати загальні зони готелю. Недоліки: обмежена кількість покоївок може призвести до перевантаження роботою в пікові періоди або при високій заповнюваності готелю.

Інженерно-технічна служба складається з 1 начальника та 1 технік. Основна увага приділяється технічному обслуговуванню та поточному ремонту. Переваги: наявність начальника служби дозволяє ефективно планувати та контролювати ремонтні роботи, а технік забезпечує виконання поточних ремонтних робіт та технічне обслуговування. Недоліки: обмежений склад може бути недостатнім для виконання великого обсягу робіт або при виникненні складних технічних проблем.

2.4.3. Вивчення організаційної структури готельного підприємства та взаємодії між підрозділами

Для забезпечення безперебійної роботи готелю та задоволення потреб гостей, необхідна тісна співпраця між різними підрозділами.

Адміністрація готелю координує діяльність усіх підрозділів, забезпечує виконання загальної стратегії та політик готелю, а також здійснює контроль за виконанням бюджетів і планів. Адміністратори рецепції інформують службу хаускіпінгу про прибуття та виїзд гостей, щоб забезпечити своєчасне прибирання номерів. Консьєрж взаємодіє з покоївками для вирішення будь-яких проблем, пов'язаних з чистотою та комфортом гостей. Адміністратори рецепції та консьєрж можуть допомагати гостям з бронюванням столиків у ресторані, замовленням їжі в номер тощо. Також в їх обов'язки входить спільна робота над організацією подій та банкетів, які включають проживання та харчування. Зокрема організація конференцій та інших зустрічей в готелі.

Інженерно-технічна служба забезпечує технічну підтримку кухні та ресторану, включаючи обслуговування обладнання та систем.

Служба безпеки взаємодіє з усіма підрозділами для забезпечення безпеки гостей та працівників, а також захисту майна готелю. Охоронці контролюють доступ до різних зон готелю, реагують на надзвичайні ситуації та забезпечують порядок під час заходів.

Покоївки повідомляють технічну службу про необхідність ремонтів чи технічного обслуговування в номерах та загальних приміщеннях. Також проводять спільну роботу з підтримки належного санітарного стану та технічного стану приміщень.

Чітко визначена організаційна структура та ефективна взаємодія між підрозділами готельного підприємства є запорукою успішної роботи готелю. Регулярні комунікації, координація завдань та співпраця між підрозділами дозволяють забезпечити високий рівень обслуговування гостей та досягнення загальних цілей готелю.

2.5. Аналіз кваліфікаційного складу та компетенцій персоналу

Аналіз кваліфікаційного складу та компетенцій персоналу є ключовим елементом для оцінки ефективності роботи готельного підприємства. Висококваліфікований персонал з необхідними компетенціями сприяє підвищенню якості обслуговування гостей, що безпосередньо впливає на успіх та репутацію готелю.

2.5.1. Оцінка рівня кваліфікації та професійних навичок працівників

Кваліфікаційний склад персоналу включає рівень освіти, професійні сертифікати, досвід роботи та спеціалізовані знання, які необхідні для виконання обов'язків у кожному з підрозділів готелю.

Перш за все розглянемо рівень кваліфікації необхідний для початку роботи. Служба прийому та розміщення:

1. Начальник служби (Адміністратор готелю). Щоб стати адміністратором, буде корисно здобути вищу освіту за спеціальністю, пов'язаною з управлінням, наприклад, менеджмент, готельна справа чи туризм. Додатково можна підвищувати свою кваліфікацію через курси та тренінги [20]. Також є важливим досвід роботи на посаді адміністратора рецепції чи схожій посаді.
2. Адміністратори рецепції повинні мати вищу юридичну або економічну освіту не нижче ступеня бакалавра.
3. Консьєрж повинен мати повну або базову середню освіту. Професійно-технічну освіту, первинну професійну підготовку або перепідготовку в закладі [21, с.1].

Служба ресторанного сервісу:

1. Начальник служби (адміністратор ресторану) повинен мати вищу освіту за спеціальністю готельно-ресторанна справа, менеджмент або управління, чи закінчити курси за спеціальністю [22], мати досвід роботи на посаді офіціанта або схожій.

2. Щоб стати шеф-кухарем достатньо здобути середньо-професійну освіту в коледжі або на короткострокових курсах [23]. Більш важливим на цій посаді є здобуті професійні навички в процесі роботи та досвід.
3. Кухарі повинні мати повну або базову загальну середню освіту. Професійно-технічну освіту або одержання професії безпосередньо на виробництві[24].
4. Офіціанти. Повна або базова загальна середня освіта, професійна (професійно-технічна) освіта або професійна підготовка на виробництві, освітньо-кваліфікаційний рівень «кваліфікований робітник» за професією Офіціант 3-го розряду [25, с.10].

Служба безпеки:

1. На посаду начальника служби безпеки призначається особа, що має початкову професійну освіту, спеціальну підготовку і стаж роботи не менше 1 року на посаді охоронця[26].
2. Охоронці. Професійно-технічна освіта або повна загальна середня освіта з професійною підготовкою у відповідному навчальному закладі. Спеціальна підготовка з технічних та інших організаційних аспектів охорони особи за договором (угодою) [27].

Хаускіпінг:

1. Начальник служби (супервайзер) перш за все повинен мати досвід роботи по посаді покоївки або аналогічній, однак диплом за спеціальністю, пов'язаною з управлінням, наприклад, «Менеджмент» або «Економіка», буде дуже корисним. Також не зайвою буде вища освіта за спеціальностями «Психологія» або «Соціологія» [28].
2. Покоївка. Повна або базова загальна середня освіта, професійно-технічна освіта, освітньо-кваліфікаційний рівень «кваліфікований робітник» за професією покоївка I розряду, а також короткострокове навчання або інструктаж [29].

Інженерно-технічна служба:

1. Начальник інженерно-технічної служби. Повна вища освіта відповідного напрямку підготовки на рівні магістра (спеціаліста). Досвід роботи на керівних посадах в аварійно-рятувальних формуваннях - щонайменше 3 роки, в інженерно-технічних підрозділах - не менше 2 років. Післядипломна освіта: магістр управління у сфері цивільного захисту [30].
2. Технік повинен мати середню технічну освіту.

Також окрім освіти важливо мати навички, які допоможуть стати хорошим співробітником. Компетенції персоналу включають набір знань, навичок та поведінкових характеристик, які дозволяють ефективно виконувати свої обов'язки. Перш за все це здатність ефективно спілкуватися з гостями та колегами, вирішувати конфлікти, надавати інформацію та послуги на високому рівні. Важливе глибоке розуміння своїх професійних обов'язків, знання стандартів та процедур, вміння застосовувати професійні навички на практиці.

Для працівників, які безпосередньо взаємодіють з гостями (адміністратори рецепції, консьєржі, офіціанти), важливим є знання кількох іноземних мов, що дозволяє обслуговувати іноземних гостей. Повинна бути присутня орієнтація на задоволення потреб гостей, здатність передбачити їхні бажання та запропонувати відповідні послуги.

Здатність ефективно планувати свій час та роботу, організувати робочий процес, координувати дії з іншими підрозділами є не менш важливою якістю гарного співробітника. Потрібно вміти працювати в умовах високого навантаження, зберігати спокій та ефективність у стресових ситуаціях. Вміти працювати в команді, підтримувати колег, взаємодіяти для досягнення спільних цілей.

Аналіз кваліфікаційного складу та компетенцій персоналу показує, що для ефективної роботи готельного підприємства необхідно забезпечити високий рівень підготовки та навчання працівників. Кваліфікований персонал з необхідними компетенціями сприяє підвищенню якості обслуговування гостей, що безпосередньо впливає на репутацію та успіх готелю. Регулярне навчання та

підвищення кваліфікації працівників є ключовими факторами для досягнення високих стандартів обслуговування.

2.6. SWOT аналіз готельного підприємства

Проведення SWOT-аналізу дозволяє комплексно дослідити компанію, конкурентів та галузь в цілому. Після аналізу рекомендується модернізувати бізнес-стратегію, щоб перетворити негативні фактори на нові можливості росту. На практиці, SWOT-аналіз може бути корисним для розробки стратегій, планування бізнесу та прийняття рішень.

Матриця початкового SWOT-аналізу складалася з узагальнених результатів. Для роботи над складанням первинної матриці був поведений аналіз діяльності готелю. Для створення матриці ми дали відповідь на 4 питання [31, с.144]:

S – Сильні сторони

W – Слабкі сторони

O - Можливості

T – Загрози

Таблиця 2.4. - SWOT аналіз готельного підприємства

S – Сильні сторони	W – Слабкі сторони
<ol style="list-style-type: none"> 1. Зручне розташування. Raziotel Optima знаходиться на вулиці Ямській в центрі міста Київ, що забезпечує легкий доступ до основних визначних місць, бізнес-центрів та транспортних вузлів. 2. Високий рівень обслуговування. Відгуки гостей на сайтах з бронювання свідчать про високий рівень обслуговування та доброзичливий персонал, що покращує репутацію готелю. 3. Розумні ціни. Готель пропонує конкурентоспроможні ціни на проживання, що робить його привабливим варіантом для різних категорій гостей. 4. Бізнес-послуги. Наявність конференц-залів та інших бізнес-послуг робить готель привабливим для ділових мандрівників. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Обмежена кількість номерів. Невелика кількість номерів може обмежити можливість приймати велику кількість гостей під час пікових періодів. 2. Відсутність деяких розваг та послуг. Готель може не пропонувати деякі додаткові послуги, такі фітнес-центр, що можуть бути важливими для певних категорій гостей.

Продовження таблиці 2.4.

О - Можливості	Т – Загрози
<ol style="list-style-type: none"> 1. Розширення послуг. Введення додаткових послуг, таких як фітнес-центр або дитячі програми, може залучити нові категорії гостей. 2. Партнерства з бізнесами. Співпраця з місцевими бізнесами та організація спільних акцій може збільшити кількість клієнтів. 3. Цифровий маркетинг. Активніша присутність у соціальних мережах та покращення цифрового маркетингу можуть допомогти залучити більше гостей, особливо молодь та іноземних туристів. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Конкуренція. Висока конкуренція з боку інших готелів та апартаментів у Києві може обмежити зростання готелю. 2. Економічні фактори. Економічна криза та зниження рівня доходів населення можуть зменшити кількість туристів та ділових мандрівників. 3. Політична нестабільність. Політична нестабільність в Україні може відлякувати іноземних туристів та інвесторів, що негативно вплине на готельний бізнес.

Розроблено автором

В таблиці 2.5. ми оцінимо кожен з наведених вище чинників від 1 до 4 (1-найменше значення, 4-найбільше)

Таблиця 2.5. - Оцінка факторів ризику

Чинник	Оцінка
Сильні сторони	
Зручне розташування	4
Високий рівень обслуговування	4
Сучасні зручності	3
Помірні ціни	4
Бізнес-послуги	3
Слабкі сторони	
Обмежена кількість номерів	3
Відсутність багатьох розваг	2
Можливості	
Розширення послуг	3
Партнерство з бізнесами	3
Цифровий маркетинг	4
Загрози	
Конкуренція	3
Економічні фактори	4
Політична нестабільність	4

Розроблено автором

Важливим етапом проведення SWOT-аналізу є проведення кореляційного аналізу задля виявлення взаємозв'язків між компонентами в системі діяльності готелю. Висока оцінка говорить про сильний вплив складової матриці на загальну систему.

Таблиця 2.6.- Кореляційний аналіз

	Зовнішнє середовище (зовнішні умови)	Можливості			Загрози		
Внутрішнє середовище	0-немає зв'язку між факторами 1-слабкий зв'язок 2-помірний зв'язок 3-сильний зв'язок	Розширення послуг	Партнерство з бізнесами	Цифровий маркетинг	Конкуренція	Економічні фактори	Політична нестабільність
Сильні сторони	Зручне розташування	2	3	3	3	2	3
	Високий рівень обслуговування	3	3	3	3	2	2
	Помірні ціни	2	3	2	2	3	3
	Бізнес-послуги	3	3	3	3	3	3
Слабкі сторони	Обмежена кількість номерів	1	2	1	2	1	1
	Відсутність багатьох розваг	3	2	2	3	2	2

Розроблено автором

SWOT-аналіз готелю «Raziotel Optima» дозволяє оцінити його сильні та слабкі сторони, а також визначити можливості та загрози. Готель має ряд значних переваг, таких як зручне розташування, високий рівень обслуговування та сучасні зручності. Однак, деякі слабкі сторони, такі як обмежена кількість номерів та відсутність деяких розваг, можуть бути виправлені за рахунок розширення спектру послуг та активного цифрового маркетингу.

Важливими можливостями для готелю є введення нових послуг та партнерства з місцевими бізнесами, що допоможе залучити нових клієнтів. Водночас, готель має враховувати загрози, такі як висока конкуренція, економічні фактори та політична нестабільність, які можуть вплинути на його діяльність.

Кореляційний аналіз показує, що існують сильні зв'язки між внутрішніми та зовнішніми факторами, що свідчить про високий вплив кожного з компонентів на загальну систему діяльності готелю. Це підкреслює важливість комплексного підходу до управління та розвитку готелю «Raziotel Optima».

Саме тому важливо звернути увагу на систему управління та мотивації працівників готелю, щоб в подальшому побачити більш ефективну роботу кадрів та забезпечити приємні враження у відвідувачів.

РОЗДІЛ 3. РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ПОКРАЩЕННЯ КАДРОВОГО ПОТЕНЦІАЛУ В СУЧАСНИХ УМОВАХ

3.1. Перспективні напрями формування кадрового потенціалу

Кадрова стратегія є важливою складовою загальної стратегії розвитку готелю «Raziotel». Ефективна кадрова стратегія дозволяє привертати, навчати, мотивувати та утримувати кращих співробітників, що сприяє досягненню поставлених цілей. Ключові принципи розробки кадрової стратегії готелю включають узгодженість з загальною стратегією розвитку, гнучкість та адаптивність, орієнтацію на співробітників. Основні етапи розробки включають аналіз поточної ситуації, визначення цілей, розробку плану дій, впровадження стратегії, моніторинг та оцінку результатів. Регіональні особливості, такі як рівень конкуренції на ринку праці, наявність кваліфікованих кадрів, рівень заробітної плати та культурні особливості, також важливо враховувати при розробці кадрової стратегії.

Щоб змотивувати та підвищити продуктивність кадрового потенціалу можна використовувати наступні методи:

1. Залучити консультантів з кадрових питань;
2. Забезпечити навчання персоналу;
3. Використовувати сучасні HR-технології.

Залучення консультантів з кадрових питань може бути вигідною стратегією для готелю Raziotel у багатьох аспектах. Консультанти можуть допомогти готелю розробити та впровадити ефективну кадрову стратегію, вирішити кадрові проблеми та забезпечити ефективне управління персоналом. Вони мають значний досвід та експертизу в цій галузі і можуть принести велику користь готелю. Крім того, залучення консультантів може бути економічно вигідним, оскільки це дозволяє готелю заощадити час та ресурси, які можуть бути витрачені на вирішення кадрових питань самостійно. Для вибору консультанта важливо визначити свої потреби, провести дослідження, провести інтерв'ю з

потенційними кандидатами, отримати пропозиції та уважно ознайомитися з умовами договору.

Навчання та розвиток персоналу є ключовими складовими успішного управління готелем. Ці процеси сприяють підвищенню продуктивності праці, збільшенню задоволеності співробітників та утриманню кваліфікованого персоналу. Готель може пропонувати співробітникам різноманітні види навчання та розвитку, щоб підготувати їх до майбутніх викликів готельного бізнесу. Формальне навчання може включати участь у класах, онлайн-курсах та програмах сертифікації. Цей вид навчання допомагає співробітникам отримати необхідні знання та навички для виконання своїх обов'язків більш ефективно. Неформальне навчання, як-от менторство, коучинг та навчання на робочому місці, також може бути корисним для розвитку співробітників. Ці методи дозволяють співробітникам вчитися від досвідчених колег та набувати нові навички під час виконання своїх обов'язків.

Розвиток навичок, таких як обслуговування клієнтів, комунікація та вирішення проблем, є важливим елементом навчання для співробітників готелю «Raziotel». Ці навички допомагають підвищити якість обслуговування гостей та підтримувати позитивне спілкування з ними. Професійний розвиток через участь у конференціях, семінарах та мережевих заходах також може бути корисним для співробітників готелю. Ці заходи дозволяють співробітникам вивчати нові тенденції у галузі гостинності та розширювати свою професійну мережу контактів.

Стратегія навчання та розвитку для готелю Raziotel повинна базуватися на оцінці потреб у навчанні співробітників, визначенні цілей навчання та розвитку, розробці програми навчання та розвитку, впровадженні програми та оцінці результатів. Тільки такий підхід дозволить готелю підтримувати високий рівень обслуговування та ефективно конкурувати на ринку гостинності.

Сучасні HR-технології можуть допомогти готелю Raziotel автоматизувати багато кадрових процесів, що може призвести до економії часу та ресурсів,

підвищення ефективності, покращення прийняття рішень та підвищення рівня задоволеності співробітників.

Типи сучасних HR-технологій, які може використовувати готель Raziotel, включають: системи управління персоналом (HRIS), які допомагають автоматизувати рекрутинг, онбордінг, навчання, управління продуктивністю, облік робочого часу та ведення звітності; системи управління талантами (TMS), що допомагають ідентифікувати, розвивати та утримувати кращих співробітників; системи самообслуговування співробітників, які: дозволяють співробітникам самостійно виконувати багато кадрових завдань, таких як оновлення інформації про контактну особу, запит на відпустку тощо; аналітика даних про людей допомагає збирати та аналізувати дані про співробітників для кращого управління персоналом.

В таблиці 3.1. ми оцінимо ефективність різних видів навчання від 1 до 5, де 1- це нижчий показник важливості, а 5- найвищий.

Таблиця 3.1. – Ефективність видів навчання

Метод навчання	Оцінка ефективності (1-5)
Формальне навчання	4
Неформальне навчання	5
Менторство	4
Коучинг	5
Навчання на робочому місці	5

Розроблено автором

З оцінки ефективності навчання видно, що неформальні методи навчання, такі як коучинг та навчання на робочому місці, мають вищу оцінку ефективності (5), порівняно з формальним навчанням (4) та менторством (4). Це свідчить про важливість використання різноманітних методів навчання для досягнення максимальної ефективності у розвитку персоналу.

Для поліпшення кадрового потенціалу готелю «Raziotel Optima» буде доречним залучення консультантів, забезпечення постійного підвищення кваліфікації та впровадження системи мотивації для працівників.

3.2. Рекомендації щодо поліпшення кадрового потенціалу для готелю «Raziotel Optima»

Для того, щоб поліпшити стан кадрового потенціалу готелю варто провести оцінку своїх поточних кадрових процесів, щоб визначити, які процеси можна автоматизувати; визначити бюджетні обмеження перед пошуком рішень; провести дослідження різних HR-технологій, щоб знайти відповідні вашим потребам; зібрати відгуки від співробітників про найбільш складні або трудомісткі кадрові процеси; впроваджувати нові технології поступово, не намагаючись автоматизувати все одночасно.

Мотивація та заохочення в управлінні персоналом готелю Raziotel є ключовими аспектами, що сприяють підвищенню продуктивності, задоволеності співробітників, збереженню персоналу та створенню позитивного морального клімату. Грошові стимули, такі як заробітна плата, бонуси та комісії, важливі для мотивації персоналу. Негрошові стимули, такі як відпустка, гнучкий графік роботи та визнання, також грають важливу роль у стимулюванні працівників. Стратегія мотивації та заохочення готелю Raziotel повинна базуватися на визначенні потреб персоналу, встановленні чітких цілей, розробці системи стимулів та її впровадженні. Оцінка результатів є важливим етапом, що дозволяє визначити ефективність системи та внести необхідні корективи.

В таблиці 3.2. ми оцінимо ефективність та важливість мотиваційних факторів від 1 до 5, де 1- нижчий показник, а 5- найвищий.

Таблиця 3.2. – Оцінка мотиваційних факторів

Мотиваційний фактор	Важливість (1-5)	Ефективність (1-5)
Заробітна плата	5	4
Бонуси	4	3
Відпустка	3	4
Гнучкий графік роботи	4	4
Визнання	5	5

Розроблено автором

З аналізу видно, що для співробітників готелю "Raziotel" найбільш важливими мотиваційними факторами є заробітна плата та визнання. Ці фактори мають високу важливість та вважаються ефективними. Бонуси та гнучкий графік роботи також є важливими, але менш ефективними у порівнянні з іншими

факторами. Відпустка, хоча має меншу важливість, все ще є ефективним мотиваційним фактором.

Рекомендації для готелю «Raziotel» включають розробка системи мотивації зрозумілою та простою для співробітників, забезпечення справедливості у винагороді та адаптацію системи до потреб персоналу. Регулярне спілкування з персоналом про систему мотивації та заохочення також є важливим для успішного впровадження цих стратегій.

Тому для працівників буде ефективним введення системи ставка + бонус за якісне та відповідальне виконання своїх обов'язків, це може бути як грошова винагорода, так і різні подарункові сертифікати. Окрім того, важливо, щоб персонал готелю мав можливість отримувати щорічну відпустку адже безперервна праця може зменшити бажання працювати та належно виконувати поставлені задачі.

Тобто створення сприятливого робочого клімату буде відбуватись за допомогою наступних кроків:

- Регулярне дослідження ринку праці є ключовим для визначення середнього рівня заробітної плати для кожної посади в готелі. Цей аналіз дозволяє виявити тенденції та конкурентні ставки, щоб готель міг запропонувати привабливі умови оплати праці, що допоможе утримувати талановитих співробітників. Наприклад, для визначення середнього рівня заробітної плати можна використовувати дані від державних агентств, професійних асоціацій та консалтингових компаній;
- Встановлення політики регулярного перегляду заробітної плати є важливим для адаптації до змін у економічній ситуації, зростання інфляції та фінансових результатів компанії. Така політика також враховує продуктивність кожного співробітника, що стимулює їх досягати високих результатів у своїй роботі. Наприклад, щорічний перегляд зарплати з врахуванням інфляції та індивідуальної продуктивності може стати стандартною практикою.

- Забезпечення прозорості у питаннях винагороди є необхідним для побудови довіри між керівництвом та співробітниками. Співробітники повинні розуміти, за якими критеріями визначається їхня заробітна плата та які можливості підвищення існують. Це включає чітке пояснення політики компанії щодо зарплат, бонусів та підвищень, а також регулярні зустрічі, де ці питання можуть бути обговорені відкрито.

Забезпечувати можливість розвитку для кожного співробітника буде:

- Розробка індивідуальних планів навчання для кожного співробітника. Такі плани можуть включати як внутрішні, так і зовнішні тренінги та курси, що допоможуть співробітникам здобути нові навички та знання, необхідні для їхньої роботи. Наприклад, співробітники можуть брати участь у семінарах з обслуговування клієнтів, мовних курсах чи тренінгах з управління.
- Чіткі шляхи кар'єрного росту є важливими для мотивації співробітників. Керівництво повинно пояснювати, які навички та досягнення потрібні для підвищення, та надавати можливості для розвитку цих навичок. Наприклад, можна впровадити програму підготовки майбутніх керівників, де талановиті співробітники отримують можливість проходити додаткове навчання та стажування.
- Впровадження програм наставництва допомагає новачкам швидше адаптуватися до роботи та розвивати професійні навички. Досвідчені співробітники можуть ділитися своїми знаннями та досвідом, допомагаючи новачкам зрозуміти корпоративну культуру та специфіку роботи. Наприклад, новий співробітник може бути прикріплений до досвідченого наставника протягом перших місяців роботи.

Ефективне управління персоналом є важливим елементом успішності готелю Raziotel. Це включає в себе ряд стратегій та підходів, спрямованих на залучення, розвиток та підтримку персоналу. Спочатку важливо привернути та відібрати найкращих співробітників за допомогою конкурентної заробітної плати

та ефективного рекрутингу. Потім важливо навчити та розвивати їх, надаючи можливості для навчання та отримання необхідних навичок. Мотивація та заохочення також відіграють важливу роль у створенні позитивного робочого середовища. Це може бути досягнуто за допомогою системи винагород та визнання, а також створенням сприятливих умов праці.

Задля підтримки працівників доречно провести наступні заходи:

- Розробка системи матеріальних стимулів є важливим аспектом мотивації співробітників. Це можуть бути бонуси за досягнення, премії за видатні результати, подарунки та інші матеріальні винагороди. Наприклад, можна впровадити систему бонусів за відгуки клієнтів або за виконання планів продажу.
- Програми визнання, що включають публічне визнання, сертифікати, нагороди та подяки, є ефективними способами мотивації. Наприклад, співробітників можна відзначати на щомісячних зустрічах за особливі досягнення, а також вручати сертифікати чи нагороди за високі показники в роботі.
- Забезпечення емоційної підтримки є ключовим для створення позитивного робочого середовища. Регулярні зустрічі з керівництвом, де співробітники можуть обговорити свої проблеми та отримати зворотний зв'язок, допомагають побудувати довірчі відносини. Наприклад, можна впровадити політику відкритих дверей, де співробітники можуть в будь-який час звернутися до свого керівника.

Ну і звісно забезпечать сприятливе робоче середовище:

- Забезпечення комфортних умов праці включає надання якісного робочого обладнання, зручних робочих місць та належних приміщень для відпочинку. Наприклад, робочі місця повинні бути ергономічними, а зони відпочинку - оснащеними всім необхідним для релаксації.
- Впровадження заходів безпеки, таких як регулярні інструктажі, перевірка робочого обладнання та дотримання норм охорони праці, є необхідним для забезпечення безпечних умов роботи. Наприклад,

можна проводити щомісячні тренінги з охорони праці та перевірки обладнання.

- Розвиток корпоративної культури, що сприяє співпраці, довірі та взаємоповазі між співробітниками, є ключовим для створення сприятливого робочого клімату. Наприклад, можна організовувати командні заходи, семінари з особистісного розвитку та ініціативи, спрямовані на покращення внутрішньої комунікації.

Після впровадження попередніх рішень важливо аналізувати їх результати та в разі чого вносити певні зміни :

- Впровадження систем для збору даних про ефективність кадрових практик є необхідним для об'єктивного аналізу. Це можуть бути опитування співробітників, оцінки продуктивності, показники утримання та текучості кадрів. Наприклад, можна використовувати регулярні опитування задоволеності працею та аналізувати дані про плинність кадрів.
- Використання аналітичних інструментів для аналізу зібраних даних дозволяє визначити, які практики є найбільш ефективними та які потребують покращення. Наприклад, можна використовувати спеціалізоване програмне забезпечення для аналізу ефективності навчальних програм або мотиваційних ініціатив.
- На основі отриманих даних потрібно приймати обґрунтовані рішення щодо впровадження нових ініціатив або коригування існуючих кадрових практик. Наприклад, якщо аналіз показує низьку ефективність певної мотиваційної програми, можна внести зміни або замінити її на більш ефективну.

Рекомендації для готелю Raziotel включають проведення оцінки поточних практик управління персоналом, розробку стратегії управління персоналом, створення сприятливого робочого клімату та інвестування в розвиток співробітників. Використання даних для прийняття рішень також є важливим елементом успішного управління персоналом.

ВИСНОВКИ

Готель Raziotel є тризірковим готелем у центрі Києва з 78 номерами різних категорій, конференц-залами, рестораном та лобі-баром. Готель пропонує комфортні умови та різноманітні послуги за доступними цінами. В номерах є Wi-Fi, кондиціонери, телевізори, телефони, а сніданок включений у вартість. Є ресторан, лобі-бар, конференц-зали та бізнес-центр.

В першому розділі дипломної роботи ми визначили які існують типи закладів гостинності та визначити туристичний потенціал Печерського району Києва. Ми дізнались, які засоби готельно-ресторанної справи там розміщені, середню вартість та визначили найбільш популярні місця.

В другому розділі ми дослідили діяльність готелю «Raziotel Optima», визначити яким чином здійснюється обслуговування готелів, які служби необхідні для якісної роботи готелю, та які висуваються вимоги до кандидатів на ті чи інші посади. Здійснили SWOT аналіз в якому визначили сильні, слабкі сторони, загрози та можливості розвитку. Між ними встановили зв'язок, на основі якого можна приймати управлінські рішення.

На основі аналізу можна зробити висновок, що для подальшого вдосконалення готелю Raziotel необхідно звернути увагу на декілька ключових аспектів. По-перше, рекомендується вдосконалити кадрову стратегію шляхом розробки та впровадження комплексної стратегії, що відповідає цілям та завданням готелю.

По-друге, для підвищення рівня обслуговування клієнтів необхідно забезпечити навчання та розвиток персоналу в сфері обслуговування, поліпшити стандарти обслуговування та заохочувати співробітників надавати персоналізоване та привітне обслуговування. Також важливо регулярно збирати відгуки від клієнтів та використовувати сучасні технології для покращення комунікації з ними. Загальні рекомендації включають проведення регулярного аналізу ринку та конкурентного середовища, відстеження останніх тенденцій у галузі гостинності та використання даних для прийняття обґрунтованих рішень.

Важливо залучати співробітників до процесу прийняття рішень та створювати культуру інновацій та постійного вдосконалення.

Реалізація цих рекомендацій допоможе готелю Raziotel підвищити якість обслуговування, залучити та утримати кращих співробітників та залишатися конкурентоспроможним на ринку гостинності.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Печерська районна в місті Києві державна адміністрація «Відомості про район» URL: <https://pechersk.kyivcity.gov.ua/pro-raion/vidomosti-pro-raion> (дата звернення: 7.05.2024).
2. Допоможіть! Яке помешкання краще?. Booking.com. URL: <http://surl.li/uozec> (дата звернення: 7.05.2024).
3. Ribas Hotels Group. Бізнес-готелі: особливості, переваги, вимоги URL: <http://surl.li/uozei> (дата звернення: 7.05.2024).
4. Kyiv hotels & apartments, all accommodations in Kyiv. URL: <http://www.kyivhotels.net/ru/theme/business-hotels-6/> (дата звернення: 7.05.2024).
5. Бутік готель - Джоконда Бутік Готель URL: <https://www.lagiocondahotel.com/butik-gotel/#:~:text=Бутік-готель%20-%20це%20с%20у,в%20будівлях%20з%20індивідуальним%20дизайном> (дата звернення: 7.05.2024).
6. Помешкання «Kyiv Boutique Apartments» URL: <http://surl.li/uozeo> (дата звернення: 7.05.2024).
7. «Французький квартал» URL: <http://surl.li/uozeu> (дата звернення: 10.06.2024).
8. «Royal Olympic Hotel» URL: <https://royal-olympic-hotel.com.ua> (дата звернення: 7.05.2024).
9. «Президент готель» URL: <https://president-hotel.kievhotel.net/uk/#main> (дата звернення: 7.05.2024).
10. Відповіді на популярні питання, що стосуються видів готелів, їх концепцій харчування URL: https://bankchart.com.ua/biznes/rozvitok_biznesu/statti/vidpovidi_na_popul_yarni_pitannya_scho_stosuyutsya_vidiv_goteliv_yih_kontseptsiy_harchuvannya#2 (дата звернення: 7.05.2024).

11. «Luxury Apartments Arena Gulliver» URL: <https://luxury-apartments-arena-gulliver-kiev.nochi.com.ua> (дата звернення: 7.05.2024).
12. «Kyiv Panorama Apartments near Gulliver» URL: <https://panorama-apartment-kiev.nochi.com.ua> (дата звернення: 7.05.2024).
13. «Khreshchatyk Apart Hotel Passage» URL: <https://www.booking.com/hotel/ua/apartments-khreshchatyk.ru.html> (дата звернення: 13.05.2024).
14. Силенко, І. С. (2021). Розвиток культурно-пізнавального туризму у Київській області: стан та перспективи. Кваліфікаційна робота. URL: <http://dspace.puet.edu.ua/bitstream/123456789/11005/1/Силенко%20І.-Т-42.pdf> (дата звернення: 13.05.2024).
15. Музеї у Печерському районі у Києві URL: <https://locator.ua/kyiv/muzei/pecherskyj-rajon/> (дата звернення: 13.05.2024).
16. Каталог закладів ресторанного господарства в Печерському районі URL: https://reston.ua/ru/kyiv_catalog/raion:pecerskii/ (дата звернення: 13.05.2024).
17. Корж, В. Є. (2023). Бізнес-готелі як тренд сучасності. Кваліфікаційна робота. URL: (дата звернення: 10.06.2024).
18. Цвілий, С. М., & Кукліна, Т. С. (2022). Стратегічний підхід до системи безпеки в готелях. 96.
19. Сегеда, І. В., & Богдан, Н. М. (2019). Формування організаційної структури управління на підприємствах готельного бізнесу. Комунальне господарство міст. Серія: Економічні науки, (4), 19-29.
20. Ким бути? «Адміністратор» URL: <https://www.work.ua/career-guide/admanistrator/> (дата звернення: 13.05.2024).
21. Посадова інструкція консьєржа URL: <https://admiral1g.kiev.ua/wp-content/uploads/2020/05/konserzh.pdf> (дата звернення: 14.05.2024).
22. Як найняти правильного менеджера ресторану, кафе. Основні обов'язки адміністратора ресторану URL:

- <https://joinposter.com/ua/post/yak-obraty-menedzhera-restoranu> (дата звернення: 14.05.2024).
23. Професія «Шеф-кухар»: все про роботу URL: <http://surl.li/uozfp>. (дата звернення: 14.05.2024).
24. Кваліфікації професії "Кухар" - КПК СП. Київський професійний коледж сфери послуг. URL: <http://surl.li/uozfv> (дата звернення: 15.05.2024).
25. Закон України «Про затвердження стандартів професійної (професійно-технічної) освіти з робітничих професій» від 27.12.2017 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v1691729-17#Text> (дата звернення: 15.05.2024).
26. Посадова інструкція начальника охорони URL: https://jobs.ua/job_description/view/654 (дата звернення: 15.05.2024).
27. Наказ Міністерства соціальної політики України Кваліфікаційні характеристики професій „Охоронник” та „Охоронець” № 1090 від 26 Грудня 2014 р. URL: <http://surl.li/uozgf> (дата звернення: 26.05.2024).
28. Супервайзер: все про професію від навичок до зарплати URL: <https://www.work.ua/career-guide/supervisor/> м (дата звернення: 28.05.2024).
29. Загальна характеристика професії "Покоївка" URL: <https://kha.dcz.gov.ua/publikaciya/zagalna-harakterystyka-profesiyi-pokoyivka> (дата звернення: 28.05.2024).
30. Начальник інженерно-технічної служби. Посадова інструкція URL: https://www.borovik.com/index_instruction.php?Gins=dmml&lang_i=1 (дата звернення: 28.05.2024).
31. Просіна, О. (2020). Методика проведення SWOT-аналізу для стратегічного планування освітньої діяльності закладів позашкільної освіти в умовах пандемії. Теоретико-методичні проблеми виховання дітей та учнівської молоді, 24, 141-152.

32. Печерський район URL:

https://uk.wikipedia.org/wiki/Печерський_район (дата звернення: 28.05.2024).

33. The Kyiv City Development Strategy Until 2025 URL:

<https://dei.kyivcity.gov.ua/files/2018/1/11/Strategia.pdf> (дата звернення: 28.05.2024).

34. Офіційний сайт «Raziotel Optima» URL:

<https://optimahotels.com.ua/uk/hotels/yamska/> (дата звернення: 28.05.2024).

35. Офіційний сайт «Optima Hospitality Group» URL:

<https://optimahotels.com.ua/uk/management-company/brands/> (дата звернення: 28.05.2024).

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