

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» червне 2024 р.

«До захисту допущено»

Завідувач кафедри

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

«20» червне 2024 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
НА ЗДОБУТТЯ ОСВІТНЬОГО СТУПЕНЯ БАКАЛАВРА

зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»

(код та назва спеціальності)

освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа»

на тему: «Оптимізація служби експлуатації номерного фонду готельного підприємства»

Виконав: здобувач 4 курсу, групи ГС-4-4

Орлов Данило Юрійович
(прізвище, ім'я, по батькові повністю)

Ор
(підпис)

Керівник Наталія БОНДАР
(ім'я і прізвище)

Бондар
(підпис)

Рецензент Наталія СТУКАЛЬСЬКА
(ім'я і прізвище)

С. Стельмах
(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 Ор
(підпис)

Київ – 2024 р.

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ

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

Кафедра готельно-ресторанної справи

Освітній ступінь бакалавр

Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»

(шифр і назва)

Освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»

(назва)

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри ГРС



Лариса ШАРАН

“08” травня 2024 року

ЗАВДАННЯ

НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧА

Орлова Данила Юрійовича

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи “Оптимізація служби експлуатації номерного фонду готельного підприємства”

керівник роботи Бондар Наталія Петрівна, 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 «Оптимізація служби експлуатації номерного фонду готельного підприємства», готель «Hilton Kyiv» м. Київ

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) Вступ; Розділ 1 Готельний бізнес в Києві: стан, виклики, перспективи; Розділ 2 Характеристика готелю «Hilton Kyiv»; Розділ 3 Формування конкурентної політики готелю «Hilton Kyiv»; Висновки та пропозиції; Список використаної літератури та інтернет-ресурсів; Додатки

5. Перелік графічного матеріалу _____

6. Консультанти розділів роботи

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

7. Дата видачі завдання 8 травня 2024 року

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	ВСТУП РОЗДІЛ 1. ГОТЕЛЬНИЙ БІЗНЕС В КИЄВІ: СТАН, ВИКЛИКИ, ПЕРСПЕКТИВИ	08.05- 14.05.2024р.	Виконано
2	РОЗДІЛ 2. ХАРАКТЕРИСТИКА ГОТЕЛЮ «HILTON KYIV»	15.05.2024- 22.05.2024р.	Виконано
3	РОЗДІЛ 3. ФОРМУВАННЯ КОНКУРЕНТНОЇ ПОЛІТИКИ ГОТЕЛЮ «HILTON KYIV»	23.05- 31.05.2024р.	Виконано
4	ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ. СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ІНТЕРНЕТ-РЕСУРСІВ. ДОДАТКИ	01.06- 03.06.2024р.	Виконано
5	Подання кваліфікаційної роботи на кафедру	06.06.2024р.	Виконано

Здобувач


(підпис)

Данило ОРЛОВ

Керівник роботи


(підпис)

Наталія БОНДАР

АНОТАЦІЯ

Кваліфікаційна робота присвячена оптимізації служби експлуатації номерного фонду готельного підприємства. В першому розділі розкрито питання особливостей готелів Києва, зокрема 5-зіркових в Шевченківському районі, дослідив їх діяльність та соціальну політику під час карантину та воєнного стану.

В другому розділі досліджено та охарактеризовано готель «Hilton Kyiv», його номерний фонд, бізнес-центри, заклади ресторанного господарства, структуру, персонал та екологічний аспект його роботи.

В третьому розділі проаналізовано конкурентну політику готелю «Hilton Kyiv», його конкурентоспроможність та надано пропозиції по оптимізації роботи служби експлуатації номерного фонду.

Ключові слова: готельне господарство, соціальна політика, служба експлуатації номерного фонду, екологічність

ABSTRACT

The qualification work is devoted to the optimization of the operation service of the hotel enterprise's room fund. In the first chapter, the issue of peculiarities of Kyiv hotels, in particular 5-star hotels in the Shevchenkiv district, was revealed, and their activities and social policy during quarantine and martial law were investigated.

In the second chapter, the hotel "Hilton Kyiv", its room stock, business centers, restaurants, structure, staff and environmental aspects of its work are investigated and characterized.

The third section analyzes the competitive policy of the Hilton Kyiv hotel, its competitiveness, and provides suggestions for optimizing the operation of the room service.

Keywords: hotel industry, social policy, housekeeping, environmental friendliness

ЗМІСТ

ВСТУП	7
РОЗДІЛ 1. ГОТЕЛЬНИЙ БІЗНЕС В КИЄВІ: СТАН, ВИКЛИКИ, ПЕРСПЕКТИВИ	9
1.1 Типи та спеціалізація закладів ресторанного господарства.....	9
1.2 Готелі Києва під час карантину та воєнного стану	18
РОЗДІЛ 2. ХАРАКТЕРИСТИКА ГОТЕЛЮ «HILTON KYIV»	26
2.1 Загальні відомості.....	26
2.2 Структура підприємства та персонал.....	32
2.3 Екологічний аспект роботи готелю Хілтон.....	36
РОЗДІЛ 3. ФОРМУВАННЯ КОНКУРЕНТНОЇ ПОЛІТИКИ ГОТЕЛЮ «HILTON KYIV»	39
3.1. Оцінка конкурентоспроможності підприємства.....	39
3.2. Оптимізація служби експлуатації номерного фонду готелю Хілтон.....	42
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ	44
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ІНТЕРНЕТ-РЕСУРСІВ	45
ДОДАТКИ	47

ВСТУП

Актуальність теми оптимізації служби експлуатації номерного фонду є важливою, оскільки вона забезпечує комфорт і задоволення гостей. Оптимізація процесів дозволяє більш ефективно використовувати ресурси, включаючи робочу силу, матеріали та технічне обладнання, що допомагає знизити витрати і підвищити продуктивність персоналу. Впровадження оптимізованих процесів і нових технологій може підвищити якість обслуговування, забезпечити своєчасне і якісне прибирання номерів, що сприятиме задоволенню гостей і покращенню відгуків.

Оптимізація може допомогти виявити та усунути надмірні витрати, зменшити кількість помилок і простоїв, що призводить до економії коштів на експлуатаційні витрати. Використання сучасних технологій, таких як системи управління енергією, автоматизовані системи обліку і управління, допомагають не лише зменшити витрати, але й підвищити екологічну стійкість готелю. Ефективні процеси і чітко визначені стандарти роботи покращення умов праці для персоналу, зменшують стрес і підвищують мотивацію. Також у сучасних умовах швидких змін і непередбачуваних ситуацій (як, наприклад, пандемія COVID-19) готелі повинні мати можливість швидко адаптуватися. Оптимізована служба експлуатації дозволяє більш гнучко реагувати на зміни попиту і нові виклики.

Об'єктом дослідження оптимізації служби експлуатації номерного фонду готельного підприємства є процеси обслуговування номерів, управління персоналом, використання технологій, матеріально-технічне забезпечення, комунікація і взаємодія з іншими відділами, економічна ефективність і стійкість.

Метою дослідження оптимізації служби експлуатації номерного фонду готельного підприємства є вивчення процесів розробки та впровадження ефективних підходів і стратегій для покращення роботи служби експлуатації для забезпечення високої якості обслуговування, зниження витрат, підвищення задоволеності гостей та конкурентоспроможності готелю.

Предметом дослідження оптимізації служби експлуатації номерного фонду є конкретні методи, технології, інструменти та підходи, що використовуються для

покращення ефективності роботи, підвищення якості обслуговування та зниження витрат у процесах управління номерним фондом. Це включає наступні аспекти: методи управління персоналом (оптимізація графіків роботи і розподіл завдань, впровадження систем мотивації і оцінки продуктивності персоналу, проведення тренінгів і підвищення кваліфікації), використання систем управління майном (PMS) для автоматизації процесів, впровадження мобільних додатків для персоналу, застосування програмного забезпечення для моніторингу і управління ресурсами, розробка і впровадження стандартних операційних процедур (SOP), встановлення систем контролю якості та регулярних перевірок, впровадження методів оцінки задоволеності гостей, аналіз витрат на обслуговування номерів і пошук шляхів їх оптимізації, впровадження енергоефективних технологій, управління запасами витратних матеріалів та інвентарю, поліпшення комунікації між службою експлуатації і іншими відділами готелю, впровадження систем зворотного зв'язку від гостей і персоналу, координація дій для забезпечення безперебійної роботи всіх підрозділів готелю, дослідження та впровадження нових технологічних рішень для оптимізації процесів, використання інноваційних методів прибирання і обслуговування номерів, впровадження екологічно чистих і безпечних для здоров'я засобів.

Завдання досліджень:

1. Дослідити особливості роботи готелів Києва в умовах карантину та воєнного стану
2. Проаналізувати роботу служби HSK готелю Hilton Kyiv
3. Знайти способи покращення роботи готелю Hilton Kyiv

Методи досліджень: У процесі дослідження використовувалися методи аналізу і узагальнення отриманих даних.

Апробація результатів досліджень: за матеріалами проведених досліджень опубліковані тези на тему: «Оптимізація служби експлуатації номерного фонду готельного підприємства» у Збірнику Матеріалів XIII Всеукраїнської науково-практичної конференції з міжнародною участю «Інноваційні

технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі», присвяченої 140-річчю НУХТ, 21 травня 2024 р. – К.: НУХТ, 2024 р. – с.162-163.

РОЗДІЛ 1. ГОТЕЛЬНИЙ БІЗНЕС В КИЄВІ: СТАН, ВИКЛИКИ, ПЕРСПЕКТИВИ

1.1 Типи та спеціалізація готельних підприємств

Індустрія гостинності є одним з ключових елементів реального потенціалу індустрії туризму. Сектор послуг поступово відновлює свої темпи зростання, але індустрією гостинності все ще важко керувати, а погіршення політичної та економічної ситуації зменшило кількість вітчизняних та іноземних туристів у 2022 році. Власники готелів хочуть скоротити витрати, оскільки є можливість збільшити кількість гостей, поставивши на перше місце власну безпеку. Перша половина 2022 року характеризувалася різким спадом на ринку нерухомості через нестабільну економічну ситуацію та збройні конфлікти на Сході, Півдні та півночі країни. Вийшовши з кризи після глобальної пандемії, туристична інфраструктура, яка набирала обертів як по всій Україні, так і на її території, пережила значне скорочення числа туристів, які приїжджають в Україну і подорожують по ній.

У березні 2022 року український уряд почав заохочувати компанії до максимально безпечного повернення до роботи. За словами прем'єр-міністра України Дениса Шмигала, від цього залежить військова економіка в умовах війни і перехід країни до перемоги. Готельний бізнес здатний поповнювати державний бюджет, забезпечувати людей робочими місцями і надавати населенню основні товари і послуги за рахунок відновлення роботи і податкових процедур. Це означає, що підприємці виконують соціальну місію зі збереження своїх позицій на туристичному ринку, відкриття та відновлення свого бізнесу і в той же час дотримання стандартів вітчизняної ринкової економіки. Уряд зробив кілька кроків для підтримки бізнесу у воєнний час, особливо у сфері безпеки та туризму. Ці ініціативи в основному передбачають зниження податків.

На сьогоднішній день можна говорити про часткове відновлення ділового туризму. У той же час, слід зазначити, що більшість іноземних туристів прибули в Україну в якості волонтерів, журналістів і представників дипломатичних місій.

Насправді, цільових бізнесменів було значно менше. Однак можна відзначити, що кількість відвідувачів і їх значимість зростає, що дозволяє індустрії гостинності зберігати стабільні позиції на туристичному ринку. Військовий і діловий туризм в даний час є другим за популярністю видом туризму. Ще одним недавнім нововведенням є міжміський туризм. Популярність цього виду туризму зростає через бажання людей змінити місце проживання на кілька днів. Наприклад, унікальні зручності готелю, такі як сауна та невеликий спа-центр, захоплюють місцевих жителів. Ще одна причина-відключення електроенергії. Завдяки наявності генераторів, водопостачання і кухень люди зупиняються в міських готелях, щоб на деякий час відчувати себе комфортно. Що стосується ділового туризму, то він значно скоротився, але все ще існує.

Київ є одним із найважливіших туристичних центрів України з багатою історією та культурою. Тут є велика кількість туристичних атракцій, музеїв, пам'ятників архітектури тощо. Місто має добре розвинуту готельну інфраструктуру, що включає готелі різних категорій, від невеликих гостьових будинків до великих міжнародних мереж. Сезонність в туризмі в Києві визначається переважно культурними та історичними подіями, такими як святкування Дня міста, фестивалі, концерти та інші масові заходи. Клімат Києва визначається помірним континентальним кліматом з прохолодними зимами і теплими літами.

Premier Palace Hotel у Києві — це один з найвідоміших і найпрестижніших готелів столиці України. Він має багату історію, розкішні умови проживання та високу якість обслуговування. Ось основні характеристики та особливості цього готелю:

Розташування: Premier Palace Hotel розташований в центрі Києва на бульварі Тараса Шевченка, що забезпечує зручний доступ до основних визначних місць міста, бізнес-центрів та торгових зон.

Категорія: Готель має п'ять зірок, що свідчить про високий рівень комфорту та обслуговування.

Номерний фонд: 278 номерів

Інтер'єр: Номери оформлені в класичному стилі з елементами розкоші, що створює атмосферу комфорту та вишуканості.

Заклади ресторанного господарства:

Premier Palace Restaurant: Основний ресторан готелю пропонує широкий вибір страв української та міжнародної кухні.

Terrace Restaurant: Ресторан на даху готелю з панорамним видом на місто.

Lobby Lounge & Bar: Затишне місце для відпочинку з великою кількістю напоїв та легких закусок.

Інфраструктура:

• Критий басейн 17 м під скляним куполом (працює цілий рік, температура води +29 ° C)

• Wellness Club зі SPA програмами

• Тренажерний зал фітнес-центр

• Загальний лаунж/вітальня з телевізором

• Ideas Hub центр для розвитку та навчання менеджерів

• Тераса

• Казино

• 7 конференц-залів (526 м²) для 350 чоловік на 2-му поверсі та бізнес центр

• Банкетний зал

• Салон краси

• Сигарна кімната та місця для куріння

• Магазили на території

• Камера схову багажу

• Банкомат

• Приватна парковка

• Представницький поверх

Історичний аспект: Premier Palace Hotel є історичним будинком, він відкритий у 1912 році, що додає йому особливого шарму та статусу. В 2001 році його реставрували і він набув статусу першого п'ятизіркового готелю Києва.

Fairmont Grand Hotel Kyiv — це розкішний п'ятизірковий готель, розташований у центрі Києва, на правому березі Дніпра. Готель відомий своїм елегантним дизайном, високим рівнем сервісу та чудовим розташуванням. Ось основні характеристики та особливості Fairmont Grand Hotel Kyiv:

Загальна інформація

Розташування: Готель розташований на вулиці Набережно-Хрещатицькій, неподалік від Подолу, що є одним з історичних і культурних центрів Києва. Звідси легко дістатися до головних туристичних місць, бізнес-центрів та торгових зон.

Категорія: Fairmont Grand Hotel Kyiv має п'ять зірок, що підтверджує його високий рівень розкоші та обслуговування.

Номерний фонд

Номери: Готель пропонує 258 номерів і апартаментів різних категорій, включаючи стандартні номери, люкси, президентські апартаменти та королівські номери. Усі номери оснащені сучасними зручностями, такими як кондиціонери, безкоштовний Wi-Fi, телевізори з плоским екраном, міні-бари та сейфи.

Інтер'єр: Номери оформлені у вишуканому класичному стилі з використанням розкішних матеріалів та елементів декору, що створює атмосферу елегантності та комфорту.

Ресторани та бари

VOGUE Café: Головний ресторан готелю, де гості можуть насолодитися стравами міжнародної кухні та вишуканими напоями.

Fairmont Lounge: Лаунж-бар з широким вибором коктейлів, напоїв та легких закусок. Ідеальне місце для ділових зустрічей або відпочинку після насиченого дня.

SweetBook Pastry & Library Café: Затишне кафе, де подають свіжу випічку, десерти та ароматну каву.

Додаткові послуги та зручності

Конференц-зали: Готель пропонує кілька конференц-залів і банкетних залів для проведення ділових заходів, конференцій, весіль та інших урочистостей. Усі зали оснащені сучасним аудіо- та відеообладнанням.

СПА та фітнес-центр: У готелі є розкішний СПА-центр, де гості можуть скористатися послугами масажу, сауни, джакузі та фітнес-центру з сучасним обладнанням.

Басейн: Критий басейн з підігрівом, що забезпечує комфортний відпочинок у будь-яку пору року.

Послуги консьєржа: Професійний персонал готовий допомогти з організацією трансферів, екскурсій, бронювання квитків та інших послуг для зручності гостей.

Особливості

Казино SL KYIV – нове ліцензоване казино в Україні. З нашою ставкою на висококласний сервіс та ультра сучасне обладнання, казино перевершить ваші найвищі очікування. SL KYIV пропонує чотирнадцять ігрових столів, включаючи американську рулетку, блекджек та різні варіанти покеру. 50 сучасних гральних автоматів створюють найкращий ігровий досвід у Києві.

Казино SL KYIV розташоване на 1 поверсі готелю Fairmont Grand Hotel Kyiv. Готель Fairmont Grand Hotel Kyiv є ідеальним місцем для ділових людей та мандрівників, і тепер він стане ідеальним місцем для тих, хто шукає кращий казино-досвід у місті.

Послуги:

- Класичні настільні ігри
- Сучасні гральні автомати
- VIP-клуб із приватними ігровими кімнатами
- Спеціальні заходи
- Їжа та напої
- Iqos
- Безкоштовне паркування

Правила відвідування:

- Години роботи: цілодобово, з урахуванням режиму комендантської години
- Вік: 21+ у зв'язку з Програмою Відповідальної Ігри
- Дрес-код: smart casual, без спортивного одягу

- Документ посвідчення особи (паспорт, закордонний паспорт) та індивідуальний номер платника податків

- Вхід безкоштовний

InterContinental Kyiv — це один з найпрестижніших п'ятизіркових готелів у Києві, який пропонує високий рівень комфорту, розкішні умови проживання та відмінний сервіс. Ось основні характеристики та особливості готелю InterContinental Kyiv:

Загальна інформація

Розташування: Готель знаходиться в історичному центрі Києва на вулиці Велика Житомирська, поруч із Софійським собором, Михайлівським Золотоверхим монастирем та Андріївським узвозом. Це забезпечує легкий доступ до основних туристичних визначних місць, культурних об'єктів та ділових центрів.

Категорія: InterContinental Kyiv має п'ять зірок, що свідчить про високий рівень розкоші та сервісу.

Номерний фонд

Номери: Готель пропонує 272 номери, включаючи стандартні номери, люкси та президентські апартаменти. Усі номери оснащені сучасними зручностями, такими як кондиціонери, безкоштовний Wi-Fi, телевізори з плоским екраном, міні-бари та сейфи.

Інтер'єр: Номери оформлені у вишуканому класичному стилі з використанням якісних матеріалів та елементів декору, що створює атмосферу елегантності та комфорту.

Ресторани та бари:

1. Restaurant "Comme Il Faut": Основний ресторан готелю, який пропонує страви французької та української кухні. Вишуканий інтер'єр та високий рівень обслуговування роблять його ідеальним місцем для бізнес-ланчів та романтичних вечерів.

2. Olivera: Ресторан, де подають сніданки у форматі "шведський стіл", а також страви середземноморської кухні протягом дня.

3. b-hush Rooftop Lounge Bar: Бар на даху готелю з панорамним видом на місто, де можна насолодитися авторськими коктейлями та закусками.

4. Lobby Lounge Bar: Затишне місце для відпочинку з широким вибором напоїв та легких закусок.

Додаткові послуги та зручності

Конференц-зали: Готель пропонує кілька конференц-залів і банкетних залів, оснащених сучасним аудіо- та відеообладнанням для проведення ділових заходів, конференцій та урочистостей.

СПА та фітнес-центр: У готелі є розкішний СПА-центр, де гості можуть скористатися послугами масажу, сауни, басейну та фітнес-центру з сучасним обладнанням.

Басейн: Критий басейн з підігрівом, що забезпечує комфортний відпочинок у будь-яку пору року.

Послуги консьєржа: Професійний персонал допоможе з організацією трансферів, екскурсій, бронюванням квитків та інших послуг для зручності гостей.

Готель *Hyatt Regency Kyiv* (раніше відомий як "Хаят Київ") є одним з найпопулярніших і престижних готелів у Києві. Ось докладніша інформація про цей готель:

Загальна інформація:

Розташування: Готель розташований в центрі Києва, на вулиці Алли Тарасової, поруч з Олімпійським стадіоном та Жовтневим Палацом. Це зручне місце, яке забезпечує легкий доступ до основних визначних місць та бізнес-центрів міста.

Номери: Готель пропонує широкий вибір номерів і люксів, які відрізняються розкішним дизайном і вишуканим обладнанням. Усі номери оснащені сучасними зручностями, такими як кондиціонери, безкоштовний Wi-Fi, міні-бари та сейфи.

Ресторани та бари:

Grill Asia: Ресторан з азіатською кухнею, де подають страви з різних країн Азії.

Bar on 8: Бар на восьмому поверсі готелю з прекрасним краєвидом на місто, де можна насолодитися вишуканими напоями та закусками.

Лобі-бар: Місце для відпочинку з широким вибором напоїв та легких закусок.

Додаткові послуги та зручності:

Конференц-зали: Готель має розгорнуту конференц-інфраструктуру зі зручними залами для проведення різних заходів.

СПА-центр і фітнес-зал: Гості можуть скористатися послугами спа-центру, сауни, масажу та фітнес-залу для підтримання форми та відпочинку.

Бізнес-центр: Для комфортного перебування бізнес-подорожуючих доступні послуги бізнес-центру.

Таблиця 1.1 - Аналіз цінової політики готелів Києва.

Готель	Одномісний	King	Twin	Люкс
Hilton Kyiv	-	14,338	13,917	27,373
Premier Palace Hotel Kyiv	6,831	8,269	8,269	20,938
InterContinental Kyiv	-	12,752	-	34,554
Fairmont Grand Hotel Kyiv	-	12,296	12,296	21,200
Хаят Редженси	-	13,144	13,144	19,504
Opera Hotel Kyiv	5,498	7,189	-	27,735

Джерело: [1,2,3,4,5,6,7,8]

Проаналізувавши цю таблицю, я можна зробити деякі висновки. По-перше ціни в готелі вищі ніж у конкурентів. По-друге в Хілтоні присутні всі категорії номерів, які використовуються в готелі цієї категорії, але відсутні номери нижчого цінового сегменту, як в Premier Palace Hotel або Opera Hotel Kyiv. Проте, Хілтон надає більше послуг, тому вища ціна виправдана.

Таблиця 1.2. Порівняння номерного фонду готелів Києва

Назва	Кількість місць
Premier Palace Hotel Kyiv	374
InterContinental Kyiv	272
Hilton Kyiv	262
Fairmont Grand Hotel Kyiv	258

Хаят Редженси	198
Opera Hotel Kyiv	136

Джерело: [1,2,3,4,5,6,7,8]

Найбільшим за номерним фондом готелем є Premier Palace Hotel Kyiv, а найменшим - Opera Hotel Kyiv

Таблиця 1.3. Порівняння фінансових результатів діяльності готелів Києва за 2022-2023 роки

Назва готелю	Чистий дохід від реалізації продукції		Собівартість реалізованої продукції		Валовий прибуток	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Premier Palace Hotel Kyiv	143 930	143 263	109 812	118 456	34 118	24 807
InterContinental Kyiv	5 921	2 827	5 895	2 790	26	37
Fairmont Grand Hotel Kyiv	82 604	130 588	64 870	81 232	17 734	49 356
Хаят Редженси	473 729	939 828	454 572	904 216	19 157	35 612
Opera Hotel Kyiv	74 677	89 490	68 786	74 754	5 891	14 736

Джерело: [9,10,11,12,13]

1.2. Соціальна політика готелів Києва підчас карантину та воєнного стану

Згідно з даними World Travel & Tourism Council, кількість робочих місць, які опинились під загрозою внаслідок пандемії COVID-19, може сягнути 75 млн. В Європі під загрозою до 10 млн робочих місць у сфері подорожей та туризму, це втрати у розмірі майже 552 млрд доларів (рис. 1.1). В Україні втрати оцінюються у 0,5 млн робочих місць[14].

З метою оцінки впливу епідемії Covid-19 на сектор послуг тимчасового розміщення в Україні експерти Vertex Hotel Group та Colliers International (Україна) провели анкетування ринку готельної нерухомості України. Опитування проводилось 20-21 березня 2020 року, у ньому взяли участь 205 представників готельного бізнесу зі всіх регіонів України.

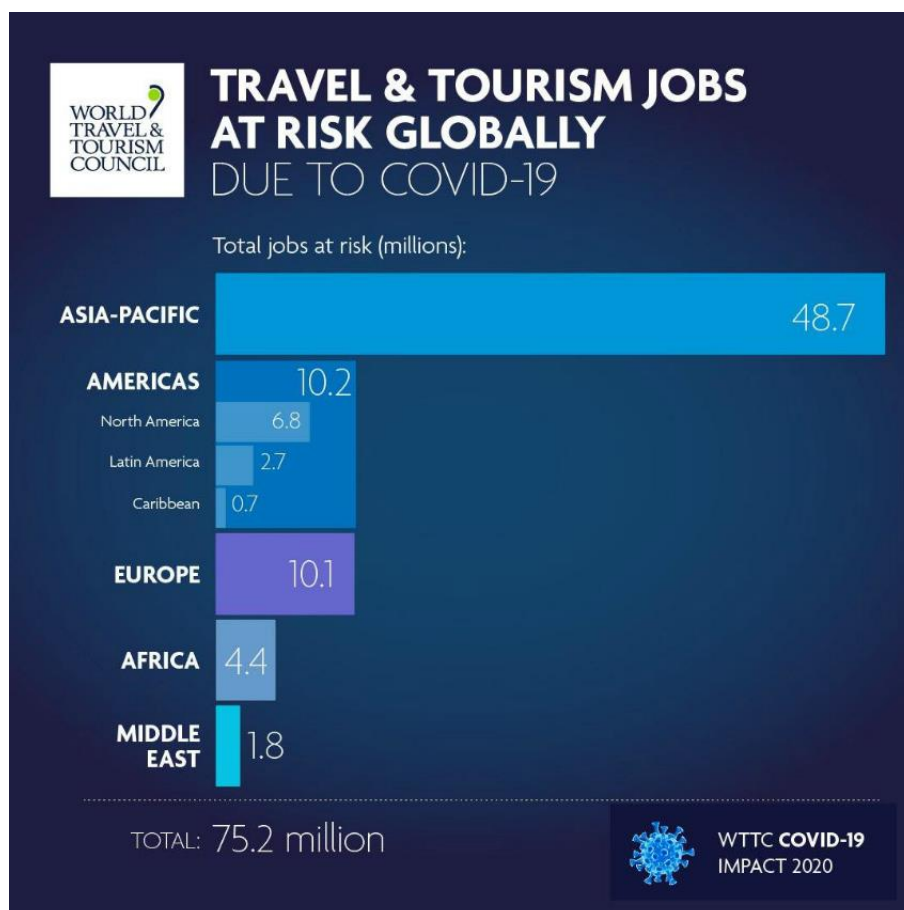


Рис. 1.1. Кількість робочих місць, які опинились під загрозою

Джерело: [14]

Переважна більшість (96%) опитаних констатувала різке зниження попиту, починаючи з 13 березня 2020 року. Карантин та припинення міжнародного та внутрішнього пасажирського сполучення привели до суттєвого зниження заповнюваності готелів. Як наслідок — 85% всіх опитуваних респондентів або вже закрили свій заклад, або готуються до закриття чи думають над цим. «Серед опитуваних представників 5-ти зіркових готелів — 42% зазначили, що не планують закривати заклад за жодних умов», — повідомили у Colliers International (Україна) (рис. 1.2).



Рис. 1.2. Ставлення щодо закриття готелю

Джерело: [14].

Між тим вже призупинили роботу два п'ятизіркових готелі InterContinental Kyiv та Fairmont Grand Hotel Kyiv. Інші поки тримаються. Директор з продажів готелю «Опера» Катерина Луценко повідомила Property Times, що незважаючи на невелику кількість постояльців, поки не планують припинити роботу. «Є іноземці, є співгромадяни. У зв'язку із карантинном ми припинили обслуговування гостей в ресторани, лобі барі та спа-салоні, посилили мери безпеки. Харчування організовано виключно рум-сервіс», — розповіла Луценко.

Як повідомили в Radisson Hotel Group, вже закриті Park inn, Radisson Blu Kyiv Podil. Сьогодні призупиняє роботу на час карантину готель на Ярвалу.

Карантин вже продовжено до 24 квітня. Згідно опитуванню від Colliers International (Україна) та Vertex Hotel Group, збитки від карантину з 13 березня та до 3 квітня 2020 року оцінюються в значні суми: 40% представників п'ятизіркових

готелів називали втрати від 3 млн грн, 10% — понад 8 млн грн. Більше половини (60%) представників 4-х та 3-х зіркових готелів оцінюють економічні втрати від 500 тис грн до 3 млн грн, 70% респондентів, що представляють готелі інших класів, оцінюють втрати до 500 тис грн. (рис.1.3).



Рис 1.3. Оцінка розміру економічних витрат

Джерело: [14]

Майже 30% опитуваних представників готелів з номерним фондом понад 100 номерів зазначають, що змушені будуть скоротити від 50 до 150 співробітників, 45% зазначили, що скоротять до 10 робочих місць. Більше половини (61%) представників готелів з номерним фондом до 50 номерів планують скоротити до 10 робочих місць, ще 30% респондентів зазначили, що скоротять від 10 до 50 співробітників

Понад 77% опитуваних представників 5-ти зіркових готелів відзначають, що вже будують стратегії виходу з кризи по завершенню епідемії. Представники найвищого класу готелів в якості стратегій переважно зазначають вихід на нові ринки та впровадження нових послуг.

Майже половина (49%) опитуваних, що представляють 4-х та 3-х зіркові готелі, ще не мають сформованого action-плану з стратегіями виходу із кризи. Інша половина обирає задля виходу з кризи впровадження більше інноваційних технологій та нових послуг. 41% представників готелів, що мають 2 зірки чи менше також не мають або ще працюють над своїми стратегіями виходу з кризи. Інші —

вже визначились: впроваджуватимуть нові послуги, інноваційні технології чи виходитимуть на нові ринки, задля того, щоб лишитись конкурентноздатним гравцем.

Готель Premier Palace не зупиняв роботу і надавав можливість бронювання номерів, однак зачинив всі місця можливого громадського скупчення. В готелі кілька номерів відвели для ізолювання хворих людей.

У готелі Hyatt також можна було забронювати номер на час карантину та були зачинені бари і ресторани. Також можна було безкоштовно скасовувати бронювання і зберегти бали для знижок до 31 травня.

Hilton Kyiv підчас карантину не працював та дозволяв безкоштовно скасувати бронювання, яке було зроблено на період до 30 червня 2020 року.

Питання соціальної відповідальності вітчизняного бізнесу завжди було актуальним для України і визначалося в основному поодинокими випадками підтримки благодійності окремими групами компаній, як правило, це середні або великі підприємства. Однак в останні роки ця тенденція набула все більшого значення і охоплює більшість вітчизняних підприємств, особливо готельний і ресторанний сектор.

Так, за даними HoReCaresearch, з початку повномасштабної війни наприкінці 2022 року близько 5% українських ресторанних компаній були змушені згорнути свою діяльність і 60% кваліфікованих працівників були звільнені [15]. Однак у період з 2022 по 2025 рік ситуація в регіоні, віддаленому від зони бойових дій, почала демонструвати деяку позитивну динаміку.

Підчас війни готель Premier Palace Hotel у місті Київ загалом надав допомогу на суму понад 2,69 млн грн. (рис. 1.4). Ось деякі статті витрат з них: 123 тис. грн було витрачено на придбання харчування, засобів гігієни, одягу для ДСНС, ТРО, НГУ, Нацполіції. Співробітники готелю, які пішли служити в ЗСУ, мали потреби у спорядженні. На це було виділено 62 тис. грн. На медичні заклади Києва було спрямовано 212 тис. грн.

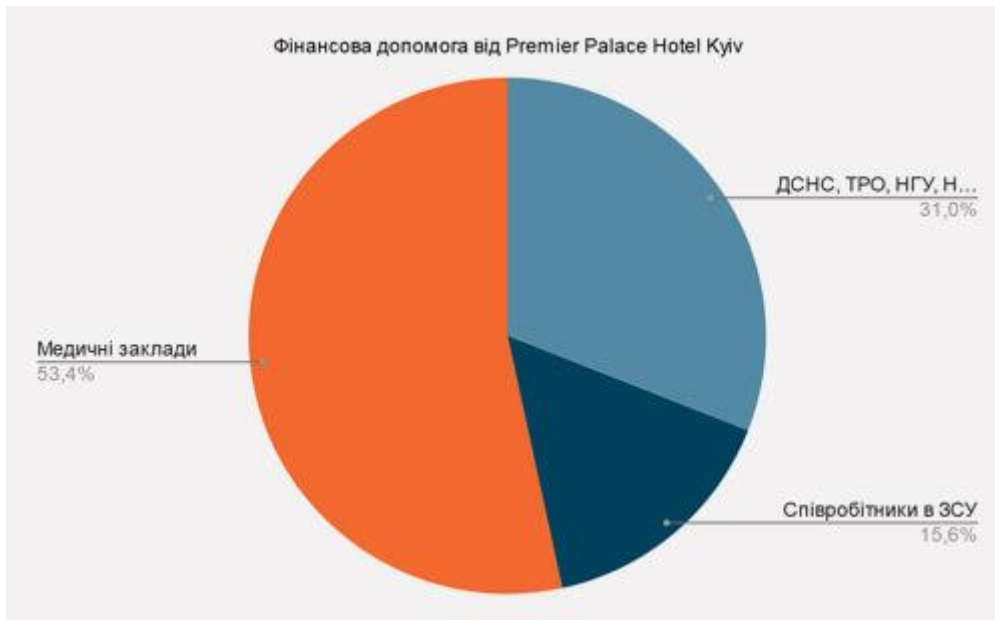


Рис.1.4. Фінансова допомога від Premier Palace Hotel Kyiv

Джерело: [15]

Весь час війни готель President Hotel Kyiv бере участь у волонтерській діяльності. В його приміщенні разом із Товариством Червоного Христа України був організований пункт приймання допомоги. Компанія Vertex Hotel Group також займається харчування людей, які цього потребують. На регулярній основі надається допомога лікарням.

Важливим внеском у процес соціальної відповідальності готельного бізнесу та формування волонтерських центрів є програма співпраці з ресторанными закладами ресторанної індустрії GlobalCentralkitchen [16]. Понад 500 місцевих ресторанів та інших готельних закладів по всій Україні взяли участь у цій кампанії у співпраці з міжнародними гуманітарними організаціями. Подібні ініціативи, які забезпечують підтримку за допомогою формування гуманних продуктових наборів, а також взаємодії з місцевими підприємствами готельної та ресторанної індустрії для задоволення потребу харчуванні вразливих верств населення у воєнний час, є першими випадками за період діяльності організації. Такі ініціативи сприяли формуванню міцного гуманітарного тилу та активній співпраці соціального сектору та українського бізнесу в нових умовах діяльності.

У процесі аналізу діяльності готельних підприємств країни помічено, що встановлені зовнішні фактори найбільшою мірою вплинули на засоби тимчасового

розміщення, залежно від впливу зовнішніх умов діяльності, в основному викликаних посиленням повномасштабних військових дій. Отже, протягом перших кількох місяців готельний ринок фактично завмер. Тонкощі діяльності цих підприємств полягали у визначенні політики їх розташування і самого закладу. Тобто, в процесі аналізу східних, південних і центральних регіонів рівень скасування бронювань в перший період війни досяга в від 85 до 98%, і попит на таке тимчасове житло активно зростає, на відміну від західних регіонів далеко від зони бойових дій. Але ключовою умовою в цьому процесі була соціальна відповідальність бізнесу. Таким чином, більшість готельних компаній надавали послуги тимчасово переміщеним особам безкоштовно, зафіксованими тарифами або на інших умовах.

В цілому, особливість функціонування вітчизняних закладів гостинності у воєнний час полягає в наступних умовах діяльності:

- Активна соціальна спрямованість діяльності установи на задоволення гуманітарних потреб країни;
- Постійне або тимчасове співробітництво з різними благодійними фондами та волонтерськими організаціями;
- Адаптація до нових умов роботи установ, які не припинили свою діяльність, таких як перебоїв подачі електроенергії, постійні повітряні тривоги, інфляція, порушення логістичних маршрутів і нестача кваліфікованого персоналу;
- Формуємо нові бізнес-стратегії та оновлюємо існуючі бізнес-стратегії;
- Оновлення політики в таких сферах, як соціальна відповідальність бізнесу.

Тобто деталі бізнесу готелів і ресторанів, а також соціальна спрямованість на задоволення гуманітарних потреб країни відкрили новий етапу розвитку ділової та соціальної взаємодії в надзвичайних ситуаціях. У цей період, завдяки активізації всіх наявних ресурсів, вдалося сформувати потужний тиловий фронт, який зміг позитивно сприяти стабілізації напруженої ситуації в країні, формуванню нового економічного середовища, що визначає переваги і недоліки кожного підприємства сфери гостинності і визначає напрямки розвитку. Розвиток цього сектору як на національному, так і на глобальному рівнях. Виходить, що тонкощі соціальної

відповідальності української готельної та ресторанної індустрії криються в індивідуальних можливостях підприємства, що визначаються політикою закладу і спрямовані на активізацію всіх наявних ресурсів, активну співпрацю з різними організаціями. Вона надає гуманітарну допомогу вразливим верствам населення і полегшує умови для визначення ефективності підприємств в нових умовах роботи.

У Києві є кілька перспективних напрямів розвитку для готельного бізнесу, особливо з урахуванням його потенціалу як культурного та бізнес-центру. Ось деякі з них:

Відновлення стану готельної галузі до довоєнного стану. Зростання кількості туристів та бізнес-подорожуючих після закінчення війни буде вимагати додаткових готельних номерів. Відкриття старих та будівництво нових готелів може задовольнити цей попит.

Розвиток інфраструктури для бізнес-туризму, зокрема, розвиток конференц-центрів та залів для проведення більшої кількості бізнес-заходів може зробити Київ більш привабливим для організації конференцій, зустрічей та виставок.

Поява більшої кількості спеціалізованих готелів, розвиток вже існуючих спеціалізованих готелів, наприклад, готелів для довготривалого перебування, екологічно чистих готелів або готелів для медичного туризму, може забезпечити додаткові можливості для ринку.

Збільшення обсягу послуг: Розширення переліку послуг готелів, таких як спа-центри, фітнес-зали, ресторани та інші розважальні заклади, може привернути більше клієнтів та забезпечити додатковий дохід.

Вдосконалення технологічних рішень: Впровадження нових технологічних рішень для полегшення бронювання, обслуговування гостей та управління готелем може підвищити ефективність та конкурентоспроможність готелів.

Сталінг з охорони довкілля: Зростання екологічної свідомості може призвести до збільшення попиту на екологічно чисті готелі та зелені ініціативи, такі як зменшення використання пластику та впровадження енергоефективних технологій.

Розвиток готельного бізнесу на підтримку місцевої культури: Проведення тематичних екскурсій, гастрономічних заходів та інших активностей, які сприяють підтримці та просуванню місцевої культури, може залучити більше туристів та створити унікальний досвід для гостей.

РОЗДІЛ 2. ХАРАКТЕРИСТИКА ГОТЕЛЮ «HILTON KYIV»

2.1. Загальні відомості

Hilton Hotels & Resorts є однією з найбільш відомих міжнародних готельних мереж. Ось характеристика готелю Hilton Kyiv:

- Юридична назва та назва готельного підприємства: Представництво "ХІЛТОН ВОРЛДВАЙД МЕНЕДЖ БРАНЧКО ЛІМІТЕД", Hilton Kyiv

- Місце розташування: Вулиця Тараса Шевченка, 30, Київ, 01030, Україна

- Юридична адреса: Вулиця Тараса Шевченка, 30, Київ, 01030, Україна

- Тип засобу розміщення: Готель

- Категорія: Люкс або п'ять зірок

Форма власності: Приватна

Організаційно-правова форма діяльності: Приватне підприємство



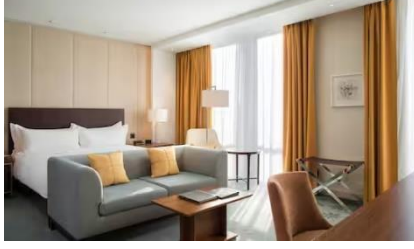



Місткість: 262






Поверховість: 26 поверхів, 22 з яких доступні для заселення

Контингент споживачів: Зазвичай спрямований на бізнесменів, туристів та інших клієнтів, які цінують комфорт та якість обслуговування.

Режим роботи: цілодобово.

Табл. 2.1. Категорії номерів:

Категорія	Кількість	Зовнішній вигляд
King Guest Room	123	
King Deluxe Room	30	
King Executive Room With Lounge Access	19	
King Panoramic View Corner Room	8	
Twin Guest Room	44	
Twin Executive Room With Lounge Access	7	

King Executive Premium Room With Lounge Access	17	
King One Bedroom Suite With Lounge Access	8	
King Terrace Suite With Garden View	2	
Presidential Suite With Panoramic View	1	
King Accessible Guest Room	3	

Джерело: [1]

Інформація про Конференц-зали та зали для проведення подій в готелі Hilton Київ наведено в табл. 2.2

Табл. 2.2. Конференц-зали та зали для проведення подій

Назва	Площа	Banquet	Conference	Square	Reception	School Room	Theatre	U-Shape
Dallas Grand Ballroom	396	250	68	100	500	270	500	82
Dallas Ballroom 1	188	120	42	64	150	120	220	52
Dallas Ballroom 2	188	120	42	64	150	120	220	52
San Francisco Meeting Room	120	40	46	52	85	76	180	50
Istanbul Meeting room	115	60	40	50	85	100	108	46
Amsterdam Meeting room 1	78	18	18	0	0	0	0	0
New York Meeting Room	65	34	32	40	60	50	80	36
San Francisco Meeting room 1	57	18	22	23	40	30	60	23
Istanbul Meeting room 1	55	20	14	20	30	24	40	16
Amsterdam Meeting room 2	37	12	12	18	25	23	40	15
Istanbul Meeting room 2	35	12	12	16	25	21	40	14
New York Meeting room 1	33	12	12	20	25	20	32	18
New York Meeting room 2	33	12	12	20	25	20	32	18
San Francisco Meeting room 2	29	10	12	14	20	18	36	14
San Francisco Meeting room 3	29	10	12	14	20	18	36	14
Munich Meeting room	26	12	12	12	15	15	26	12
Istanbul Meeting room 3	25	12	12	12	15	15	26	12

Джерело: [1]

Заклади ресторанного господарства в готелі Hilton Київ [1]:

1. H Terrace – Часи роботи: Пн-Пт: 6:30–12:00; Часи роботи: Сб-Нд: 7:00–12:00; Місткість: 24 місць.
2. Lobby Bar - Часи роботи: Пн-Нд: 7:00– 11:00; Місткість: 18 місць.
3. The H Bar - Часи роботи: Пн-Нд: 5:00– 13:00; Місткість: 52 місць.
4. The Park Kitchen - Часи роботи: Пн-Пт: 6:30– 12:00; Часи роботи: Сб-Нд: 7:00–12:00; Місткість: 124 місць.

Табл. 2.3. SWOT-аналіз готелю Hilton Kyiv

S – Сильні сторони	W – Слабкі сторони
<ol style="list-style-type: none"> 1. Великий досвід та широка сфера бізнесу. 2. Ефективні схеми утримання клієнтів. 3. Високий рівень обслуговування за рахунок технологічної інтеграції. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Відсутність гнучкості через великі розміри
O – Можливості	T – Загрози
<ol style="list-style-type: none"> 1. Подальше розширення на українському ринку. 2. Зосередження уваги на наукових дослідженнях та розробках. 3. Створення присутності в бюджетному секторі готельного середнього ринку. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Загроза політичної нестабільності 2. Несприятливі зміни макроекономічного клімату. 3. Втрата кваліфікованих кадрів

Джерело: розроблено автором

SWOT-аналіз готелю Hilton Kyiv демонструє наступне:

Сильні сторони (Strengths):

Великий досвід та широка сфера бізнесу: Hilton Kyiv має значний досвід у готельній галузі та широкий спектр послуг для різних видів клієнтів.

Ефективні схеми утримання клієнтів: Готель успішно утримує своїх клієнтів через програми лояльності та персоналізоване обслуговування.

Високий рівень обслуговування за рахунок технологічної інтеграції: Hilton Kyiv використовує сучасні технології для поліпшення обслуговування гостей та оптимізації управління готелем.

Слабкі сторони (Weaknesses):

Відсутність гнучкості через великі розміри: Великі розміри готелю можуть призводити до бюрократії та повільного прийняття рішень, що може обмежувати гнучкість у вирішенні проблем та впровадженні інновацій.

З урахуванням цих факторів, Hilton Kyiv може використовувати свої сильні сторони для максимізації можливостей та мінімізації впливу слабких сторін,

шляхом впровадження стратегій, спрямованих на покращення гнучкості та реагування на зміни у готельній галузі.

Можливості (Opportunities):

Подальше розширення на українському ринку: Готель може розширити свою присутність на українському ринку шляхом відкриття нових готелів у інших містах або введення нових брендів.

Зосередження уваги на наукових досліджах та розробках: Розвиток інноваційних технологій та підходів у готельній справі може допомогти готелю залучати нових клієнтів та підвищувати рівень обслуговування.

Створення присутності в бюджетному секторі готельного середнього ринку: Розширення аудиторії шляхом введення готелів з меншими цінами може допомогти готелю привернути нових клієнтів та збільшити дохід.

Загрози (Threats):

Загроза політичної нестабільності: Політичні конфлікти та нестабільність можуть негативно вплинути на туристичну індустрію та кількість відвідувачів готелю.

Несприятливі зміни макроекономічного клімату: Економічні кризи або зміни валютних курсів можуть призвести до зниження платоспроможності клієнтів та зменшення попиту на готельні послуги.

Втрата кваліфікованих кадрів: Конкуренція на ринку праці та втрата кваліфікованих співробітників можуть вплинути на якість обслуговування та репутацію готелю.

Для зменшення впливу загроз та максимізації можливостей, готель Hilton Київ може розглянути можливість диверсифікації своїх послуг, посилення маркетингових заходів та збільшення фокусу на клієнтському сервісі та інноваціях.

2.2 Структура підприємства та персонал

Служби готелю Hilton Kyiv включають: Служба прийому та розміщення, експлуатації номерного фонду готельного підприємства (Housekeeping), рекреаційна служба, служба безпеки, служба ресторанного господарства, адміністративна служба, технічна служба

Служба прийому та розміщення в готелі Hilton Kyiv зазвичай надає високий рівень обслуговування та забезпечує комфортне перебування для гостей. Основною задачею служби прийому та розміщення є реєстрація гостей при вході до готелю та надання необхідної інформації про послуги та умови проживання. При виїзді з готелю служба прийому та розміщення забезпечує швидкий та зручний процес виїзду, включаючи розрахунок за проживання та надання рахунку. Служба прийому та розміщення допомагає гостям обрати та забронювати номер, надає індивідуальний ключ-карту та забезпечує необхідні додаткові послуги. Консьєрж надає інформацію про місцеві визначні місця, ресторани, театри та інші розважальні заклади, а також допомагає з організацією екскурсій та трансферів. Частиною служби прийому та розміщення є служба Room service, яка надає гостям доступні послуги в номер, такі як доставка їжі та напоїв з ресторанних закладів готелю або замовленої в магазині чи закладі ресторанного господарства поза готелю, доставка кореспонденції, додаткової білизни, туалетних засобів тощо. Room service тісно співпрацює з персоналом ресторанного господарства. Служба прийому та розміщення співпрацює з службою охорони для забезпечення безпеки гостей, зокрема за контроль доступу до готелю та моніторинг безпеки на вестибюлі готелю та в конференц-залах готелю. Головна мета служби прийому та розміщення - це забезпечення задоволення потреб та очікувань гостей, надання високоякісного сервісу та створення приємної атмосфери для відпочинку та роботи.

Завдання служба Housekeeping у забезпеченні чистоти, порядку та комфорту для гостей під час їх перебування. Служба Housekeeping забезпечує щоденне прибирання номерів, включаючи зміну постільної білизни, рушників та ванних приладдя, пилососіння підлоги, волосся та миття підлоги, видалення сміття та інші

прибиральні процедури. Крім того, служба Housekeeping відповідає за підтримку чистоти та порядку в громадських зонах готелю, таких як холи, лобі, ресторани, коридори, ліфти та інші загальнодоступні приміщення. У деяких випадках служба Housekeeping може надавати додаткові послуги, такі як доставка додаткових речей (наприклад, додаткових рушників або косметичних засобів). Додаткові послуги, що надає служба експлуатації номерного фонду готельного підприємства - хімчистка, прасування одягу та чищення взуття. Служба Housekeeping має дві пральні. Пральня для готельної білизни стирає, прасує та проводить хімчистку білизни з номерів, ресторану, Спа. Пральня для персоналу стирає, прасує та проводить хімчистку уніформи персоналу та ганчір'я покоївок.

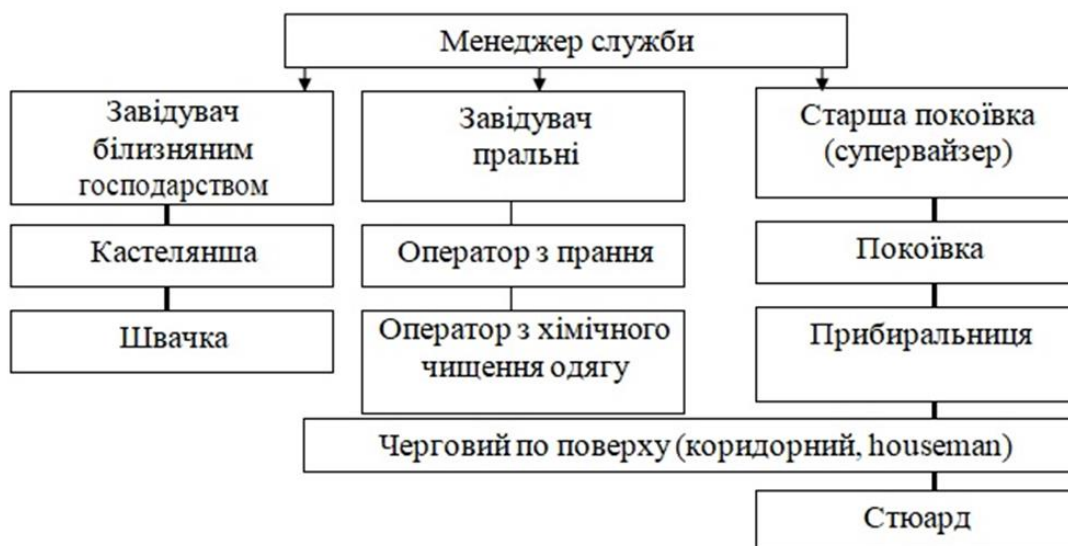


Рис.2.1 Організаційна структуру служби експлуатації номерного фонду та обслуговування

Джерело: [1]

Рекреаційна служба надає послуги Фітнес-центру, Спа-центру та басейну. У спа-центрі готелю є басейн, гідромасажна ванна, сауна та цілодобовий тренажерний зал. Спа-центр пропонує процедури для обличчя, що підвищують вироблення колагену, поживні обгортання, скраби для всього тіла та різні масажі, що розслабляють. Гості можуть насолодитися банними ритуалами та лікувальним купанням у хаммамі. Гості можуть використати сучасно обладнаний фітнес-центр з тренажерним залом, кардіо-апаратурою та іншими засобами для фізичних вправ для підтримки свого здоров'я та фізичної форми.

Служба безпеки готелю ділиться на три відділи. Перший відділ слідкує за лоббі та поверхами. Другий слідкує за камерами в виробничих приміщеннях та входом для персоналу, перевіряють пропуски та іноді роблять вибіркові перевірки. Третій відділ знаходиться на паркінгу, слідкує за транспортом гостей та керує шлагбаумом.

Служба ресторанного господарства готелю Hilton Kyiv забезпечує гостям високоякісне харчування та обслуговування у закладах ресторанного господарства готелю. В готелі 4 ЗРГ: H Terrace, Lobby Bar, The H Bar та The Park Kitchen. Служба ресторанного господарства організовує різноманітні заходи, включаючи банкети, конференції, вечірки та інші події, які вимагають харчування та обслуговування. Також служба ресторанного господарства надає консультації щодо вибору вина та інших напоїв, які ідеально підходять до страв індивідуальних гостей чи заходів.

Адміністративна служба у готелі Hilton Kyiv відіграє ключову роль у забезпеченні ефективного та безперервного функціонування готелю. Адміністративна служба веде облік стану кожного номера, включаючи чистоту, наявність необхідного обладнання та засобів гігієни, координує роботу інших відділів готелю, для забезпечення безперебійного обслуговування гостей та відповідає за ефективне використання ресурсів, таких як персонал, обладнання та матеріали, для оптимізації роботи готелю, облік бронювань, витрат, оплати послуг та іншу звітність, яка стосується фінансової діяльності готелю.

Технічна служба забезпечує надійну роботу і підтримку технічного обладнання та інфраструктури готелю. Технічна служба відповідає за обслуговування та ремонт різноманітного технічного обладнання у готелі, включаючи системи опалення, кондиціонування повітря, вентиляції, пожежної сигналізації, системи безпеки та інше. Вона також забезпечує стабільну роботу електричних систем, включаючи освітлення, розетки, електричні панелі та інші електронаглядно-технічні пристрої, відповідає за надійну роботу систем водопостачання та каналізації у готелі, включаючи трубопроводи, кранів та сантехнічне обладнання, забезпечує технічну підтримку гостьових номерів, включаючи ремонт та обслуговування технічних систем у номерах, таких як

кондиціонери, телевізори, телефони та інше. Технічна служба має велике значення для забезпечення пожежної безпеки у готелі, включаючи регулярну перевірку та обслуговування пожежних систем та пристроїв, а також проведення тренувань з евакуації.

2.3. Екологічний аспект роботи готелю Хілтон

Екологічний аспект роботи готелю Hilton Kyiv є важливою складовою його стратегії сталого розвитку. Готель прагне мінімізувати негативний вплив на навколишнє середовище та впроваджує різноманітні ініціативи та заходи для досягнення цієї мети. Ось деякі з них:

- **Енергоефективність:** Застосування енергоефективних технологій та практик для зменшення споживання енергії, таких як LED-освітлення, енергоефективні кондиціонери та оптимізація систем опалення та охолодження.

- **Управління водними ресурсами:** Зменшення водоспоживання за допомогою ефективних систем збору та повторного використання води, а також встановлення економних сантехнічних пристроїв.

- **Управління відходами:** Сортування та переробка відходів для зменшення кількості сміття, яке потрапляє на сміттєзвалище. Покоївки збирають пластикові пляшки та інший пластик, який складають в контейнери для пластику на поверхах, які потім відвозяться на задній двір готелю та викидається в контейнери для переробки, де пластик забирають на переробку.

- **Зелені ініціативи:** Впровадження зелених практик, таких як використання екологічно чистих матеріалів у будівництві та обслуговуванні готелю, а також пропаганда усвідомленого споживання серед гостей та персоналу. Наприклад, заклад повністю відмовився від пластмасових стаканчиків та замінив їх на паперові.

- **Використання більш екологічно безпечних та серйозний контроль за використанням агресивних миючих засобів.**

В пральні використовують засоби фірми Deprit та Diversey. Засоби фірми *Deprit* діляться на 6 видів [17]:

1. Червоний – лужний, видаляє плями від крові, білків, залишків їжі та пігменти.

2. Зелений – нейтральний, видаляє плями від фарби, жиру, олії, вакси, косметики, чорнила, клею.

3. Синій - кислотний, видаляє плями танінів: сік, вино, кава, чай, кола та медикаменти.

4. Білий — комбінація з розчинників, що не містять ПАР, видаляє плями від жиру, масла, клею, жуйки, вакси.

5. Жовтий – кислотний, видаляє плями від іржі та металевих оксидів, мазей, що містять метали, а також застарілі плями від крові.

6. Фіолетовий - лужний, видаляє плями від чорнила, пігментних барвників, а також забарвлення.

Засоби фірми *Diversey* [18,19]:

1. Слах Alfa - як правило, застосовується у поєднанні з миючими засобами, творцями лужного середовища. У такому поєднанні відмінно видаляються та розчиняються жирні та масляні забруднення середовища, що особливо важливо при пранні сильно забруднених виробів, наприклад, робочого одягу та кухонної білизни з бавовняних та змішаних тканин.

2. Слах Deosoft Breeze conc - пом'якшувач для тканини з технологією нейтралізації неприємних запахів і призначений для застосування в комерційних пральнях та пральнях на підприємствах. Засіб може застосовуватися для більшості типів тканини та дозується вручну або через дозуюче обладнання.

3. Слах 200 color - акселератор прання на основі неіонних ПАР. Засіб ефективний для боротьби з жировими/олійними забрудненнями. При видаленні з тканини жирові та масляні забруднення розчиняються засобом Слах 200 color, що запобігає повторному осадженню забруднень.

4. Слах Нуро conc - концентрований низькотемпературний відбілювач на основі гіпохлориту натрію, призначеним для прання білої білизни, незабарвлених тканин або стійкої до відбілювання білизни. Застосовується видалення (шляхом відбілювання) залишкових плям на білизну.

5. Слах Personril - професійний відбілювач для прання всіх видів тканини, за винятком вовняних та нейлонових (поліамідних) виробів.

6. Clax Build forte - рідкий засіб на основі суміші лугів та комплексоутворюючих речовин. Призначений для застосування у твердій воді (>250 ppm).

Покоївки використовують такі миючі засоби [20]:

1. R1 – для туалету
2. R2 – для ванної
3. R3 - пил, стіни
4. R4 - поліроль
5. R5 - освіжувач
6. R7 - крем для складних забруднень
7. R9 – генеральне прибирання ванна
8. D10 - дезинфектор
9. Good sense Breakdown
10. Klindex Stone Soap
11. Taski Jantec Best
12. Taski Tapi Shampoo
13. Attack Plus
14. Oxivir
15. Oxivir Excel Foam
16. Inbox
17. Suma Calc D5/Rapid
18. Optimal Pro
19. Cif Professional
20. Glutoclean

Засоби Diversey екологічно чисті і довговічні. бо в процесі виготовлення використовуються технології, які дозволяють економити воду і електроенергію, а також склад безпечний для здоров'я людини і не містить шкідливих речовин, які викликають алергію.

РОЗДІЛ 3. ФОРМУВАННЯ КОНКУРЕНТНОЇ ПОЛІТИКИ

ГОТЕЛЮ «HILTON KYIV»

3.1. Оцінка конкурентоспроможності підприємства

Оцінка конкурентоспроможності підприємства, зокрема готелю, є складним завданням, яке включає аналіз багатьох факторів. Проблема оцінки конкурентоспроможності готелю може виникати через кілька основних аспектів [21]:

1. Багатофакторність: Конкурентоспроможність залежить від безлічі чинників, таких як якість обслуговування, ціни, репутація, місцезнаходження, технологічний рівень, маркетинг та інновації. Визначення вагомості кожного з цих чинників може бути складним завданням.

2. Динамічність ринку: Ринок готельних послуг постійно змінюється, з'являються нові конкуренти, змінюються вподобання клієнтів, технології та економічні умови. Це ускладнює довгострокове прогнозування конкурентоспроможності.

3. Суб'єктивність оцінки: Багато аспектів конкурентоспроможності важко виміряти об'єктивно. Наприклад, оцінка якості обслуговування або рівня задоволеності клієнтів може бути суб'єктивною та змінюватися в залежності від методів збору даних та аналізу.

4. Доступність даних: Не завжди є можливість отримати повні та достовірні дані про конкурентів. Це може ускладнити проведення порівняльного аналізу та оцінку реальної позиції готелю на ринку.

5. Вплив зовнішніх факторів: Політична та економічна ситуація, зміни законодавства, екологічні фактори та інші зовнішні умови можуть значно впливати на конкурентоспроможність готелю. Врахування всіх цих чинників у моделі оцінки є складним завданням.

6. Технологічні зміни: Швидкий розвиток технологій та їх впровадження у готельну індустрію може призводити до змін у конкурентному середовищі. Готелі, які швидко адаптуються до нових технологій, можуть отримати конкурентну перевагу.

Для подолання цих проблем необхідно використовувати комплексний підхід, який включає:

- Використання різних методів оцінки та аналізу.
- Регулярний моніторинг ринку та конкурентного середовища.
- Залучення експертів та використання спеціалізованих програмних засобів

для аналізу даних.

- Постійне вдосконалення власних послуг та процесів управління для підвищення конкурентоспроможності.

Оцінка необхідна підприємству для здійснення ряду заходів, як:

- Розробка основних напрямків по створенню і розвитку затребуваних товарів і послуг;

- Оцінка перспектив продажів окремих видів товарів і послуг;

- Ціноутворення на продукцію і т. д.

У готельному бізнесі кожен конкурент може мати певні конкурентні переваги. Щоб провести порівняльний аналіз готельної діяльності досліджуваного готелю та конкурентів необхідно вибрати кількісні та якісні показники які характеризують підприємство і є вирішальними при виборі послуг споживачами даного конкретного готельного комплексу. До таких критеріїв відносяться, в першу чергу: ціна номера, категорія засобу розміщення, місце розташування об'єкта, наявність додаткових послуг, якість наданих послуг, імідж і т.д.

Табл. 3.1. Аналіз відгуків гостей готелю Hilton Kyiv

Категорії	Опис	Оцінка
Персонал	Гості зазначають, що персонал готелю є компетентний, ввічливим та якісно виконують свою роботу.	8,9
Послуги	Основні послуги надаються на високому рівні, щодо додаткових, в першу чергу гості відзначають роботу Спа-центру	8,9
Чистота	Більшість гостей відзначає високий рівень роботи служби HSK, нарікань на чистоту номерів майже не має, на запит гостя будь-які зауваження виправляються	9,2
Комфорт	Гості готелю оцінюють рівень комфорту під час проживання в готелі як високий	9,2
Співвідношення ціна/якість	Саме ця категорія викликає в гостей більше всього критики	7,8
Розташування	Розташування готелю є вдалим, адже знаходиться в центрі міста біля бізнес-центрів та місць відпочинку та дозвілля.	9,0
Середня оцінка		8,7

Джерело: [22]

Проанізувавши відгуки гостей готелю Hilton Kyiv (Табл. 4) можна зробити декілька висновків: найвищу оцінку гості поставили комфорту, чистоті та розташуванню, що означає, що це сильні сторони готелю. Найбільше гості незадоволенні співвідношенням ціна-якість, тому з цим треба працювати. Середня оцінка досить висока.

3.2. Оптимізація служби експлуатації номерного фонду готелю Хілтон

Оптимізація служби експлуатації номерного фонду в готелі Hilton включає впровадження ефективних методів управління та технологій для покращення якості обслуговування, зменшення витрат та підвищення задоволеності гостей.

Для покращення роботи персоналу я пропоную створити мобільний додаток, в якому покоївки та прибиральники бачити графік змін, кількість номерів, які треба прибрати, стан номерів (гість в номері, номер вільний, гість виїхав з номеру, в номер скоро заїдуть), отримувати повідомлення про термінове прибирання або необхідність винести сміття. Також треба проводити постійне навчання персоналу новим методам роботи, стандартам обслуговування та технологіям. Система мотивації працівників служби хаускіпінгу є ключовим фактором для забезпечення високої якості обслуговування, підвищення продуктивності та задоволеності працівників. Ефективна система мотивації працівників служби хаускіпінгу в готелі Hilton повинна бути комплексною, включаючи матеріальні, нематеріальні, психологічні та організаційні стимули. Такий підхід сприятиме підвищенню продуктивності, покращенню якості обслуговування та загальному задоволенню працівників своєю роботою. В готелі Hilton можна застосувати багаторівневу систему мотивації, яка включає матеріальні та нематеріальні стимули. Ось кілька основних компонентів такої системи:

1. Матеріальні стимули, що є в більшості готелів, але вони є дуже важливими для мотивації працівників. Встановлення конкурентоспроможної заробітної плати для працівників служби хаускіпінгу працівників покращувати свої навички, виконувати роботу якісно та швидко, не запізнюватися та інше. Надання бонусів за досягнення певних показників (наприклад, кількість прибраних номерів, відсутність скарг від гостей, дотримання стандартів чистоти), премії за роботу у вихідні та святкові дні, а також за перевиконання плану також будуть мотивувати працівників працювати на користь готель та гостей.

Надання соціальних пакетів (медичне страхування, безкоштовні обіди, оплата транспортних витрат або надання транспорту для працівників) дозволить

працівникам відчувати себе комфортніше та безпечніше під час роботи та не відвілюватися від роботи на власні потреби. Також можна використовувати нематеріальні стимули, такі як визнання та подяка або вручення сертифікатів та нагород за високу якість роботи, відмінне обслуговування та досягнення певних цілей, адже регулярне визнання досягнень працівників, оголошення подяк на загальних зборах дозволить працівникам відчути себе важливими, необхідними та справедливо оціненими. Необхідно надавати працівникам можливості для професійного розвитку: проведення тренінгів та семінарів для підвищення кваліфікації працівників, надання можливості кар'єрного росту в межах готелю або мережі Hilton.

Також працівники будуть більш мотивовані якісно виконувати свою роботу, якщо створити комфортних умов праці, такі як зручні приміщення для відпочинку та харчування, належне обладнання та засоби для прибирання, підтримувати дружньою атмосферу та залучувати працівників до прийняття рішень, що стосуються їхньої роботи, врахування їхніх пропозицій та ідей, що дозволить їм почувати себе почутими та більше залучить їх до покращення якості роботи готелю в цілому.

Гнучкий графік роботи дозволить працівникам краще балансувати робочий та особистий час, що позитивно вплине на якість їх роботи та їх настрій, а використання системи ротації завдань допоможе запобігти монотонності роботи та забезпечить різноманітність, що зменшить ризик вигорання.

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

Ми проаналізували та дослідити особливості роботи готелів Києва в умовах карантину та воєнного стану, проаналізували роботу та запропонували способи покращення роботи служби HSK готелю Hilton Kyiv, вивчили процеси розробки та впровадження ефективних підходів і стратегій для покращення роботи служби експлуатації для забезпечення високої якості обслуговування, зниження витрат, підвищення задоволеності гостей та конкурентоспроможності готелю. Також ми проаналізували деякі конкретні методи, технології, інструменти та підходи, що використовуються для покращення ефективності роботи, підвищення якості обслуговування та зниження витрат у процесах управління номерним фондом.

Нами було обґрунтовано що оптимізація служби експлуатації номерного фонду готельного підприємства є надзвичайно актуальною та необхідною у сучасних умовах високої конкуренції і швидких змін у готельному бізнесі, адже вона дозволяє підвищити ефективність використання ресурсів, забезпечити високу якість обслуговування гостей, знизити експлуатаційні витрати і підвищити конкурентоспроможність готелю. Використання сучасних технологій, стандартизація процесів, оптимізація графіків роботи персоналу, впровадження систем контролю якості і енергоефективних рішень сприяють створенню комфортних умов для гостей і покращенню умов праці для персоналу. Крім того, інтеграція з іншими відділами і використання зворотного зв'язку від гостей допомагають швидко реагувати на потреби ринку і впроваджувати необхідні зміни. Таким чином, оптимізація служби експлуатації номерного фонду є ключовим фактором для забезпечення стабільного розвитку та успіху готельного підприємства в сучасних умовах. Це дозволяє не лише зберегти, але й підвищити рівень задоволеності гостей, покращити фінансові показники і забезпечити стійкість бізнесу.

У процесі дослідження ми використовували методи аналізу і узагальнення отриманих даних.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ІНТЕРНЕТ-РЕСУРСІВ.

1. Офіційний сайт готелю «Hilton Kyiv» [Електронний ресурс]: <https://www.hilton.com/en/hotels/kbphihi-hilton-kyiv/>
2. Офіційний український сайт готелю «Hilton Kyiv» [Електронний ресурс]: https://emea.hilton.com/uk/hilton-kyiv?_gl=1*1xkgyru*_gcl_au*MTA1MzE3MTQ4LjE3MTEwMDEwMjI.
3. Офіційний сайт готелю «Premier Palace» [Електронний ресурс]: <https://premier-palace.phnr.com/ua/rooms/list>
4. Офіційний сайт готелю «Fairmont» [Електронний ресурс]: <https://www.fairmont-ru.com/kyiv/>
5. Сторінка готелю «Fairmont» на сайті Booking [Електронний ресурс]: <https://www.booking.com/hotel/ua/fairmont-grand-kiev.ru.html>
6. Офіційний сайт готелю «Hyatt» [Електронний ресурс]: <https://www.hyatt.com/hyatt-regency/ru-UA>
7. Сторінка готелю «Hyatt» на сайті Booking [Електронний ресурс]: <https://www.booking.com/hotel/ua/hyatt-regency-kyiv.ru.html>
8. Офіційний сайт готелю «Opera Hotel Kyiv» [Електронний ресурс]: https://be.synxis.com/?&chain=24447&hotel=7038&SRC=30?Hotel=7038&_gl=1*17wjlv*_ga*NDY2MTYzNjE4LjE3MTUxNDU2MjA.*_ga_YVNWLL1JTF*MTcxNTE0NTYyMC4xLjEuMTcxNTE0NTYyNC4wLjAuMA
9. Фінансова звітність ТОВ "Інтерн" [Електронний ресурс]: <https://clarity-project.info/edr/24738911/finances>
10. Фінансова звітність ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО "ГОТЕЛЬ "ПРЕМ'ЄР ПАЛАЦ" [Електронний ресурс]: <https://clarity-project.info/edr/21660999/finances>
11. Фінансова звітність ТОВ "ІНТЕРКОНТИНЕНТАЛЬ-УКРАЇНА" [Електронний ресурс]: <https://clarity-project.info/edr/35632634/finances>
12. Фінансова звітність ТОВ "ГРАНД МЕНЕДЖМЕНТ" [Електронний ресурс]: <https://clarity-project.info/edr/37200675/finances>
13. Фінансова звітність ТОВ "ХАЙАТ ЕСТЕЙТ" [Електронний ресурс]: <https://clarity-project.info/edr/39139037/finances>
14. О. Гришина «Готелі на карантині: працюємо до останнього клієнта та впроваджуємо інновації» [Стаття]: https://propertytimes.com.ua/gostinichnaya_nedvizhimost/goteli_na_karantini_pratsyuemo_do_ostannogo_klienta_ta_vprovadzhuemo_innovatsiyi
15. Як готель «Прем'єр Палац» та інші представники галузі допомагають державі — великий бізнес та війна [Стаття]: <https://denzadnem.com.ua/aktualno/130341>
16. Діяльність World Central Kitchen в Україні та продовольча допомога українцям. [Стаття]: <https://www.ukrinform.ua/rubric-preshall/3546198-dialnist-world-central-kitchen-v-ukraini-ta-prodovolca-dopomoga-ukraincam.html>.
17. Сайт інтернет-магазину «ТЕКСКЕПРО» [Електронний ресурс]: <https://texcare.ru/technology/systemk4/deprit-prof-1-2-3-4-5-6/>

18. Сайт інтернет-магазину «Proficlean» [Електронний ресурс]: <https://proficlean-dv.ru/>
19. Сайт інтернет-магазину «Clean» [Електронний ресурс]: <https://clean-ua.com/diversey-room-care/filter/brand=106/>
20. Сайт інтернет-магазину «Horeca Service» [Електронний ресурс]: <https://horeca-service.net/>
21. Романів О.Я., Скабара Р.М. «ТЕРИТОРІАЛЬНА ОРГАНІЗАЦІЯ МІЖНАРОДНИХ ГОТЕЛЬНИХ МЕРЕЖ В УКРАЇНІ ТА СТРАТЕГІЯ ЇХ РОЗВИТКУ НА ПРИКЛАДІ HILTON WORLDWIDE» [Стаття] / уклад.: О.Я. Романів, Р.М. Скабара
22. Сторінка готелю «Hilton Kyiv» на сайті Booking [Електронний ресурс]: <https://www.booking.com/hotel/ua/hilton-kyiv.ru.html#tab-reviews>

ДОДАТКИ

УДК 338.488.2:640.412

11. ОПТИМІЗАЦІЯ СЛУЖБИ ЕКСПЛУАТАЦІЇ НОМЕРНОГО ФОНДУ ГОТЕЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА

Орлов Д.Ю., здобувач освіти,
Бондар Н.П., к.т.н, доц.,
Національний університет харчових технологій
(НУХТ), м. Київ

Вступ. У готельних підприємствах служба експлуатації номерного фонду Housekeeping є однією з найважливіших, оскільки вона забезпечує прибирання, підтримку чистоти номерного фонду, службових приміщень та зон загального користування, формування асортиментного ряду предметних послуг, якісний стан аксесуарів [1].

Актуальність теми. На сьогодні важливим завданням для більшості підприємств готельно-ресторанного господарства залишається розробка та впровадження системи управління якістю (СУЯ) відповідно до ДСТУ ISO 9001:2015 «Системи управління якістю. Вимоги». Розробка елементів СУЯ служби експлуатації номерного фонду Housekeeping необхідна як для підвищення матеріально-технічного рівня забезпечення готелю, так і для підвищення рівня якості послуг, скорочення витрат та економії часу, матеріальних і трудових ресурсів. Впровадження СУЯ та розробка стандартів для служби Housekeeping є актуальним питанням, які дозволять максимально ефективно виконувати роботу кожному учаснику процесу та оптимізувати контроль над якістю виконаних завдань [2].

Матеріали та методи. У процесі дослідження використовувалися методи аналізу і узагальнення отриманих даних.

Результати та обговорення. Оптимізація служби Housekeeping має враховувати наступні критерії:

1. *Ефективність ресурсів:* Оптимізація процесів дозволяє більш ефективно використовувати ресурси, включаючи робочу силу, матеріали та технічне обладнання. Це допомагає знизити витрати і підвищити продуктивність персоналу.

2. *Підвищення якості обслуговування:* Впровадження оптимізованих процесів і нових технологій може підвищити якість обслуговування, забезпечити своєчасне і якісне прибирання номерів, що сприятиме задоволенню клієнтів і покращенню відгуків.

3. *Конкурентоспроможність:* Готелі, які оптимізують свої внутрішні процеси, здатні швидше реагувати на потреби ринку і забезпечувати високий рівень обслуговування при менших витратах, що робить їх більш конкурентоспроможними.

4. *Зниження експлуатаційних витрат:* Оптимізація може допомогти виявити та усунути надмірні витрати, зменшити кількість помилок і простоїв, що призводить до економії коштів на експлуатаційні витрати.

5. *Інновації та стійкість:* Використання сучасних технологій, таких як системи управління енергією, автоматизовані системи обліку і управління,

допомагають не лише зменшити витрати, але й підвищити екологічну стійкість готелю.

6. *Підвищення задоволеності персоналу:* Ефективні процеси і чітко визначені стандарти роботи сприяють створенню кращих умов праці для персоналу, зменшують стрес і підвищують мотивацію.

7. *Адаптація до змін:* У сучасних умовах швидких змін і непередбачуваних ситуацій (пандемія COVID-19, військова агресія росії проти України) готелі повинні мати можливість швидко адаптуватися. Оптимізована служба експлуатації дозволяє більш гнучко реагувати на зміни попиту і нові виклики.

Оптимізація служби експлуатації номерного фонду включає різні підходи і стратегії для покращення ефективності роботи та забезпечення високого рівня обслуговування гостей. Серед можливих способів оптимізації можна виділити систему управління майном (PMS), тому що автоматизація процесу бронювання, управління номерним фондом і комунікація з іншими відділами може допомогти оптимізувати роботу служби експлуатації. Також можна розробити стандартні операційні процедури (SOP), адже впровадження чітких операційних стандартів для всіх аспектів обслуговування номерів забезпечить однорідність та високу якість обслуговування. Не треба забувати про навчання персоналу: регулярне навчання допомагає зберегти відмінні навички співробітників і забезпечити знання діючих стандартів і процедур. Необхідним рішенням є оптимізація робочого графіка: використання програмного забезпечення для планування графіків роботи персоналу на основі прогнозів завантаженості готелю і актуальних потреб дозволяє зменшити витрати на персонал і підвищити ефективність. Робота системи контролю якості дозволяють виявляти проблеми і швидко їх усувати за допомогою регулярних перевірок номерів і оцінці якості прибирання та зворотному зв'язку з гостями, який допомагає виявити слабкі місця і вжити заходів для їх покращення.

Висновок. Оптимізація служби експлуатації номерного фонду є ключовим фактором для забезпечення стабільного розвитку та успіху готельного підприємства в сучасних умовах. Це дозволяє не лише зберегти, але й підвищити рівень задоволеності гостей, покращити фінансові показники і забезпечити стійкість бізнесу.

Література

1. Розробка елементів системи управління якістю служби Housekeeping у готельному господарстві / О.В. Кузьмін, К.В. Попович, О.В. Вознюк, А.А. Лінчевська // Наукові праці Національного університету харчових технологій. – Київ : НУХТ, 2017. – Т. 23, № 4. – С. 61–67.

2. Система управління якістю для готельних підприємств з урахуванням вимог стандарту ДСТУ ISO 9001:2015 / Н. Бондар, Л. Шаран, В. Губеня, Л. Стахурська // Інтернаука: Міжнародний науковий журнал. – 2022. – № 12 (68). – С. 9-16.