

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
(ім'я і прізвище)

«12» листопада 2025 р.

«До захисту допущено»
Завідувач кафедри

Лариса ШАРАН
(ім'я і прізвище)

«12» листопада 2025 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
НА ЗДОБУТТЯ ОСВІТНЬОГО СТУПЕНЯ БАКАЛАВРА

зі спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа

(код та назва спеціальності)

освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа»

на тему: «Впровадження нових методів індивідуального обслуговування у готельному підприємстві»

Виконав: здобувач 5 курсу, групи ЗГС-5-3

Машиовець Катерина Олегівна

(прізвище, ім'я, по батькові повністю)


(підпис)

Керівник Люлька Олександр Миколайович

(прізвище, ім'я, по батькові повністю)


(підпис)

Рецензент Олексій ГУБЕНЯ

(ім'я і прізвище)


(підпис)

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

Здобувач


(підпис)

Київ – 2025 р.

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ

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

Кафедра готельно-ресторанної справи

Освітній ступінь бакалавр

Спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа


(шифр і назва)

Освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»

(назва)

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри ГРС

 Лариса ШАРАН

“ 04 ” грудня 2024 року

ЗАВДАННЯ

НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧА

Машовець Катерини Олегівни

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи «Впровадження нових методів індивідуального обслуговування у готельному підприємстві»

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

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

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

2. Термін подання здобувачем роботи 27 січня 2025 року




3. Вихідні дані до роботи впровадження нових методів індивідуального обслуговування у готелі «BURSA Hotel Kyiv» м. Київ

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити)

Вступ; Розділ 1 Аналіз стану та потенціалу розвитку готельних підприємств Подільського району м. Києва; Розділ 2 Аналіз діяльності бутік-готелю BURSA Hotel Kyiv; Розділ 3 Розробка нових методів індивідуального обслуговування; Висновки та пропозиції; Список використаної літератури та інтернет-ресурсів.

5. Перелік графічного матеріалу

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
Розділ 1	Люлька О. М., доцент	 4.12.24 р.	 16.12.24 р.
Розділ 2	Люлька О. М., доцент	 17.12.24 р.	 02.01.25 р.
Розділ 3	Люлька О. М., доцент	 03.01.25 р.	 21.01.25 р.

7. Дата видачі завдання 4 грудня 2024 року

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	ВСТУП РОЗДІЛ 1. АНАЛІЗ СТАНУ ТА ПОТЕНЦІАЛУ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ ПОДІЛЬСЬКОГО РАЙОНУ М. КИЄВА	4.12-16.12.2024 р.	Виконано
2	РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ БУТІК-ГОТЕЛЮ BURSA HOTEL KYIV	17.12.2024-02.01.2025 р.	Виконано
3	РОЗДІЛ 3. РОЗРОБКА НОВИХ МЕТОДІВ ІНДИВІДУАЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ	03.01-21.01.2025 р.	Виконано
4	ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ІНТЕРНЕТ-РЕСУРСІВ	22.01-25.02.2025 р.	Виконано
5	Подання кваліфікаційної роботи на кафедру	27.02.2025 р.	Виконано

Здобувач



Катерина МАШОВЕЦЬ

Керівник роботи



Олександр ЛЮЛЬКА

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ
ІНФОРМАЦІЙНА КАРТКА
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ

Здобувача: Машовець Катерини Олегівни

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

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

Тема роботи: «Впровадження нових методів індивідуального обслуговування у готельному підприємстві»

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

Дата захисту “.....” лютого 2025 р.

Робота захищена з оцінкою _____

АНОТАЦІЯ

Робота присвячена дослідженню теоретичних аспектів та розробці практичних рекомендацій щодо вдосконалення індивідуального обслуговування у сфері готельного бізнесу. Визначено проблеми та потенціал розвитку готельних підприємств Подільського району м. Києва. Проведено детальний аналіз діяльності бутік-готелю BURSA Hotel Kyiv, оцінку поточних методів обслуговування та задоволеності гостей.

Окреслено покроковий план розробки нових сервісних рішень щодо персоналізації обслуговування, які зможуть підвищити якість сервісу та задоволеність гостей. Визначено ефективність запропонованих методів на прикладі BURSA Hotel Kyiv. Проведено оцінку потенційних результатів впровадження сервісних рішень у практиці бутік-готелю BURSA.

Ключові слова: готельний бізнес, персоналізація, задоволеність гостей, BURSA Hotel Kyiv, сервісні рішення.

ABSTRACT

This thesis is dedicated to studying the theoretical aspects and developing practical recommendations for improving personalized service in the hotel industry. Problems and development potential of hotel enterprises in the Podil district of Kyiv are identified. A detailed analysis of the activities of the boutique hotel BURSA Hotel Kyiv has been conducted, including an evaluation of its current guest service methods and client satisfaction.

A step-by-step plan for developing new service solutions aimed at personalization has been outlined, aiming to improve service quality and enhance guest satisfaction. The effectiveness of the proposed methods has been assessed using the BURSA Hotel Kyiv as a case study. An evaluation of potential results from implementing service innovations in the boutique hotel's BURSA practices has also been performed.

Keywords: hotel business, personalization, guest satisfaction, BURSA Hotel Kyiv, service solutions.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ 1. АНАЛІЗ СТАНУ ТА ПОТЕНЦІАЛУ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ ПОДІЛЬСЬКОГО РАЙОНУ М.КИЄВА....	8
1.1 Аналіз ключових аспектів діяльності готельних підприємств Подільського району м. Києва	8
1.2 Проблеми та перспективи розвитку готельних підприємств Подільського району та м. Києва	12
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ БУТІК-ГОТЕЛЮ BURSA HOTEL KYIV	14
2.1 Загальна характеристика бутік-готелю BURSA Hotel Kyiv.....	14
2.2 Аналіз поточних методів роботи з гостями на базі бутік-готелю BURSA ...	19
2.2.1 Аналіз ключових факторів ефективності та результативності системи менеджменту BURSA Hotel Kyiv.....	20
2.3 Оцінка задоволеності гостей та результат дослідження	21
2.3.1 Методологія оцінки задоволеності гостей.....	21
РОЗДІЛ 3. РОЗРОБКА НОВИХ МЕТОДІВ ІНДИВІДУАЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ.....	23
3.1 Організація індивідуального обслуговування в готельних підприємствах	23
3.2 Обґрунтування пропозиції з вдосконалення індивідуального обслуговування.....	25
3.2.1 Алгоритм впровадження автоматизації взаємодії з гостями через мобільний додаток.....	25
3.2.2 Алгоритм розширення використання CRM-системи SERVIO.....	26
3.3 Очікувані результати від впровадження сервісних рішень.....	27
3.3.1 Економічне обґрунтування впровадження CRM-системи та мобільного додатка.....	28
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ	32
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ІНТЕРНЕТ-РЕСУРСІВ ...	34

ВСТУП

Готельний бізнес є однією з найбільш динамічних сфер сучасної економіки, яка безпосередньо впливає на розвиток туризму та забезпечення якісного відпочинку гостей. У сучасних умовах конкуренції на ринку готельних послуг підприємства стикаються з необхідністю забезпечення максимально персоналізованого обслуговування для задоволення зростаючих очікувань відвідувачів. Індивідуалізація сервісу стала ключовим чинником у формуванні лояльності гостей та підвищенні конкурентоспроможності готелів.

Особливу актуальність питання впровадження нових методів індивідуального обслуговування набуває у контексті сучасних викликів, зокрема війни в Україні. Цей період став випробуванням для підприємств готельного бізнесу, які змушені адаптуватися до кризових умов. Зокрема, проблеми з логістикою, зменшення кількості міжнародних туристів та зростання витрат на енергоресурси створили додаткові труднощі для функціонування галузі.

Разом із тим, військовий стан також приніс нові запити до готельного сектору, такі як організація тимчасового прихистку для внутрішньо переміщених осіб, забезпечення безпеки гостей та інтеграція гуманітарних ініціатив. У цих умовах впровадження персоналізованого сервісу набуває не лише економічного, але й соціального значення, оскільки сприяє підтримці громадян у складних життєвих обставинах.

Тому дослідження напрямів удосконалення методів індивідуального обслуговування є актуальним і сприятиме адаптації готелів до сучасних реалій, а також зміцненню їхніх конкурентних позицій на ринку.

BURSA Hotel Kyiv є одним із прикладів інноваційного підходу до обслуговування, що поєднує в собі сучасний дизайн, унікальну атмосферу та персоналізовані послуги для своїх гостей. Досвід BURSA Hotel Kyiv демонструє важливість використання новітніх методів у роботі з гостями, що стає особливо актуальним у час глобальної цифровізації та змін у споживчих уподобаннях. Зокрема, вдосконалення методів обслуговування є критично важливим для

розвитку butik-готелів, таких як BURSA Hotel Kyiv, які орієнтовані на забезпечення високого рівня сервісу для гостей в умовах сучасного сьогодення .

Метою роботи є аналіз існуючих методів індивідуального обслуговування в BURSA Hotel Kyiv та розробка рекомендацій щодо впровадження нових підходів, спрямованих на підвищення якості послуг та конкурентоспроможності підприємства.

Для досягнення мети дослідження поставлені такі завдання:

1. Дослідити теоретичні аспекти персоналізації обслуговування у сфері готельного бізнесу.
2. Провести аналіз ключових аспектів діяльності готельних підприємств Подільського району м. Києва.
3. Оцінити існуючі методи роботи з гостями в BURSA Hotel Kyiv.
4. Розробити та обґрунтувати нові методи індивідуального обслуговування для підвищення задоволеності гостей.
5. Оцінити можливі результати впровадження запропонованих заходів у BURSA Hotel Kyiv.

Об'єктом дослідження є діяльність BURSA Hotel Kyiv у сфері обслуговування споживачів послуг. Предметом є безпосередньо butik-готель BURSA Hotel Kyiv, а також сучасні методи персоналізації послуг у готельному бізнесі.

Основою дослідження є аналіз наукових джерел, методи спостереження та опитування, а також використання SWOT-аналізу для оцінки сильних та слабких сторін діяльності.

Практична значущість роботи полягає в тому, що запропоновані рекомендації можуть бути використані для вдосконалення сервісу в BURSA Hotel Kyiv, а також інших підприємств готельного бізнесу, які прагнуть підвищити свою конкурентоспроможність.

РОЗДІЛ 1.

АНАЛІЗ СТАНУ ТА ПОТЕНЦІАЛУ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ ПОДІЛЬСЬКОГО РАЙОНУ М.КИЄВА

1.1 Аналіз ключових аспектів діяльності готельних підприємств Подільського району м. Києва

Подільський район м. Києва є одним із найбільш відвідуваних районів столиці завдяки своїй багатій історичній спадщині, архітектурним пам'яткам та зручному розташуванню. Район пропонує широкий спектр готельних підприємств, які задовольняють потреби різних категорій вивідувачів: від туристів із високими вимогами до студентів та бюджетних мандрівників.

Залежно від рівня комфорту та цільової аудиторії, готельні підприємства Подільського району можна класифікувати на:

1. Бутік-готелі – невеликі заклади з ексклюзивним дизайном і персоналізованим обслуговуванням [3]. Основною аудиторією бутік-готелів є молодь, творчі люди, а також бізнес-відвідувачі, які цінують ексклюзивність [1]. BURSA Hotel Kyiv є яскравим прикладом такого формату. Бутік-готель пропонує лише 33 номери [12], проте забезпечує високий рівень сервісу, орієнтуючись на сучасні тренди, такі як діджиталізація та культурна інтеграція.

2. Готелі середнього класу – орієнтовані на гостей, які шукають баланс між ціною та якістю. Вони пропонують стандартний набір послуг, включаючи комфортне проживання, сніданок та базові додаткові послуги [3]. У Подільському районі прикладом таких готелів є "Staro Hotel", який вирізняється історичним стилем оформлення, що приваблює іноземних туристів.

3. Хостели – популярний варіант проживання серед молоді, яка відвідує Київ із туристичною або навчальною метою [3]. У Подільському районі розташовано кілька хостелів, таких як "Dream Hostel Kyiv". Їхні переваги — доступна ціна, зручне місце розташування та можливість взаємодії між гостями у спільних зонах відпочинку.

4. Апартаменти та міні-готелі – заклади, що орієнтовані на довгострокове проживання гостей, які відвідують Київ із робочою або сімейною метою [3]. Їхня основна перевага — наявність власної кухні та додаткових зручностей. Вони часто використовуються бізнес-туристами, які потребують приватності й тривалого проживання. Прикладом є "Podil Apartments", що пропонують комфортні умови в історичному центрі. [3]

Готелі Подільського району відзначаються різноманітною спеціалізацією, яка залежить від їхньої цільової аудиторії. Бутік-готелі орієнтовані на забезпечення ексклюзивного відпочинку, апартаменти на комфорт для сімей і довгострокових гостей, а хостели на створення економних умов для подорожуючих. Такий розподіл дозволяє задовольняти різноманітні потреби відвідувачів і підтримувати високу конкуренцію на ринку готельних послуг. Варто зауважити, що з початку 2020 року через пандемію, а також у 2022 році через початок повномасштабного вторгнення безліч з перелічених закладів розміщення призупинили свою роботу. Проте, унікальною рисою готельного бізнесу Подільського району є адаптація до реалій сучасності [11].

Розглянемо наявність та розвиненість туристичної інфраструктури Подільського району. Подільський район м. Києва є одним із найбільш туристично привабливих місць столиці завдяки своїй історичній, культурній та архітектурній спадщині. Туристична інфраструктура району включає об'єкти розміщення, заклади харчування, транспортну мережу, культурні пам'ятки, а також сервісні підприємства, що забезпечують комфортне перебування гостей [11].

1. Готельна інфраструктура – Подільський район вирізняється широким спектром готельних підприємств, які охоплюють усі сегменти гостей. Ця інфраструктура включає як розкішні бутік-готелі, так і бюджетні хостели. Їх розташування дозволяє туристам легко дістатися до ключових локацій району.

2. Заклади харчування – Подільський район славиться різноманітністю ресторанів, кафе та закладів швидкого харчування, які задовольняють смаки гостей із різними гастрономічними вподобаннями. Наприклад, у ресторанах Подолу

представлені як традиційні українські страви (ресторани "Канапа", "Пузата Хата"), так і кухня різних країн світу (Грузинська кухня «Мама Манана», «Китайський привіт» і тд). Наявність таких закладів сприяє популяризації району серед туристів.

3. Культурна інфраструктура – Подільський район є серцем історичної частини Києва, де зосереджені численні пам'ятки архітектури та культури. Серед них:

- Андріївський узвіз з численними художніми галереями та сувенірними лавками.
- Контрактова площа — центр історичного Подолу, де проводяться культурні та гастрономічні фестивалі.
- Фунікулер, який забезпечує зручний зв'язок між Подолом і Верхнім містом.

4. Транспортна інфраструктура – район забезпечений розвиненою транспортною мережею, яка включає метро, трамваї, автобуси та річковий транспорт. Наявність станцій метро "Контрактова площа" та "Тараса Шевченка" забезпечує швидкий доступ до інших районів міста.

5. Сервісна інфраструктура – окрім готелів і ресторанів, Подільський район має розвинену сервісну інфраструктуру, яка включає туристичні агентства, інформаційні центри, сувенірні магазини та послуги оренди велосипедів і електросамокатів.

Географічне розташування Подільського району відіграє важливу роль у розвитку готельного бізнесу. За це можуть бути відповідні такі фактори:

1. Сезонність – туристичний потік у районі має виражену сезонність [9]. Найвищий рівень відвідуваності спостерігається в теплий період (травень-вересень), коли приємний клімат сприяє прогулянкам та екскурсіям. Взимку активність туристів знижується, хоча зберігається попит на новорічні свята.

2. Клімат – помірно-континентальний, з жарки літом та прохолодною зимою. Це впливає на попит на готельні номери, особливо в період зниження температури, коли туристи надають перевагу більш комфортним умовам проживання.

3. Рельєф – Поділ розташований у низинній частині Києва, що забезпечує зручну логістику для туристів. Близькість до Дніпра раніше сприяла розвитку річкових екскурсій, що є додатковим туристичним магнітом району. На разі, все таки більший відсоток зацікавленості гостей зосереджений на історичній частині міста.

Готельні підприємства Подільського району відіграють значну соціальну роль, сприяючи розвитку туризму, створенню робочих місць і підтримці культурних ініціатив:

1. Створення робочих місць – готельна галузь району забезпечує працевлаштування персоналу в сфері обслуговування, харчування та адміністрування.

2. Підтримка культурних заходів – багато готелів, зокрема BURSA Hotel Kyiv, активно підтримують мистецькі заходи, виставки та локальні фестивалі.

3. Співпраця з локальними бізнесами – готелі працюють у партнерстві з відомими брендами, ресторанами. В тому числі і BURSA Hotel Kyiv приймає активну участь у партнерстві з різноманітними компаніями.

Аналіз завантаженості номерного фонду Подільського району демонструє динаміку змін упродовж останніх 5 років, яку можна побачити у табл. 1.1.

Таблиця 1.1 – Завантаженість номерного фонду Подільського району

Рік	Середня завантаженість (%)	Основні чинники впливу
2019	78%	Стабільний туристичний потік
2020	45%	Пандемія COVID-19
2021	58%	Відновлення після карантину
2022	30%	Війна в Україні
2023	50%	Часткове відновлення туризму

Джерело: Розроблено автором на основі даних [15].

Завантаження готелів Києва за період 2021-2023 років, можна побачити за графіку згідно даних Hotel Matrix, що показує в динаміці залежність від сезону [16].

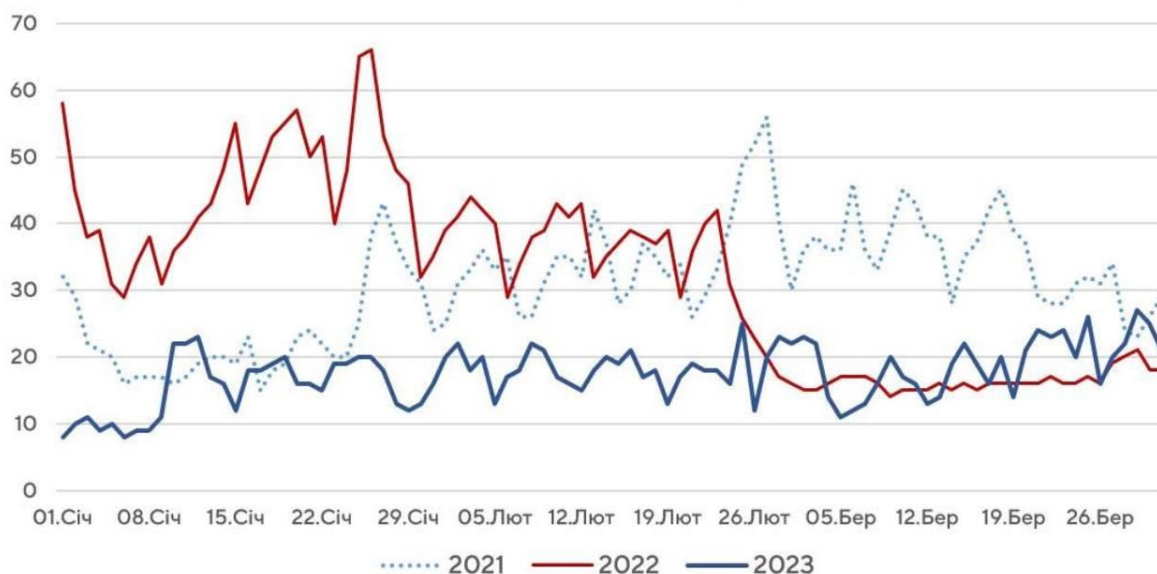


Рис. 1.1 – Завантаження готелів Києва за період 2021-2023 років

Джерело: [16]

Як висновок по табл.1.1 можемо зрозуміти, пандемія та війна мали значний вплив на завантаженість номерного фонду. Однак, поступове відновлення міжнародного туризму сприяє поверненню туристів до столиці. Дані проаналізовано на основі дослідження Hotel Matrix – організації з готельної аналітики.

1.2 Проблеми та перспективи розвитку готельних підприємств Подільського району та м. Києва

Готельний бізнес Подільського району, як і всієї України, за останні роки зіткнувся з низкою викликів, які суттєво вплинули на його розвиток. Основними проблемами та перспективами, які впливають на діяльність готелів у цьому районі описано у табл. 1.2.

Таблиця 1.2 – Проблеми та перспективи розвитку готельних підприємств м. Києва

	Фактор	Опис
Проблеми	Економічні фактори	Зменшення туристичного потоку. Зростання витрат на утримання готелів. Військові дії призвели до підвищення вартості комунальних послуг, електроенергії та транспорту.
	Управлінські проблеми	Брак кваліфікованих кадрів унаслідок масової міграції персоналу за кордон. Недостатній рівень автоматизації бізнес-процесів. Конкуренція з онлайн-сервісами по добової оренди (Airbnb).
Перспективи	Адаптація до сучасних умов	Переформатування готельних послуг. Розвиток партнерства із міжнародними організаціями. Співпраця з міжнародними фондами та організаціями, такими як ООН та Червоний Хрест, може допомогти залучити фінансування та гостей.
	Впровадження інноваційних технологій	Автоматизація обслуговування гостей. Використання CRM-систем, мобільних додатків для бронювання та управління послугами. Готелі можуть інвестувати в енергозберігаючі системи, дистанційне управління освітленням та кліматом, що підвищить рівень комфорту гостей.

Джерело: розроблено автором за даними [2,10,11].

Таким чином, можна зробити висновок, що готельний бізнес Подільського району наразі переживає складний період через економічні труднощі, вплив військових дій та зміни у структурі попиту на послуги. Водночас розвиток інновацій, адаптація до нових умов можуть стати основою для відновлення та подальшого зростання цієї сфери.

РОЗДІЛ 2.

АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ БУТІК-ГОТЕЛЮ BURSA HOTEL KYIV

2.1 Загальна характеристика бутік-готелю BURSA HOTEL KYIV

BURSA Hotel Kyiv – це сучасний бутік-готель, що поєднує комфорт, мистецтво та індивідуальний підхід до гостей. Протягом останніх 5 років бутік-готель BURSA адаптувався до змін на ринку, зберігаючи високу якість сервісу. Незважаючи на виклики, пов'язані з пандемією та війною, BURSA Hotel Kyiv продовжує розвиватися, орієнтуючись на інновації, персоналізацію послуг [12].

Таблиця 2.1 – Загальна характеристика бутік-готелю BURSA Hotel Kyiv

Параметр	Опис
Зареєстрована назва бутік-готелю	ТОВ "БУРСА Готель Київ"
Місцезнаходження	Україна, 04071 м. Київ, Подільський район, вул. Костянтинівська/Хорива, 11/13А
Клас готелю	Бутік-готель (відповідає 4*)
Кількість номерів	33
Спеціалізація	Персоналізоване обслуговування, сучасний дизайн
Послуги (додаткові та основні)	Проживання, харчування, організація культурних заходів, бронювання квитків, трансфери, прання, послуги раннього заїзду та пізнього виїзду, оренда приміщень.
Відсоток завантаженості	В середньому 75-85%
Цільова аудиторія	Бізнес-туристи, молодь, міжнародні гості

Джерело: Розроблено автором за даними [12,17].

BURSA Hotel Kyiv гармонійно поєднує сучасний мінімалістичний дизайн із елементами історичної архітектури, що створює неповторну атмосферу для гостей. Його концепція спрямована на залучення молодих, творчих людей, а також бізнес-туристів, які цінують якісний сервіс і унікальний досвід. Бутік-готель BURSA займає кілька будівель, які об'єднані в єдиний архітектурний ансамбль. Інтер'єри

приміщень витримані в стилі мінімалізму, що підкреслює сучасність закладу. Значну увагу приділено деталям: у лобі та загальних зонах можна знайти твори українських художників (Маша Рева, Іван Грабко, Гамлет Зіньківський і тд.), які регулярно змінюються, створюючи атмосферу арт-простору.

Таблиця 2.2 – Характеристика номерного фонду BURSA Hotel Kyiv

Категорія номеру	Кількість	Характеристика	Примітки
Nice Room (Стандарт)	15	Компактний номер із сучасним дизайном	Популярний серед мандрівників
Nice Cubed (Чотиримісний)	1	Просторий номер для 4 гостей	Відсутнє вікно на вулицю
Super Nice Room (Покращений стандарт)	9	Збільшена площа, покращений комфорт	Часто обирається бізнес-туристами з більшим Робочим простором
Wonderful Room (Напівлюкс)	5	Просторий напівлюкс з преміальними меблями	3 кімнати з балконом
Wonderful Room with a Tub (Напівлюкс Делюкс)	2	Напівлюкс із ванною, підвищений комфорт	Окремо стояча ванна, 1 з кімнат з балконом
Attic Room (Люкс)	1	Елітний номер вибір VIP-гостей та знаменитостей	З власною терасою, каміном, сауною.

Джерело: Розроблено автором на основі даних [18].

Будівля має 5 поверхів, при цьому номерний фонд розташований на 2,3,4 поверхах. Перший поверх налічує конференц залу, ресторан, лобі, бар. П'ятий поверх слугує баром під відкритим дахом [13].

Пандемія та військові дії суттєво вплинули на завантаженість номерного фонду. Проте, завдяки адаптації до нових умов, BURSA Hotel Kyiv зміг зберегти базу відвідувачів. Аналіз завантаження зображено у табл. 2.3.

Таблиця 2.3 – Завантаження номерного фонду за останні 5 років butik-готелю BURSA Hotel Kyiv

Рік	Середнє завантаження	Чинники впливу
2019	90%	Стабільна завантаженість та попит серед туристів.
2020	60%	Зменшення відсотку через пандемію.
2021	55%	Відновлення після пандемії.
2022	30%	Зниження попиту через війну в Україні.
2023	60%	Часткове відновлення, залучення внутрішніх гостей.

Джерело: Розроблено автором на персональних даних butik-готелю BURSA Hotel Kyiv [12].

Можна виділити на прошарки типи відвідувачів butik-готелю BURSA Hotel Kyiv:

1. Туристи

Це найширша категорія споживачів. Вони відвідують підприємство з метою відпочинку, екскурсій, ознайомлення з культурними пам'ятками. Туристи можуть бути як індивідуальними, так і груповими.

2. Ділові мандрівники

Особи, які приїжджають у справах, наприклад, на бізнес-зустрічі, конференції, семінари чи переговори. Для цієї категорії споживачів засіб розміщення надає зручні умови для роботи — наявність конференц-залів, високошвидкісного інтернету, комфортних номерів та інших бізнес-послуг.

3. Молодь та студенти

Молодь часто обирає BURSA. Оскільки BURSA Hotel Kyiv відноситься до design hotels – це приваблює сучасну молодь та блогерів. Тому часто можна зустріти організацію діджей сетів, поп-апів, сучасний виставок і тд.

4. Іноземні туристи

Дане підприємство орієнтуються на іноземних туристів, надають інформацію кількома мовами, пропонують міжнародну кухню. На разі, як не було б дивно, кількість іноземних туристів зростає, тому що під час війни, іноземці з

міжнародних організацій з питань допомоги Україні вимушені користуватись туристичними послугами в ділових цілях.

5. Корпоративні гості та спеціалізовані групи

Організація укладає контракти з готелем для розміщення своїх працівників, партнерів чи гостей безпосередньо. Такі відвідувачі зазвичай користуються послугами готелів для проведення семінарів, конференцій або корпоративних заходів.

Розуміння контингенту споживачів є важливим аспектом для готельних підприємств, оскільки дозволяє їм адаптувати свої послуги, створюючи оптимальні умови для кожної категорії гостей, що в свою чергу впливає на успішність бізнесу та його репутацію [1].

Стійка реєстрації у BURSA Hotel Kyiv цілодобова, працівники рецепції працюють у змінному графіку, тривалість якої – доба. Час реєстрації Check-In о 15:00, виїзду Check-Out до 12:00.

Ресторан на першому поверсі працює з 08:00 до 21:00, проте, кухня приймає замовлення до 20:30. У такому разі butik-готель BURSA пропонує своїм гостям міні бар/кіоск, що працює цілодобово зі снеками та напоями.

Бар на даху, що має назву Бар 1818 – сезонний. Тому у зимову пору року, бар зачинено.

Чудовою альтернативою бару на даху є нещодавно побудований – BURSA BAR, що працює у графіку з понеділка по неділю, з 17:00 до 22:30.

Також у даному засобі розміщення є власний камерний кінотеатр, під назвою КІНО42, графік його роботи залежить від кількості сеансів на день. Гості можуть слідкувати за оновленим графіком з офіційного сайту КІНО42.

Можна виділити такі види послуг:

- Основні послуги – проживання, харчування.
- Додаткові послуги – організація культурних заходів, бронювання квитків, кейтеринг, трансфери, прання, хімчистка, додаткові місця, проживання з тваринами, послуги раннього заїзду та пізнього виїзду, оренда приміщень.

Особливістю є бар на даху, ресторан і камерний кінотеатр "КІНО42", які роблять перебування гостей ще більш незабутнім.

BURSA Hotel Kyiv займає кілька об'єднаних будівель, одна з яких зведена ще у XIX столітті. Їх реставрація була виконана з повагою до історичної спадщини району. Дизайн інтер'єру вирізняється мінімалізмом із акцентом на природні матеріали та функціональність. У лобі та загальних зонах представлені роботи українських сучасних художників, що створює атмосферу арт-простору. Спільна вісь, що проходить через весь простір - елементи стилю Bauhaus, що найбільш відомий за популяризацію функціональності в архітектурі та дизайні шляхом спрощених геометричних форм та мінімального використання елементів декору. Найстаріша будівля, що входить до складу готельного комплексу BURSA, стала історико-архітектурною пам'яткою за більш ніж однієї причини. Безперечно, за свої поважні 200 років, будівля багато чого бачила. В цьому будинку жив і працював відомий київський архітектор Андрій Меленський на рубежі 18 століття. Крім того, протягом багатьох років в цьому домі проживали студенти однієї з найдавніших українських академій. Історичне значення будівлі BURSA вимагало обережного проведення будь-яких робіт, пов'язаних з відновленням, ремонтом або майбутньою експлуатацією будівлі. Архітектори проекту дотримувалися певного концептуального підходу, який полягав у "адаптивному використанні" будівлі. Завдяки цьому, вдалося зберегти історичну цілісність та естетику будівлі, одночасно забезпечуючи потреби сучасних мешканців [12,18].

Важливо зазначити, що велика частина меблів ресторану SUPRA була закуплена на блошиних ринках Норвегії. Команда дизайнерів, яка працювала над проектом, аналізували низку сайтів, відвідували чимало меблевих складів та форумів європейських барахолки. У підсумку: знайшли те, що шукали. Реставрували, перефарбували та отримали унікальний продукт з історією [12,18].

2.2 Аналіз поточних методів роботи з гостями на базі готелю BURSA

Основна структура та опис служб представлено у табл. 2.4.

Таблиця 2.4 – Структура та аналіз служб BURSA Hotel Kyiv

Назва Служби	Персонал	Аналіз роботи служби	Група приміщень
Служба прийому та розміщення	Адміністратори, консьєржі	Центральний підрозділ взаємодії з гостями.	Рецепція, вестибюль, офіси
Служба прибирання	Прибиральниці, менеджер з організації прибирань	Висока оцінка за чистоту номерів, але часом прибирання затримується.	Номерний фонд, загальні приміщення
Технічна служба	Технічні спеціалісти, інженери	Забезпечує технічне обслуговування будівлі, відповідальна за аварійні ситуації.	Усі технічні приміщення, системи життєзабезпечення бутік-готелю.
Маркетинговий відділ	Маркетологи, SMM-спеціалісти	Розробляє маркетингові стратегії, веде соцмережі, створює рекламні кампанії.	Офісні приміщення, рекламні простори
Ресторанний підрозділ	Шеф-кухари, офіціанти, бармени	Ресторан і бар на даху отримують високі оцінки за якість кухні та обслуговування.	Ресторан, кухня, бар на даху

Джерело: Розроблено автором за власним аналізом

Структура служб забезпечує ефективну взаємодію між підрозділами, що сприяє високій якості обслуговування гостей. Завдяки чіткій організації роботи служб підтримується високий рівень сервісу, що дозволяє зберігати конкурентні позиції на ринку.

Таблиця 2.5 – SWOT-аналіз BURSA Hotel Kyiv

Сильні сторони	Слабкі сторони
Унікальний дизайн і концепція	Висока вартість проживання для деяких гостей
Розташування в історичному центрі міста	Обмежена кількість номерів певної категорії
Персоналізація послуг за допомогою CRM	Залежність від туристичного сезону
Можливості	Загрози
Розширення співпраці з ініціативами	Зростання конкуренції серед butik-готелів
Організація додаткових культурних заходів	Нестабільність економічної ситуації та політичної ситуації в країні через війну

Джерело: Розроблено автором згідно власного аналізу

2.2.1 Аналіз ключових факторів ефективності та результативності системи менеджменту BURSA Hotel Kyiv

Ефективність і результативність системи менеджменту в готельному підприємстві є ключовими факторами, що визначають конкурентоспроможність butik-готелю, рівень задоволеності гостей і фінансові результати діяльності. Важливо розуміти, що ефективність і результативність не є тотожними поняттями, хоча вони тісно пов'язані. Ефективність системи менеджменту — це здатність готельного підприємства досягати поставлених цілей і забезпечувати високу якість обслуговування при мінімальних витратах ресурсів (фінансових, матеріальних, трудових). Результативність системи менеджменту — це ступінь досягнення конкретних результатів, наприклад, підвищення рівня задоволеності гостей, зростання прибутку, збільшення заповнюваності номерного фонду або досягнення певних бізнес-цілей (наприклад, підвищення рейтингу) [8].

Розглянемо результативність системи менеджменту butik-готелю BURSA у табл. 2.6.

Таблиця 2.6 – Фактори результативності системи менеджменту butik-готелю

Фактор	Опис
Якість обслуговування	Висококваліфікований персонал забезпечує персоналізоване обслуговування та швидке реагування на запити гостей.

Продовження табл. 2.6

Управління ресурсами	Раціональне використання фінансів, персоналу та номерного фонду. Оптимізація витрат відповідно до завантаженості.
Маркетингові стратегії	Позиціонування бренду, ефективна реклама, програми лояльності та гнучка цінова політика сприяють залученню гостей.
Аналіз і зворотний зв'язок	Моніторинг задоволеності гостей, фінансових показників. Впроваджено систему збору відгуків через QR-коди у ресторанах, барах та номерах.
Організаційна структура	Чітке розмежування функцій між підрозділами забезпечує ефективну взаємодію.
Лідерство та мотивація персоналу	Використовується система бонусів та мотиваційні заходи, зокрема можливість раз на рік прожити добу у готелі для покращення сервісу.
Показники результативності	Високий рівень задоволеності гостей, рейтинг 9,2/10 на Booking.com підтверджує ефективність менеджменту.

Джерело: Розроблено автором за власним аналізом.

Система менеджменту BURSA Hotel Kyiv демонструє високу ефективність завдяки поєднанню якісного обслуговування, раціонального управління ресурсами, ефективних маркетингових стратегій та постійного аналізу зворотного зв'язку. Чітка організаційна структура та система мотивації персоналу сприяють підтримці високого рівня сервісу, що підтверджується стабільно високими рейтингами на онлайн-платформах. Завдяки таким факторам можна не лише зберігати свою конкурентну позицію, але й активно розвиватися в умовах динамічного ринку.








2.3 Оцінка задоволеності гостей та результат дослідження

2.3.1 Методологія оцінки задоволеності гостей

Оцінка задоволеності гостей BURSA Hotel Kyiv базувалася на аналізі відгуків із платформи Booking.com. Основними критеріями були:

- Рівень обслуговування персоналу.
- Якість номерів і загальної інфраструктури.
- Загальне враження від перебування.

Таблиця 2.7 – Результати аналізу відгуків гостей BURSA Hotel Kyiv

Фактор	Ключові аспекти відгуків та їх фото приклади
Середня оцінка	9,3 із 10 на платформі Booking.com
Позитивні відгуки	Гості високо оцінюють привітність персоналу, який швидко реагує на запити.  Персонал - котики! Що в готелі, що в Supra ❤️
	Унікальний дизайн номерів та загальної території створює надихаючу атмосферу.  Кльова локація, продумані дрібниці в номері, зручний та стильний готель
	Вигідна локація поблизу історичного центру Києва.  Розташування - неймовірне. Вид на нічний Поділ - breathtaking :)
	Унікальний дизайн номерів та загальної території створює надихаючу атмосферу.  Кльова локація, продумані дрібниці в номері, зручний та стильний готель
Негативні відгуки	Деякі гості вважають ціни на послуги високими у порівнянні з іншими готелями.  Вартість не співпадає з пропозицією, як можна брати 20 євро за годину при пізньому виїзді, якщо краще тоді заплатити за цілий день, але то не вартує цього. Плюс вартість звичайного номера дуже завищена, без образ, за таку вартість за кордоном можна зняти люкс) Якщо вже берете таку вартість то хоча б включіть сніданки у вартість. Бажаю вам успіху.
	Трапляються скарги на шум із дороги напроти засобу розміщення, зокрема через трамвайні колії.  Дуже шумно, з 5 ранку прямо під вікном гучно їздять трамваї і поспати вже немс
	Відсутність обслуговування номері вночі  Обслуговування було надто спокійним. Немає бару після 22. Відсутній кондиціонер ванній. Ні кави, ні чаю в номері

Джерело: Розроблено автором за даними [13].

Згідно аналізу можна визначити, що BURSA Hotel Kyiv демонструє високий рівень задоволеності гостей завдяки персоналізованому підходу, професійному обслуговуванню та інноваціям у сфері готельного бізнесу. Разом із тим, існують аспекти, які потребують покращення, зокрема додаткові послуги з ресторану вночі та оптимізація цінової політики. Для аналізу були використані відгуки за останні 3 роки, які охоплюють період з 2021 по 2024 рік.

РОЗДІЛ 3. РОЗРОБКА НОВИХ МЕТОДІВ ІНДИВІДУАЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

3.1 Організація індивідуального обслуговування в готельних підприємствах

Індивідуальне обслуговування є важливим елементом сучасної готельної сфери, що дозволяє підприємствам гостинності створювати унікальний досвід, підвищувати лояльність гостей і забезпечувати конкурентоспроможність на ринку. Впровадження персоналізованого підходу до обслуговування є особливо актуальним для butik-готелів, які орієнтуються на ексклюзивний сервіс та нестандартні рішення для своїх гостей. Методи індивідуального обслуговування відрізняються залежно від категорії готелю, його цільової аудиторії, концепції та рівня сервісу. Наприклад, великі міжнародні мережі на кшталт Hilton або Marriott застосовують автоматизовані CRM-системи, що дозволяють зберігати дані про вподобання гостей і адаптувати послуги відповідно до їхніх потреб. У той час як невеликі butik-готелі, такі як BURSA Hotel Kyiv, можуть використовувати більш персоналізований підхід через пряму комунікацію з гостями.

Розглянемо існуючі методи індивідуального обслуговування у існуючих підприємств. Сучасні готелі використовують різні технології та методики для підвищення рівня персоналізації послуг [10]. Основні підходи наведені у табл. 3.1.

Таблиця 3.1 – Методи індивідуального обслуговування у готельно бізнесі

Методи індивідуального обслуговування	Готелі, де ці методи запровадженні	Характеристика методів
Використання CRM-систем та мобільних додатків	Більшість готелів високого класу	CRM-системи дозволяють зберігати інформацію про вподобання гостей, їхні попередні бронювання та улюблені послуги для персоналізованого сервісу.

Продовження табл. 3.1

Впровадження Smart Room	W Hotels, Hilton, Four Seasons	Номери, оснащені технологіями розумного управління. Гості можуть керувати освітленням, температурою та мультимедіа через мобільний додаток або голосові команди.
Персоналізований сервіс у ресторанах	Ritz-Carlton	Урахування індивідуальних вподобань та алергій гостей завдяки інтеграції інформації в CRM-систему.
Програми лояльності та VIP-обслуговування	AccorHotels, Hyatt	Багаторівневі програми лояльності з бонусами, ексклюзивними пропозиціями та доступом до VIP-зон.
Віртуальні консьєржі та чат-боти	InterContinental	Штучний інтелект та чат-боти допомагають бронювати послуги, отримувати інформацію про місто та взаємодіяти з гостями без участі персоналу.

Джерело: Розроблено автором з аналізу даних [10].

Важливим чинником є також плив індивідуального обслуговування на конкурентоспроможність готелів. Використання інноваційних методів персоналізації дозволяє готелям підвищувати рівень задоволеності відвідувачів, створювати комфортні умови перебування та забезпечувати повторні візити гостей. Готелі, які активно використовують індивідуальний підхід, отримують вищі рейтинги на платформах Booking.com та Google-відгуки, що сприяє залученню нової цільової аудиторії. Власний аналіз автора з даних [13,14].

Методи індивідуального обслуговування можуть варіюватися залежно від категорії готелю, його концепції та типового споживача. Успішні готельні підприємства комбінують технологічні рішення з персональним підходом, що дозволяє створити унікальний досвід для кожного гостя та бажання повернутися.

3.2 Обґрунтування пропозицій з вдосконалення індивідуального обслуговування

У сучасних умовах готельний бізнес стикається з необхідністю бути готовим до змін на ринку та зростаючих вимог споживачів. Впровадження новітніх технологій може стати ефективним інструментом для підвищення конкурентоспроможності BURSA Hotel Kyiv.

Нижче наведені мої особисті конкретні рекомендації з акцентом на автоматизацію та забезпечення комфорту гостей та їх обґрунтування.

Після детального аналізу методів персоналізованого обслуговування у готельному бізнесі (розділ 3.1) та врахування особливостей BURSA Hotel Kyiv було обрано два основні напрями вдосконалення:

1. Автоматизація взаємодії з гостями через мобільний додаток.
2. Розширення використання CRM-системи SERVIO.

Ці рішення дозволять BURSA Hotel Kyiv покращити комунікацію з гостями, підвищити якість обслуговування та збільшити прибутковість. Обрані методи відповідають ключовим проблемам:

1. Відсутність мобільності управління запитамі гостей, що призводить до низької ефективності взаємодії персоналу з відвідувачами.
2. Ручна обробка бронювань та додаткових послуг, що уповільнює роботу та знижує рівень персоналізації.

Впровадження оновлень CRM-системи та мобільного додатка допоможе усунути ці недоліки та покращити конкурентоспроможність BURSA Hotel Kyiv.

3.2.1 Алгоритм впровадження автоматизації взаємодії з гостями через мобільний додаток

На мою думку, варто вжити заходи впровадження із залученням певних спеціалістів за алгоритмом зазначеним у табл. 3.2.

Таблиця 3.2 – Автоматизація взаємодії з гостями через мобільний додаток

Етап	Діяльність	Відповідальна особа	Термін виконання
1	Розробка дизайну додатка	Маркетинговий відділ	1 місяць
2	Програмування основних функцій	ІТ-відділ	3 місяці
3	Інтеграція з CRM-системою та базою гостей	ІТ-відділ	1 місяць
4	Тестування та випуск у Google Play/App Store	Адміністрація бутік-готелю	2 тижні

Джерело: Розроблено автором за власним аналізом.

Через певний час з застосуванням даного алгоритму можна очікувати на такі показники ефективності:

1. Автоматизація комунікації з гостями через додаток
2. Покращення користувацького досвіду
3. Зменшення часу на обробку запитів гостей на 30-40%

3.2.2 Алгоритм розширення використання CRM-системи SERVIO

Додаткові модулі в існуючій CRM-системі можуть покращити управління готелем:

1. Аналітика відгуків від перебування гостей для створення персоналізованих пропозицій.
2. Відстеження повторних візитів гостей та пропозиція програм лояльності.
3. Налаштування системи прічекіну для автоматизації процесу бронювання та оплати.

Можна використати алгоритм зазначений у табл. 3.3.

Таблиця 3.3 - Алгоритм розширення використання CRM-системи SERVIO

Етап	Діяльність	Відповідальна особа	Термін виконання
1	Додання функції попереднього заселення гостей (прічекіну), додання аналітики відгуків та інтеграції додатку з CRM-системою	Розробники CRM-системи та ІТ-відділ	3 місяць
2	Інтеграція системи з поточними базами даних	ІТ-відділ	1 місяці
3	Навчання та ознайомлення персоналу	ІТ-відділ	1 місяць
4	Запуск та тестування	Адміністрація бутік-готелю	2 тижні

Джерело: Розроблено автором на основі власних рекомендацій.

Після застосування можна очікувати на такі показники ефективності:

1. Автоматизація процесу бронювання та персоналізації послуг.
2. Поліпшення комунікації між відділами підприємства.
3. Збільшення повторних візитів гостей на 20%.

3.3 Очікувані результати від впровадження сервісних рішень

Важливо зазначити основні критерії оцінки ефективності, які відображують результати від впровадження сервісних рішень та що саме вплине на зміни:

1. Підвищення рівня задоволеності гостей – прогнозується зростання рейтингу на Booking.com та Google-відгуки на 0,5-1 бал. Покращення персоналізованого обслуговування, використання CRM-системи, швидке реагування на запити через мобільний додаток та чат-боти.

2. Збільшення лояльності гостей – очікується збільшення повторних візитів з 30% до 45% упродовж першого року. Програми лояльності, персоналізовані пропозиції для гостей, VIP-обслуговування, автоматичний запис уподобань гостей у систему.

3. Оптимізація витрат персоналу – зменшення навантаження на адміністрацію на 20%. Впровадження чат-ботів та віртуальних консьєржів, автоматизація процесів бронювання та обробки запитів.

4. Фінансовий ефект – очікуване зростання дохідності на 15-20% у перший рік. Підвищення завантаженості номерного фонду, зростання середнього чека через персоналізовані пропозиції, ефективне ціноутворення.

3.3.1 Економічне обґрунтування впровадження CRM-системи та мобільного додатка

У табл. 3.4 після проведеного аналізу можна приблизно вирахувати очікувані витрати та прибутки, згідно нинішнього капіталу butik-готелю BURSA. За даними сайту з перевірки даних підприємства, капітал становить – 500 000 грн. [17].

Наведені суми витрат у таблиці 3.3 є приблизними оцінками, заснованими на середніх ринкових цінах станом на 2025 рік. Вони можуть змінюватися залежно від конкретних вимог проекту, обраних постачальників послуг та інших факторів.

1. Ліцензія на CRM-систему SERVIO 120 000 грн: вартість ліцензії на CRM-систему залежить від обраного продукту та кількості користувачів. Наприклад, CRM-система Perfectum пропонує безстрокову ліцензію для 10 користувачів за 50 400 грн, а для 20 користувачів — за 72 000 грн. Враховуючи масштаб butik-готелю BURSA та необхідність у більшій кількості користувачів, сума в 120 000 грн є обґрунтованою оцінкою [19].

2. Розробка мобільного додатка 180 000 грн: вартість розробки мобільного додатка залежить від складності функціоналу, обсягу роботи та рейтингу фахівців. За даними компанії Wezom, вартість розробки мобільного додатка може варіюватися від \$25 000 до \$100 000 і більше. Оцінка в 180 000 грн (~\$6 500) є досить скромною і передбачає базовий функціонал додатка [20].

3. Навчання персоналу 30 000 грн: витрати на навчання персоналу можуть включати оплату тренінгів, семінарів та інших освітніх заходів. Сума в 30 000 грн є приблизною оцінкою, яка може змінюватися залежно від обраних програм навчання та кількості співробітників.

4. Маркетинг мобільного додатка 50 000 грн: витрати на маркетинг включають просування додатка через різні канали, такі як соціальні мережі, контекстна реклама та інші методи. Сума в 50 000 грн є орієнтовною і може змінюватися залежно від обраної стратегії просування та ринкових умов.

Загалом, наведені суми є приблизними оцінками, заснованими на доступній інформації та середніх ринкових цінах. Для отримання точніших цифр рекомендується провести детальний аналіз та звернутися до постачальників відповідних послуг.

Використання нових технологій забезпечить персоналізоване обслуговування гостей, оптимізує взаємодію, підвищить рівень їхньої лояльності та зменшить навантаження на персонал. У результаті BURSA Hotel Kyiv зміцнить свої позиції серед butik-готелів Києва, зберігаючи стабільне зростання навіть у складних економічних умовах.

Один із ключових результатів впровадження інновацій – збільшення рівня завантаженості номерного фонду. Завдяки платформі попереднього заселення та мобільному додатку, гості отримають зручний доступ до послуг, що особливо важливо для сучасних гостей. У пікові періоди рівень завантаженості може досягати 90%, а середній показник становитиме 70-85%, що забезпечить стабільний дохід навіть у міжсезоння. Персоналізація сервісу та можливість враховувати вподобання гостей сприятимуть підвищенню рівня задоволеності, а також збільшенню кількості повторних бронювань. Важливим чинником стане зростання позитивних відгуків на онлайн-платформах, таких як Booking.com і Google-відгуки, що приверне нових відвідувачів. Автоматизація внутрішніх процесів дозволить оптимізувати роботу персоналу, підвищити ефективність управління номерним фондом і зменшити витрати. Завдяки технологічним рішенням готель зможе оперативніше реагувати на запити гостей, забезпечуючи їм комфортне перебування.

Запропоновані зміни створять стійку конкурентну перевагу BURSA Hotel Kyiv, сприятимуть фінансовій стабільності та подальшому розвитку навіть у кризових умовах. Підвищення доходів, покращення репутації та формування

лояльної цільової аудиторії дозволять зберегти провідні позиції серед найкращих butik-готелів Києва.

Таблиця 3.4 – Очікувані витрати та прибутки впровадження рішень

Витрати	Сума (грн)
Ліцензія на CRM-систему SERVIO	120 000
Розробка мобільного додатка	180 000
Навчання персоналу	30 000
Маркетинг мобільного додатка	50 000
Загальні витрати	380 000
Прибуток станом на прогнозований рік	Збільшення у %
2025	+15
2026	+20
2027	+25

Джерело: Розроблено автором за власним аналізом згідно даних [19,20].

Прогноз очікуваних витрат та прибутків butik-готелю BURSA Hotel Kyiv ґрунтується на аналізі впровадження нових технологій, оцінці ринкової ситуації та прогнозованих тенденціях у сфері готельного бізнесу. Витрати та прибутки були розраховані, виходячи з капіталу, який складає 500 000 грн [17].

Обґрунтування витрат:

1. Впровадження CRM дозволить персоналу ефективніше взаємодіяти з гостями, підвищуючи рівень персоналізації послуг та автоматизації процесів.

2. Мобільний додаток дасть змогу автоматизувати бронювання, додати функцію попереднього заселення, розширити можливості комунікації з гостями та покращити їхній досвід перебування.

3. Персонал проходитиме тренінги з роботи з CRM-системою, мобільним додатком, а також із підвищення рівня сервісу.

4. Реклама додатка через соціальні мережі та співпраця з інфлюенсерами дозволить збільшити кількість завантажень і використання сервісу.

Прогноз очікуваного прибутку:

На основі аналізу ринкової динаміки, тенденцій цифровізації та персоналізації у сфері гостинності, а також з урахуванням досвіду інших готелів, очікується поступове зростання прибутків:

1. 2025 рік – прогнозоване збільшення прибутку на 15% за рахунок оптимізації витрат на персонал, підвищення рівня бронювань через CRM-систему та мобільний додаток.

2. 2026 рік – очікується зростання на 20%, що пояснюється ефективнішою взаємодією з постійними гостями завдяки програмам лояльності та автоматизації процесів.

3. 2027 рік – прогнозоване зростання на 25%, яке буде досягнуто через стабільне збільшення повторних візитів, оптимізацію операційних витрат і зростання пізнаваності бренду.

Прогноз побудований на аналізі успішного впровадження подібних систем у готелях преміум-класу, а також на очікуваному підвищенні попиту на персоналізоване обслуговування. Завдяки впровадженню сучасних технологій готель BURSA Hotel Kyiv зможе не лише підвищити рівень сервісу, а й оптимізувати витрати, що безпосередньо позначиться на фінансових показниках.

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

У ході виконання кваліфікаційної роботи було виконано всі завдання, поставлені у вступі, що дозволило досягти основної мети – аналізу та вдосконалення методів індивідуального обслуговування в BURSA Hotel Kyiv.

Досліджено теоретичні аспекти персоналізації обслуговування у готельному бізнесі. Індивідуальне обслуговування є важливим компонентом готельної сфери, що дозволяє створювати персоналізований досвід для відвідувачів. Завдяки аналізу світових тенденцій та сучасних методів персоналізації було виявлено, що використання CRM-системи, мобільних додатків та автоматизації сервісу є ключовими елементами, які впливають на рівень задоволеності гостей та підвищення конкурентоспроможності готельних підприємств.

Проведено аналіз існуючих методів роботи з гостями в BURSA Hotel Kyiv. Виявлено, що BURSA Hotel Kyiv вже використовує CRM-систему SERVIO, яка допомагає автоматизувати процеси управління гостьовими запитами, однак потребує додаткової інтеграції з мобільними сервісами. Було також проаналізовано методи взаємодії з гостями, рівень персоналізації послуг та основні проблеми, що виникають у процесі обслуговування.

На основі проведеного дослідження розроблено рекомендації щодо вдосконалення сервісу шляхом впровадження мобільного додатку для гостей, який дозволить автоматизувати бронювання, замовлення додаткових послуг та підвищити рівень взаємодії з гостями бутік-готелю. BURSA Hotel Kyiv має всі необхідні ресурси для реалізації даного проекту, що дозволить покращити досвід гостей та збільшити повторні візити.

Проведено економічне обґрунтування впровадження мобільного додатку та прогнозовано його позитивний вплив на дохідність. Очікується, що впровадження цієї технології дозволить скоротити навантаження на персонал, підвищити рівень сервісу та сприятиме зростанню прибутковості на 15-20% у перший рік після впровадження. Проте, витрати на впровадження даних сервісних рішень є досить високою – 380 000 грн від стартового капіталу 500 000 грн.

Впровадження запропонованих заходів дозволить BURSA Hotel Kyiv стати одним із провідних готелів Києва у сфері індивідуального обслуговування. Високий рівень автоматизації процесів, інтеграція мобільних технологій та CRM-системи створять додаткові переваги для гостей та дозволять забезпечити стабільний розвиток butik-готелю в умовах сучасності.

Подальші дослідження в цій сфері, на мою думку, можуть бути зосереджені на впровадженні нових технологічних рішень у готельному бізнесі зокрема на використанні повністю автоматизованої обробки запитів та підвищення ефективності роботи персоналу. Додатково, вважаю, перспективним напрямом є аналіз впливу персоналізованого обслуговування на поведінку гостей та їхню лояльність до готельного бренду.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ІНТЕРНЕТ-РЕСУРСІВ

1. Арпуль О. В., Абрамова А. Г., Мирошник Ю. А., Собін О. В. Готельна справа: навчальний посібник. – Київ: Видавничий дім «Кондор», 2021. – 300 с.
2. Люлька О. М., Нікітіна Т. А., Ткачук Ю. М. Основи наукових досліджень та технічної творчості: методичні рекомендації для здобувачів освітнього ступеня «Бакалавр» спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» [Електронний ресурс]. – Київ: НУХТ, 2020. – 175 с.
3. Мазаракі, А.А. Навч. посіб. : у 3 т. Т. 1. Готелі / [А. А. Мазаракі, С. Л. Шаповал, С. В. Мельниченко та ін.]; за ред. А. А. Мазаракі. - Київ: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2016. - 348 с.
4. Гусев В.Г., Шевченко О.О. «Менеджмент у готельному бізнесі». Київ: Центр учбової літератури, 2020. – 320 с.
5. Статистичний збірник «Туризм в Україні» за 2023 рік. – Київ: Державна служба статистики України, 2023.
6. Закон України «Про туризм» №324/95-ВР від 15.09.1995 р. (зі змінами та доповненнями)
7. Європейська асоціація готельного і ресторанного бізнесу. «Рекомендації щодо стандартів обслуговування». – Брюссель, 2022.
8. Андренко І. Б. Менеджмент готельно-ресторанного господарства: підручник/ І. Б. Андренко, О. М. Кравець, І. М. Писаревський // ХНУМГ.- 2014. [Електронний ресурс]. – Режим доступу до ресурсу:
<https://eprints.kname.edu.ua/38971/1/%282009%2047%D0%9D%20%D0%9C%D0%93%D0%A0%D0%93%29.pdf>
9. Готельно-ресторанна справа: бакалаврський курс. Частина 1 / [Н. В. Якименко-Терещенко, В. О. Александрова, Т. А. Жадан та ін.] // НТУ «ХПІ». - 2022. - [Електронний ресурс]. Режим доступу до ресурсу:
<https://repository.kpi.kharkov.ua/server/api/core/bitstreams/88704544-23b5-4908-afb4-7003227cbb8e/content>

10. Завідна Л. Д. Готельний бізнес: стратегії розвитку: монографія. – Київ: Київський національний торговельно-економічний університет, 2017. – 600 с.
11. Державна служба статистики України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua>.
12. Офіційний сайт BURSA Hotel Kyiv [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://bursa.cc>.
13. Booking.com – відгуки та рейтинги готелів [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.booking.com>.
14. Google-відгуки – огляд та відгуки підприємства [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.google.com/travel/search>
15. Hotel Matrix – офіційний сайт з готельної статистики [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.hotelmatrix.report/>.
16. Hotel Matrix – офіційна сторінка у соціальній мережі Facebook [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.facebook.com/hotelmatrixglobal/>.
17. You Control – сервіс перевірки контрагентів [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://youcontrol.com.ua/catalog/company_details/44686266/.
18. Balbek Bureau – українська майстерня архітектури та дизайну інтер'єру [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.balbek.com/bursa-hotel-kyiv>.
19. Perfectum – Сайт для системи продажів CRM-систем [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://perfectum.ua/>.
20. Wezom – Компанія-розробник мобільних додатків та іншого програмного забезпечення [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://wezom.com.ua/ua>.
21. Методичні рекомендації до виконання кваліфікаційної роботи на здобуття освітнього ступеня «Бакалавр» спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» [Електронний ресурс]: / уклад.: Л. О. Шаран, В. В. Цирульнікова, Н. П. Бондар, В. О. Губеня. - К: НУХТ, 2023. - 24 с.