

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ**

**Факультет готельно-ресторанного та туристичного бізнесу
Кафедра туристичного та готельного бізнесу**

«До захисту в ЕК»

В.о. декана факультету

_____ Цирульнікова В. В.
(підпис) (прізвище та ініціали)

« ____ » _____ 2021 р.

«До захисту допущено»

В. о. завідувача кафедри

_____ Мельник І. Л.
(підпис) (прізвище та ініціали)

« ____ » _____ 2021 р.

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
НА ЗДОБУТТЯ ОСВІТНЬОГО СТУПЕНЯ БАКАЛАВРА**

зі спеціальності _____ 242 «Туризм» _____
(код та назва спеціальності)

освітньо-професійної програми _____ «Туризм» _____

на тему: «Захист прав споживачів в готельній сфері»

Виконав: здобувач 5 курсу, групи ЗТУ- 5 - 2

_____ Новікова Ірина Василівна _____
(прізвище, ім'я, по батькові повністю) (підпис)

Керівник _____ Гопкало Лариса Михайлівна _____
(прізвище, ім'я та по батькові повністю) (підпис)

Рецензент _____ Шаран Л. О. _____
(прізвище та ініціали) (підпис)

Засвідчую, що в цій кваліфікаційній роботі немає запозичень із праць інших авторів без відповідних посилань.

Здобувач _____
(підпис)

Київ – 2021 р.

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ

Факультет готельного-ресторанного та туристичного бізнесу

Кафедра туристичного та готельного бізнесу

Освітній ступінь бакалавр

Спеціальність 242 «Туризм»

Освітньо-професійна програма Туризм
(код і назва)
(назва)

ЗАТВЕРДЖУЮ

В. о. завідувача кафедри _____

Мельник І. Л.

“ ” _____ 2021 року

З А В Д А Н Н Я

НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧА

Новікова Ірина Василівна

(прізвище, ім'я, по батькові)

- Тема роботи «Захист прав споживачів в готельній сфері»
керівник роботи Гопкало Лариса Михайлівна, к. е. н., доц. кафедри ТГБ
(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)
затверджені наказом закладу вищої освіти від “27” листопада 2020 року №969-кс
- Строк подання здобувачем роботи 08 лютого 2021 р.
- Вихідні дані до роботи наукова, фахова література, статистична звітність підприємства
- Зміст пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити)
Теоретичні основи захисту прав споживачів готельних послуг
Аналіз фінансово-економічної діяльності туристичного підприємства ПрАТ «Президент Готель».
Розробка заходів удосконалення захисту прав споживачів в готелі «Президент Готель», м. Київ.
Впровадження сучасних інформаційних технологій в готелі «Президент Готель»,
Київ М.
- Перелік графічного матеріалу
рисунків 7 таблиць - 17 додатків- 3.

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
I	Гопкало Л.М. доц. кафедри		
II	Гопкало Л.М. доц. кафедри		
III	Гопкало Л.М. доц. кафедри		
IV	Гопкало Л.М. доц. кафедри		

7. Дата видачі завдання 01 жовтня 2020 р.**КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН**

№	Назва етапів виконання кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Вибір і затвердження теми роботи	01.09.2020-30.09.2020	виконано
2	Оформлення і затвердження завдання на роботу	01.10.2020-07.10.2020	виконано
3	Вступ РОЗДІЛ 1 (теоретичний)	08.10.2020-21.10.2020	виконано
4	РОЗДІЛ 2 (аналітичний)	22.10.2020-30.10.2020	виконано
5	РОЗДІЛ 3(рекомендаційний)	02.11.2020-20.11.2020	виконано
6	РОЗДІЛ 4 (інформаційні технології)	23.11.2020-04.12.2020	виконано
7	Висновки та пропозиції. Список використаних джерел. Додатки	07.12.2020-14.12.2020	виконано
8	Оформлення роботи за структурою, представлення кваліфікаційної роботи на кафедру та попередній захист у комісії	15.12.2020-20.01.2021	виконано
9	Доопрацювання, оформлення, друкування, підготовка матеріалів до захисту	21.01.2021-03.02.2021	виконано
10	Представлення готової зшитої кваліфікаційної роботи на кафедрі	08. 02.2021-09.02.2021	виконано
11	Захист кваліфікаційної роботи в ЕК	15, 16, 17, 18.02.2021	

Здобувач

_____ (підпис)

Керівник роботи

_____ (підпис)

Новікова І. В.

_____ (прізвище та ініціали)

Гопкало Л.М..

_____ (прізвище та ініціали)

РЕЗЮМЕ

на кваліфікаційну роботу

Новікової Ірини Василівни на тему:

«Захист прав споживачів в готельній сфері»

Дипломна робота складається з – 96 сторінок. Кількість розділів – 4, рисунків – 7, таблиць – 17, додатків – 3.

Об'єктом дослідження є ПрАТ «Президент Готель».

Предметом кваліфікаційної роботи є теоретичні та прикладні аспекти захисту прав споживачів у готелі «Президент Готель».

Метою кваліфікаційної роботи є вивчення специфіки організації і управління забезпеченням захисту прав споживачів в підприємствах готельного господарства.

У I розділі досліджено теоретико-методичні основи захисту прав споживачів в підприємстві готельного господарства. Визначено основні поняття захисту прав споживачів, готельна послуга, якість обслуговування, охарактеризовано сучасний стан захисту споживачів готельних послуг в Україні.

У II розділі здійснена оцінка діяльності готелю «Президент Готель», дана характеристика захисту прав споживачів у готелі, проаналізоване конкурентне середовище, визначено конкурентні позиції підприємства.

У III розділі визначені напрями удосконалення прав споживачів та підвищення якості готельного обслуговування у готелі «Президент Готель», здійснено розроблення та оцінювання ефективності захисту прав споживачів у контексті якості.

У IV розділі виконаний аналіз технічного та програмного забезпечення автоматизації робіт в готелі «Президент Готель», проведена оцінка сайту підприємства, активності у соціальній мережі, співпраця з сайтами бронювання, надані пропозиції по удосконаленню інформаційної діяльності підприємства готельного господарства.

Ключові слова: готель, захист прав споживачів, готельна послуга, якість.

ЗМІСТ

ВСТУП	6
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ В ГОТЕЛЬНІЙ СФЕРІ	
1.1. Сутність та значення захисту прав споживачів в готельній сфері	10
1.2. Хронологічне дослідження захисту прав споживачів в готельній сфері	16
1.3. Готельні послуги, як об’єкт дослідження у контексті захисту прав споживачів	24
Висновки до розділу 1	33
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЮ “ПРЕЗИДЕНТ ГОТЕЛЬ”, М. КИЇВ	
2.1. Загальна характеристика підприємства готельного господарства	35
2.2. Дослідження системи захисту прав споживачів в готелі	46
2.3. Аналіз комплексу організаційно-управлінських заходів із захисту прав споживачів у готелі	53
Висновки до 2 розділу	62
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ПІДВИЩЕННЯ РІВНЯ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ У ГОТЕЛІ «ПРЕЗИДЕНТ ГОТЕЛЬ», М. КИЇВ	
3.1. Дослідження напрямів удосконалення захисту прав споживачів у готелі	64
3.2. Пропозиції удосконалення захисту прав споживачів та підвищення якості готельного обслуговування	68
3.3. Ефективність запропонованих заходів удосконалення захисту прав споживачів в готелі	77
Висновки до розділу 3	83
РОЗДІЛ 4. ВПРОВАДЖЕННЯ СУЧАСНИХ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ДІЯЛЬНІСТЬ ГОТЕЛЮ «ПРЕЗИДЕНТ ГОТЕЛЬ», М. КИЇВ	
4.1. Характеристика технічного та програмного забезпечення діяльності готелю	85
4.2. Аналіз застосування Інтернет технологій у діяльності готелю «Президент Готель»	90
4.3. Рекомендації впровадження сучасних інформаційних технологій в діяльність готелю «Президент готель»	93
Висновки до 4 розділу	97
Висновки та пропозиції	98
Список використаних джерел	102
Додатки	117

ВСТУП

В умовах ринкової економіки сфера обслуговування займає домінуюче становище, важливою складовою якої є надання готельних послуг. Проте у вітчизняній науковій літературі правове регулювання діяльності із надання готельних послуг малодосліджене. Основною причиною цього є насамперед те, що готельний бізнес є явищем новим для нашої економіки.

Здійснення в Україні соціально-економічних та політичних перетворень зумовлює необхідність підвищення ефективності захисту прав громадян і, зокрема, забезпечення реалізації передбаченого у ст. 42 Конституції України обов'язку держави захищати права громадян як споживачів. Ця норма Основного Закону безпосередньо стосується захисту прав споживачів готельних послуг.

На даному етапі в українській правовій науковій літературі не проводилися комплексні дослідження та аналіз цивільно-правового регулювання відносин у сфері надання готельних послуг.

В Україні захист прав споживачів був предметом наукових досліджень І. І. Банасевич, В. М. Богославець, М. М. Гудима, С. А. Косінов, Л. М. Іваненко, В. М. Ячменьова, Л. А. Кальченко, С. А. Косінова, Г. Я. Круль, Г. А. Осетинської, О. П. Письменної, Ю. Ю. Рябченко та ін.

Разом з тим готельні послуги є предметом досліджень багатьох вчених економістів, серед яких З. А. Балченко, М. В. Босовська, Е. Н. Граніна, С. Д. Ільєнков, Л. А. Кальченко, Ю. А. Маначинська, О. Я. Опанащук, В. М. Ячмельова та інші. У роботах названих вчених здебільшого охарактеризовано окремий вид економічних зв'язків, що складаються у даних правовідносинах.

Закон про захист прав споживачів є одним із найчастіше застосовуваних українських законів, що регулює стосунки між виробниками та споживачами готельних послуг. Правильно користаючись цим законом, можна знайти правовий захист від несумлінних продавців, виконавців і виробників, що думають про власне збагачення, а не про інтереси тих, для кого призначені їхні послуги і товари.

Актуальність теми дипломної роботи полягає в тому, що захист прав споживачів набуває все більшого значення у готельному бізнесі, адже це невід’ємна складова управління якістю готельних послуг, що забезпечує реалізацію головної місії підприємства готельного господарства – задоволення потреби у послугах гостинності для подорожуючих. Закон про захист прав споживачів є молодим законодавством, у нього постійно вносяться корективи, зміни, доповнення, він усе ще знаходиться в стадії формування і необхідно стежити за його стрімким розвитком.

Правова складова захисту прав споживачів повинна забезпечити роботу сервісної системи готелю у повній відповідності із діючим законодавством України та взаємодію персоналу готелю з правоохоронними органами. Організаційна складова захисту прав споживачів покликана регламентувати дії персоналу готелю в рамках задоволення потреб споживачів і не переходу межі втручання у їх особисте життя, забезпечення широкого асортименту послуг і не нанесення шкоди здоров’ю і загрози життю споживачів. Саме система захисту прав споживачів інтегрує усі вказані компоненти в одне ціле, і формує комплекс організаційно-управлінських заходів, що забезпечують реалізацію захисту прав споживачів. Тільки створення комплексної, ефективної, надійної системи захисту прав споживачів готелю мати імідж об’єкту, що гарантує всім гостям комфортні умови перебування, спокій і безпеку.

Метою кваліфікаційної роботи є вивчення специфіки організації і управління забезпеченням захисту прав споживачів в підприємствах готельного господарства. Для досягнення зазначеної мети в роботі передбачено виконання таких завдань:

1. Дослідити теоретичні аспекти захисту прав споживачів в готельній сфері.
2. Визначити сутність та значення захисту прав споживачів в готельній сфері.
3. Здійснити хронологічне дослідження захисту прав споживачів в готельній сфері;
4. Дослідити готельні послуги, як об’єкт дослідження у контексті захисту прав споживачів

5. Провести аналіз основних економічних показників готелю «Президент Готель», м. Київ;
6. Проаналізувати комплекс організаційно-управлінських заходів із захисту прав споживачів у готелі «Президент Готель», м. Київ;
7. Визначити шляхи підвищення рівня захисту прав споживачів у готелі «Президент Готель», м. Київ;
8. Визначити ефективність запропонованих заходів удосконалення захисту прав споживачів в готелі «Президент Готель», м. Київ
9. Провести діагностику технічного та програмного забезпечення автоматизації робіт на підприємстві та запропонувати шляхи удосконалення.

Об'єктом кваліфікаційної роботи є готельне підприємство ПАТ «Президент Готель», м. Київ.

Предметом кваліфікаційної роботи є теоретичні та прикладні аспекти захисту прав споживачів у готелі «Президент Готель».

Дослідження цивільно-правового регулювання відносин у сфері надання готельних послуг зумовлює необхідність вибору відповідних методів наукового пізнання. Методи дослідження, які використовувалися під час роботи над дисертацією, обрані відповідно до мети та завдань дослідження з урахуванням його об'єкта та предмета. Дослідження захисту прав споживачів у готелі здійснювались з використанням таких **методів**:

1) Аналіз - метод дослідження, який дає змогу поділяти предмети дослідження на складові частини, та визначити порівняльні і динамічні залежності між об'єктами дослідження.

2) Системний підхід - дозволяє систематизувати результати спостережень і інші данні (статистичні, економічні, ін.), їх як єдиного цілого із узгодженим функціонуванням усіх елементів і частин.

3) Порівняння – визначення порівняльних характеристик об'єктів для порівняння, встановлення відмінностей та схожих характеристик явищ і предметів, а також знаходження загального притаманного кільком об'єктам.

Беручи до уваги специфіку досліджуваної теми, методологічною основою

дослідження стануть як загальнонаукові, так спеціальні методи пізнання правових та управлінських явищ.

Інформаційною базою дослідження стали сучасні наукові вітчизняні та зарубіжні літературні джерела, які висвітлюються проблеми захисту прав споживачів в готельній сфері; документи відкритої статистичної звітності готелю «Президент Готель», офіційна інформація щодо внутрішнього і зовнішнього середовища і основна характеристика готелю отримані від підприємства для виконання кваліфікаційної роботи: форма №1 «Баланс (Звіт про фінансовий стан)»; форма №2 «Звіт про фінансові результати (Звіт про сукупний дохід)».

Практичне значення кваліфікаційної роботи визначається можливістю використання отриманих результатів дослідження з метою підвищення рівня захисту прав споживачів в готелі «Президент Готель».

Структура кваліфікаційної роботи складається зі вступу, чотирьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків.

Основний зміст дипломної роботи викладено на 96 сторінках. В роботі наведено 7 рисунків, 17 таблиць та 3 додатки. Список використаних джерел включає 142 найменування.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ В ГОТЕЛЬНІЙ СФЕРІ

1.1. Сутність та значення захисту прав споживачів в готельній сфері

Обслуговування подорожуючих у засобах розміщення є одним з найдавніших видів підприємницької діяльності, який згодом став позиціонуватись як напрям туристичного бізнесу.

Готельний бізнес в Україні під впливом часу стає справжньою індустрією послуг. Готелі, призначені для тимчасового проживання людей, все частіше перетворюються на туристичний повносервісний комплекс, у якому надаються безліч різних послуг. Питання підвищення їх якості займають особливе місце серед проблем розвитку готельних послуг в Україні. Престиж країни і враження, які залишаються в туристів після повернення додому, залежать від того, наскільки комфортним і гармонійним було перебування в готелі, наскільки доброзичливим і професійним був обслуговуючий персонал.

Обслуговування в сучасних готелях – це послідовний ланцюжок стосунків між споживачем та продавцем послуг, що зумовлює необхідність розгляду теоретичних аспектів процесу обслуговування та захисту прав споживачів.

У Законі України «Про захист прав споживачів» від 21.05.1991 року, який встановлює права споживачів та визначає механізм реалізації їх прав, є трактування важливих визначень [1]:

- споживач – громадянин, який придбаває, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити товари (роботи, послуги) для власних побутових потреб;
- виконавець – підприємство, установа, організація або громадянин-підприємець, які виконують роботи або надають послуги;
- продавець – підприємство, установа, організація або громадянин-підприємець, які реалізують товари за договором купівлі-продажу.

Захист прав громадян як споживачів з боку держави здійснюють спеціально уповноважені центральні органи виконавчої влади – Державний

комітет України по захисту прав споживачів та його територіальні органи, Державний комітет стандартизації, метрології та сертифікації України, місцеві державні адміністрації, органи і установи державного санітарно-епідеміологічного нагляду України, інші органи виконавчої влади, органи місцевого самоврядування відповідно до законодавства, а також судові органи.

Споживач має право:

- на належну якість товару;
- на безпеку товарів;
- на якісне обслуговування;
- на відшкодування шкоди, причиненої життю, здоров'ю та майну споживача, заподіяну товарами неналежної якості;
- на інформацію про товари та послуги.

Споживач має право вимагати від продавця, щоб якість придбаного ним товару відповідала вимогам нормативно-правових актів та нормативних документів, умовам договорів, а також інформації про товар, яку надає продавець.

Продавець зобов'язаний передати споживачеві товар, який за якістю відповідає вимогам нормативних документів, умовам договору, а також інформації про товар, що надається продавцем. На товари, що завозяться на територію України, повинен бути документ, який підтверджує їх належну якість.

Захист прав споживачів передбачає правове регулювання якості продукції, робіт та послуг.

Якість – це найбільш об'єктивний, узагальнюючий показник наукового, технічного, економічного, соціального, суспільного прогресу. Одним з важливіших методів управління якістю є стандартизація.

Стандарт – це зразок, модель, еталон, який приймається за вихідний, для зіставлення з ним інших подібних об'єктів. Правові та організаційні основи стандартизації встановлені Законом України «Про стандартизацію» від 17.05.01. нормативними документами по стандартизації є: Державні стандарти

України; галузеві стандарти; стандарти науково-технічних та інженерних товариств; стандарти підприємств; кодекс практика, яка склалася; технічні умови.

Державні стандарти містять обов'язкові і рекомендовані вимоги. До обов'язкових відносяться: умови, які забезпечують безпеку продукції для життя, здоров'я та майна громадян, забезпечують охорону навколишнього середовища; вимоги техніки безпеки та гігієни праці; вимоги і положення, які забезпечують достовірність та єдність вимірів; вимоги, які стосуються відходів.

Державні стандарти України затверджуються Держстандартом України. Галузеві стандарти розробляються у випадках відсутності державних або при необхідності встановити більш високі вимоги чім ті, що містяться в державних. Технічні умови містять вимоги, які регулюють відносини між виробником і споживачем.

У період масштабного розвитку торгово-економічного співробітництва між різними країнами виникла необхідність мати такий інструмент, який би гарантував відповідність продукції, яка виготовляється, вимогам стандартів та технічних умов, незалежно від країни – виробника продукції. Таким інструментом в даний час є сертифікація відповідності.

Згідно визначенню Міжнародної організації по стандартизації сертифікація відповідності – це дії, які засвідчують посередництвом сертифіката відповідності або знаку відповідності, що виріб або послуга відповідала певному стандарту або іншому нормативно-технічному документу. Сертифікат відповідності – документ, який підтверджує якість товарів і їх відповідність вимогам стандартів та інших нормативних документів, видається органами Держстандарту України.

Перед тим, як бронювати готельну послугу, важливо мати про них найбільш повну інформацію - тільки тоді споживач зможе зробити правильний висновок про можливість або необхідність використання товару (роботи, послуги) для своїх потреб.

Закон встановлює, де повинна бути вказана інформація про товари

(роботи, послуги). Досить часто непорозуміння, пов'язані з наданням туристичних послуг, до складу яких входить надання готельних послуг, що входять до комплексного туристичного обслуговування. Якість готельних послуг має відповідати умовам договору на туристичне обслуговування, порядок і способи захисту порушених прав туристів визначаються Законом України "Про захист прав споживачів".

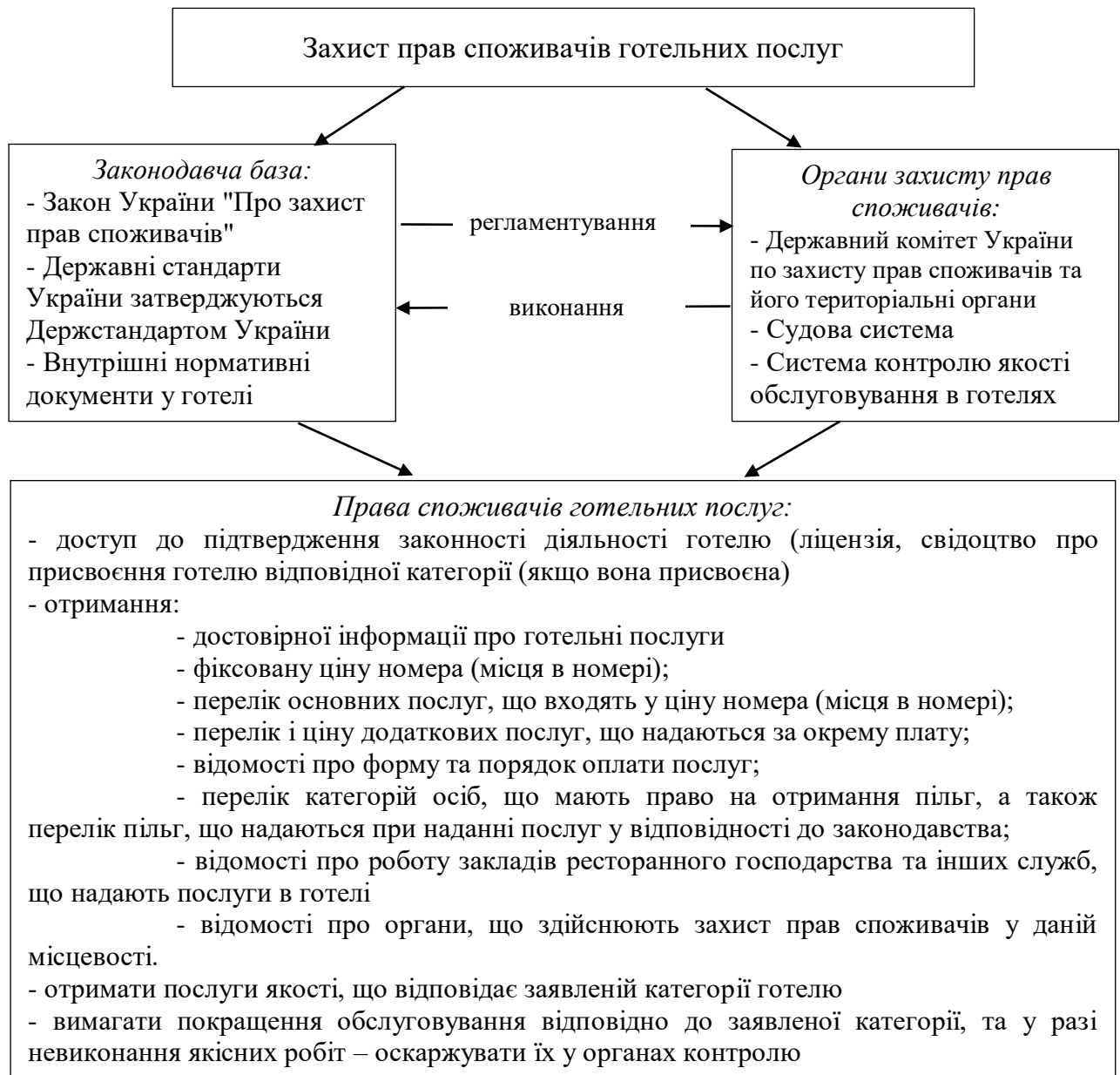


Рис. 1.1 Сутність захисту прав споживачів готельних послуг

Джерело: розроблено автором на основі [1-20]

Порядок надання послуг з тимчасового розміщення в готелях, пансіонатах, санаторіях, будинках відпочинку, туристичних базах, будинках реабілітації,

хостелах, які знаходяться на території України, регламентується Правилами користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг, затверджених Наказом Державної туристичної адміністрації України від 16.03.2004 №19, а також ДСТУ 4269:2003 і ДСТУ 4268:2003.

У готелі споживачу зобов'язані надати необхідну, достовірну, доступну та своєчасну інформацію про готельні послуги. Інформація доводиться до відома споживача у доступній наочній формі і розміщується у приміщенні, що призначене для оформлення розміщення споживача, у зручному для огляду місці та повинна включати:

- зазначення нормативних документів, вимогам яких повинні відповідати готельні послуги;
- свідоцтво про присвоєння готелю відповідної категорії (якщо вона присвоєна);
- ціну номера (місця в номері);
- перелік основних послуг, що входять у ціну номера (місця в номері);
- перелік і ціну додаткових послуг, що надаються за окрему плату;
- відомості про форму та порядок оплати послуг;
- перелік категорій осіб, що мають право на отримання пільг, а також перелік пільг, що надаються при наданні послуг у відповідності до законодавства;
- відомості про роботу закладів ресторанного господарства, торгівлі, зв'язку, побутового обслуговування та інших, що розташовані в готелі. У разі їх відсутності - дані про місцезнаходження та режим роботи найближчих до готелю підприємств харчування, зв'язку та побутового обслуговування;
- відомості про органи, що здійснюють захист прав споживачів.

Адміністрація готелю повинна забезпечити громадянам надання таких безоплатних послуг: виклик невідкладної допомоги, користування медичною аптечкою, доставку у номер кореспонденції при її отриманні.

Основними обов'язками виконавця готельних послуг є:

- надати номер для проживання у строк, визначений договором чи

нормативно-правовими актами;

- надати готельні послуги в повному обсязі;
- надавати споживачу повну інформацію про послугу;
- надавати послуги належної якості;
- не надавати без споживача додаткові послуги;
- не змінювати без згоди споживача ціну;
- надати документ(и), що підтверджують оплату готельних послуг.

Основним обов'язком замовника є обов'язок у порядку та строки, визначені договором, оплатити готельні послуги.

У разі, якщо готель не надав заявлені послуги, за захистом порушених прав споживач може звернутися із заявою до Головного Управління Держпродспожив служби на території якого суб'єкт господарювання здійснює господарську діяльність. Після отримання заяви, фахівці Управління захисту споживачів проведуть перевірку за фактами, викладеними у заяві споживача. У разі виявлення порушень, винні особи будуть притягнуті до відповідальності, а суб'єкту господарювання нададуть припис про припинення порушень прав споживача.

Слід пам'ятати, що споживач може використовувати такі способи самозахисту як: розірвання договору про надання готельних послуг, якщо готель в установленій термін не усунув недоліки; відмову від оплати додаткових послуг, наданих без його згоди; притримання оплати готельних послуг у випадку ненадання їх в повному обсязі тощо.

Вважаємо, що серед юрисдикційних видів захисту найбільш дієвим є звернення за захистом порушених прав до суду. Причинами цього, на нашу думку, є незначний розмір завданої матеріальної шкоди, формальний підхід судів до стягнення моральної шкоди; значна тривалість розгляду справи; правова необізнаність споживачів; доволі значна вартість судових витрат (послуг адвоката, витрат на правову допомогу тощо) порівняно із розміром завданої шкоди; складність доказування тощо. Загалом судовий захист надає більші, в порівнянні з іншими формами захисту, гарантії для винесення

законного й обґрунтованого рішення по справі та є одним зі найбільш пристосованих для вирішення суперечностей, що виникають у разі порушення суб'єктивних цивільних прав та інтересів. Так, у спорах, що впливають із споживчих правовідносин, їхні суб'єкти займають нерівне становище по відношенню один до одного, а в суді їм забезпечується юридична рівність (ст. 4 ЦПК України). До того ж саме в судовому порядку можуть бути застосовані всі способи захисту цивільних прав, передбачені ст. 16 ЦК України, в тому числі й ті, які стосуються відновлення порушеного права, відшкодування 158 збитків, компенсації моральної шкоди тощо, а також способи захисту, що передбачені спеціальним законодавством [131, с. 107].

1.2. Хронологічне дослідження захисту прав споживачів в готельній сфері

Готельне обслуговування та зародки формування системи захисту прав споживачів в даній сфері має глибокі історичні коріння. Так, перші згадки про місця для розміщення подорожніх можна знайти в писемних джерелах Стародавнього Єгипту. У той же час з'явилися перші документи, що регулювали підприємницьку діяльність і стосунки між підприємцями і подорожуючими. Згадки про перші засоби розміщення для подорожуючих містяться в давніх манускриптах, одним з яких є кодекс, написаний за царя Вавилону Хаммурапі [142, с. 19]. Готелі існували в Стародавній Греції, на території теперішнього Південного Іраку (уже в V тис. до н. е.), Римській імперії.

Таблиця 1.1.

Еволюція законодавства захисту прав споживачів готельних послуг

Історичний період	Історичний документ, джерело	Характеристика
V тис. до н. е.	Кодекс, написаний за царя Вавилону Хаммурапі	Регламентував стосунки між власниками готелів і подорожуючими, а також між самими подорожуючими, що ґрунтувався на правді, довірі і покаранні за злочини.
768 – 814 рр.	Едикт імператора Римської імперії	Накладав на монастирі та церкви обов'язок утримання «госпіцій», які надавали мандрівникам нічліг,

	Карла Великого	харчування, лікувальну допомогу і ванну
XII-XIV тис.	Скрії, що видавались у Європейських країнах	Регулювали роботу постійних дворів і інших засобів розміщення, визначали правила прийому та обслуговування подорожуючих різних соціальних прошарків.

Продовження таблиці 1.1

14.02.1952	Постанова Ради Міністрів СРСР № 770	«Про заходи, пов'язані зі зниженням плати за номери в готелях»
26.08.1977	Постанова Ради Міністрів СРСР № 781	«Про заходи щодо подальшого поліпшення обслуговування населення в готелях»
01.01.1975 р.	Міжнародна готельна конвенція	Запровадила укладання контрактів власниками готелів та турагентами, яка видана Всесвітньою туристичною організацією та набрала чинності 15.06.1979 р.
02.03.1979 р.	Постанова Державного комітету цін при Раді Міністрів СРСР № 154	«Прейскурант №К05-1979 на послуги готелів»
27.11.1985 р.	Постанова Державного комітету СРСР з праці та соціальних питань, № 374/25-45	Визначила порядок і норми видачі форменого одягу працівникам готелів комунального господарства, в яких надаються місця іноземцям»
2.11.1981 р.	Міжнародні готельні правила, схвалені Міжнародною готельною організацією	Спроба уніфікувати готельні послуги та захистити споживачів від недоброякісного обслуговування
12.05.1991 р.	Закону України «Про захист прав споживачів»	Регламентувала вимоги до реалізації товарів та послуг для населення, у тому числі готельних
15.09.1995 р.	Закону України «Про туризм».	В основному даний закон стосувався туристичних послуг, а готельні послуги згадувалися тільки одного разу в статті 15 «Сертифікація готельних послуг та послуг харчування», яка в редакції закону від 01.01.2004 р. була змінена на «Фінансове забезпечення відповідальності туроператора та турагента».
18.11.2003 р.	Постанова «Про внесення змін до Закону України «Про туризм»	Внесено зміни до Закону України «Про туризм», виклавши його в новій редакції. Вперше на законодавчому рівні визначено поняття «готелю», «договору на готельне обслуговування», дано короткий перелік додаткових послуг, передбачено обов'язок готелю, іншого суб'єкта, що надає послуги з розміщення, до укладення договору, надати необхідну і достовірну інформацію про послуги з готельного обслуговування, визначено способи укладення договору
16.03.2004 р.	Наказ Державної туристичної адміністрації від № 19	Затверджено Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг. Правилами було надано визначення таким основним термінам: «готель», «аналогічні засоби розміщення», «споживач», «замовник», «готельна послуга», «основні послуги», «додаткові послуги», «бронювання», «анулювання» тощо.

Продовження таблиці 1.1

16.01.2003 р.	Цивільний Кодекс України	Главі 63 стало додатковою підставою для поширення норм цивільного права на правовідносини у сфері надання готельних послуг
16.03.2004 р.	Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг	Регламентують правила організації роботи готелів, поведінку персоналу, правила користування готельними послугами. Документ регламентує розв'язання спірних ситуацій.
15.03.2006 р.	Постановою Кабінету Міністрів України №297 затверджено Порядок надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)	Поділ готелів на два види: колективні та індивідуальні, визначення поняття «послуги з тимчасового розміщення (проживання)», під якими фактично розуміються готельні послуги.
08.07.2010 р.	Закон України «Про внесення змін до деяких законів України щодо розвитку та підготовки готельної інфраструктури до проведення в Україні фінальної частини чемпіонату Європи 2012 року з футболу»	Доповнено статтю 1 Закону України «Про туризм» – дано визначення понять «готель», «готельна послуга», «аналогічні засоби розміщення».
01.07.2004 р.	Національний стандарт України ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення»	Встановлює класифікацію засобів розміщення, загальні вимоги до засобів розміщення та до послуг, які надають у засобах розміщення.
01.07.2004 р.	Національний стандарт України ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів»	Визначено класифікацію готелів та аналогічних засобів розміщення незалежно від форм власності та відомчої належності, вимоги до готелів, як загальні, так і щодо окремих категорій.
01.10.2006 р.	Національний стандарт України ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення»	Встановлює терміни, обов'язкові для вживання в усіх видах нормативних документів, що стосуються сертифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання), для встановлення категорій готелів та інших об'єктів, що надають послуги з тимчасового розміщення (проживання), а також для робіт зі стандартизування.

Джерело: складено автором на основі [13, 19, 22, 39, 31, 33, 49, 51]

В основу організації готельної справи в Римській імперії було покладено розроблену державною владою певну класифікацію готелів, яка передбачала різні рівні комфорту в засобах розміщення і може розглядатись як одна з перших спроб захисту прав споживачів на якісні готельні послуги [3, с. 167].

Про те, наскільки глибоко і всебічно були розвинуті у давнину заклади, що надавали притулок подорожнім, може свідчити хоча б той факт, що римським законодавством була передбачена особлива відповідальність такого закладу за речі гостя [4, с. 5].

Одним із найзначиміших юридичних актів, що регулював надання послуг готелями у Середньовіччі, був едикт імператора Великої Римської імперії Карла Великого (768 – 814 рр.). Вказаний едикт накладав на монастирі та церкви обов'язок утримання «госпіцій», які надавали мандрівникам нічліг, харчування, лікувальну допомогу і ванну. Особливий розвиток ці «госпіції» одержали у Швейцарії, яка завдяки цьому має найстаріші готельні традиції і сьогодні користується у світі найвищим авторитетом у цій галузі [3, с. 168].

Діяльність гостинних дворів у Середньовіччі регламентувалась спеціальними правилами, що мали назву «скрій». Ці правила встановлювали порядок взаємин мешканців постоялого двору між собою і з місцевим населенням, визначали вимоги до поведінки, проведення торгових операцій тощо. Особливо акцентувалась увага на вимогах стосовно безпеки життя, майна клієнтів і житла [6, с. 23].

В Україні, насамперед в Києві та інших великих містах, готельна сфера почала швидко розвиватися в другій половині XIX ст. Поштовхом для розбудови готелів стало відкриття у 1889 р. регулярного залізничного сполучення, що зумовило збільшення кількості подорожуючих, які прибували до Києва [9, с. 179].

Постановою Ради Праці і Оборони СРСР від 11 квітня 1929 р. «Про організацію всесоюзного акціонерного товариства з іноземного туризму в СРСР» [2], на дане товариство було покладено виконання всієї роботи із залучення та обслуговування іноземних туристів і екскурсантів в СРСР. Обслуговування громадян СРСР в готелях відносилось до галузі побутового обслуговування населення.

Загалом, характеризуючи нормативні акти радянського періоду у сфері туризму та готельного господарства, приходимо до висновку, що вони носили

здебільшого організаційний характер та були спрямовані на організацію будівництва нових готелів, визначали нормативи цін на номери, нормативи чисельності співробітників готелів, нормативи використовуваного в готелях інвентарю, вимоги до безпеки тощо. Тобто підтримували плановий характер економіки в цілому. Як приклад, можна навести Постанову Ради Міністрів СРСР від 14.02.1952 р. № 770 «Про заходи, пов'язані зі зниженням плати за номери в готелях» [12], Постанову Ради Міністрів СРСР від 26.08.1977 р. № 781 «Про заходи щодо подальшого поліпшення обслуговування населення в готелях» [13], Постанову Державного комітету цін при Раді Міністрів СРСР «Прейскурант №К05-1979 на послуги готелів» від 02 березня 1979 р. № 154 [14], Постанову Державного комітету СРСР з праці та соціальних питань, Секретаріату Всесоюзної центральної ради професійних спілок від 27.11.1985 р. № 374/25-45 «Про порядок і норми видачі форменого одягу працівникам готелів комунального господарства, в яких надаються місця іноземцям» [15], Нормативи чисельності інженерно-технічних працівників і службовців об'єднань готельного господарства та готелів [16] та ін.

Загалом можемо виділити наступні характерні риси нормативно-правового регулювання відносин з надання готельних послуг в радянський період:

- 1) велика кількість нормативно-правових актів;
- 2) правове регулювання підзаконними нормативно-правовими актами та їх відомчий характер;
- 3) відсутність договірних відносин у цій сфері, оскільки поселення та виселення з готелю відбувалося в адміністративному порядку;
- 4) поділ готелів за ознакою громадянства: для громадян СРСР та для іноземних громадян (зокрема, різнилися вимоги щодо самих готелів, ціни за користування готельним номером тощо).

Тому із здобуттям Україною незалежності, початком переходу країни до ринкової економіки виникла необхідність зміни підходу до регулювання галузі готельних послуг. Прийняття Закону України «Про захист прав споживачів» від 12.05.1991 р. [18] стало позитивним поштовхом для розвитку всієї галузі

товарів, робіт і послуг, у тому числі готельних. Адже в ньому було закріплено гарантії захисту прав споживачів послуг.

Новий етап і кардинальна зміна підходів до правового регулювання відносин у сфері готельних послуг відбулося з прийняттям 15 вересня 1995 р. Закону України «Про туризм» [19]. В основному даний закон стосувався туристичних послуг, а готельні послуги згадувалися тільки одного разу в статті 15 «Сертифікація готельних послуг та послуг харчування», яка в редакції закону від 01.01.2004 р. була змінена на «Фінансове забезпечення відповідальності туроператора та турагента».

Закон не давав визначення понять «готель», «готельні послуги», «договір про надання готельних послуг». Проте саме у зв'язку з прийняттям вказаного Закону було розпочато новий етап у правовому регулюванні надання готельних послуг. Наказом Державного комітету України по житлово-комунальному господарству від 12.07.1996 р. № 58 затверджено Правила користування комунальними готелями України [4], які на даний час втратили чинність (далі – Правила користування комунальними готелями). Вони визначали порядок поселення, проживання і обслуговування громадян у комунальних готелях. Правилами користування комунальними готелями було закріплено перелік прав та обов'язків громадян, які проживають в готелі, та адміністрації готелю. Проте, як вбачається зі змісту розділу 4 «Права і обов'язки громадян, які проживають у готелі», в ньому наведені тільки обов'язки громадян. У Правилах визначено ряд важливих обов'язків готелю: розміщувати на видному місці у вестибюлі інформацію про готель (установчі документи, рекламно-довідкову інформацію про наявність, вартість і умови надання послуг, номери телефонів організації, яка здійснює контроль за діяльністю готелю); повернення коштів за ненадані послуги тощо. Також встановлено порядок поселення, умови надання і бронювання номерів та місць для проживання в готелі тощо. Загалом, щоб не вдаватися в детальний аналіз Правил користування комунальними готелями, відзначимо їх доволі позитивний характер, а головним недоліком, з погляду цивілістичної науки, була відсутність посилянь на договірний характер надання

готельних послуг.

Наказом Державного комітету України по житлово-комунальному господарству, Державного комітету України по туризму від 10 вересня 1996 року №77/44 затверджено Правила користування готелями та надання готельних послуг в Україні (втратили чинність 09.04.2004 р.) [9]. Правила регулюють відносини між мешканцями готелю та надавачами готельних послуг (готелями, готельними об'єднаннями, мотелями, кемпінгами, туристичними базами та туристичними комплексами, пансіонатами тощо незалежно від форм власності).

До позитивів Правил слід віднести наступне: розширення прав громадян, які проживають в готелі; встановлення договірної характеру правовідносин у цій сфері; можливість бронювання номерів (місць); обов'язок адміністрації готелю при оформленні проживання у готелі інформувати громадян про надання основних і додаткових послуг, форми і порядок їх оплати, найменування нормативних документів, вимогам яких повинні відповідати готельні послуги тощо. Підставою надання послуг був документ про оплату номера (місця) і візитна картка готелю, а не відповідний договір; значні права адміністрації готелю порівняно з правами споживачів. Вперше на законодавчому рівні визначено поняття «готелю», «договору на готельне обслуговування», дано короткий перелік додаткових послуг, передбачено обов'язок готелю, іншого суб'єкта, що надає послуги з розміщення, до укладення договору, надати необхідну і достовірну інформацію про послуги з готельного обслуговування, визначено способи укладення договору. У зв'язку із зазначеними змінами, наказом Державної туристичної адміністрації від 16.03.2004 р. № 19 затверджено Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг (далі – Правила надання готельних послуг) [9].

Правилами було надано визначення таким основним термінам: «готель», «аналогічні засоби розміщення», «споживач», «замовник», «готельна послуга», «основні послуги», «додаткові послуги», «бронювання», «анулювання» тощо.

До переваг нових правил в порівнянні з попередніми слід віднести:

- закріплення ширшого переліку інформації про послуги, яку зобов'язаний надати виконавець;
- обов'язку в повному обсязі відшкодувати збитки, завдані споживачу послугами, що надані готелем і були придбані в результаті недобросовісної інформації (реклами);
- визначення порядку укладання договору на готельне обслуговування та його оплати; визначення порядку надання послуг;
- закріплення права споживача розірвати договір про надання готельних послуг у будь-який час за умови оплати фактично наданих готелем послуг;
- закріплення обов'язку готелю при неможливості (відмові) виконати умови попередньо укладеного договору зі споживачем/замовником щодо надання готельних послуг на вимогу споживача забезпечити розміщення споживача в іншому готелі, розташованому в даній місцевості, що надає послуги рівноцінні або вищої якості.

Виділення в Цивільному кодексі України 2003 р. (далі – ЦК України) послуг як самостійного об'єкта цивільних прав та закріплення загальних положень про послуги в Главі 63 стало додатковою підставою для поширення норм цивільного права на правовідносини у сфері надання готельних послуг [10]. При цьому, ЦК України окремо не виділяє договору про надання готельних послуг, хоча в ст. 633 згадується про готельне обслуговування. Постановою Кабінету Міністрів України (далі – КМУ) від 15.03.2006 р. №297 затверджено Порядок надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) [11].

Варто відзначити, що в Україні також діє Міжнародна готельна конвенція щодо укладання контрактів власниками готелів та турагентами від 01.01.1975 р., яка видана Всесвітньою туристичною організацією та набрала чинності 15.06.1979 р. [12]. Крім того, в діловій практиці використовуються також Міжнародні готельні правила, схвалені Міжнародною готельною організацією 2.11.1981 р. [8].

Окремо слід охарактеризувати інші нормативно-правові акти, які були прийняті у галузі надання готельних послуг. Так, з метою стандартизації та сертифікації готельних послуг було прийнято ряд нормативних актів, зокрема: Національні стандарти України ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування», ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів», ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення» [14, 15, 16].

Підсумовуючи викладене та аналізуючи нормативно-правове регулювання в сфері готельних послуг та захисту прав споживачів крізь призму його історичного розвитку, слід відзначити позитивні зрушення. Проте існують і недоліки, серед яких можна виділити наступні:

- недосконалість понять «готель», «готельні послуги», «договір про надання готельних послуг»;
- безсистемність та неврахування особливостей у їх визначенні;
- неповнота правового регулювання договірних відносин з приводу надання готельних послуг;
- неузгодженість між нормативно-правовими актами тощо.

Виявлення, напрацювання пропозицій щодо усунення існуючих недоліків та прогалин і, відповідно, врахування цих пропозицій дозволить значно підвищити якість готельних послуг та забезпечити захист споживачів.

1.3. Готельні послуги, як об'єкт дослідження у контексті захисту прав споживачів

Станом на кінець 2019 року в Україні функціонувало понад 5335 готелів та інших аналогічних колективних засобів розміщення [41], але готельний бізнес в Україні тільки розвивається, а якість надання готельних послуг залишається недостатньою, причиною чого є не тільки економічні фактори, а й недоліки нормативно-правового регулювання.

До недавнього часу зобов'язання із надання послуг не виділялись в окрему групу договорів. Тривалий час саме визначення поняття «послуги» на

законодавчому рівні відсутнє. У сучасній цивілістичній науці досі відсутній єдиний підхід до визначення поняття послуг. Одні вчені (С. Ємельянчик, Д. Степанов та ін.) визначають сутність послуги через діяльність (дію). Інші (С. Алексєєв, О. Красавчиков, Е. Романова та ін.) розглядають послугу як результат діяльності або розкривають її сутність через результат діяльності. Ще інші вчені (Г. Круль, Т. Левшина, Ю. Романець) визначають послугу як сукупність діяльності та результату. Також сутність послуги розкривається як діяльність, що не має уречевленого результату (О. Іоффе, Є. Шешенін). Ще однією із концепцій є аналіз сутності послуг як різновиду блага через аналіз сутності блага (Н. Іванов, Ю. Космін, О. Щуковська). Зважаючи на те, що проблема сутності послуг не є предметом даного дослідження, саме виходячи із цього розуміння поняття «послуга», будемо аналізувати поняття «готельні послуги».

Таблиця 1.2

Характеристика визначення «готельна послуга»

№	Джерело/автор	Характеристика визначення «готельна послуга»
1.	Закон України «Про туризм»	– дії (операції) підприємства з розміщення споживача шляхом надання номера (місця) для тимчасового проживання в готелі, а також інша діяльність, пов'язана з розміщенням та тимчасовим проживанням.
2.	А. В. Тихомиров	– об'єкт цивільно-правового регулювання – це діяльність професійних учасників індустрії туризму, спрямована на задоволення матеріальних і соціально-культурних потреб туриста за допомогою надання йому тимчасового місця розміщення в готелі, а також послуг, результат яких не має уречевленої форми (послуги зв'язку, харчування, зберігання та ін.)
3.	М. Б. Цалікова	– результат діяльності виконавця, який носить комплексний характер і забезпечує тимчасове проживання в готелі замовника
4.	Д. А. Жмуліна	– це комплекс дій послугонадавача (готельної компанії), спрямований на задоволення потреб послугоотримувача (жильця) в комфортному тимчасовому розміщенні в готелі і зв'язаним із ним обслуговуванням
5.	М. Турковський	– короткострокова загальнодоступна оренда місць для ночівлі, а також місць для встановлення намету чи автофургонів та надання у межах об'єкта пов'язаних з цим послуг;
6.	О. Кусков	– організована взаємодія гостя та персоналу готелю, який безперервно впливає на гостя протягом всієї своєї діяльності);
7.	Т. А. Малюк, Е. В. Пешина, Г. Н. Самишкіна	– сукупність взаємодоповнюваних послуг щодо колективного розміщення та забезпечення проживання згідно з їх фактично пред'явленим (платоспроможним) попитом

8.	Е. Н. Граніна	– «результат людської діяльності, виражений в матеріально-речовій, духовній, інформаційній формі або у формі виконаних робіт чи послуг»
9.	В. М. Ячмелюва, Л. А. Кальченко	– комплекс дій, сукупність встановлених чи передбачуваних заходів готельної організації щодо задоволення потреб та бажань людини, які набувають як уречевленої, так і неуречевленої форм, та мають споживчу вартість

Продовження таблиці 1.2.

10.	С. Д. Ільєнков	– деякий мінімальний обсяг благ, який може бути предметом окремого замовлення, номенклатурна позиція у переліку;
11.	Ю. А. Маначинська	– сукупність операцій, які виконуються для задоволення потреб мешканців готелю і характеризуються завершеністю та наявністю певної цінності (вартості)
12.	О. Я. Опанащук	– це продукт готельної індустрії, що виступає особливим об'єктом підприємницької діяльності підприємства готельного господарства щодо задоволення особистих потреб споживачів

Джерело: складено автором на основі [2, 70, 98, 127, 103, 139]

Поняття готельних послуг має ключове значення для розуміння відносин між споживачем і виробником, що виникають у зв'язку з проживанням осіб в готелях та аналогічних засобах розміщення. Поняття «готельні послуги» в сучасній науці розглядається насамперед як економічна та правова категорія, оскільки включає елементи як однієї, так і другої науки. При цьому в економічній літературі поняттю «готельні послуги» приділено досить багато уваги, в той час як в теорії вітчизняного цивільного права воно практично не розроблялося.

Визначення поняття готельної послуги було дано після внесення змін у Закон України «Про туризм», за яким готельна послуга – дії (операції) підприємства з розміщення споживача шляхом надання номера (місця) для тимчасового проживання в готелі, а також інша діяльність, пов'язана з розміщенням та тимчасовим проживанням [13].

Готельна послуга складається з основних та додаткових послуг, що надаються споживачу відповідно до категорії готелю. Аналогічне визначення «готельної послуги» було закріплено в Правилах надання готельних послуг [6]. Як бачимо, готельні послуги характеризуються через поняття «розміщення» та «тимчасове проживання». Спочатку, визначаючи сутність одного через інше, розміщення трактується як надання номера (місця) для тимчасового

проживання в готелі, а потім, розділяючи їх, – як інша діяльність з розміщення та тимчасового проживання. Фактично визначаючи поняття готельних послуг, Закон України «Про туризм» поділяє його на дві складові:

- дії (операції) підприємства з розміщення споживача шляхом надання номера (місця) для тимчасового проживання в готелі;

- інша діяльність, пов'язана з розміщенням та тимчасовим проживанням.

Проте, на нашу думку, такий підхід до визначення поняття є неправильним, оскільки основою готельної послуги є не послуга з розміщення, а послуга з проживання споживача. Виходячи з буквального трактування поняття «розміщення», під ним розуміється не що інше як надання приміщення для проживання, ночівлі, тобто поселення в готелі. Однак особа, споживаючи готельні послуги, задовольняє насамперед потребу у тимчасовому проживанні.

Міжнародною готельною конвенцією щодо укладання контрактів між власниками готелів з турагентами 1979 р. [7] та Міжнародними готельними правилами 1981 р. [8] використовується поняття «договір на розміщення в готелі» (contract for accommodation). Термін «accommodation» у перекладі на українську має багато значень, серед яких, крім буквального «розміщення», він використовується у значенні притулок, нічліг, розквартирування тощо. Враховуючи викладене, можна прийти до висновку, що незважаючи на широке використання в міжнародному праві та економічній науці для визначення готельних послуг терміну «розміщення», з точки зору вітчизняної правової науки таке трактування готельних послуг через категорію «розміщення» є хибним і не відображає їх дійсної сутності. На нашу думку, розміщення в готелі, тобто надання номера, є початковим етапом споживання готельних послуг, адже, як правило, з цього моменту споживач починає користуватися послугою.

Відповідно до ст. 22 Закону України «Про туризм» [2] за договором на готельне обслуговування одна сторона (готель або інший суб'єкт, що надає послуги з розміщення) зобов'язується за дорученням іншої сторони (проживаючого) надати послуги по тимчасовому проживанню (ночівлі) у

спеціально обладнаному жилому приміщенні (номері), виконати або організувати виконання інших визначених договором на готельне обслуговування послуг, пов'язаних з тимчасовим проживанням, а проживаючий зобов'язується сплатити за ці послуги встановлену плату [2].

Зрозуміло, що послуги, в тому числі готельні, надаються при наявності домовленості сторін, тобто наявності відповідного договору. Таким договором, згідно згадуваної статті Закону України «Про туризм», є договір на готельне обслуговування. Тобто поняття «готельні послуги», по суті, ототожнюється із поняттям «готельне обслуговування», що також можна піддати критиці, адже питання співвідношення термінів «послуга» і «обслуговування» є неоднозначним [2].

Сутнісна характеристика категорії «готельна послуга» полягає в тому, що готельна послуга виступає особливим об'єктом продукту готельного бізнесу і характеризується корисним ефектом, задовольняє особисті потреби відвідувачів готелю, надається у формі товару на комерційних засадах [103, с. 5, 8]. Незважаючи на таку різноманітність і кількість характеристик визначення, взаємозв'язок з питанням захисту прав споживачів можливо розглянути тільки через призму якості готельних послуг.

На нашу думку, закріплюючи термінологію, слід рухатися від базових понять до загальних, тобто за схемою: готель → готельні послуги → договір про надання готельних послуг, який взаємо захищає права споживача і виробника готельних послуг.

Використовуючи категорію «обслуговування», її широкого значення, до послуг, які зобов'язаний надати готель, можна віднести будь-які, що можуть бути надані у сфері обслуговування населення (наприклад, адвокатські). Тому в даному випадку слід було обмежити їх, наприклад «надає готельні послуги з тимчасового проживання із пов'язаним з ним обслуговуванням».

Готель –тип засобу розміщення, що регулярно чи епізодично надає туристам місця для ночівлі і якому притаманні специфічні ознаки:

– номерний фонд, що перевищує визначений мінімум;

- набір обов'язкових послуг прибирання номерів і санвузлів, щоденне заправлення ліжка, обслуговування в номерах;
- визначений асортимент додаткових послуг [114, с. 194].

На цій основі можемо припустити, що «готельна послуга» – це послуги, що надаються виконавцем з надання номерів (місць у номерах) для тимчасового проживання фізичних осіб, а також додаткові послуги.

Одним з перших кроків захисту прав споживачів готельних послуг є присвоєння готелю відповідної категорії, що інформує потенційного споживача про очікувану якість обслуговування. Готель повинен відповідати встановленим нормативним вимогам, перш за все технічним та санітарним, зокрема:

- містити спеціальні місця для проживання осіб – номери (ліжко-місця), при чому обов'язковою є наявність їх мінімальної кількості;
- надавати нормативно визначений мінімальний перелік обов'язкових послуг.

Отже, під готелем слід розуміти комплекс, який відповідає вимогам стандартів, технічних регламентів відповідності, інших нормативних документів, призначений для тимчасового проживання і надання пов'язаних з ним додаткових послуг, номерний фонд якого складає мінімум 6 номерів. Готелям присвоюються категорії.

Вважаємо, що готельним послугам притаманні наступні ознаки.

1. Готельні послуги – це вид суспільного блага, за допомогою якого задовольняється потреба особи у тимчасовому проживанні. Основною метою отримання особою готельних послуг є потреба у тимчасовому проживанні з метою відпочинку, сну чи задоволення інших особистих потреб споживача. Споживача цікавить не сам готельний номер, а задоволення потреби в комфортному тимчасовому проживанні в ньому.

2. Готельна послуга характеризується тим, що має корисний ефект, задовольняє особисті потреби, виступає у формі товару і реалізується виключно відвідувачу готелю [103, с. 18]. Вважаємо, що готельні послуги – це насамперед

діяльність, а не сукупність дій. Починаючи з моменту поселення споживача, виконавець здійснює діяльність із забезпечення комфортних умов проживання гостя. Ця діяльність носить систематичний характер – поселення, прибирання номера, привітне ставлення персоналу тощо.

Підсумовуючи можемо стверджувати, що готельні послуги слід визначати через діяльність, яка полягає у прийнятті споживача, наданні йому місця для проживання – номера, прибиранні номера, наданні додаткових послуг тощо.

Загалом, аналізуючи існуючі в науковій літературі визначення категорії готельної послуги, можна візуалізувати комплексність процесу обслуговування (надання послуг) в готелі і захисту прав споживачів у вигляді «чотирикутника»: благо – діяльність – результат діяльності – корисний ефект (рис. 1.1.).

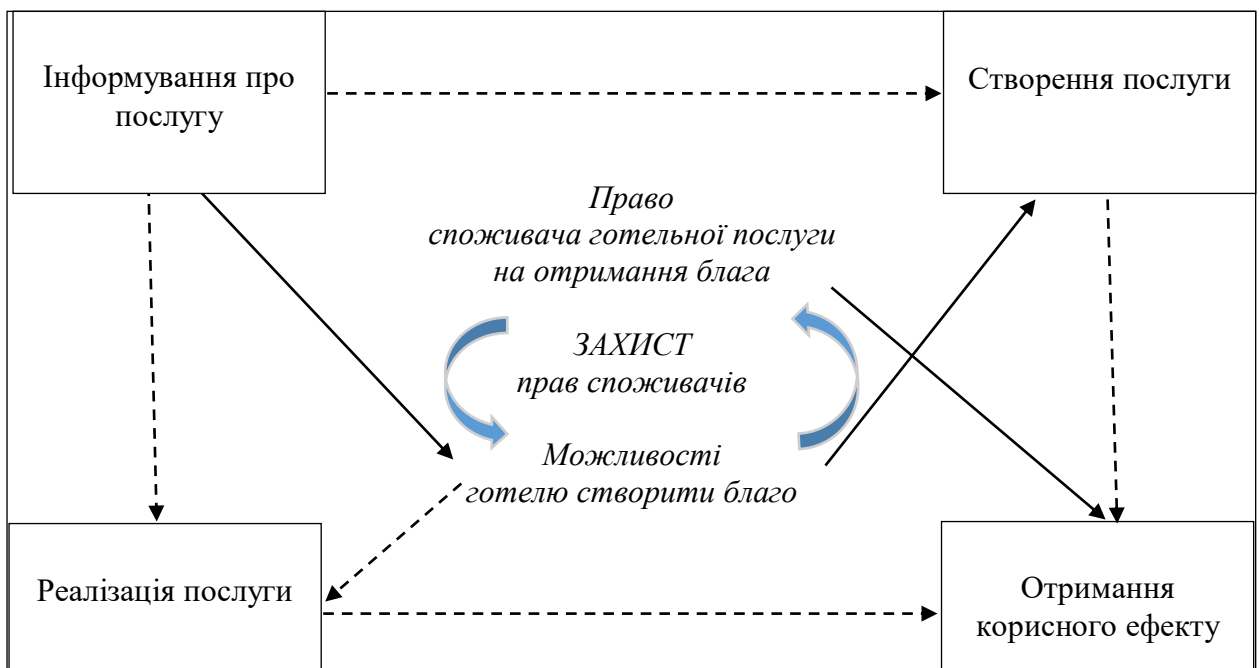


Рис. 1.1. Комплексність процесу обслуговування (надання послуг) в готелі і захисту прав споживачів

Джерело: розроблено автором на основі джерел [84, 90, 97, 98, 103]

Визначаючи поняття готельної послуги, його характеристика блага звужується та встановлюються його межі шляхом додавання інших притаманних ознак та особливостей, формуючи при цьому цілісну картину процесу готельного обслуговування.

Розгляд захисту прав споживачів готельних послуг мусить відбуватись

крізь призму відсутності матеріального результату, Все що отримує споживач – це враження [79, с. 15-17]. Їх корисні властивості виявляються у задоволенні таких потреб особи, як сон, відпочинок тощо. Отже, готельні послуги є благом нематеріальним.

Готельні послуги мають нематеріальний характер, адже спрямовані на особисті немайнові блага людини – задоволення потреби у тимчасовому комфортному проживанні. Як зазначається в науковій літературі, пропонуючи на ринку свої послуги, засіб розміщення в більшості випадків не має можливості продемонструвати матеріальну складову послуги у реальному виконанні [98].

3. Нездатність до зберігання. Синхронність надання та отримання є притаманними для всіх послуг. Прийняти послугу до того моменту, поки не початий процес її надання, неможливо. Хоча деякі вчені вважають, що процес надання і отримання готельних послуг є неодночасним. Окремі готельні послуги не зв'язані із присутністю клієнта. Наприклад, прибирання і підготовка номера не збігається з моментом поселення клієнта [79, с. 46].

4. Невіддільність від джерела. Готельні послуги надаються виконавцем, тобто персоналом готелю чи третіми особами за домовленістю з виконавцем, а тому вони невіддільні від джерела їх створення. Безпосереднє надання готельних послуг здійснюється персоналом готелю.

5. Диференційованість (мінливість) якості. Зважаючи на специфіку готельних послуг, їх якість залежить від таких суб'єктивних факторів, як: звички, вік, уявлення про сервіс та комфорт споживача, культурні традиції тощо. Тому в розумінні кожного конкретного споживача якість готельних послуг може оцінюватися по-різному. Як справедливо зазначає Ф. Котлер, якість послуг сфери гостинності залежить від того, хто їх надає і при яких умовах [87, с. 86]. Одна і та ж особа може надавати послуги різної якості, залежно від свого настрою, від симпатії чи антипатії до споживача, стану здоров'я, поганого самопочуття, сімейних проблем, інших суб'єктивних факторів [139, с. 36].

6. Безповоротність. У результаті надання готельних послуг сторони не можуть повернутися в попередній стан.

7. Професійність. Виконавець повинен володіти відповідними професійними навиками, від цього залежить якість наданих готельних послуг. Особи, що надають готельні послуги, повинні володіти необхідним рівнем знань (наприклад, іноземною мовою, знати особливості світогляду певних етнічних груп тощо), дотримуватися етичних та моральних норм. Персонал, який бере безпосередню участь у прийманні та обслуговуванні споживачів, повинен мати відповідну професійну підготовку, володіти іноземними мовами в необхідному обсязі в залежності від категорії готелю, дотримуватись правил службового етикету (бути ввічливим, люб'язним, мати охайний вигляд).

8. Цілодобовий характер. Як зазначено у п. 1.7. Правил надання готельних послуг [6], режим роботи готелю цілодобовий. Особа може скористатися готельними послугами у будь-який час доби, за умови наявності місць у готелі.

9. Комплексність. Готельні послуги носять комплексний характер, що означає включення до них ряду інших послуг, які в інших випадках мають самостійний характер і їх надання окремо врегульовано іншими видами зобов'язань. Пунктом 1.3 Правил надання готельних послуг визначено, що готельна послуга складається із основних та додаткових послуг, що надаються споживачу відповідно до категорії готелю (п. 1.3 Правил надання готельних послуг) [6].

Таким чином, проведений вище аналіз доводить, що готельні послуги є самостійною складовою сфери послуг, яким притаманні наступні спеціальні ознаки: це вид суспільного блага, за допомогою якого задовольняється потреба особи у тимчасовому проживанні; професійність; цілодобовий характер; наявність у змісті матеріальної та організаційної складової; споживчий характер.

Окрім того, наведені ознаки дозволяють доволі чітко визначати, що готельні послуги покликані задовольняти потреби подорожуючих і забезпечувати реалізацію їх прав на якісне обслуговування.

Висновки до розділу 1

1. Обслуговування в сучасних готелях – це послідовний ланцюжок стосунків між споживачем та продавцем послуг, що зумовлює необхідність розгляду теоретичних аспектів процесу обслуговування та захисту прав споживачів.

2. Якість готельних послуг має відповідати умовам договору на туристичне обслуговування, порядок і способи захисту порушених прав туристів визначаються Законом України "Про захист прав споживачів".

3. Порядок надання послуг з тимчасового розміщення в готелях та інших засобах розміщення, які знаходяться на території України, регламентується Правилами користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг, затверджених Наказом Державної туристичної адміністрації України від 16.03.2004 №19, а також ДСТУ 4269:2003 і ДСТУ 4268:2003.

4. Аналізуючи нормативно-правове регулювання в сфері готельних послуг та захисту прав споживачів крізь призму його історичного розвитку, слід відзначити існують ряд проблем: недосконалість понять «готель», «готельні послуги», «договір про надання готельних послуг»; безсистемність та неврахування особливостей у їх визначенні; неповнота правового регулювання договірних відносин з приводу надання готельних послуг; неузгодженість між нормативно-правовими актами тощо.

5. Готельне обслуговування є самостійною складовою сфери послуг, яким притаманні наступні спеціальні ознаки: це вид суспільного блага, за допомогою якого задовольняється потреба особи у тимчасовому проживанні; професійність; цілодобовий характер; наявність у змісті матеріальної та організаційної складової; споживчий характер.

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЮ “ПРЕЗИДЕНТ ГОТЕЛЬ”, М. КИЇВ

2.1. Загальна характеристика підприємства готельного господарства

Приватне акціонерне товариство (ПрАТ) «Президент Готель» – один з найбільших готелів Києва, який пропонує для розміщення 374 номери, а також широкий вибір різноманітних конференц-залів, загальною площею понад 1500 м².

ПрАТ «Президент Готель» – підприємство готельного господарства, яке згідно ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів» [16] відповідає категорії категорію 4*.

Готель «Президент Готель» знаходиться в центрі Києва, у Печерському районі за адресою: вулиця Госпітальна, будинок 12, у парковій зеленій зоні, поруч з торгівельною, культурною, діловою частинами міста та головними спортивними спорудами. Готель знаходиться у 35 км від міжнародного аеропорту «Бориспіль» та 10 км від міжнародного аеропорту «Київ», в 5 км від Центрального залізничного вокзалу, у 15 хвилинах ходьби до площі Незалежності, та 5 хвилинах від НСК «Олімпійський» і Палацу Спорту.

Предметом діяльності ПрАТ «Президент Готель» є:

- ✓ Прийом та обслуговування іноземних туристів та громадян України.
- ✓ Надання іноземним туристам і громадянам України, вітчизняним та закордонним юридичним особам і організаціям комплексу туристських послуг: помешкання, транспортного обслуговування, відвідування музеїв, пам'яток культури, організація зустрічей, виставок, конференцій, обслуговування симпозіумів, конгресів, бізнестурів та інших послуг і заходів.
- ✓ Створення та утримання гральних закладів, організація азартних ігор.
- ✓ Організація, виробництво та реалізація рекламно-видавничої продукції, виставок, інформаційних матеріалів тощо.
- ✓ Надання посередницьких послуг.

✓ Здійснення пасажирських перевезень.
 ✓ Надання послуг по оформленню віз для виїзду за кордон.
 ✓ Організація пунктів обміну іноземної валюти, згідно чинного законодавства України.

✓ Надання в національній та іноземній валюті торговельних, фоторепортерських, всіляких побутових, посередницьких, лізингових, бартерних послуг, послуг зв'язку, пошти тощо.

✓ Організація виробництва та продажу сувенірів, товарів народного промислу.

✓ Організація і здійснення оптової та роздрібної торгівлі промисловими та продовольчими товарами, табачними виробами, алкогольними напоями вітчизняного та іноземного виробництва, комісійної торгівлі та ін.

Товариство самостійно визначає стратегію і тактику свого розвитку, формує виробничі та інші перспективні й оперативні плани, програми реконструкції і розвитку, і забезпечує їх здійснення.

Для створення загальної картини функціонування підприємства необхідно розглянути різні показники його діяльності. Загальна характеристика досліджуваного підприємства готельного господарства представлена у таблиці 2.1.

Таблиця 2.1

Загальна характеристика ПрАТ «Президент Готель», м. Київ

№	Показники	Характеристика
1.	Юридична назва	Приватне Акціонерне Товариство «Президент Готель»
2.	Тип підприємства	Готель
3.	Категорія	4*
4.	Сайт в мережі Інтернет	https://presidenthotel.com.ua
5.	Характеристика обслуговування	повний цикл готельного обслуговування
6.	Матеріально-технічна база	- 11-ти поверхова будівля з 9-ти поверховою житловою частиною - підземна парковка на 65 автомобілів
7.	Номерний фонд	374 номерів категорій: «Бізнес», «Бізнес суперіор», «Напівлюкс», «Люкс» та «Президентський люкс»
8.	Режим роботи	Цілорічного та цілодобового функціонування.

Продовження таблиці 2.1

9.	Контингент споживачів:	вітчизняні та іноземні подорожуючі з діловою та туристичною метою
10.	Санітарні вимоги	дотримані
11.	Ресторанне обслуговування	<ul style="list-style-type: none"> - лоббі-бар - власна кондитерська «President sweets» - ресторан «Слов'янський» (406 місць): - зал „Європейський” (224 місця), 579 кв. м; - зал „Слов'янський” зал (100 місць), 320 кв. м.; - бенкетний зал „Київ” (18 місць), 54 кв. м.; - бенкетний зал „Предслава” (44 місця), 78 кв. м.; - бенкетний зал „Печерськ” (20 місць), 54 кв. м. - організація сніданків - організація бенкетів - кейтеринг - організація бенкетів (5 банкетних залів на 490 осіб та)
12.	Додаткові послуги	<ul style="list-style-type: none"> - трансфер - організація конференцій, ділових зустрічей (17 різноманітних мультифункціональних залів, місткістю від 10 до 465 осіб, дві великих конференц-зали – конгрес-хол (кіноконцертний зал, 596 м²) та конференц-центр (873 м²) - віртуальна студія - організація тимчасових офісів - розважальний комплекс на 127 осіб - рекреаційний комплекс (SPA-обслуговування, спортзал, басейн, сауна і лазня) - торговельні послуг - побутові послуги (пральня, хімчистка)
13.	Інтер'єр	Модерн, конструктивізм

Джерело: складено автором відповідно даним готелю «Президент Готель» [106]

Будівля готелю складається з кількох багатоповерхових секцій з високою десятиповерховою секцією всередині. Це 11-ти поверхова будівля з 9-ти поверховою житловою частиною. Гостями готелю є: бізнесмени, делегати конференцій та з'їздів, туристи. Також є підземна парковка на 65 автомобілів.

«Президент Готель» – це ідеальне місце для розміщення ділових гостей і проведення заходів.

Готель був побудований в 1990 р. і повністю реконструйований з використанням передових технологій в 2012 р. За роки свого існування готель прийняв велику кількість гостей, серед яких відомі політики, громадські діячі, спортсмени та зірки світового шоу-бізнесу.

Поблизу готелю розташований стадіон «Олімпійський», Палац Спорту, торгово-розважальний центр «Гулівер», а також зручна транспортна розв'язка та станції метро «Палац Спорту» та «Льва Толстого». У пішій доступності від готелю розташована вулиця Хрещатик і багато визначних пам'яток міста.

На першому поверсі «Президент Готелю» розташований лобі-бар, де гості можуть провести переговори або відпочити після насиченого дня. Вишуканий інтер'єр та невимушена атмосфера робить це місце справді душевним. У меню найпопулярніші українські та європейські страви, а також спеціальні сезонні пропозиції. У винній карті представлений багатий вибір елітних алкогольних напоїв, який приємно здивує навіть найвибагливішого гурмана. На території Лобі-бару розташований кондитерський бутик «President Sweets» де пропонують класичні та сучасні десерти, а також ароматну випічку яка готується у відкритій кондитерській зоні і гості можуть спостерігати за процесом.

Номерний фонд готелю складається з 374 сучасних номерів п'яти категорій: «Бізнес», «Бізнес суперіор», «Напівлюкс», «Люкс» та «Президентський люкс» (табл. 2.2). Стильний дизайн інтер'єру та продумані до дрібниць функціональні зони номерів дають можливість гостю відчувати себе в повному комфорті.

Таблиця 2.2.

Характеристика номерного фонду готелю «Президент Готель», м. Київ

Категорія номеру	Кількість	Характеристика
«Бізнес»	300	Однокімнатні, одно-двомісні. Передбачені різні варіанти конфігурацій ліжок (розміри King, Queen і Twin), облаштована ергономічна робоча зона, а також зона для відпочинку
«Бізнес суперіор»	45	Однокімнатні, одномісні. Номер оснащений всіма необхідними гостю приладдям і сучасною технікою.
«Напівлюкс»	23	Двокімнатний номер складається зі спальної і вітальної кімнат з зручним робочим місцем. В даній категорії представлений тематичний номер для молодят з вишуканим інтер'єром та романтичною атмосферою. Крім того, в номерному фонді готелю передбачений «Напівлюкс» для людей з особливими потребами.

Продовження таблиці 2.2

«Люкс»	5	Номери представницького класу. Номер складається з просторої вітальні, спальні та кабінету. Продуманий інтер'єр номерів оснащений всім необхідним. Для гостей доступні послуги пральні та вечірній сервіс.
<u>«Президентський Люкс»</u>	1	Номер для VIP гостей. Три кімнати, а також дві ванні і два балкона, розкішний дизайн і стильні предмети інтер'єру задовольняють потреби в комфортному відпочинку і роботі. А з десятого поверху номера відкривається чудовий панорамний вид на центр Києва і НСК «Олімпійський».

Джерело: складено автором відповідно даним готелю «Президент Готель» [106]

Незалежно від того, на номері якої категорії гість зупине свій вибір, він отримає додаткові переваги у вигляді безкоштовного відвідування спортзалу, басейну, сауни і лазні, а також цілодобового доступу до високошвидкісного Інтернету. У кожному номері діє обслуговування 24/7 і встановлений телефон для міських і міжнародних дзвінків. Вигідне розташування готелю в самому центрі допоможе насолоджуватися визначними пам'ятками Києва без зайвих витрат часу.

Готель «Президент Готель» надає повний спектр послуг з організації заходів будь-якого формату: 17 різноманітних мультифункціональних залів, місткістю від 10 до 465 осіб, ідеально підійдуть для проведення великої конференції, презентації, банкету або фуршету. Має дві великих конференц-зали – конгрес-хол (кіноконцертний зал, 596 м²) та конференц-центр (873 м²), що складаються із окремих секцій для подій на майже 1000 осіб та кімнати для переговорів. Крім того, в готелі працює 5 банкетних залів на 490 осіб та розважальний комплекс на 127 осіб. Загалом, є можливість одночасного проведення 17 окремих подій [106].

До послуг гостей усе необхідне технічне обладнання, а також всі види послуг харчування – сніданки, обіди, вечері, кава-перерви, банкети та фуршети, кейтеринг. Готель «Президент Готель» має також Сертифікат відповідності, який посвідчує, що продукція та послуги готелю випробувані та відповідають усім обов'язковим вимогам. Також надається Свідоцтво про реєстрацію

платника ПДВ та Довідка про внесення до єдиного державного реєстру підприємств та організацій України.

Аналіз експлуатаційної програми, яка є вихідним розділом плану господарської діяльності підприємства, що надає послуги з розміщення туристів, показав, що готель не в повній мірі використовує матеріально-технічну базу (табл. 2.3).

Таблиця 2.3

Аналіз показників експлуатаційної програми готелю «Президент Готель», м. Київ

Показники	Роки			Абсолютне відхилення (+/-)		Відносне відхилення (%)	
	2017	2018	2019	2019-2017	2019-2018	2018/2017	2019/2017
Кількість номерів	374	374	374	-	-	-	-
Кількість номеро-діб в інвентарі, н-д.	136510	136510	136510	-	-	-	-
Кількість простоїв, н-д.	54894	62913	39698	-15196	-23215	-27,7	-42,3
Кількість наданих номеро-діб, н-д.	81616	73597	96812	15196	23215	18,6	28,4
Коефіцієнт завантаження, %	60	54	71	11	17	18,3	28,3
Середня ціна за 1 добу проживання, тис. грн.	3,560	3,890	4,320	0,76	0,43	21,3	12,1

Джерело: розраховано автором відповідно даним готелю «Президент Готель»

Так, при незмінній кількості номерів за досліджуваний період коливався показник кількості простоїв, а відповідно кількість наданих номеро-діб. У 2017 році цей показник склав 81616 н-д., у 2018 році він зменшився на 23215 н-д., а у 2019 році він склав 96812 н-д., що на 23215 н-д. більше ніж у 2017 році. Коефіцієнт завантаження у 2019 році був найвищим за досліджуваний період і склав 70%, що на 10% більше за показник 2017 року і 17% за 2018 рік. Одночасно зростала і середня ціна за 1 добу проживання, у 2017 році вона складала 3,56 тис. грн, у 2018 році - 3,89 тис. грн, а у 2019 році – 4,320 тис. грн.,

Кадровий склад готелю «Президент Готель» має кількісну і якісну характеристики. Кількісними показниками є чисельність працівників;

професійно-кваліфікаційний склад кадрів; статевий склад; середній вік працівників; стаж роботи на підприємстві в цілому і на певній посаді; укомплектованість підприємства кадрами та ін. Якісні показники – це індивідуально-кваліфікаційний потенціал кожного працівника (професійні характеристики); індивідуальні професійні характеристики (професійний досвід, соціально-психологічні особливості); соціально-психологічні й організаційні параметри групової динаміки: групова згуртованість, соціально-психологічний клімат, організаційна культура та цінності підприємства тощо.

Забезпеченість готелю персоналом та раціональне використання робочої сили, значною мірою визначають організаційно – технічний рівень виробництва, характеризують ступінь використання техніки та технології предметів праці, створюють умови високої конкурентоспроможності та фінансової стабільності [19, с. 44-52] В табл. 2.4 розглянутий рух трудових ресурсів готелю «Президент Готель».

Таблиця 2.4

Рух трудових ресурсів готелю «Президент Готель», м. Київ

Показники	Роки		Абсолютне відхилення (+/-)	Відносне відхилення (%)
	2018	2019		
Облікова чисельність на початок звітного періоду, осіб	574	580	+6	1,3
Прийнято працівників, осіб	16	7	-9	-56,3
Звільнено працівників, всього, осіб: зокрема:	10	19	+9	90
- внаслідок скорочення штатів	3	11	+8	267
- за власним бажанням, звільнено за прогули і інші порушення трудової дисципліни, невідповідність посаді	7	8	-1	14
Облікова чисельність працівників на кінець звітного періоду, осіб	580	568	-12	-2,5
Середньооблікова чисельність працівників, осіб	577	574	-3	-0,6
Коефіцієнт обігу з прийому	3,4	1,5	-1,9	-
Коефіцієнт обігу з вибуття	2,1	4,0	+1,9	
Коефіцієнт плинності кадрів	1,5	1,7	+0,2	

Джерело: розраховано автором відповідно даним готелю «Президент Готель»

Аналіз руху трудових ресурсів готелю «Президент Готель» показав, що відбувається зменшення кількості працівників готелю на кінець звітного періоду порівняно з 2018 роком (- 12 осіб). Більшою мірою працівники були звільнені в зв'язку зі скороченням штату. Коефіцієнт плинності кадрів в 2019 році склав 1,7%, що в порівнянні з попереднім роком більше на 0,2% і відповідно до кількості працюючих осіб є досить невеликим.

В таблиці 2.5 наведено структуру трудовий ресурсів підприємства готельного господарства за статтю, віком, якістю підготовки, категорією кадрів та стажем роботи.

Таблиця 2.5

Структура трудових ресурсів готелю «Президент Готель», м. Київ, за різними характеристиками

	2018 рік		2019 рік	
	Осіб	%	Осіб	%
Структура трудового потенціалу за статтю				
<i>Ж</i>	324	57	341	62
<i>Ч</i>	256	43	227	38
<i>Разом</i>	580	100	568	100
Структура трудового потенціалу за віком				
<i>До 35 років</i>	158	26	184	32
<i>35-45 років</i>	264	47	233	42
<i>Від 45 років</i>	158	27	151	26
<i>Разом</i>	580	100	568	100
Структура трудового потенціалу за якістю підготовки				
Вища освіта за фахом	308	26	266	32
Середня освіта за фахом	178	47	188	42
Без фахової освіти	94	27	114	26
<i>Разом</i>	580	100	568	100
Структура трудового потенціалу за категорією кадрів				
Керівник	69	7	69	7
Спеціаліст	192	33	199	35
Технічний персонал	319	60	300	58
<i>Разом</i>	580	100	568	100
Структура трудового потенціалу за стажем роботи в галузі				
Немає	123	20	137	24
До 5 років	213	39	203	38
Від 5 років	132	22	121	2
Від 10 років	112	18	107	18
<i>Разом</i>	580	100	568	100

Джерело: розраховано автором відповідно даним готелю «Президент Готель»

За результатами дослідження кадрового складу у готелі працює у 2019 році 568 осіб, з них жінок 341 особа, що на 24% більше ніж чоловіків. За віковою структурою у готелі працює 233 особи віком 35-45 років, і 184 особи – до 35 років. Є працівники старші 45 років (151 особа).

Вищу фахову освіту мають 266 особи у 2019 році, що на 13,4% менше ніж у 2018 році (308 осіб). На керівних посадах різних ланок працює 69 осіб. Цей показник є незмінним протягом досліджуваного періоду. У 2019 році збільшилась кількість спеціалістів на 7 осіб, однак зменшилось число технічного персоналу на 19 чоловік порівняно з 2018 роком.

У 2019 році збільшилась кількість працівників, які до початку роботи в готелі не мали трудового стажу. Стаж до 5 років має 203 особи, що на 11 осіб менше ніж у 2018 році, і понад 10 років стажу мають 107 осіб у 2019 році, що на 5 осіб менше ніж у 2018 році.

Для ефективної роботи в готелі створені вищій, середній та нижчий рівні управління (Дод. Г). Для чіткішої уяви кожного рівня управління готельним підприємством визначається певна внутрішня організаційна структура, яка дає можливість конкретно розподіляти функціональне призначення та обов'язки для кожного рівня (ланки) управління підприємством. Організаційну структуру можна охарактеризувати як лінійно-функціональну відповідно до цього директор готелю є першим (лінійним) керівником якому у розробці конкретних питань та підготовці відповідних рішень допомагає спеціальний апарат управління, що складається з функціональних підрозділів. Будь-які накази, розпорядження, які підлягають безумовному виконанню працівники одержують тільки від своїх безпосередніх лінійних керівників. Функціональні служби в межах своєї компетенції надають методичну допомогу виконавцям у їхній діяльності і, як правило, не мають права самостійно віддавати розпорядження іншим службам та їх працівникам.

Тут ми бачимо вертикальний розподіл праці - це розподіл частини влади, і горизонтальний (функціональний) розподіл, коли працівники одного рангу виконують визначену роботу. Взаємозв'язок цих розподілів ефективно сприяє

поліпшенню якості послуг. Взагалі, чим більш раціонально побудована структура управління, тим більш ефективна робота підприємства.

У організаційній структурі досліджуваного підприємства відображено юридичний відділ, який підпорядкований безпосередньо директору готелю. Одним з напрямів роботи юридичного відділу, це участь у вирішенні спірних питань між підприємством і гостями. Щодо контролю реалізації прав споживачів, то юридичний відділ бере опосередковану участь у розробці стандартів якості надання послуг.

Отже, можемо стверджувати, що захист прав споживачів у готелі «Президент Готель» відбувається шляхом контролю та підвищення якості обслуговування.

Оснoву мотиваційного процесу в готелі «Президент Готель» становить заробітна плата, яка являє собою міру праці, що виражена у грошових одиницях. Вона одночасно є мірою вартості робочої сили і мірою результативності праці. З метою підвищення зацікавленості персоналу на підприємстві введена єдина погодинно-преміальна система оплати праці. Праця директора оплачується згідно умов контракту.

Таблиця 2.6

Динаміка показників господарської діяльності ПрАТ «Президент Готель», м. Київ, за 2017-2019 рр., тис. грн.

Показники	Роки			Абсолютне відхилення		Темп приросту, %
	2017	2018	2019	2018-2017	2019-2017	2019/2017
Чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг)	41447	46565	60534,5	5118	19087,5	46,1
Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг)	11900	22774	29606	10874	17706,2	148,8
Валовий: прибуток	29547	23791	30928,3	-5756	1381,3	4,7
Інші операційні доходи	5322	8184	10639,2	2862	5317,2	99,9
Адміністративні витрати	7372	6868	8928,4	-504	1556,4	21,1
Витрати на збут	-	227	295,1	227	295,1	-
Інші операційні витрати	11322	9445	12279	-1877	956,5	8,4

Продовження таблиці 2.6

Фінансовий результат від операційної діяльності: прибуток	16175	15435	20065,5	-740	3890,5	24,1
Інші фінансові доходи	-	64	83,2	64	83,2	-
Фінансовий результат до оподаткування: прибуток	16175	15499	20148,7	-676	3973,7	24,6
Витрати (дохід) з податку на прибуток	4204	2073	2694,9	-2131	-1509,1	-35,9
Чистий фінансовий результат: прибуток	11971	13426	17453,8	1455	5482,8	45,8
Рентабельність	13,6	6,8	6,9	-	-	-

Джерело: розраховано автором відповідно даним готелю «Президент Готель»

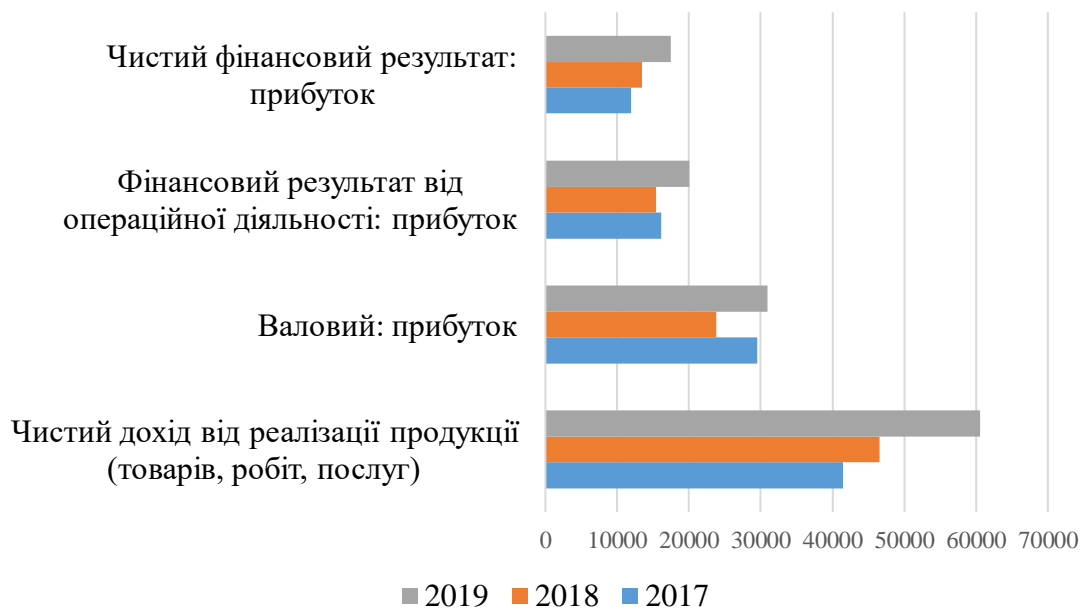


Рис. 2.1. Динаміка показників господарської діяльності ПрАТ «Президент Готель», м. Київ, за 2017-2019 рр.

Джерело: розраховано автором відповідно даним готелю «Президент Готель»

Аналіз основних показників господарської діяльності показав, що підприємство готельного господарства ефективно функціонує на ринку. Так, у 2018 р. чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг) зріс на 5118 тис. грн. порівняно з 2017 р., а у 2019 р. порівняно з тим же 2017 р. цей показник зріс на 19087,5 тис. грн. Темп приросту склав 46,1%.

В свою чергу відбулось зростання собівартості реалізованої продукції. У 2017 р. цей показник складав 11900 тис. грн., а вже у 2019 р. – 29606 тис. грн.,

що більше ніж у два рази. (148,8%). Однак, це відобразилось у зростанні фінансового результату від операційної діяльності (прибуток) і цей показник зріс не так стрімко. Так фінансовий результат від операційної діяльності (прибуток) у 2017 р. 16175 тис. грн., у 2019 р. - 20148,7 тис. грн., або на 24,6 тис. грн.

Чистий фінансовий результат (прибуток) у 2019 р. зріс на 45,8% порівняно з 2017 р.

Отже, проведені дослідження дозволяють зробити висновок, що ПрАТ «Президент Готель» є успішним суб'єктом господарської діяльності.

2.2. Дослідження системи захисту прав споживачів в готелі

Основним шляхом оцінки ступеня реалізації прав споживачів і якості обслуговування у готелі «Президент Готель» є проведення маркетингових досліджень серед клієнтів.

Найбільш цінною для маркетингових досліджень є *первинна інформація*. Незважаючи на складність і тривалість її збирання первинна інформація має значні переваги: конкретну спрямованість на вирішення погрібних маркетингових проблем, доступність і надійність, оскільки методологія їх збирання відома і контрольована.

Найважливішим збиранням інформації є опитування. Незважаючи на те, що воно останнім часом дещо втрачає імідж, цей метод в інтерпретованому вигляді (за рахунок розвитку довготривалих відносин і співробітництва зі споживачем, їх консультування, обслуговування, проведення конференцій тощо), як і раніше, відіграє основну роль у забезпеченні фірми відповідною маркетинговою інформацією. В готелі «Президент Готель» було обрано метод суцільного опитування – кожному клієнту пропонується заповнити анкету (бланки анкет знаходяться у номерах).

Управління готелем, у якому захист прав споживачів є пріоритетною метою - це дуже складний процес взаємодії між різними службами

(сантехнічними, ремонтними, продовольчими, будівними, матеріально - технічними та інші). Взаємодія цих підрозділів, їх нескінчений зв'язок складають єдине ціле - готель, який надає (реалізує) специфічний за видом товар - "послугу гостинності".

Підрозділи є функціональними ланками, кожна з яких використовує свою специфічну технологію. Матеріально-технічні служби забезпечують готель всім необхідним обладнанням, побутовими предметами та іншими. Продовольчі служби забезпечують постійний процес виробництва страв в ресторані. Ремонтні служби здійснюють поточний ремонт номерного фонду та інше. Але всі служби разом мають одну місію - задоволення потреб клієнтів. Підрозділи можуть бути зорієнтовані на виробництво продукції – кухня; надання послуг – ресторан, служба покоївок, інформаційні послуги – служба портье.

Для визначення реалізації прав споживачів у готелі «Президент Готель» нами проведено дослідження якості пропонованих послуг і рівень обслуговування гостей. Було проведено анкетування постояльців готелю. Щоб охарактеризувати результати опитування використано систему бальної оцінки (табл. 2.7) та індексації, що дозволило кількісно оцінити вклад різних складових якості в загальну думку споживача про якість досліджуваного об'єкту.

Таблиця 2.7

Важливість складових якості за п'ятибальною шкалою

Міра задоволеності споживача якістю виконання кожного елемента	Оцінка	Бал
Повністю незадоволений	Погано	1
Незадоволений	Незадовільно	2
Нейтральний	Задовільно	3
Задоволений	Добре	4
Повністю задоволений	Відмінно	5

Джерело: складено автором

Для даної оцінки необхідно визначити важливість складових якості роботи по п'ятибальній системі і важливість компонентів якості по п'ятибальній системі в порядку убавання міри важливості.

Для розрахунку індексу споживчої задоволеності було опитано сімдесят п'ять споживачів, яким було запропоновано оцінити: десять запропонованих дослідником складових роботи готелю по п'ятибальною шкалою. Результати представлені у таблиці 2.8

Таблиця 2.8

**Оцінка гостей якості обслуговування у готелі «Президент Готель», м. Київ
за визначеними складовими**

№	Основні елементи обслуговування	Усереднена оцінка, бали
1.	Географічне розташування готелю	5
2.	Прийом та оформлення на рецепції	5
3.	Охорона готелю	4,7
4.	Наявність парковки	4,3
5.	Кондиціонер в номері	2,5
6.	Чистота в номері	4,8
7.	Наявність бізнес-центру	3,1
8.	Організація харчування	4,6
9.	Надання телекомунікаційних, Інтернет-послуг	4,5
10.	Можливість бронювання номера	4,5

Джерело: складено автором

Як видно з таблиці 2.8 найбільш важливою складовою готельної послуги є привітний прийом в рецепції, тому всі опитувані поставили цьому компоненту дерева оцінку 5. В результаті цього і середнє значення оцінки важливості для споживача прийому в рецепції вийшло також 5. Практично таку ж важливість в очах споживача мають такі елементи якості як чистота в номері і організація живлення в ресторані.

В той же час більшості споживачів готельних послуг не здається важливим наявність кондиціонера в номері. Ця складова отримала найменшу оцінку важливості, всього лише 2,5 балу. Проте слід брати до уваги той факт, що опитування споживачів проводилося восени, а до літа попит на номери з кондиціонером із зрозумілої причини зростає.

Звернемо увагу і на важливість географічного положення готелю. При проведенні опиту абсолютна більшість споживачів поставили оцінку 5. Можна з упевненістю заявити про те, що виключно вигідне географічне положення

готелю і повинно стати тим локомотивом забезпечення стабільної переваги перед віддаленішими від центру конкурентами. Індексація міри задоволеності споживача дозволяє формалізувати організаційну роботу готелю «Президент Готель» на підставі потреб і чекань споживача.

Маркетингові показники, які характеризують рівень якості послуги готелю «Президент Готель», свідчать про необхідність подальшого підвищення якості обслуговування, як технічної, так і функціональної. Для порівняння міри задоволеності споживачем якості готельних послуг, що надаються, було проведено дослідження споживчої задоволеності в готелі «Русь», який знаходиться поряд з готелем «Президент Готель» (табл. 2.9).

Таблиця 2.9

**Оцінка ступеня задоволеності споживачів сервісом готелю «Русь»,
м. Київ за визначеними складовими**

Основні елементи обслуговування	Оцінка гостя
Географічне розташування готелю	5
Прийом та оформлення на рецепції	4,8
Наявність парковки	4,3
Кондиціонер в номері	4,1
Чистота в номері	5
Наявність бізнес-центру	4,8
Надання телекомунікаційних послуг	4
Організація харчування в ресторані	3,5
Надання телекомунікаційних, Інтернет-послуг	4
Можливість бронювання номера	3,5

Джерело: складено автором

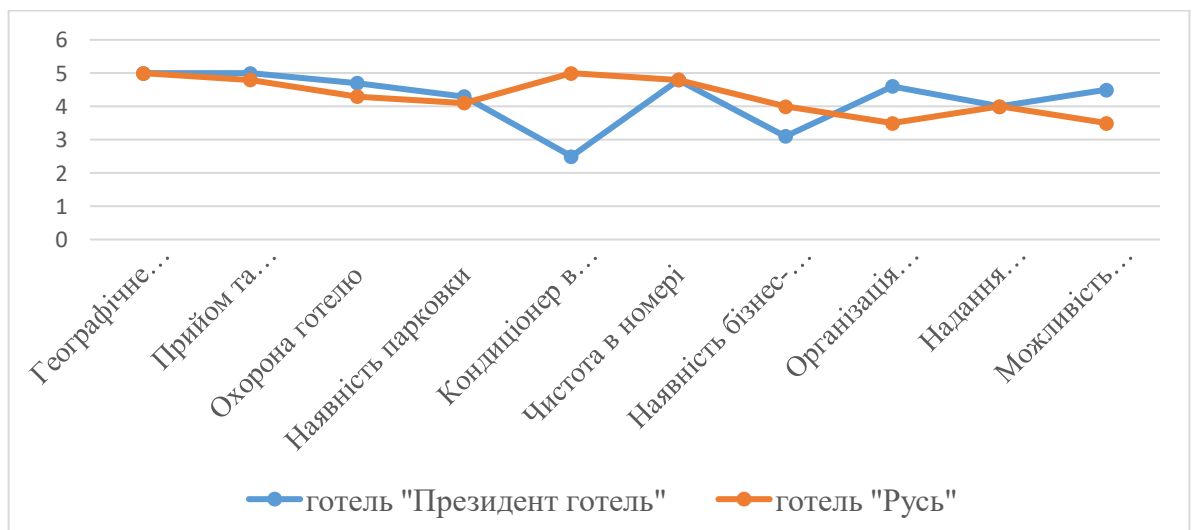


Рис. 2.2 Результати порівняльної оцінки ступеня задоволеності споживачів сервісом готелів «Президент Готель» та «Русь», м. Київ

Джерело: складено автором

Готель «Русь» є одним з найсерйозніших конкурентів готелю «Президент Готель» по ціновому сегменту ринку. Всього було опитано також 100 чоловік. За допомогою карти профілів можна порівняти профілі задоволеності споживачів готельною послугою з профілем задоволеності подібною готельною послугою, що поставляється на ринок конкурентом. Це порівняння показує переваги і недоліки продукту, що випускається, після відповідної оцінки різних компонентів дерева задоволеності (аналіз конкурентоспроможності продукту) і дозволяє намітити шляхи поліпшення його якості з метою утримання існуючого споживача компанії і залучення на свою сторону споживача конкурента.

Аналізуючи карту можна зробити висновок про те, що головними конкурентними перевагами готелю «Президент Готель» перед готелем «Русь».

У готелі «Президент Готель» здійснюється постійна робота з контролю якості, а відповідно захисту прав споживачів на якісне обслуговування. Готель розробляє та впроваджує власні стандарти надання послуг, відповідно яким ведеться сталий контроль. Можна виділити такі основні критерії, визначені стандартами:

- час відповіді на дзвінок про отримання інформації або бронювання не повинен перевищувати 20 секунд);
- час оформлення в службі розміщення: незалежно від масовості заїзду клієнти не повинні стояти в черзі більше за 15 хвилин;
- час, що затрачується на доставку багажу в номер, - не більше 3 хвилин після заселення клієнта;
- прання і чищення особистих речей клієнтів мають зайняти не більше доби;
- зовнішній вигляд робітників готелю;
- наявність уніформи у персоналу;
- знання іноземних мов персоналом;

➤ послідовність прибирання номерного фонду: спочатку роботи проводяться в заброньованих номерах. Потім прибираються номери, що тільки що звільнилися від проживаючих. В останню чергу прибирання виконується в номерах, зайнятих гостями. Прибирання проводять у відсутність проживаючого в номері чи з його дозволу на прибирання номеру.

Працівників готелю постійно інформують про результати контролю якості обслуговування, на робочих нарадах відбувається обговорення, що гостям подобається, і що вони не люблять, визначаються шляхи удосконалення процесу обслуговування.

В умовах пандемії розповсюдження вірусу SARS-CoV-2 (COVID-19) та дотримуючись рекомендацій Всесвітньої організації охорони здоров'я (ВООЗ) МОЗ України щодо розробки і запровадження протиепідеміологічних заходів як одного із способів зменшення ризиків передачі хвороби, в готелі «Президент Готель» здійснюють заходи захисту прав споживачів в таких неординарних умовах:

1. В зоні рецепції, лобі-бару, та Слов'янському залі (місце проведення сніданків) встановлені сенсорні засоби для дезінфекції рук. Щовечора проходить генеральна дезінфекція меблів.

2. Обов'язкове щоденне озонування та кварцування проводиться в кожному номері при прибиранні, та в гостьових зонах. Озонування — високоефективний метод дезінфекції, оскільки озон швидко і надовго усуває шкідливі мікроорганізми, після чого, ретельно провітрюються номери та гостьові зони.

3. Озонування також застосовується в транспортних засобах, які готель використовує при наданні транспортних послуг гостям. При необхідності озонуються машини гостей.

4. Сніданок подають в номер.

5. SPA-зона озонується, тренажери дезінфікуються щоденно.

6. Зона рецепції кварцується кожні 12 годин. Також, стерилізуються: пластикові ключі від номерів, документи, гроші, ручки, все, що гість бере в

руки та передає нашому персоналу, проходить обробку. Співробітники зони рецепції використовують маски, окуляри та гумові рукавички. Кожен співробітник проходить температурний контроль двічі за зміну.

7. Всі дверні ручки в гостьових зонах готелю протираються дезінфікуючим засобом кожні 60 хв.

8. В зв'язку з цим, ми внесли зміни до стандартів прибирання номерів, а також гостьових зон для того, щоб кожний гість мав змогу знаходитися в чистих приміщеннях, які регулярно дезінфікуються та озонуються. Ми використовуємо професійні сертифіковані засоби для прибирання.

9 Крім того, вже декілька років, в систему подання повітря в готель, вбудована система «ActivTek INDUCT 10000». Ця інноваційна розробка використовує технологію ActivePure (RCI) для усунення неприємних запахів, вірусів, бактерій та інших забруднень повітря.

В умовах вірусної пандемії готель піклується про персонал, так як саме він може стати переносником вірусу і спричинити захворювання гостей. У зв'язку з цим:

- усі співробітники готелю використовують засоби персонального захисту: маски, рукавички.

- при вході на роботу кожний співробітник проходить температурний контроль. Співробітник готелю не допускається до роботи, якщо у нього виявлено підвищену температуру.

- в готелі виділена окрема кімната для того, щоб кожний співробітник мав змогу перепочити при поганому самопочутті, а лікар готелю мав змогу здійснити кваліфікований огляд співробітника.

- в їдальні для персоналу встановлено дезінфектор для рук.

- у всіх приміщеннях ресторанів, кухні та залів для проведення заходів суворо витримані міжнародні стандарти роботи НАССР. (директива 93/43/ЄС «Про гігієну харчових продуктів».

- працівники служби прийому та розміщення користуються кожні півгодини дезінфекторами для рук.

- озонатор експлуатують у багатьох місцях готелю, таких як: рампа, де приймається товар, цокольні поверхи в готелі та інші місця, де персонал перебуває після робочої зміни.

Готель «Президент готель» піклується про кожного гостя, адже безпека гостей – першочерговий обов'язок у реалізації прав споживачів.

2.3. Аналіз комплексу організаційно-управлінських заходів із захисту прав споживачів у готелі

Відповідно до ст. 22 Закону України «Про туризм», за договором на готельне обслуговування одна сторона (готель або інший суб'єкт, що надає послуги з розміщення) зобов'язується за дорученням іншої сторони (проживаючого) надати послуги по тимчасовому проживанню (ночівлі) у спеціально обладнаному жилу приміщенні (номері), виконати або організувати виконання інших визначених договором на готельне обслуговування послуг, пов'язаних з тимчасовим проживанням, а проживаючий зобов'язується сплатити за ці послуги встановлену плату.

Дослідження стану захисту прав споживачів у готелі «Президент Готель» показали, що на підприємстві проводяться організаційно-управлінська робота по створенню якісної готельної послуги та захисту прав споживачів на якісне обслуговування. Готель зобов'язаний забезпечити якісне надання готельних послуг згідно з вимогами чинного законодавства.

Так, у готелі діяльність кожного підрозділу та окремого працівника направлена на якісне обслуговування споживачів готельних послуг з дотриманням всіх положень законодавчої бази України та внутрішніх регламентуючих документів, що і забезпечує, як результат задоволення ринку якісними послугами і високу ефективність діяльності.

Розглянемо детальніше основні заходи щодо захисту прав споживачів в готелі «Президент Готель»:

1. Готель забезпечує інформованість гостей про їх права під час споживання готельних послуг. В службі прийому та розміщення на стенді

споживача у наявності роздруковані витяги нормативних матеріалів України щодо прав споживачів готельних послуг.

2. У кожному номері на видному місці (на столі) викладені Внутрішні правила проживання у готелі, Правила протипожежної безпеки та інструкції щодо дій в екстремальних умовах, Перелік додаткових послуг і прейскуранту цін на них, відомостей про роботу закладів (підприємств) ресторанного господарства, торгівлі, зв'язку, побутового обслуговування та інших закладів, розміщених у готелі, а також внутрішнього телефонного довідника.

3. У вестибюлі готелю розташовано Куточок споживача, де інформація для споживачів готельних послуг доводиться до відома споживача у доступній наочній формі і розміщується у приміщенні, призначеному для оформлення розміщення споживача, у зручному для огляду місці та повинна включати таке:

- зазначення нормативних документів, вимогам яких повинні відповідати готельні послуги;
- свідоцтво про присвоєння готелю відповідної категорії (якщо вона присвоєна);
- копію сертифіката на послуги, що підлягають обов'язковій сертифікації;
- копію ліцензії, якщо даний вид діяльності підлягає ліцензуванню;
- ціну номера (місця в номері);
- перелік основних послуг, що входять до ціни номера (місця в номері);
- перелік і ціну додаткових послуг, що надаються за окрему плату;
- відомості про форму та порядок оплати послуг;
- перелік категорій осіб, що мають право на отримання пільг, а також перелік пільг при наданні послуг відповідно до законодавства;
- відомості про органи, що здійснюють захист прав споживачів.

Зазначена інформація доводиться до відома споживачів українською та англійською мовами.

Відповідно до Правил перебування гостей в готелі збитки, завдані споживачу послугами, наданими готелем, за результатами недобросовісної інформації (реклами), підлягають відшкодуванню готелем у повному обсязі.

4. Готель «Президент Готель» інформує споживачів про регламентування взаємини між споживачем і готелем та захист прав споживачів. А. Є. Толстова зазначає, що готель визначає умови, порядок надання готельної послуги, розмір оплати послуги, а громадянин мають право приєднатися до цих умов, не маючи можливості їх обговорювати, іншими словами, одна сторона диктує свої умови невизначеному колу осіб і пов'язує себе з тими, хто приймає висунуті нею умови договору [85, с. 134].

Зокрема розтлумачено порядок бронювання номерів (місць), укладання договору на готельне обслуговування та оплати послуг. Бронювання номерів (місць) здійснюється шляхом підписання договору двома сторонами (готель і споживач), а також прийняття заявки на бронювання за допомогою поштового, телефонного або іншого зв'язку (засобів електронної пошти, включаючи факсимільну), який дає можливість достовірно встановити належність заявки споживачу або замовнику. Договір вважається укладеним лише в разі письмового акцепту готелем надісланої йому заявки на бронювання та досягнення сторонами згоди в обумовленій формі щодо всіх істотних умов.

При бронюванні номера (місця) готель може вимагати передоплату за надання готельних послуг. У разі відмови споживача оплатити броню його розміщення у готелі проводиться у порядку загальної черги. Передоплата враховується в оплату готельних послуг при остаточному розрахунку, якщо інше не обумовлено укладеним із замовником договором. У разі неприбуття споживача до 18.00 (час анулювання) в день замовленого прибуття замовлення анулюється, якщо бронювання номера (місця) не було підтверджено. Якщо заброньовані номери (місця) не було підготовлено вчасно, до заселення, плата за їх бронювання не справляється.

Згідно Правил надання готельних послуг, бронювання – це процес замовлення замовником готелю основних і/або додаткових послуг у певному обсязі, з метою використання послуг в обумовлені терміни конкретним споживачем або групою споживачів. Виходячи із буквального змісту наведеного визначення, під бронюванням розуміється не що інше, як процес

замовлення замовником готельних послуг, тобто процедура укладення договору.

5. Готель має право застосовувати вільні ціни і тарифи та систему знижок на всі послуги, що надаються, за винятком тих, щодо яких здійснюється державне регулювання цін і тарифів, а також застосовувати добову або погодинну оплату готельних послуг. При цьому готель визначає перелік основних послуг, які входять до ціни номера (місця в номері).

Щодо захисту прав споживачів договір про надання основних готельних послуг споживачу вважається укладеним після оформлення документів на проживання (заповнення анкети, реєстрації) та засвідчується розрахунковою квитанцією або іншим розрахунковим документом, що підтверджує укладення договору, і включає:

- назву готелю, його реквізити (для приватного підприємця - прізвище, ім'я, по батькові, інформацію про державну реєстрацію);
- прізвище, ім'я та по батькові споживача;
- інформацію про номер (місце в номері), що надається;
- ціну номера (місця в номері);
- інші необхідні дані (на розсуд готелю).

Відповідальність готелю і споживачів під час надання готельних послуг

6. За умови невиконання повністю або частково договірних зобов'язань, пов'язаних з наданням готельних послуг, винна сторона має відшкодувати іншій завдані збитки.

7. За неможливості (відмови) виконати умови попередньо укладеного договору зі споживачем/замовником щодо надання готельних послуг готель зобов'язаний на вимогу споживача забезпечити розміщення споживача в іншому готелі, розташованому в даній місцевості, що надає рівноцінні послуги або вищої якості. Додаткові витрати, що виникли у зв'язку з цим, покриваються готелем.

У разі виявлення недоліків у наданій послугі, невідповідності послуги присвоєній категорії готелю споживач має право за своїм вибором вимагати:

- усунення недоліків безоплатно та у визначений термін;
- відповідного зменшення ціни за надану послугу.

Готель повинен вжити заходів щодо усунення недоліків наданої послуги протягом години з моменту пред'явлення споживачем відповідної вимоги.

8. Споживач має право розірвати договір про надання готельних послуг і відповідно до чинного законодавства вимагати повного відшкодування збитків, якщо готель в установлений термін не усунув недоліки. Кошти, сплачені споживачем за послуги, повертаються у день розірвання договору або в інший термін за домовленістю, але не пізніше ніж протягом семи днів від дня пред'явлення відповідної вимоги.

9. Згідно з чинним законодавством України готель несе відповідальність за шкоду, заподіяну життю, здоров'ю або майну споживача, що виникла в зв'язку з недоліками при наданні послуг. Відшкодування збитків, заподіяних споживачем у зв'язку з втратою або пошкодженням майна готелю, здійснюється споживачем також відповідно до чинного законодавства України.

10. Відповідальність за збереження речей, внесених до готелю споживачем, який проживає у ньому, несе готель. Але йдеться про речі, які внесені до готелю, передані працівникам готелю або перебувають у відведеному для споживача приміщенні. Готель відповідає за втрату грошей, інших цінностей (цінних паперів, коштовностей) лише за умови, що вони були окремо передані готелю на зберігання. У разі втрати чи пошкодження речі споживач зобов'язаний негайно повідомити про це готель, і якщо до закінчення строку проживання споживач не пред'явив свої вимоги до готелю, вважається, що його речі не були втрачені чи пошкоджені.

У разі виявлення забутих речей готель негайно повідомляє про це власника речей (за умови, що їх власник відомий). Забуті речі зберігаються у готелі протягом шести місяців, після чого передаються до відповідних державних органів для реалізації або знищуються, про що складається акт установленної форми.

11. Крім зобов'язань з боку готелю, необхідно наголосити на тому що у

досліджуваному підприємстві інформують і споживачів про їх зобов'язання щодо виконання правил перебування в готелі. Якщо споживач неодноразово порушує внутрішні правила проживання у готелі, що призводить до матеріальних збитків, а також створює незручності для інших споживачів, готель має право відмовити у поселенні або розірвати договір (здійснити виселення).

Отже, надання готельних послуг здійснюється за договором про надання готельних послуг. На нашу думку, для найменування сторін договору про надання готельних послуг слід використовувати терміни «замовник» та «виконавець». Виконавці надають перевагу розробці стандартних форм договорів про надання готельних послуг, тому переважна більшість договорів, яка укладається у цій сфері, є договорами приєднання. З одного боку, зрозуміло, що це значно економить час сторін, дуже малий відсоток гостей звертає увагу на умови таких договорів, окрім істотних, та й зрештою виявляє бажання їх читати.

З іншого боку, це дає змогу виконавцям закріплювати у таких типових формах умови, які є вигіднішими саме для них, та максимально обмежувати умови, які захищають споживачів готельних послуг. Великі готелі та готельні мережі також залучають до процесу розробки таких стандартних форм кваліфікованих юристів. Звичайно, за таких умов можна говорити про обмеження прав «слабшої» сторони та утворення дисбалансу між правами та обов'язками готелів та гостей на користь перших. Договір приєднання передбачає беззастережну згоду із запропонованим варіантом договору, який, як правило, міститься на формулярах, бланках та інших стандартних формах [131, с. 62]. Як стверджує Л. С. Таль, у них волі однієї сторони належить виняткова перевага, що проявляється в тому, що вона диктує свої умови вже не окремим індивідам, а невизначеному колу осіб [122, с. 429-430].

Таким чином, саме договір про надання готельних послуг, повністю відображає відносини з приводу їх надання, а проаналізовані вище його характеристики дозволяють прийти до однозначного висновку про самотійний

характер даної договірної конструкції.

Захист прав споживачів, ефективність форм та способів захисту, які використовують споживачі готельних послуг, слід віднести до категорії найважливіших елементів цивільно-правового регулювання відносин у сфері надання готельних послуг. Застосування гостем юрисдикційної форми захисту передбачає звернення до компетентного органу із заявою про захист його права. В свою чергу компетентний орган зобов'язаний відповідно до наданих йому повноважень перевірити наявність порушень та вжити заходів реагування. У межах юрисдикційної форми виділяють кілька видів захисту залежно від органу, що здійснює відповідний захист. ЦК України встановлює:

1) судовий захист (ст. 16 ЦК України);

2) спеціальний захист: а) адміністративний захист (ст. 17 ЦК України); б) захист цивільних прав нотаріусом (ст. 18 ЦК України) [131, с. 105].

До органів державної влади, які здійснюють захист прав споживачів послуг готелю «Президент Готель», насамперед слід віднести ті, які визначені Правилами надання готельних послуг (п. 6.1.), а саме: місцеві державні адміністрації, органи місцевого самоврядування, центральний орган виконавчої влади з питань туризму та інші центральні органи виконавчої влади в межах їх компетенції (наприклад, Державна інспекція України з питань захисту прав споживачів).

Хоча в п. 6.1 Правил надання готельних послуг зазначено, що захист прав споживачів готельних послуг здійснює центральний орган виконавчої влади з питань туризму. Однак жоден із вищеназваних центральних органів виконавчої влади не наділений реальними повноваженнями щодо здійснення захисту прав гостей.

Проаналізувавши повноваження, визначені в Положенні про Державну службу України з питань безпеки харчових продуктів та захисту споживачів, затверджене Постановою КМУ від 2 вересня 2015 р. [183], зрозуміло, що єдиними повноваженнями Держпродспоживслужби, які є дотичними до готельних послуг, є здійснення державного нагляду (контролю) у

сфері туризму та курортів. Повноваження Державної інспекції з питань захисту прав споживачів та її територіальних органів визначені ст. 26 Закону України «Про захист прав споживачів», Положенням про Державну інспекцію України з питань захисту прав споживачів, що затверджене Указом Президента України від 13.04.2011 року № 465/2011 [185].

Відповідно до перелічених нормативно-правових актів, вказаний орган має право:

- давати суб'єктам господарювання обов'язкові для виконання приписи про припинення порушень прав споживачів;
- перевіряти у суб'єкт готельних послуг, у тому числі ресторанного господарства, якість продукції, дотримання обов'язкових вимог щодо безпеки продукції, а також дотримання правил торгівлі та надання послуг;
- безперешкодно відвідувати та обстежувати відповідно до законодавства будь-які виробничі, складські, торговельні та інші приміщення цих суб'єктів;
- приймати рішення про:
 - а) тимчасове припинення суб'єктами господарювання реалізації послуг, що не відповідають вимогам нормативно-правових актів та нормативних документів, – до усунення виявлених недоліків;
 - б) подавати до суду позови щодо захисту прав споживачів;
- накладати на винних осіб у випадках, передбачених законодавством, адміністративні стягнення.

У результаті планових та екстрених перевірок підприємство отримує Акт результату перевірки, у якому занотовані вид перевірки, об'єкти перевірки і висновки.

У готелі «Президент Готель» не відкидають можливих випадків непорозуміння з гостями з приводу реалізації їх прав на якісне обслуговування і у вирішенні спірних питань керуються положеннями Закону України «Про захист прав споживачів». У разі випадків порушення прав споживачів, гості готелю «Президент Готель» мають право:

1. Розірвати договір в односторонньому порядку. За загальним правилом,

розірвання договору допускається лише за згодою сторін, якщо інше не встановлено договором або законом (ст. 651 ЦК України). Порядок і наслідки розірвання договору про надання послуг визначаються домовленістю сторін або законом. Частинами 1, 2 Закону України «Про захист прав споживачів» визначено, що споживач має право відмовитися від договору про виконання робіт (надання послуг) і вимагати відшкодування збитків, якщо виконавець своєчасно не приступив до виконання зобов'язань за договором або виконує роботу так повільно, що закінчити її у визначений строк стає неможливим. Передбачено Законом, що усунення порушень готель повинен протягом однієї години після заявлення гостем претензії. Якщо значну частину обсягу послуги чи робіт (понад сімдесят відсотків загального обсягу) вже було виконано, споживач має право розірвати договір лише стосовно частини послуги або робіт, що залишилася.

2. Споживач має право розірвати договір про надання готельних послуг і відповідно до чинного законодавства вимагати повного відшкодування збитків, якщо готель в установлений термін не усунув недоліки. Крім того, варто відзначити, що п. 4.2 Правил надання готельних послуг закріплено, що споживач має право розірвати договір про надання готельних послуг у будь-який час за умови оплати фактично наданих готелем послуг.

3. Споживач може вимагати відповідного зменшення ціни за надану послугу, тобто використати такий спосіб захисту як зміна правовідношення. У випадку згоди виконавця на зменшення ціни така домовленість повинна бути оформлена письмово, шляхом укладення договору, видачі відповідного підтверджуючого листа чи іншого розрахункового документа тощо. У той же час у Правилах надання готельних послуг за аналогією з усуненням недоліків слід визначити строк, упродовж якого виконавець має розглянути вимогу замовника про зменшення ціни. Відшкодування збитків – це найбільш універсальний і адекватний сутності цивільного права спосіб захисту порушених цивільних прав та охоронюваних інтересів, спрямований на відновлення порушеного майнового стану потерпілої особи та усунення

негативних майнових наслідків, що настали [65, с. 49]. За змістом ст. 22 ЦК України, до збитків належать втрати, яких зазнала особа у зв'язку зі знищенням або пошкодженням речей, витрати, які особа зробила або мусить зробити для відновлення свого порушеного права (реальні збитки), а також доходи, які особа могла б реально одержати за звичайних обставин, якби її право не було порушено (упущена вигода).

4. Вимагати покращення якості послуг, отримання компенсації якщо споживачем була отримана завідомо недостовірною інформацією про готельні послуги. Тобто порушення суб'єктивних прав споживачів відбувається в момент надання завідомо недостовірної або недостатньої інформації про послугу, а не в процесі надання послуги. Це також впливає із диспозиції п. 2.4 Правил надання готельних послуг, у якій зазначено, що збитки, завдані споживачу послугами, що надані готелем і були придбані в результаті недобросовісної інформації (реклами), підлягають відшкодуванню готелем у повному обсязі (п. 2.4 Правил надання готельних послуг).

Висновки до розділу 2

1. ПрАТ «Президент Готель» – підприємство готельного господарства, один з найбільших готелів Києва, який пропонує для розміщення 374 номери, а також широкий вибір різноманітних конференц-залів, загальною площею понад 1500 м². Готель був побудований в 1990 р. і повністю реконструйований з використанням передових технологій в 2012 р. Готель «Президент Готель» має також Сертифікат відповідності, який посвідчує, що продукція та послуги готелю випробувані та відповідають усім обов'язковим вимогам.

2. Аналіз руху трудових ресурсів готелю «Президент Готель» показав, що відбувається зменшення кількості працівників готелю на кінець звітного періоду порівняно з 2018 роком (- 12 осіб). Аналіз основних показників господарської діяльності показав, що підприємство готельного господарства ефективно функціонує на ринку.

3. Захист прав споживачів у готелі «Президент Готель» відбувається

шляхом контролю та підвищення якості обслуговування. Маркетингові показники, які характеризують рівень якості послуги готелю «Президент Готель», свідчать про необхідність подальшого підвищення якості обслуговування, як технічної, так і функціональної.

4. Готель «Русь» є одним з найсерйозніших конкурентів готелю «Президент Готель» по ціновому сегменту ринку. В умовах пандемії розповсюдження вірусу SARS-CoV-2 (COVID-19) та дотримуючись рекомендацій Всесвітньої організації охорони здоров'я (ВООЗ) МОЗ України щодо розробки і запровадження протиепідеміологічних заходів як одного із способів зменшення ризиків передачі хвороби

5. Дослідження стану захисту прав споживачів у готелі «Президент Готель» показали, що на підприємстві проводяться організаційно-управлінська робота по створенню якісної готельної послуги та захисту прав споживачів на якісне обслуговування. Готель зобов'язаний забезпечити якісне надання готельних послуг згідно з вимогами чинного законодавства.

РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ПІДВИЩЕННЯ РІВНЯ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ У ГОТЕЛІ «ПРЕЗИДЕНТ ГОТЕЛЬ», М. КИЇВ

3.1. Дослідження напрямів удосконалення захисту прав споживачів у готелі

В результаті дослідження стану захисту прав споживачів в готелі «Президент Готель», було з'ясовано, що готель піклується про своїх гостей та керується принципом паралельності якості обслуговування і захисту прав споживачів.

Підвищення рівня технічної, функціональної та етичної якості у досліджуваному підприємстві готельного господарства обумовлює необхідність розробити програму захисту прав споживачів, а, відповідно, і підвищення якості обслуговування. З цією метою було проведено дослідження теоретичних надбань в сфері захисту прав споживачів та якості обслуговування, починаючи з теоретичних положень і закінчуючи вивченням практичного досвіду провідних світових готельних ланцюгів: Hilton, Sheraton, Holiday Inn та Group Assoc щодо розробки внутрішніх стандартів підприємства, які дозволяють споживачу отримати однаково якісну послугу в підприємствах певної корпорації в різних куточках світу, та проведення мотивації персоналу.

Особлива увага при вивченні надбань захисту прав споживачів в кваліфікаційній роботі була приділена правовому та нормативно-технічному забезпеченню даного процесу. Такий комплексний підхід дозволив виявити тенденції та досягнення в сфері готельного сервісу, як міжнародних так і вітчизняних спеціалістів.

У готелі «Президент Готель» функціонує система захисту прав споживачів, яка ґрунтується на організаційно-управлінських заходах сталого контролю та підвищення якості обслуговування. Система якості виступає механізмом ефективного існування готелю у мінливому зовнішньому середовищі, задоволення потреб споживачів якісними послугами та збалансованості внутрішніх процесів з використанням сучасного

методологічного інструментарію у сфері якості та адаптації його до сфери гостинності (рис. 3.1.).

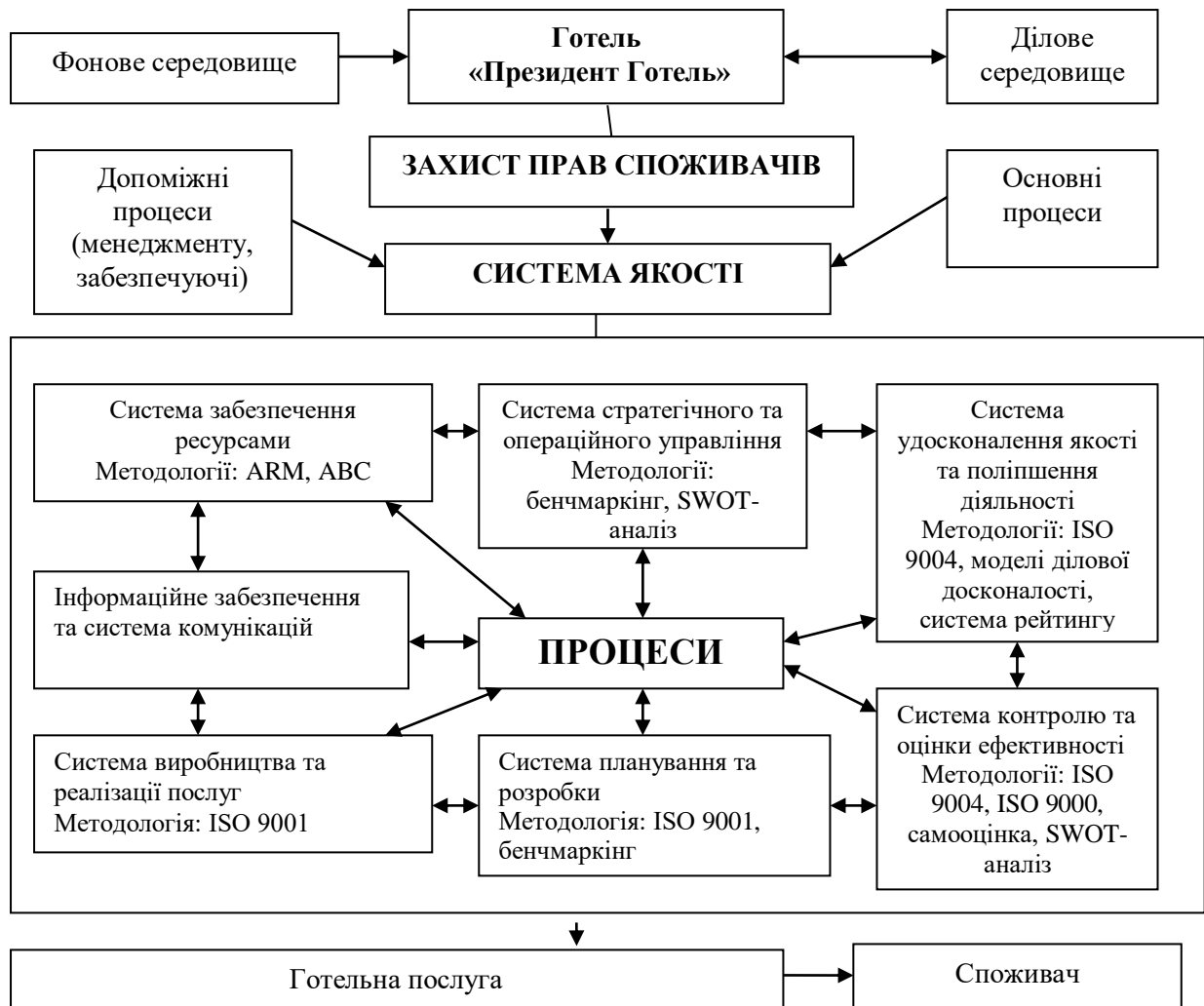


Рис. 3.1. Система забезпечення захисту прав споживачів та якості обслуговування в готелі «Президент Готель»

Джерело: складено автором

Комплексний механізм управління якістю здійснюється через створення підсистеми науково-технічного забезпечення діяльності у сфері якості шляхом впровадження комплексної інформаційної системи підтримки прийняття управлінських рішень у контексті управління якістю.

Аналіз якості послуг готелю «Президент Готель» показав, що на підприємстві необхідно підвищити рівень функціональної якості, тобто вдосконалити технологічні процеси, підвищити рівень професійної підготовки та кваліфікації персоналу.

При визначенні мети програми слід враховувати, що існує два можливих варіанти щодо підвищення якості:

– перший – це покращення технічного оснащення та матеріальної бази підприємства, що підвищить комфортність номерного фонду, приміщень вестибюльної групи покращить роботу енергетичного та ліфтового господарства;

– другий полягає в підвищенні кваліфікації та професійної підготовки працівників, як основної складової процесу обслуговування.

Слід зазначити, що товаром в підприємствах готельного господарства виступає послуга, під якою мається на увазі безпосередня взаємодія споживача та персоналу. Тому і уява споживача про якість послуги формується в результаті процесу обслуговування.

У 2012 році було проведено капітальний ремонт номерного фонду, що посприяло підвищенню якості обслуговування гостей.

З врахуванням даних, які були отримані в результаті дослідження захисту прав споживачів та можливостей підприємства, було визначено метою програми управління якістю – підвищення рівня якості обслуговування за рахунок вдосконалення технологічних процесів та кваліфікації працівників. Методом реалізації програми є розробка внутрішніх стандартів підприємства та процес підвищення професійної підготовки та кваліфікації персоналу.

На сучасному етапі функціонування кожного підприємства є необхідна розробка внутрішніх стандартів, яка дозволяє враховувати всі особливості внутрішнього середовища підприємства, що значно посилює конкурентні позиції підприємства на ринку. Для досягнення поставленої мети необхідно підійти до вирішення проблеми комплексно, тобто проводити підготовку працівників, як на робочому місці, так і за його межами.

З метою підвищення професійної підготовки персоналу без відриву від виробництва в готелі проводять планові інструктажі та ротацію. Інструктаж дозволить ясніше зрозуміти важливість проблеми якісного обслуговування та глибше розібратися в технологічному процесі. Ротація полягає в послідовній

роботі працівника в усіх виробничих підрозділах підприємства, що дає можливість зрозуміти взаємопов'язаність та залежність робіт різних підрозділів. Такий підхід дозволяє поєднати процеси диференціації та інтеграції робіт. Проходження підготовки без відриву від робочого місця дає можливість більш детально розібратися в особливостях підприємства.

Свої переваги має і підготовка спеціалістів з відривом від виробництва, оскільки дає можливість не тільки концентруватися на особливостях функціонування свого підприємства, а і вивчати провідний досвід, як вітчизняних так і закордонних підприємств. Однак, в готелі «Президент Готель» стажування з відривом від виробництва не впроваджено. На нашу думку, саме таке стажування є більш ефективним, адже процес навчання проходить у вигляді відвідування спеціальних курсів, де є можливість прийняти участь в прослуховуванні лекцій, відвідуванні практичних та семінарських занять, а також проходження стажування на підприємствах, які досягли значних успіхів в даній галузі з метою подальшого впровадження цих надбань на своєму підприємстві.

Можна спостерігати, що розподіл відповідальності щодо реалізації програми підвищення якості у готелі «Президент Готель» протягом 2018 –2019 років відбувався також за функціональними напрямками.

Таким чином, для підвищення рівня якості обслуговування та захисту прав споживачів, з метою покращення показників фінансово-господарської діяльності, особливо обсягів валового доходу, балансового прибутку та ефективності використання виробничих потужностей, готелю «Президент Готель» необхідно:

1. Приділити значну увагу підвищенню якості на підприємстві при розробці загальної стратегії функціонування підприємства.

2. Запровадити на підприємстві систему управління якістю, яка сформована на базі рекомендацій міжнародних стандартів якості ISO 9000.

3. В межах системи управління якістю реалізувати програму якості, яка була розроблена з врахуванням передових досягнень в галузі якості, як

вітчизняних, так і закордонних спеціалістів, та особливостей зовнішнього та внутрішнього середовища підприємства.

4. Створити на підприємстві відділ управління якістю, який буде працювати у тандемі з відділом маркетингу.

5. За умовами програми управління якості підвищити рівень функціональної якості послуги в готелі «Президент Готель» шляхом удосконалення технологічних процесів, підвищення кваліфікації та професійної підготовки персоналу, а також покращення системи мотивації персоналу: моральної та матеріальної.

6. Удосконалити технологічні процеси шляхом розробки внутрішніх стандартів підприємства, для створення яких можна використати знання функціональних особливостей виробничого процесу та досвіду персоналу за методом “мозкової” атаки.

7. Підвищити кваліфікацію та професійну підготовку персоналу, як на робочому місці (інструктаж, ротація), так і поза його межами (курси підвищення кваліфікації, стажування).

8. Покращити систему матеріального та морального стимулювання за рахунок впровадження нових методів заохочення персоналу.

Якщо, керівництво готелю «Президент Готель» скористається пропозиціями, які були розроблені в результаті детального аналізу підприємства: фінансово-майнового стану підприємства, позицій на ринку відносно конкурентів, а також з врахуванням передових тенденцій щодо управління якістю послуг та захисту прав споживачів, які викладені в міжнародних стандартах якості ISO 9000, то через певний проміжок часу, що зумовлений термінами реалізації програми управління якістю, за прогнозними даними можна буде спостерігати покращення показників фінансово-господарської діяльності, що в свою чергу підвищить рентабельність, платоспроможність та фінансову незалежність готелю «Президент Готель».

3.2. Пропозиції удосконалення захисту прав споживачів та підвищення якості готельного обслуговування

Як показав аналіз організаційної структури готелю «Президент Готель» на підприємстві відсутній відділ з управління якістю, його місію виконує маркетинговий відділ, який проводить маркетингові дослідження з метою виявлення потреб та побажань споживача щодо насиченості асортименту та якості послуги.

З врахуванням об'єктивної необхідності підвищувати рівень якості обслуговування в готелі «Президент Готель» необхідно створити відділ управління якістю, який би виконував обов'язки як підрозділ маркетингового відділу, що зумовлено спорідненістю виробничих функцій.

Яким чином буде здійснюватися інтеграція функцій, обов'язків та повноважень двох відділів розглянемо за допомогою організаційної структури відділу управління якістю в готелі «Президент Готель», яка представлена в додатку А.

Організаційна структура відділу управління якістю буде побудована за функціональним принципом (рис. 3.2.).



Рис. 3.2. Організаційна структура відділу управління якістю готелю «Президент Готель»

Джерело: складено автором

Такий підхід має як свої переваги, так і недоліки, оскільки він призводить до глибокої спеціалізації кожного менеджера відділу в межах своїх функцій і зовсім не сприяє інтеграції навколо однієї мети, що спричинено, так званим, функціоналізмом. Але з врахуванням відносно низького рівня керованості (тільки п'ять працівників підпорядковуються керівнику відділу управління

якістю), керівнику відділу буде не важко об'єднати своїх працівників навколо проблеми – підвищення загального рівня якості та захисту прав споживачів на підприємстві.

Важливим кроком щодо створення комплексу заходів захисту прав споживачів готелю «Президент Готель» став аналіз його виробничої діяльності, асортименту послуг, кількості та якісного складу персоналу, фінансових результатів діяльності, рівня якості обслуговування та процесу управління підприємством, як на стратегічному так і на оперативному рівні.

Головною метою розробки комплексу заходів захисту прав споживачів було не тільки досягнення більш високої якості послуги, а і створення такої системи яка б дозволила постійно керувати якістю та удосконалювати систему захисту прав споживачів у готелі. Проблема полягає в тому, що для досягнення високого рівня споживчої цінності готельної послуги необхідно постійно проводити різноманітні заходи щодо підвищення рівня якості, оскільки швидкий розвиток науково-технічного прогресу та динаміка зовнішнього середовища зумовлює виникнення у споживача іншої уяви щодо цінності готельної послуги.

Впровадження комплексу заходів захисту прав споживачів на підприємстві не повинно стати тимчасовим заходом, який дозволить одноразово підвищити рівень якості, а, навпаки, повинно стати частиною загального механізму функціонування підприємства. Важливо не тільки створити відділ захисту прав споживачів та управління якістю на підприємстві, як функціональну одиницю, а створити систему, яка б дійсно була здатна керувати якістю обслуговування, співпрацювала з сервісними підрозділами та юридичним відділом. Таким чином, головною метою програми – зробити захист прав споживачів керованим фактором. Цей процес є дуже складним, що зумовлено в першу чергу специфікою послуг готельного господарства.

З врахуванням теоретичних надбань, закордонного практичного досвіду, правового та нормативно-технічного забезпечення, включаючи міжнародні стандарти ISO 9000, а також особливостей функціонування готелю «Президент

Готель» було розроблено процесну модель захисту прав споживачів та управління якістю, що представлена на рис. 3.2.

Наступним кроком є робота щодо забезпечення умов, за допомогою яких буде можливо реалізувати організаційно-управлінські заходи захисту прав споживачів. Особливу увагу слід приділити розробці внутрішніх стандартів якості готельних послуг досліджуваного підприємства.

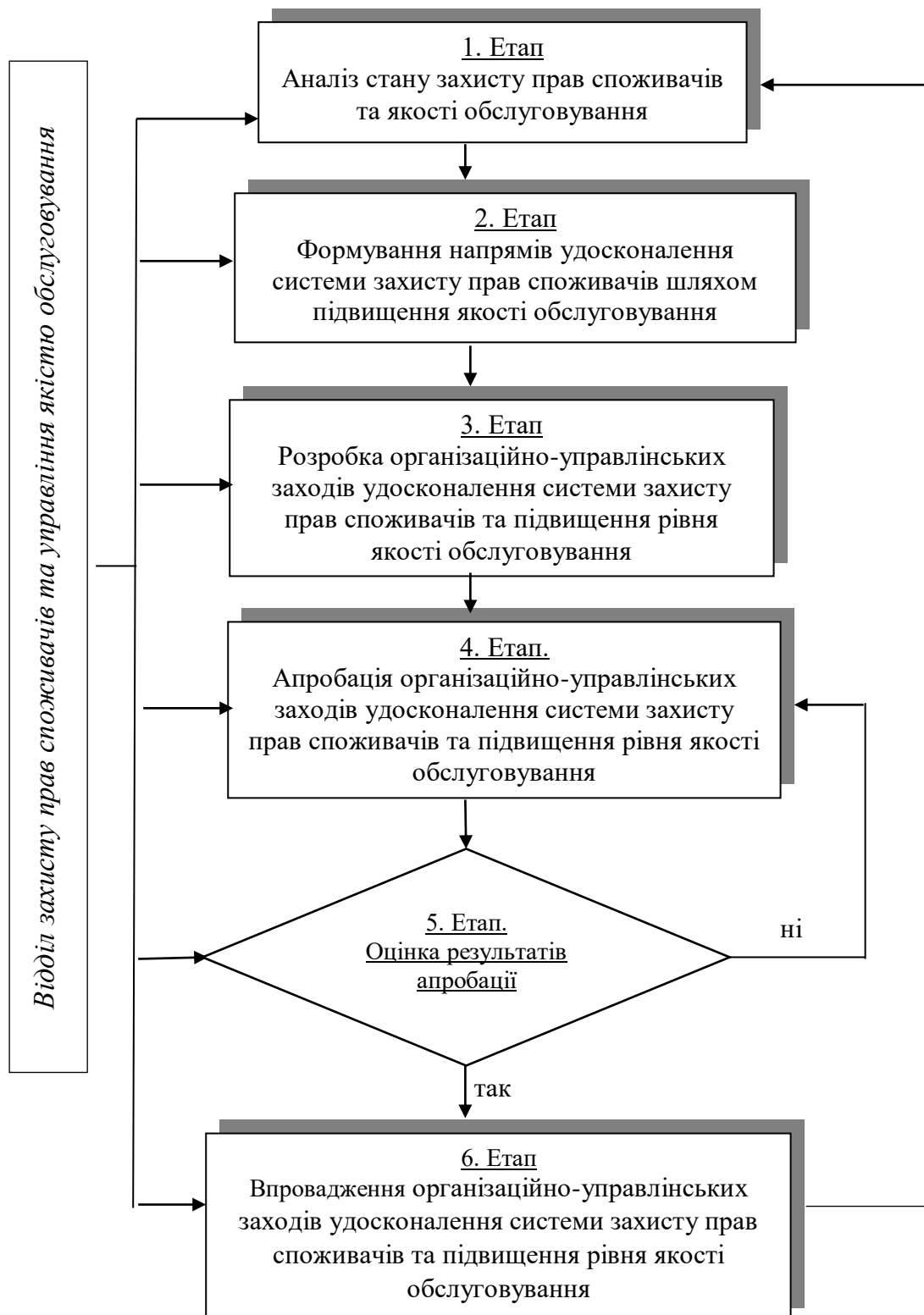


Рис. 3.2. Процесна модель захисту прав споживачів та управління якістю

Джерело: складено автором

Закордонний досвід показує, що внутрішні стандарти якості є необхідним інструментом конкурентної боротьби за споживача, а отже вирішення проблем удосконалення захисту їх прав буде сприяти утримання ринкових позицій. Жорстка конкуренція змушує підприємства готельного господарства постійно підвищувати якість обслуговування, а відповідно і змінювати вимоги стандартів, які зумовлюють зміни в технологічному процесі виробництва.

Розробка і дотримання внутрішніх стандартів дозволяє отримати конкурентні переваги на ринку. Крім того, внутрішні стандарти є гнучкими, тобто в разі необхідності зміни стандартів через високу динаміку зовнішнього середовища, це зробити значно легше, ніж дочекатися змін національних стандартів. Значним фактором, що зумовлює розробку внутрішніх стандартів, є врахування особливостей функціонування підприємств, його сильних і слабких сторін, які зумовлені станом фінансових, майнових та трудових ресурсів.

При розробці заходів контролю якості необхідно керуватися наступними пріоритетами:

1. Дотримання нормативно-правової бази, яка визначає положення захисту прав споживачів.
2. Збереження завойованого ринку і розширення ринкового впливу за рахунок залучення нових сегментів споживачів.
3. Швидке вирішення виникаючих проблем, пов'язаних з якістю обслуговування, завдяки встановленню зворотного зв'язку.
4. Постійний контроль за заходами підвищення якості готельних послуг, створення основи для вчення і підвищення кваліфікації персоналу.
5. Заходи економічного стимулювання, форми і об'єми підтримки визначаються на підставі кількісної оцінки рівня якості обслуговування.
6. Підтримка корпоративних традицій, що відображаються на поведінці персоналу під час обслуговування гостей готелю.

Важливим моментом на етапі забезпечення якості в готельному господарстві виступає процес підвищення кваліфікації та професійної підготовки персоналу. Крім підвищення професійного рівня підготовки персоналу необхідно переглянути систему мотивації, яка існує на підприємстві. З врахуванням того, що людський фактор є головним в процесі обслуговування, рівень моральної і матеріальної мотивації персоналу є прямо пропорційним рівню якості послуги. Сприйняття удосконаленої послуги споживачем, і саме його оцінка споживчої цінності, тобто співвідношення отриманої якості до очікуваної якості послуги, покаже наскільки результативні були організаційно-управлінські заходи.

Після проведення заходів щодо забезпечення якості на підприємстві, настає процес впровадження їх результатів у життя. Так, спостерігаються зміни в технологічному процесі обслуговування, які зумовлені функціонуванням нових більш удосконалених стандартів, та зміни сервісу і культури обслуговування за рахунок підвищення професійної підготовки працівників, яка досягається різними методами, що пов'язані з відривом від виробництва (стажування, семінари, практичні заняття, тренінги) та з навчанням без відриву від виробництва (інструктаж, ротація).

Велику роль в підготовці персоналу відіграє рівень його мотивації. На підприємстві повинно існувати, як моральне стимулювання (можливість кар'єрного росту) так і матеріального, яке повинно виражатися не тільки в традиційному преміюванні працівників за результатами діяльності, а і у отриманні цінних подарунків, поїздки на відпочинок, вечері на двох у ресторані. Такі заходи стимулювання, які є дещо нетрадиційними для практики українських підприємств, і достатньо ефективними за даними аналізу закордонного досвіду провідних світових готельних ланцюгів, можуть проводитися за результатами проведення конкурсу на кращого офіціанта, покоївку, працівника служби прийому та розміщення тощо, що буде стимулювати працівників постійно займатися вдосконаленням своїх

професійних навичок не тільки в межах програми підвищення якості обслуговування, яка визначена представником керівної ланки підприємства.

Управління якістю послуг являється головним напрямом захисту прав споживачів і чи не одним з найефективнішим інструментом, котрий дозволяє оптимально використовувати ресурси, забезпечувати підтримку, взаєморозуміння та взаємодію всіх учасників економічних відносин, а саме підприємства, держави, виробників, постачальників та споживачів. Також постійно і безперестанку вдосконалювати процес створення та реалізації послуг. [35, 40]

Підвищення якості послуг важливе як для готельного підприємства, споживачів, а також для державної економіки в цілому. Перевагами для економіки слід вважати: збільшення експорту, прибуткової частини платіжного балансу країни, підвищення життєвого рівня населення країни, а також її авторитету в світовому товаристві.

Погіршення якості послуг, в свою чергу, веде до появи негативних тенденцій: зменшення кількості клієнтів та завантаження готелю, обсягів реалізації прибутку та рентабельності, зниження національного багатства та погіршення загального добробуту населення.

Виходячи з досліджень в попередніх пунктах, можна запропонувати певні заходи, щодо удосконалення франчайзингової системи оператора. В першу чергу треба зазначити, що для готельного підприємства науково-технічний прогрес має сильний вплив на якість послуг.

Так як від впровадження різного технічного обладнання залежить рівень послуг та обслуговування в цілому, якість підготовки кадрів, технічна оснащеність готелю, стан матеріально-технічної бази, рівень та якість управління готелем. Тому для подальшої конкуренції на ринку послуг гостинності слід приділити увагу саме цьому фактору, так як в подальшому це забезпечить надання готельних послуг більш високої якості при менших витратах ресурсів [25].

Також один з небагатьох важливих чинників є соціально-культурна

детермінанта. Так як дослідження саме цього фактору дає можливість для кращого розуміння та оцінки поведінки та вподобань споживачів готельних послуг. Саме вона зверне нашу увагу на соціальних стан клієнтів і дасть відповідь на питання стосовно соціального класу, котрому притаманні однакові культурні цінності, поведінка, сприйняття. Отже, в них будуть схожий рівень культури, освіти та достатку, що дасть нам в подальшому можливість розподілу готельних підприємств, щодо обслуговування певних соціальних класів, а отже в повній мірі задовольнить потреби населення і згодом підвищить рівень якості послуг та збільшить попит на готельні послуги.

Суспільство складається з різних груп населення, що має різні культурні характеристики. Тому їх слід приймати як об'єктивну реальність і враховувати в діяльності підприємства готельного господарства. [24]

Підвищення якості готельних послуг передбачає організаційно-управлінські заходи:

- інвестиції слід вкладати не тільки в техніку та обладнання, але і в персонал підприємства;
- лінійний керівник на підприємстві несе відповідальність за якість надання послуг;
- у організаційній структурі, формування функціональних підрозділів підприємства повинно здійснюватися ґрунтуючись на управлінні якістю і захисті прав споживачів при наданні готельних послуг.

Пропонуємо включити у штатний розклад посаду менеджера з якості готельних послуг, яка повинна володіти такими якостями:

1. Блок інтелектуальних якостей: самостійність, системність, комплексність мислення, критичність, творчий підхід до вирішення проблем, ініціативність, оперативність та аналітичність у роботі, широта та глибина мислення.

2. Блок ділових якостей: організаторські здібності (вміння приймати рішення, планувати, координувати та контролювати діяльність підлеглих); вміння працювати в умовах ринку невизначеності та обмеженості інформації;

компетенція у вирішенні проблем підвищення якості готельних послуг.

3. Блок особистих якостей: цілеспрямованість, рішучість, наполегливість, витримка, порядність, розсудливість, відповідальність, тактовність та комунікабельність, вміння слухати та розмовляти, відсутність шкідливих звичок.

Відповідність цьому комплексу якостей забезпечує ефективну діяльність особи у статусі функціонального менеджера і значно може вплинути на подальший розвиток готелю.

У зв'язку з цим, для підвищення контролю за якістю послуг і підвищення самої якості послуг, нами пропонується ряд заходів:

1. Створення системи контролю якості в готелі «Президент Готель». Контроль за якістю готельних послуг, здійснюється для захисту прав споживачів і розвитку готелю, збільшення доходів. Досягнення цих цілей забезпечується вирішенням наступних завдань:

- розробка комплексу нормативної і методичної документації, що визначає вимоги до якості послуг;
- створення і забезпечення функціонування системи ефективного контролю за дотриманням встановлених вимог до якості обслуговування.
- підтримка матеріально-технічне забезпечення, яке дозволить забезпечувати можливість якісного обслуговування на рівні краще ніж конкуренти;
- підвищення кваліфікації персоналу, який повинен володіти необхідною професійною підготовкою;
- здійснення безперервного моніторингу думки споживачів про якість обслуговування і своєчасно вносити необхідні корективи до діяльності підприємства;
- формування системи стандартів та положень, яка забезпечуватиме стале підвищення якості обслуговування і захист прав споживачів готельних послуг.

Сформована система контролю якості готельних послуг у досліджуваному підприємстві базується на наступних основних положеннях:

- забезпечення ефективного механізму адміністративного і економічного впливу на персонал з метою якісного виконання ними функціональних обов'язків і забезпечуючи тим самим захист прав споживачів;
- залучення сторонніх консалтингових організацій до діяльності по контролю за якістю послуг при збереженні методологічної єдності проведення перевірок;
- формування єдиного банку даних по управлінню якістю готельних послуг.

3.3. Ефективність запропонованих заходів удосконалення захисту прав споживачів в готелі

Дослідження показали, що споживачі оцінюють функціональні і технічні аспекти якості послуги за п'ятьма основними критеріями:

- матеріальність (оснащеність готелю: оргтехніка, інтер'єри приміщень, зовнішній вигляд персоналу, інформаційні матеріали);
- надійність (виконання об'язкової послуги точно, ґрунтовно і в строк);
- чуйність (щире бажання допомогти споживачеві і швидке обслуговування в готелі);
- переконаність (компетентність, відповідальність упевненість і ввічливість обслуговуючого персоналу);
- співчуття (вираження турботи і індивідуальний підхід до споживача послуги).

В цілях забезпечення стратегічної переваги перед конкурентами необхідно проводити аудит якості. В даний час в готелі проводиться лише аналіз якості прибирання готельних приміщень. Необхідно рекомендувати проводити комплексні перевірки якості щокварталу. На підставі результатів перевірок за рік розробити і упровадити програму контролю якості.

При проведенні аналізу якості необхідно керуватися принципом, що думка клієнта про якість наданих готельних послуг є основоположною. Виходячи з цього, основним методом збору даних, необхідних для проведення

аналізу якості повинен стати анкетний метод. Необхідний ретельний підхід до розробки опитного аркуша.

В першу чергу питання анкети повинні робити акцент на перелік істотних властивостей готельного обслуговування:

- прийом в рецепції;
- наявність парковки;
- кондиціонер в номері;
- доступ в Інтернет;
- чистота в номері;
- володіння персоналом іноземними мовами;
- організація живлення в ресторані;
- географічне розташування готелю;
- можливість бронювання номера;
- профпридатність персоналу.

Для забезпечення постійного моніторингу ступеня задоволення споживачів готелю та захисту їх прав на якісні готельні послуги, пропонуємо проводити систематичне опитування та формування організаційно-управлінських заходів. Моніторинг пропонуємо проводити за допомогою опитування гостей шляхом анкетування, проведення інтерв'ю, бесід у фокус-групах. Збір інформації пропонуємо здійснювати за такими групами (табл. 3.1.):

1. Група перша – очікування споживачів. Необхідно визначити чого очікують гості від споживання готельних послуг у досліджуваному підприємстві.

Інструкція: Просимо висловити Вашу думку відносно тих критеріїв, яким повинні відповідати готельні послуги. Для оцінки використовуйте шкалу, представлену нижче. Якщо Ви повністю згодні з представленим твердженням, то обведіть цифру 5 напроти нього. Якщо Ви повністю не згодні з цим твердженням, то обведіть цифру 1. Останні значення (2, 3, 4) відображають міру Вашого наближення до тієї або іншої крайньої точки зору.

2. Група друга – сприйняття гостей. Необхідно визначити як сприймають споживачі готельні послуги у досліджуваному підприємстві.

Інструкція: Просимо висловити Вашу думку відносно відповідності послуг готелю «Президент Готель» перерахованим нижче критеріям. Для оцінки знову використовуйте шкалу, представлену вище. Якщо Ви повністю згодні з представленим твердженням, то обведіть цифру 5 напроти нього. Якщо Ви повністю не згодні з цим твердженням, то обведіть цифру 1. Останні значення (2, 3, 4) відображають міру Вашого наближення до тієї або іншої крайньої точки зору.

Таблиця 3.1

Критерії очікувань гостей від споживання послуг у готелі «Президент Готель», м. Київ

Оч. 1. У готелях має бути сучасна оргтехніка і устаткування	5	4	3	2	1
Оч. 2. Інтер'єри приміщень в готелях мають бути у відмінному стані	5	4	3	2	1
Оч. 3. Персонал готелів має бути приємній зовнішності і охайний	5	4	3	2	1
Оч. 4. У готелях повинні виконуватися обіцянки надати послугу до призначеного часу	5	4	3	2	1
Оч. 5. Якщо у клієнтів трапляються проблеми, то персонал готелів повинен щиро намагатися їх вирішити	5	4	3	2	1
Оч. 6. В готелів має бути надійна репутація	5	4	3	2	1
Оч. 7. Ці готелі повинні уникати неякісного надання послуг	5	4	3	2	1
Оч. 8. Персонал готелів має бути дисциплінованим	5	4	3	2	1
Оч. 9. Персонал готелів повинен надавати послуги швидко і оперативно	5	4	3	2	1
Оч. 10. Персонал готелів повинен швидко реагувати на прохання клієнтів	5	4	3	2	1
Оч. 11. У стосунках готелями клієнти повинні відчувати себе безпечно	5	4	3	2	1
Оч. 12. Персонал готелів має бути ввічливим в стосунках з клієнтами	5	4	3	2	1
Оч. 13. Керівництво готелів повинне подавати усіяку підтримку персоналу для ефективного обслуговування клієнтів	5	4	3	2	1

Дана методика дозволить аналізувати якість послуг систематично. На наш погляд, розроблена методика має істотний потенціал для виміру якості готельних послуг. Таке дослідження під силу провести одному із співробітників готелю, обробити отримані дані на персональному комп'ютері за допомогою програми Microsoft Excel і представити результати керівництву для ухвалення рішень по вдосконаленню якості обслуговування.

Приведені рекомендації дозволять адміністрації готелю забезпечити

своєчасний аналіз якості і рівня споживчої задоволеності, розробити і впровадити стандарти якості на пропоновані послуги, а значить, забезпечать якісніше обслуговування споживачів в порівнянні з конкурентами. Дані заходи, за умови їх відповідного виконання, забезпечать готелю конкурентну перевагу, що, у свою чергу відіб'ється на результатах фінансово-господарської діяльності і збільшенні показників прибутковості на вкладений капітал.

Анкетне опитування дозволить зробити фокус на споживача, оскільки саме споживач виступає головним аудитором рівня якості представлених послуг і саме його права на якісні готельні послуги захищає Закон України.

Коректна система анкетного опитування дозволить налагодити ефективний зворотний зв'язок від учасників і споживачів обслуговування за результатами заходів, що проводяться.

З метою підвищення показників якості готельних послуг необхідно також систематично проводити самооцінку обслуговування – анкетування персоналу з приводу їх взаємодії із споживачами обслуговування. Накопичення і обробка статистики анкетних опитувань споживачів готельних послуг і персоналу дозволить керівництву сформувавши і документально оформити політику захисту прав споживачів.

Спільно з проведенням анкетних опитів необхідно проводити індексацію ступеня задоволеності споживача якістю готельних послуг. Із зрозумілих причин постійний клієнт, що не вперше проживає в готелі, представляє більший інтерес для встановлення зворотного зв'язку, чим гість, що оселився на один день. Для з'ясування потреб цільових споживачів кілька разів в місяць доцільно запрошувати таких гостей на чашку кави з керівником служб обслуговування або, навіть керівником готелю для довірчої бесіди і виявлення проблем якості готельних послуг. Дана процедура могла б встановити більш довірчі стосунки між вищим менеджментом підприємства і постійними клієнтами. Гість, якому приділяється увага вищого менеджменту, може відчувати себе не просто рядовим споживачем послуг поселення, а постійним гостем, з думкою якого вважаються і вважають важливими. Постійним

клієнтам готелю також можна організувати розсилку анкет поштою, оскільки при реєстрації в готелі вони залишають адресу прописки. Для гостей, що прожили три і більше днів, слід розробити детальнішу анкету, в порівнянні із стандартною анкетою.

Для реалізації вказаних положень пропонується створення наступної структури:

1. Створюється відділ управління якістю, що здійснює контроль за якістю послуг. На вказаний відділ покладаються завдання підготовки і представлення рекомендацій по стимулюванню якісної роботи, вдосконаленню методології проведення перевірок, заходів адміністративної і економічної дії, вимог до якості обслуговування, розгляду проектів методичних документів, орієнтованих на підвищення кваліфікації персоналу.

2. Створюється єдиний банк даних по управлінню якістю послуг, що забезпечує обробку і аналіз інформації, що відображає результати всіх видів перевірок.

3. Удосконалення системи підготовки кадрів забезпечується розробкою і затвердженням кваліфікаційних вимог до персоналу та організацією різноформатних заходів підвищення кваліфікації.

Припустимо, що у результаті запропонованих організаційно-управлінських заходів забезпечення захисту прав споживачів готель «Президент Готель» набуде більшої споживчої популярності, збільшиться завантаженість та обсяг реалізації послуг. У результаті цього збільшаться показники господарської діяльності на 15% (табл. 3.2)/

Таблиця 3.2

Розрахунок витрат для організації робочих місць працівників відділу управління якістю послуг

Вид робіт або вартість оснащення	Ціна/вартість робіт, тис. грн.	Кількість, шт	Вартість, тис. грн.
Системний блок Expert PC Ultimate (I5400.08.H1.1050T.A314)	15,0	4	60,0
Монітор Asus VA24DQ	3,0	4	12,0

Клавіатура + миша бездротова Rapoo 8000M Wireless Black	0,6	4	2,4
Стіл офісний кутовий СПУ-4Б "Овен "	3212,6	4	12,9
Кресло Атлетик Пластик-М Неаполь N-20	2,0	4	8,0
Шкаф для документів R-11	3,8	1	3,8
<i>Всього</i>			<i>99,1</i>

Джерело: розраховано автором відповідно даним готелю «Президент Готель»

Облаштування робочих місць у відділі управління якістю обслуговування потребує витрат, які складуть 99,1 грн. Враховуючи, що у готелі буде організовано відділ управління якістю обслуговування у складі 4 осіб, що збільшить адміністративні витрати. (табл. 3.3)

Таблиця 3.3

Фонд заробітної плати персоналу відділу управління якістю обслуговування у готелі «Президент Готель», тис. грн.

Посада	Посадовий оклад	Передбачені премії та заохочення	Річний фонд заробітної плати
Керівник відділу управління якістю	20,0	2,0	264,0
Менеджер з управління функціональною якістю	15,0	1,5	198,0
Менеджер з управління технічною якістю	15,0	1,5	198,0
Менеджер з управління етичною якістю	15,0	1,5	198,0
ВСЬОГО			858,0

Джерело: розраховано автором відповідно даним готелю «Президент Готель»

Враховуючи спрогнозовані витрати на заплановані доходи від реалізації продукції та послуг визначимо показники результатів господарської діяльності на прогностичний період (табл. 3.4).

Таблиця 3.4

Прогноз показників господарської діяльності ПрАТ «Президент Готель», м. Київ, тис. грн.

Показники	Роки		Абсолютне Відхилення, +,-	Темп приросту, %
	2019	плановий 2020		
Чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг)	60534,5	69614,675	9080,18	15,0

Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг)	29606	34046,9	4440,9	15,0
Валовий: прибуток	30928,3	35567,545	4639,25	15,0
Інші операційні доходи	10639,2	10738,3	99,1	0,9
Адміністративні витрати	8928,4	9786,4	858	9,6
Витрати на збут	295,1	295,1	0	-
Інші операційні витрати	12279	12279	0	-
Фінансовий результат від операційної діяльності: прибуток	20065,5	23945,345	3879,85	19,3
Інші фінансові доходи	83,2	83,2	0	-
Фінансовий результат до оподаткування: прибуток	20148,7	24028,545	3879,85	19,3

Продовження таблиці 3.4

Витрати (дохід) з податку на прибуток	2694,9	3018,288	323,388	12,0
Чистий фінансовий результат: прибуток	17453,8	21010,257	3556,46	19,9
Рентабельність, %	68,1	7,3	0,5	

Джерело: розраховано автором відповідно даним готелю «Президент Готель»

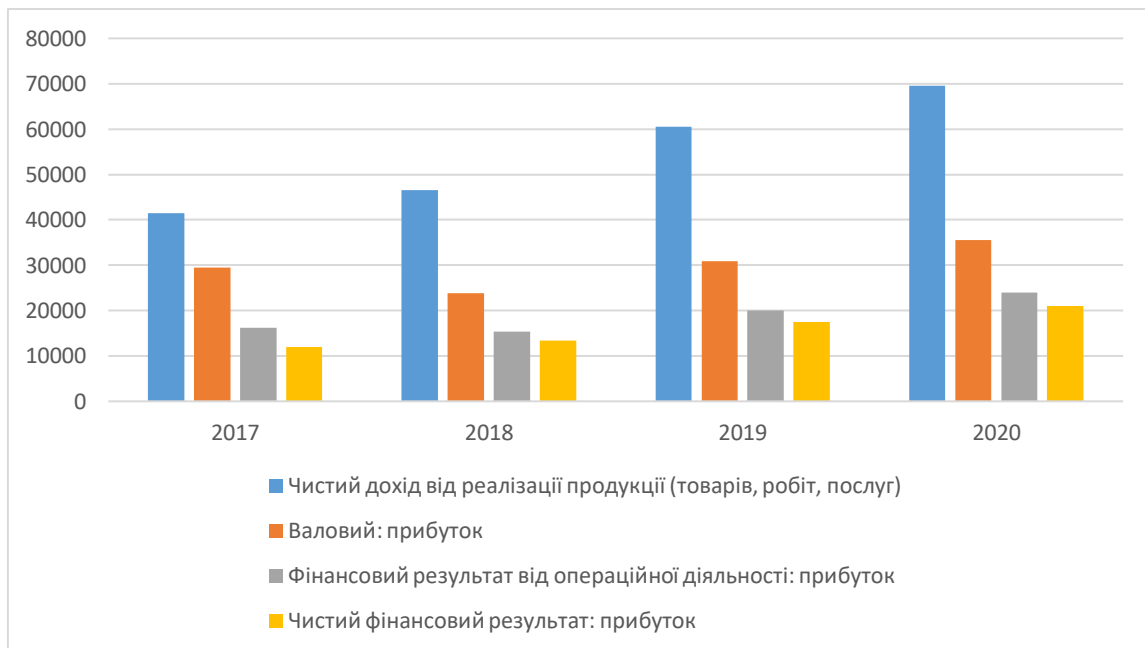


Рис. 3.3. Динаміка та прогноз показників господарської діяльності

ПРАТ «Президент Готель», м. Київ, тис. грн.

Джерело: розраховано автором відповідно даним готелю «Президент Готель»

Отже, у результаті впровадження запропонованих заходів у готелі «Президент Готель» на плановий період очікується 69614,675 тис. грн. чистого доходу від реалізації продукції (товарів, робіт та послуг), що на 9080,18 тис. грн

більше ніж у 2019 році. Відповідно чистий фінансовий результат збільшиться на 3556, 46 тис. грн (19,9%). Можемо стверджувати про позитивний результат від впровадження пропозицій і подальший розвиток підприємства.

Висновки до 3 розділу

1. У готелі «Президент Готель» функціонує система захисту прав споживачів, яка ґрунтується на організаційно-управлінських заходах сталого контролю та підвищення якості обслуговування. Система якості виступає механізмом ефективного існування готелю у мінливому зовнішньому середовищі, задоволення потреб споживачів якісними послугами та збалансованості внутрішніх процесів з використанням сучасного методологічного інструментарію у сфері якості та адаптації його до сфери гостинності

2. Комплексний механізм управління якістю здійснюється через створення підсистеми науково-технічного забезпечення діяльності у сфері якості шляхом впровадження комплексної інформаційної системи підтримки прийняття управлінських рішень у контексті управління якістю. Аналіз якості послуг готелю «Президент Готель» показав, що на підприємстві необхідно підвищити рівень функціональної якості, тобто вдосконалити технологічні процеси, підвищити рівень професійної підготовки та кваліфікації персоналу.

3. З врахуванням об'єктивної необхідності підвищувати рівень якості обслуговування в готелі «Президент Готель» необхідно створити відділ управління якістю, який би виконував обов'язки як підрозділ маркетингового відділу, що зумовлено спорідненістю виробничих функцій.

4. З врахуванням теоретичних надбань, закордонного практичного досвіду, правового та нормативно-технічного забезпечення, включаючи міжнародні стандарти ISO 9000, а також особливостей функціонування готелю «Президент Готель» було розроблено процесну модель захисту прав споживачів та управління якістю. Розробка і дотримання внутрішніх стандартів дозволяє отримати конкурентні переваги на ринку.

Підвищення якості готельних послуг передбачає організаційно-управлінські заходи: інвестиції слід вкладати не тільки в техніку та обладнання, але і в персонал підприємства; лінійний керівник на підприємстві несе відповідальність за якість надання послуг; у організаційній структурі, формування функціональних підрозділів підприємства повинно здійснюватися ґрунтуючись на управлінні якістю і захисті прав споживачів при наданні готельних послуг.

РОЗДІЛ 4. ВПРОВАДЖЕННЯ СУЧАСНИХ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ДІЯЛЬНІСТЬ ГОТЕЛЮ «ПРЕЗИДЕНТ ГОТЕЛЬ»

4.1. Характеристика технічного та програмного забезпечення діяльності готелю

XXI століття – це ера новітніх інформаційно-комунікаційних технологій та демократизації й соціалізації управління. Споживчий ринок все більше використовує Інтернет технології в пошуку необхідних товарів та послуг.

Впровадження комп'ютерної техніки та Інтернету у повсякденні процеси підприємств зумовлено поширенням та необхідністю обробки великих масивів інформації у найкоротші терміни та її миттєву передачу на великі відстані. Такі новації змінюють методи ведення бізнесу, переформатовують управлінську структуру та організаційний дизайн підприємств, й разом з тим, генерують унікальні конкурентні переваги для підприємств.

Всі служби готелю «Президент Готель» обладнані сучасною комп'ютерною та іншою офісною технікою: комп'ютери, принтери, телефонні лінії та факси, автовідповідачі, відеокамери (кімната переговорів), існує також варіант принтера, вбудованого в факсимільний апарат (у бізнес-центрі), модеми, сканери, копіювальні апарати. Для спрощення роботи служб готелю та прискорення процесу обслуговування у наявності розвинену комп'ютерну мережу з рядом спеціалізованих систем. Це спеціальна програма, створена компанією «Комрад» спеціально для готельного комплексу ще 10 років тому.

Ця програма реалізує можливості введення, редагування і збереження інформації про заявки на бронювання, поселення та виїзд клієнтів, видає інформацію про стан номерів, автоматизовано проводить необхідні розрахунки та контролює оплату наданих послуг, з урахуванням знижок для постійних та корпоративних клієнтів, курсів валют та інших факторів.

Дана програма складається з наступних блоків:

- ❖ Автоматизоване робоче місце «Портъе»
- ❖ Блок «Ресторан»

- ❖ Блок «Склад»
- ❖ Блок «Бухгалтерський облік».

Портє має доступ до тієї ж інформації, що і відділ бронювання. При введенні даних про бронювання служба прийому і розміщення також має ці дані у себе на екрані. Крім того портє має можливість ввести інформацію про клієнтів, що поселяються без попереднього бронювання в комп'ютер, тобто реєстрація й оформлення проживання та виїзду відбувається автоматизовано. Є карта обліку підготовки і заселення номерів та розрахунок оплати. В ній надаються всі дані щодо терміну перебування, суми, що необхідно сплатити, знижки, тощо. Зразу ж, автоматично створюється квитанція на оплату послуг. Джерела інформації для цієї карти: заявка на бронь та карта обліку підготовки і заселення номерів та розрахунок оплати у неавтоматизованому вигляді.

Програма «Комрад» у відділі бронювання і службі прийому та розміщення може здійснювати такі функції:

- Введення даних по резервуванню
- Прогноз загрузки номерного фонду
- Зміна даних по окремим групам і окремим клієнтам
- Розрахунок з проживаючими
- Контроль зо оплатою і виїздом
- Формування звітних документів про роботу готелю і його основних підрозділів.

Процес бронювання, що відбувається за допомогою системи «Комрад» здійснюється таким чином: після отримання заявки на бронювання, менеджер відділу бронювання вводить цю інформацію у комп'ютер, який обробляє заявку, тобто перевіряє наявність номерів, надає інформацію про клієнта, у випадку якщо він раніше проживав у готелі, вираховує вартість номера (включаючи знижки), присвоює заявці ідентифікаційний номер, ставить номер на бронь.

Працівник відділу бронювання має послати підтвердження про бронювання клієнту, що містить всю необхідну інформацію, для того, щоб

готель міг довести, що клієнт був інформований щодо всіх аспектів бронювання.

Інформація про відпрацьовані заявки зберігається в комп'ютері, з метою уникнення можливих проблем, пов'язаних із проживанням гостей або для уточнення деталей. Також є електронний звіт для керівництва готелю. Він містить інформацію про кількість проживаючих, у тому числі окремо по різних категоріям, вільні місця та ті, що простоюють, іноземці, що користуються послугами готелю, інше.

Крім того готель співпрацює з компанією LEXINGTON, яка спеціалізується на представленні інтересів готелів в GDS (Global Distribution System.). З її допомогою готель надає свою інформацію одночасно у таких мережах бронювання як Spirit, Sabre, Apollo/Galileo, Worldspan, Amadeus, Travelweb.

Ресторанне обслуговування у готелі «Президент Готель», як було зазначено вище, процес автоматизований. За допомогою програми можна здійснити такі функції:

- Розробка графіків харчування організованих груп
- Розробка меню з урахуванням замовлень
- Управління виробництвом
- Управління обслуговуванням
- Ведення розрахунків.

Крім того, деяка інформація (к-ть замовлень харчування в номер, додаткові послуги) включаються в розрахунковий лист, що відображений на екрані портє. Таким чином здійснюється взаємозв'язок між цими двома службами.

Для безперебійної роботи готелю необхідно чітко визначити потребу у всіх видах промислових і продовольчих товарів, що є можливим лише при існуванні системи інформації про наявність чи відсутність товарів на складі. Програма, що використовується, виконує такі завдання:

- ✓ Контроль та облік за надходженням товарів на склад
- ✓ Контроль та облік вибуття товарів зі складу

- ✓ Своєчасне замовлення у потрібній кількості товарів
- ✓ Забезпечення керівництва необхідною інформацією для ефективного управління.

Для роботи з програмою викликається карта складського господарства (обліку).

Крім вищезазначених служб, програма має зв'язок з бухгалтерією, яка на основі отриманих даних здійснює обробку інформації, по закінченні звітного періоду дані автоматично переносяться у програму автоматизації бухобліку. Бухгалтерія «Президент Готель» для цього використовує спеціальну програму «Сан». Вона вирішує такі задачі:

- ✓ Забезпечує створення і ведення основного плану рахунків;
- ✓ Працює в мультивалютному режимі з автоматичним перерахунком всіх вартісних показників в базову валюту;
- ✓ Формує різну управлінську звітність – пробний баланс, звіт про рух засобів на рахунках, журнал проводок, звіт про прибутки та збитки, звіт про нараховані суми ПДВ та готельного збору;
- ✓ Формує щомісячний баланс.

Крім того, автоматизація роботи бухгалтера в готелі забезпечує облік праці та заробітної плати працівників:

- ✓ Розрахунок суми зарплати по її встановленим в організації видам та формам;
- ✓ Розрахунки авансу;
- ✓ Підрахунок відрахувань із заробітної плати;
- ✓ Узагальнення розрахунків по заробітній платі;
- ✓ Ведення карток первинних документів і таблиць.

Служба бронювання має зв'язок з бухгалтерією. Це заявка на бронювання, на основі якої заповнюється карта обліку підготовки і заселення номерів, розрахунок оплати, потім ці дані вносяться в комп'ютер, що автоматизовано видає необхідну інформацію для гостя, включаючи знижки та одразу видає квитанцію на оплату.

Готель «Президент Готель» користується саме базовим модулем, адже для організації роботи служби безпеки і ресторанного господарства використовуються інші програми. Контроль доступу користувачів до інформаційних блоків і систем здійснюється за допомогою системи паролів і прав. В таблиці 4.1 наведено основні функціональні можливості базового модуля.

Таблиця 4.1

**Основні функціональні можливості інформаційного забезпечення
готелю «Президент Готель»**

Функціональна опція	Характеристика
Бронювання	Опція дозволяє візуалізувати номери за статусами, на вказану дату і визначати вільні. Дозволяє пропонувати номери за заданими характеристиками на вибір, різні тарифні плани, Є можливість формувати електронні архіви звертається до архіву договорів з фірмами, дозволяє вносити інформацію щодо місця та часу зустрічі гостя і автоматично роздруковує підтвердження броні.
Поселення	Опція контролює стан і атрибути кімнат, дозволяє працювати з номерним фондом одночасно кільком підрозділам, В опції здійснюється реєстрація гостя при поселенні та ведеться контроль користування додатковими платними послугами.
Ведення рахунків гостей	Опція дозволяє відстежувати нарахування основних і додаткових послуг готелю на розрахункову картку гостя, дозволяє коригувати і переміщати нарахування з одного рахунку на інший.
Контроль стану номерного фонду	Опція автоматично контролює статуси номерів, визначати вид необхідного прибирання.
Нічний аудит	Опція нараховує на рахунки гостей вартість проживання, виробляє зміни статусу кімнат, обробляє інформацію по незаїзду. Окрема функція аналізу роботи готелю за минулу зміну (добу) дозволяє формувати різні види звітів.
Консьєрж	Опція дозволяє зберігати в системі корисну інформацію та замовлену гостями про ресторани, центри розваг, банки, культурні заходи і т. д.
Ведення касових операцій	Опція веде фіскальний облік готівкових надходжень і формує всі види касової звітності (персональної, змінною, календарної)
Управління доходами	Опція дозволяє готелю вести гнучку цінову політику в залежності від завантаження готелю, співвідношення гарантованих і негарантованих бронюю, тривалості проживання гостей та інших показників.

Джерело: складено автором

Впровадження інформаційних технологій в обслуговуванні включає в себе і автоматизацію документообороту. У досліджуваному готельному комплексі

ця проблема також вирішується за допомогою вищевказаної програми «Комрад», використання якої забезпечує вдосконалення процесів діловодства та скорочення трудових витрат. Основними функціями є:

- ◆ Облік і контроль кореспонденції
- ◆ Реєстрація поштових листів
- ◆ Видання наказів та розпоряджень
- ◆ Швидкий пошук та видача довідок та статистичних форм.

4.2. Аналіз застосування Інтернет технологій у діяльності готелю «Президент Готель»

Щодо використання готелем мережі Інтернет в обслуговуванні туристів, готель має власний сайт за адресою <https://presidenthotel.com.ua> (рис. 4.1.).

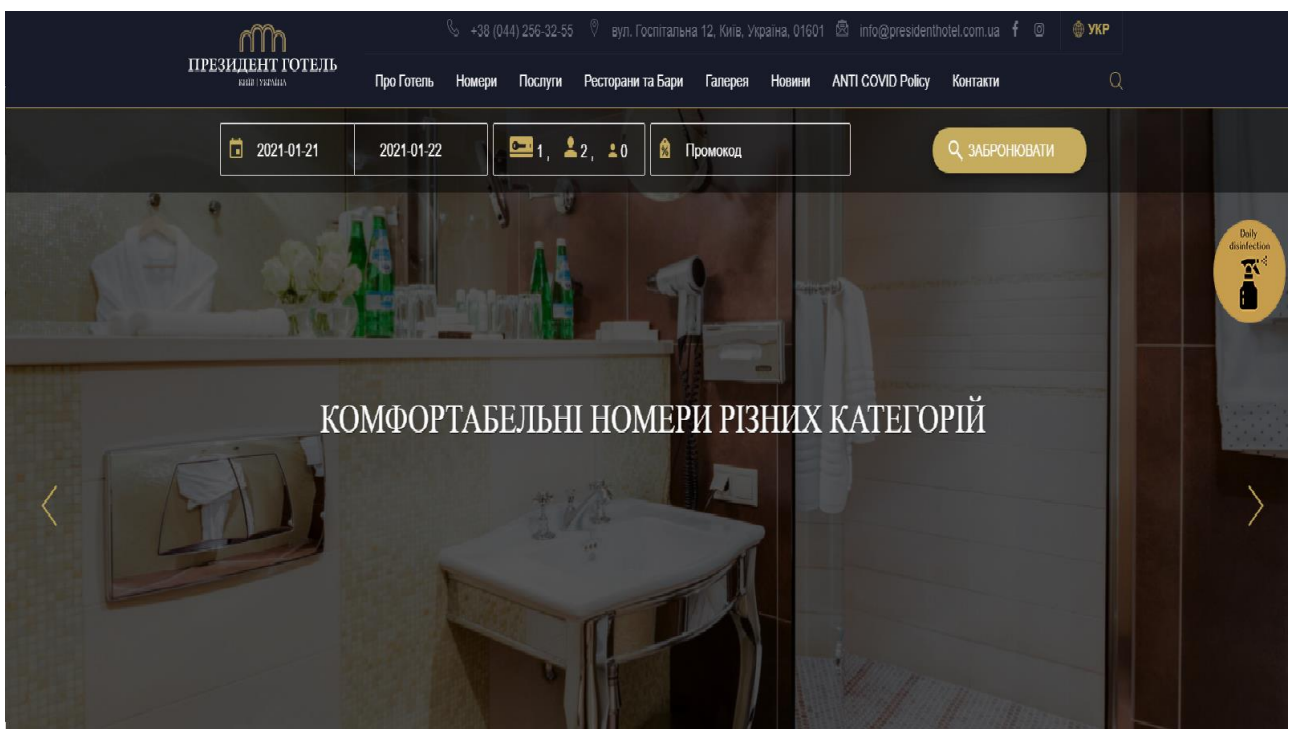


Рис. 4.1. Сторінка офіційного сайту готелю «Президент Готель»

Джерело: <https://presidenthotel.com.ua>

Він містить інформацію про основні та додаткові послуги, що надаються готелем, номери та ціни, конференції, розваги, новини. Існує можливість резервування місць через цей сайт. Для цього необхідно відправити заявку, заповнивши спеціальну форму на сайті. Для резервування номерів готель

використовує безпечне з'єднання SSL (Secure Sicket Layer). Вся інформація передається у зашифрованому вигляді - це означає, що вона не може бути прочитана сторонніми особами.

Результати дослідження сайту готелю «Президент Готель», який ми провели експертним способом наведений в табл. 4.2.

Таблиця 4.2

Оцінка Інтернет-контенту готелю «Президент Готель»

№ з/п	Критерії	Оцінка
1.	Дизайн сайту	8
2.	Зміна мови користування на сайті та їхня загальна кількість	7
3.	Форма для зворотнього зв'язку з готелем або вікно для онлайн виклику	8
4.	Інформація про проти епідеміологічні заходи (Covid 19)	8
5.	Прив'язаність сайту до соціальних мереж	9
6.	Наявність мапи сайту	9
7.	Наявність на сайті контактних даних, адреси чи пошти	10
8.	Наявність інформації про промокоди	6
9.	Характеристика номерів	10
10.	Галерея	7
11.	Характеристика готелю, об'єм корисної інформації для гостя	9
12.	Наявність на сайті відеоматеріалів	0
13.	Інформація про знижки і акційні пропозиції	10
14.	Наявність розсилки на e-mail споживачів	10
15.	Опція «Новини»	7
16.	Вакансії готелю	0
17.	Зручність сайту	9
18.	Рівень подання інформації	9
19.	Вхід в особистий кабінет через соціальні мережі	9
	<i>Середнє значення</i>	7,6

Джерело: складено автором

За результатами таблиці 4.2 готель «Президент Готель» отримав наступні оцінки:

- дизайн сайту – 8 балів, він виконаний відповідно до сучасних тенденцій дизайну сайтів, легко сприймається візуально, можна швидко зорієнтуватись у меню, всі шрифти читабельні;

- зміна мови користування на сайті та їхня загальна кількість – 9 балів, оскільки для зручного користування сайт пропонує українську, російську,

англійську та китайську мови, однак при переході на китайську мову, багато інформації залишається українською. При переході на англійську вся інформація висвітлюється саме нею;

- форма для зворотнього зв'язку з готелем і вікно онлайн виклику оцінено в 8 балів, адже при посилянні запиту на особистий номер зателефонував працівник готелю через 7 хвилин, що порушує норми очікування відповіді;

- прив'язаність сайту до соціальних мереж отримала 9 балів, оскільки сайт має посилання на сторінки готелю в інстаграмі, твітері та фейсбуці, однак у твітері інформація застаріла;

- наявність мапи сайту – 9, вона є надто лаконічною і викликає потребу у зверненні до персоналу за допомогою, але в цілому відповідає сучасним вимогам;

- наявність на сайті контактних даних, адреси чи пошти – 10;

- наявність інформації про промокоди оцінено в 6 балів, адже для отримання промокоду необхідно пройти складну схему реєстрації та анкетного опитування;

- характеристика номерів оцінена в 10 балів, оскільки вся інформація про номери надана в зручному вигляді, з переліком повного функціоналу і забезпечення номеру відповідно до категорійності.

- опція -галерея отримала 7 балів, адже в ній знаходяться тільки фотографії, 3-D галерея, але опція віртуальної подорожі по готелю розташована незручно, її складно знайти.

- характеристика готелю і об'єм корисної інформації для споживача отримав 9 балів.

- на сайті відсутні будь-які відео-матеріали, тому цей пункт оцінений в 0 балів.

- інформація про акційні пропозиції та наявність розсилки на e-mail споживачів оцінено в 10 балів.

- графа зустрічей і заходів оцінена в 7 балів, оскільки інформація про події надто стисла, анонси не містять опції додаткової інформації.

- опція «новини» оцінена у 7 балів, так як новини змішані з рекламною інформацією;

- Вакансії посад в готелі на сайті не надані, хоча на сайтах Work.UA і Rabota.Ua є 6 актуальних вакансій.

- зручність сайту, рівень подання інформації, вхід в особистий кабінет через соціальні мережі оцінені в 9 балів.

Отже, середнє значення у 7,6 балів з 10 максимальних – це експертна оцінка сайту готелю «Президент Готель». В цілому, сайт добре організований, яскравий та інформативний. Містить багато фотографій та корисної інформації на 3-х мовах: українській, російській та англійській. Веб-сайт готелю працює цілодобово.

На запитання щодо знижок клієнтам, які замовляють номер через Інтернет представник готелю відповіла негативно. Знижки надаються лише корпоративним та постійним клієнтам. А сам процес бронювання через Інтернет коштує 18\$. Також на сайті є форма зворотного зв'язку, за допомогою якої можливий контакт з готелем. В ній надаються координати служби порт'є, резервування, маркетингу та факс.

Крім офіційного сайту готель «Президент Готель» використовує соціальні мережі. Так у Фейсбук він має свій акаунт, на якому на 1.10.2020 р. було зареєстровано у друзях 36 557 осіб і ще відслідковують події на сторінці 5 388 користувачів. Це важлива аудиторія, профілі яких інформують нас, що це і фахівці з готельної справи, і споживачі готельних послуг і люди, що просто цікавляться готелем. Сторінку Фейсбук готель використовує як рекламну платформу, де розміщує інформацію про майбутні події в готелі, цінкові акції та ін.

4.3. Рекомендації впровадження сучасних інформаційних технологій в діяльність готелю «Президент готель»

Проаналізувавши діяльність готелю «Президент Готель» визначено, що весь процес обслуговування клієнтів та організаційно-управлінська робота

готелю автоматизовані.

Однак, враховуючи сучасні тенденції розвитку інформаційних технологій спонукають порекомендувати деякі заходи удосконалення інформаційного забезпечення досліджуваного підприємства.

Пропонуємо до впровадження український продукт – програмне забезпечення «ULTRA Готель» (<https://ultra-company.com/hotel/>) на заміну програми “Комрад”. Це готовий продукт, що враховує більшість аспектів діяльності готелю.

Особливість нової системи полягає в тому, що до стандартних рішень готельного програмного забезпечення, які вже надає “Комрад” для готелю (тобто реєстрація прибуття і вибуття клієнта, контроль перебування поза номером, резервування номерів, облік замовлень у готелі), додається багато нових можливостей, а саме:

- зв'язок з базою даних Liberty Channels tourism database.
- дозволяє автоматично резервувати номери в готелі й поновлювати інформацію про вакансії в системах Amadeus, Galileo, Sabre. А це означає, що зв'язок із міжнародними системами стане тіснішим.
- синхронізація роботи спеціального обладнання та необхідних програм (електронний замок, принтер чекодруку, сканер штрих-кодів, грошовий ящик).
- створення цілісної системи для роботи персоналу з кожного підрозділу (бухгалтерії, рецепції, ресторану, розважального комплексу).
- змога друкувати потрібну документацію з логотипом готелю безпосередньо з допомогою програми.
- ведення товарного і фінансового обліку таким чином, щоб усе працювало і відповідало Вашим бажанням, за допомогою реалізованих функціональних можливостей ведення управлінського обліку у програмі ULTRA.
- отримання нагоди слідкувати не лише за роботою працівників, але й контролювати використання матеріалів для прибирання, супутніх товарів та грошових коштів, що витрачаються на них.

Унікальність програмного продукту «ULTRA Готель» полягає в тому, що він дозволяє кожному готелю вступати в інтерактивний контакт із клієнтом і надавати найсвіжішу інформацію про вільні номери, ціни і спеціальні послуги. Використання цієї системи дає можливість створювати і продавати пакети послуг, доповнюючи їх і визначаючи ціну, адекватну сформованій ситуації. Якщо зірвалося замовлення і на завтра є 20 вільних номерів, які готель готовий продати за півціни, — це можливо! Ці пакети і ціни можуть коректуватися в будь-який час. Таким чином, можливість продавати по-новому, застосовуючи гнучку цінову політику в залежності від ситуації, дозволить покращити заповнюваність готелю. А це важливий фактор для готелю.

Усі замовлення, зроблені через систему, гарантовані як з боку готелю, так і з боку клієнта, автоматично заносяться в базу даних резервування номерів та у лист прибуття на відповідну дату.

Після того як номери готелю заповнені, завдяки «ULTRA Готель», одним натисканням кнопки можна підтвердити всі резервації і виплатити комісійні за нових клієнтів, що є особливо важливим при роботі з туроператорами та агентами. Останній софт припускає широкий спектр сумісності з усіма ефективно діючими готельними програмами. Так, наприклад, не виникне ніяких проблем із приєднанням систем платного телебачення і програм, що відповідають за правильність телефонних рахунків. Ці особливості системи «ULTRA Готель», можуть значно покращити роботу готелю, тому що вони надають безліч нових можливостей, які програма “Комрад” запропонувати не може, через те, що на момент її створення інформаційні технології були на нижчому рівні розвитку порівняно з сьогоденням.

Крім того, пропонуємо впровадити професійну систему для комплексної автоматизації готелю “USC-Shelter”, яка б також могла бути корисною для підвищення ефективності функціонування підприємства.

Це пакет прикладних програм, що пропонується київською фірмою «Юсіес-укр» і включає наступні компоненти:

1. Система автоматизації ресторанної діяльності R-Keeper

2. Система складського обліку R-Keeper ScoreHouse
3. Професійна система для готелів UCS-Shelter
4. Система обліку і планування робочого часу TimeKeeper
5. Система автоматизації діяльності відділу кадрів Employ.

Система для готелів UCS-Shelter вирішує наступні великі задачі:

- ◆ керування ресурсами готелю,
- ◆ підтримка єдиної системи безготівкових платежів для клієнтів,
- ◆ автоматизація поточної діяльності,
- ◆ багатофакторний аналіз діяльності готелю,
- ◆ взаємодія з зовнішніми програмами і пристроями (телефон, платне телебачення).

Програма складається з набору модулів і ядра, що забезпечує їхню інтеграцію і розмежування користувальницьких повноважень. Таке рішення дозволяє збирати автоматизовані робочі місця з потрібною функціональністю, розширювати і замінити функції без перекомпіляції системи.

Shelter веде рахунки гостей, тобто реєструє внески і надані послуги. При поселенні гостю видається ідентифікатор (магнітна картка, чип, смарт-карта й ін.), яку гість і пред'являє при наданні йому послуги. При виїзді гостю пропонують роздруківку його транзакцій і пропонують розрахуватися. Тим самим у готелі вводиться безготівкова оплата: гостю більше не потрібно носити із собою гаманець. У такому підході кілька переваг:

- ◆ по-перше, як у випадку з пластиковими картами, збільшується обсяг наданих послуг: гість, не бачачи руху «живих» грошей, легше прощається зі своїм депозитом.

- ◆ по-друге, скорочується кількість точок, де працюють із грішми, що добре з багатьох причин, у тому числі і у питаннях безпеки.

- ◆ по-третє, чип чи картка може використовуватися і як ключ від номера. Для гостя це додаткова зручність, а переваги використання електронних ключів для готелю ми розглянемо далі. На рахунок гостя може бути накладене обмеження мінімально припустимого сальдо (залишку депозиту), величина

якого може приймати і негативні значення (залежить від політики готелю і типу клієнтури).

У рамках системи Shelter реалізований тонально-голосовий інтерфейс бронювання по телефону. Ця функція призначена для агентств - партнерів готелю й і припускає авторизацію пароля, що дзвонить тоновим набором. Подальший діалог складається з відповідей на питання, що задаються синтезатором. Таке рішення складніше, ніж більш звичне замовлення через Інтернет, але зате не вимагає наявності в готелі Web-сервера.

Отже, це були рекомендації щодо нововведень, які здались мені найбільш цікавими. Звісно, вони не є визначальними для діяльності готельного комплексу, однак, будь-яке впровадження може сприяти кращій роботі підприємства.

Висновки до 4 розділу

1. Всі служби готелю «Президент Готель» обладнані сучасною комп'ютерною та іншою офісною технікою. Це спеціальна програма, створена компанією «Комрад» спеціально для готельного комплексу ще 10 років тому. Крім того готель співпрацює з компанією LEXINGTON, яка спеціалізується на представленні інтересів готелів в GDS. З її допомогою готель надає свою інформацію одночасно у таких мережах бронювання як Spirit, Sabre, Apollo/Galileo, Worldspan, Amadeus, Travelweb.

2. Щодо використання готелем мережі Інтернет в обслуговуванні туристів, готель має власний сайт за адресою <https://presidenthotel.com.ua>. Він містить інформацію про основні та додаткові послуги, що надаються готелем, номери та ціни, конференції, розваги, новини. Для резервування номерів готель використовує безпечне з'єднання SSL (Secure Sicket Layer). Експертна оцінка сайту готелю 7,6 балів з 10. Крім офіційного сайту готель «Президент Готель» використовує сайти соціальних мереж: фейсбук, твітер, інстаграм.

3. Пропонуємо до впровадження український продукт – програмне забезпечення «ULTRA Готель» (<https://ultra-company.com/hotel/>) на заміну

програми “Комрад”. Особливості системи «ULTRA Готель», можуть значно покращити роботу готелю.

4. Пропонуємо впровадити професійну систему для комплексної автоматизації готелю “USC-Shelter”, яка б також могла бути корисною для підвищення ефективності функціонування підприємства. У рамках системи Shelter реалізований тонально-голосовий інтерфейс бронювання по телефону.

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

1. Обслуговування в сучасних готелях – це послідовний ланцюжок стосунків між споживачем та продавцем послуг, що зумовлює необхідність розгляду теоретичних аспектів процесу обслуговування та захисту прав споживачів. Якість готельних послуг має відповідати умовам договору на туристичне обслуговування, порядок і способи захисту порушених прав туристів визначаються Законом України "Про захист прав споживачів".

2. Порядок надання послуг з тимчасового розміщення в готелях та інших засобах розміщення, які знаходяться на території України, регламентується Правилами користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг, затверджених Наказом Державної туристичної адміністрації України від 16.03.2004 №19, а також ДСТУ 4269:2003 і ДСТУ 4268:2003. Аналізуючи нормативно-правове регулювання в сфері готельних послуг та захисту прав споживачів крізь призму його історичного розвитку, слід відзначити існують ряд проблем: недосконалість понять «готель», «готельні послуги», «договір про надання готельних послуг»; безсистемність та неврахування особливостей у їх визначенні; неповнота правового регулювання договірних відносин з приводу надання готельних послуг; неузгодженість між нормативно-правовими актами тощо. Готельне обслуговування є самостійною складовою сфери послуг, яким притаманні наступні спеціальні ознаки: це вид суспільного блага, за допомогою якого задовольняється потреба особи у тимчасовому проживанні; професійність; цілодобовий характер; наявність у змісті матеріальної та організаційної складової; споживчий характер.

3. ПрАТ «Президент Готель» – підприємство готельного господарства, один з найбільших готелів Києва, який пропонує для розміщення 374 номери, а також широкий вибір різноманітних конференц-залів, загальною площею понад 1500 м². Готель був побудований в 1990 р. і повністю реконструйований з використанням передових технологій в 2012 р. Готель «Президент Готель» має також Сертифікат відповідності, який посвідчує, що продукція та послуги

готелю випробувані та відповідають усім обов'язковим вимогам. Аналіз руху трудових ресурсів готелю «Президент Готель» показав, що відбувається зменшення кількості працівників готелю на кінець звітної періоду порівняно з 2018 роком (- 12 осіб). Аналіз основних показників господарської діяльності показав, що підприємство готельного господарства ефективно функціонує на ринку.

4. Захист прав споживачів у готелі «Президент Готель» відбувається шляхом контролю та підвищення якості обслуговування. Маркетингові показники, які характеризують рівень якості послуги готелю «Президент Готель», свідчать про необхідність подальшого підвищення якості обслуговування, як технічної, так і функціональної. Готель «Русь» є одним з найсерйозніших конкурентів готелю «Президент Готель» по ціновому сегменту ринку. В умовах пандемії розповсюдження вірусу SARS-CoV-2 (COVID-19) та дотримуючись рекомендацій Всесвітньої організації охорони здоров'я (ВООЗ) МОЗ України щодо розробки і запровадження протиепідеміологічних заходів як одного із способів зменшення ризиків передачі хвороби

5. Дослідження стану захисту прав споживачів у готелі «Президент Готель» показали, що на підприємстві проводяться організаційно-управлінська робота по створенню якісної готельної послуги та захисту прав споживачів на якісне обслуговування. Готель зобов'язаний забезпечити якісне надання готельних послуг згідно з вимогами чинного законодавства. У готелі «Президент Готель» функціонує система захисту прав споживачів, яка ґрунтується на організаційно-управлінських заходах сталого контролю та підвищення якості обслуговування. Система якості виступає механізмом ефективного існування готелю у мінливому зовнішньому середовищі, задоволення потреб споживачів якісними послугами та збалансованості внутрішніх процесів з використанням сучасного методологічного інструментарію у сфері якості та адаптації його до сфери гостинності

6. Комплексний механізм управління якістю здійснюється через створення підсистеми науково-технічного забезпечення діяльності у сфері якості шляхом

впровадження комплексної інформаційної системи підтримки прийняття управлінських рішень у контексті управління якістю. Аналіз якості послуг готелю «Президент Готель» показав, що на підприємстві необхідно підвищити рівень функціональної якості, тобто вдосконалити технологічні процеси, підвищити рівень професійної підготовки та кваліфікації персоналу. З врахуванням об'єктивної необхідності підвищувати рівень якості обслуговування в готелі «Президент Готель» необхідно створити відділ управління якістю, який би виконував обов'язки як підрозділ маркетингового відділу, що зумовлено спорідненістю виробничих функцій.

7. З врахуванням теоретичних надбань, закордонного практичного досвіду, правового та нормативно-технічного забезпечення, включаючи міжнародні стандарти ISO 9000, а також особливостей функціонування готелю «Президент Готель» було розроблено процесну модель захисту прав споживачів та управління якістю. Розробка і дотримання внутрішніх стандартів дозволяє отримати конкурентні переваги на ринку. Підвищення якості готельних послуг передбачає організаційно-управлінські заходи: інвестиції слід вкладати не тільки в техніку та обладнання, але і в персонал підприємства; лінійний керівник на підприємстві несе відповідальність за якість надання послуг; у організаційній структурі, формування функціональних підрозділів підприємства повинно здійснюватися ґрунтуючись на управлінні якістю і захисті прав споживачів при наданні готельних послуг.

8. Всі служби готелю «Президент Готель» обладнані сучасною комп'ютерною та іншою офісною технікою. Це спеціальна програма, створена компанією «Комрад» спеціально для готельного комплексу ще 10 років тому. Крім того готель співпрацює з компанією LEXINGTON, яка спеціалізується на представленні інтересів готелів в GDS (Global Distribution System.). З її допомогою готель надає свою інформацію одночасно у таких мережах бронювання як Spirit, Sabre, Apollo/Galileo, Worldspan, Amadeus, Travelweb.

9. Щодо використання готелем мережі Інтернет в обслуговуванні туристів, готель має власний сайт за адресою <https://presidenthotel.com.ua>. Він містить

інформацію про основні та додаткові послуги, що надаються готелем, номери та ціни, конференції, розваги, новини. Для резервування номерів готель використовує безпечне з'єднання SSL (Secure Sicket Layer). Експертна оцінка сайту готелю 7,6 балів з 10. Крім офіційного сайту готель «Президент Готель» використовує сайти соціальних мереж: фейсбук, твітер, інстаграм.

10. Пропонуємо до впровадження український продукт – програмне забезпечення «ULTRA Готель» (<https://ultra-company.com/hotel/>) на заміну програми “Комрад”. Особливості системи «ULTRA Готель», можуть значно покращити роботу готелю. Пропонуємо впровадити професійну систему для комплексної автоматизації готелю “USC-Shelter”, яка б також могла бути корисною для підвищення ефективності функціонування підприємства. У рамках системи Shelter реалізований тонально-голосовий інтерфейс бронювання по телефону.

Список використаних джерел

1. Закон України «Про захист прав споживачів» від 01.10.1991 р. № 1024-ХІІ [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1023-12>.
2. Про туризм : Закон України № 324/95-ВР від 15.09.1995 р. (в ред. від 04.11.2012 р.) [Електронний ресурс] / Офіційний сайт ВРУ. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80>
3. Проект Закону України «Про туризм» внесений народними депутатами України Кінахом А. К., Томенком М. В., Палатним А. Л., Янківим І. Т., Шаблатовичем О. М; №4224 від 24.02.2014 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc34?id=&pf3511=49894&pf35401=291905>.
4. Правила користування комунальними готелями України затверджені Наказом Державного комітету України по житлово-комунальному господарству від 12 липня 1996 р. № 58. – 48 с.
5. Правила користування готелями та надання готельних послуг в Україні затверджені Наказом Державного комітету України по житловокомунальному господарству, Державного комітету України по туризму від 10 вересня 1996 року № 77/44 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/z0413-04>.
6. Порядок надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) затверджений Постановою Кабінету Міністрів України від 15 березня 2006 р. № 297 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/297-2006>.
7. Міжнародна готельна конвенція щодо укладання контрактів власниками готелів та тур агентами від 01 січня 1975 р. видана Всесвітньою туристичною організацією [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/995_417.213
8. Міжнародні готельні правила схвалені Міжнародною готельною

організацією 02 листопада 1981 р. // Інформаційні ресурси правової системи «Ліга. Закон».

9. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг затверджені наказом Державної туристичної адміністрації України від 16 березня 2004 р. № 19 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/z0413-04>.

10. Цивільний кодекс України від 16 січня 2003р. № 453-IV [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/435-15>.

11. Господарський кодекс України від 16.01.2003 № 436-IV [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/436-15>.

12. Порядок надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) затверджений Постановою Кабінету Міністрів України від 15 березня 2006 р. № 297 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/297-2006>.

13. Про внесення змін до Закону України «Про туризм» щодо надання туристичних послуг : Закон України № 4385-VI від 09.02.2012 р., набрав чинності 07.03.2012 р. [Електронний ресурс] // Офіційний сайт ВРУ. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/4385-17>

14. ГОСТ 28681.4-95 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостини» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://ohranatruda.ru/ot_biblio/normativ/data_normativ/45/45581

15. ДСТУ 4268:2003 Послуги туристичні. Засоби розміщування [Електронний ресурс] : загальні вимоги / Державне підприємство «Науководослідний інститут метрології вимірювальних і управляючих систем»; розроб. : Гергуль А., Мещерських Л., Шишкіна Л. (керівник розробки), Штефан О., Яцук А. – 2003. – 9 с. – Режим доступу : http://dbn.at.ua/_ld/9/941_dstu_4268_2003_.zip

16. ДСТУ 4269:2003 Послуги туристичні. Класифікація готелів [Електронний ресурс] / Державне підприємство «Науково-дослідний інститут метрології вимірювальних і управляючих систем»; розроб. : Гергуль А.,

Мещерських Л., Ткаченко Т., Федяєва Є., Шишкіна Л. (керівник розробки), Штефан О., Яцук А. – 2003. – 13 с. – Режим доступу : http://dbn.at.ua/ld/9/940_dstu_42692003-.zip

17. ДСТУ 4527:2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення [Електронний ресурс] / М. Бойко (розроб.). – Офіц. вид. – К. : Держспоживстандарт України, 2006. — IV, 24 с. – Режим доступу : <http://dssu.com.ua/catalog/dstu-4527-2006>

18. Про затвердження Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг : наказ Державної туристичної адміністрації України від 16.03.2004 р. № 19, зареєстрований в Міністерстві юстиції України 2 квіт. 2004 р. за № 413/9012 [Електронний ресурс] / Офіційний сайт ВРУ. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z0413-04>

19. Правила обов'язкової сертифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання) затверджені Наказом Держстандарту від 27 січня 1999 р. № 37 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/z0236-99>.

20. Порядок встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) затверджений Постановою Кабінету міністрів України від 29 липня 2009 р. № 803 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/803-2009>.

21. Наказ Міністерства економічного розвитку і торгівлі України від 30 липня 2012 року № 876 «Щодо скасування обов'язкової сертифікації готельних послуг та послуг харчування» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/z1595-12>.

22. Положення про Державне агентство України з туризму та курортів затверджене Указом Президента України від 08 квітня 2011 р. № 444/2011 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/444/2011>.

23. Постанова Кабінету Міністрів України від 10 вересня 2014 р. № 442 «Про оптимізацію системи центральних органів виконавчої влади» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/442-2014>.

24. Концепція Державної цільової програми розвитку туризму та курортів на період до 2022 року схвалена Розпорядженням Кабінету Міністрів України від 215 01 серпня 2013р. № 638-р [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/638-2013>.

25. Закон України «Про відповідальність за шкоду, завдану внаслідок дефекту в продукції» від 19 квітня 2011 р. № 3390-VI [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/3390-17>.

26. Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» від 22 травня 2003 р. № 852-IV [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/851-15>.

27. Закон України «Про електронну комерцію» від 03 вересня 2015 р. № 675-VIII [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/675-19>.

28. Закон України «Про курорти» від 05 жовтня 2000 р. № 2026-III [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/2026-14>.

29. Положення про Державну інспекцію України з питань захисту прав споживачів затверджене Указом Президента України від 13 квітня 2011 р. № 465/2011 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/465/2011>.

30. Положення про інспекції з питань захисту прав споживачів в Автономній Республіці Крим, областях, містах Києві та Севастополі, що затверджене наказом Міністерства економічного розвитку і торгівлі України від 09 листопада 2011 р. № 206 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/en/z1337-11>. 230

31. Convention on the Liability of Hotel-keepers concerning the Property of their

Guests, Paris, 17.XII.1962 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://conventions.coe.int/Treaty/EN/Treaties/Html/041.htm>.

32. Thoma v.s Luxembourg (App no 38432/97) ECHR 29 March 2001. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.echr.coe.int>.

33. Агафонова Л. Г. Туризм, готельний та ресторанний бізнес : Ціноутворення, конкуренція, державне регулювання: навч. Посібник / Л. Г. Агафонова, О. Є. Агафонова. – К., 2002. – 358 с.

34. Адамова О. С. Співвідношення понять «послуга» і обслуговування у сфері туризму [Текст] // Актуальні проблеми держави і права. – 2010. – Вип. 56. – С. 225–231.

35. Алексеев С. С. Объекты права и правоотношения / С. С. Алексеев // Вопросы общей теории советского права : сб. статей / под ред. С. Н. Братуся. – М. : Гос. изд-во юрид. Лит., 1960. – С. 197–310.

36. Байлик С. І. Організація готельного господарства: підручник / С. І. Байлік, І. М. Писаревський ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. – 329 с.

37. Банасевич І. І. Відшкодування шкоди, завданої внаслідок недоліків товарів, робіт (послуг) : стан правового регулювання // Актуальні проблеми вдосконалення чинного законодавства України. – 2012. – Вип. 29. – С. 106–119.

38. Баринов Н. А. Услуги (социально-правовой аспект) / Н. А. Баринов. – Саратов : Стилос, 2001. – 192 с.

39. Бервено С. М. Проблеми договірної права України: монографія / С. М. Бервено. – К. : Юрінком Інтер, 2006. – 392 с.

40. Биржаков М. Б. Введение в туризм / М. Б. Биржаков. – СПб. : Герда, 2000. – 192 с.

41. Богославец В. М. Договори про надання правових послуг : дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.03 / Богославец Володимир Мирославович ; Київ. нац. ун-т ім. Т.Шевченка. – К., 2008. – 212 с.

42. Бондаренко Г. А. Менеджмент гостиниц и ресторанов : учеб. пособие / Г. А. Бондаренко. – М. : Новое знание, 2006. – 365 с.

43. Бородовський С. О. Укладення, зміна та розірвання договору у цивільному праві України : автореф. дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.03 / Станіслав Олександрович Бродовський ; Нац. ун-т внутр. справ. – Х., 2005. – 19 с. 225
44. Босовська М. В. Управління якістю послуг підприємств готельного господарства : автореф. дис. ... канд. екон. Наук : 08.00.04 / Мирослава Великсівна Босовська. – К., 2009. – 26 с.
45. Брагинский М. И. Договорное право. Книга вторая : Договоры о передаче имущества / М. И. Брагинский, В. В. Витрянский – М. : «Статут», 2000. – 800 с.
46. Брагинский М. И. Договорное право. Книга первая : Общие положения / М. И. Брагинский, В. В. Витрянский – М. : Статут, 2003. – 848 с.
47. Брагинский М. И., Витрянский В. В. Договорное право. Книга первая: Общие положения: Издание 2-е, завод 6-й (стереотипный). – М. : «Статут», 2005. – 842 с.
48. Васильєва В. А. Істотні умови посередницького договору // Університетські наукові записки. – 2006. – № 1 (17) – С. 79–82. 228
49. Васильєва В. А. Правове регулювання відносин за договором консигнації [Текст] : дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.03 / Васильєва Валентина Антонівна ; Прикарпатський ун-т ім. В. Стефаника. – Івано-Франківськ, 2000. – 202 с.
50. Васильєва В. А. Цивільно-правове регулювання діяльності з надання посередницьких послуг : [монографія] / В. А. Васильєва. – Івано-Франківськ : ВДВ ЦІТ Прикарпатського національного університету ім. В. Стефаника, 2006. – 346 с.
51. Васильєва В. В. Оферта і акцепт як етапи укладення договору // Актуальні проблеми вдосконалення чинного законодавства України : Збірник наукових статей. – Випуск 26. – 2011. – С. 99–105.
52. Верховець А. А. Цивільно-правова відповідальність за порушення договору : автореф. дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.03 / Анатолій Анатолійович

Верховець ; НАН України, Ін-т держави і права ім. В.М. Корецького. – К., 2010. – 16 с.

53. Винник Б. Поняття «житло» в законодавстві України та його правове значення [Електронний ресурс] / Б. Винник // Юстиніан. – 2005. – №3 – Режим доступу : <http://www.justinian.com.ua/article.php?id=1609>.

54. Галіахметов І. А. Підприємство як об'єкт цивільних прав : автореф. дис. ... канд. юр. наук : 12.00.03 / Ігор Абзалович Галіахметов. – Одеса, 2005. – 20 с.

55. Галянтич М. К. Житлове право України: Навч. Посібник / М. К. Галянтич – К. : Юрінком Інтер, 2007. – 528 с.

56. Ганич Н. Особливості врахування якості послуг у міжнародних системах класифікації готелів // Вісник Львів. Ун-ту. Серія міжнародні відносини. – 2008. – Вип. 24. – С. 49–53.

57. Гейнц Г. М. Правове регулювання змішаного і непоіменованого договору спільні та відмінні риси // Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія Право. – 2012. – Випуск 19 Т. 2. – С. 35–38.

58. Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть 1 от 30.11.1994 г. № 51-ФЗ [Электронный ресурс]. – Режим доступу : <http://www.consultant.ru/popular/gkrf1>.

59. Грамацький Е. М. Договір зберігання в цивільному праві [Текст] : автореф. дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.03 / Ернест Мірчевич. Грамацький. – К., 2004. – 16 с.

60. Гриняк А. Відшкодування моральної шкоди за невиконання чи неналежне виконання договірних зобов'язань // Юридична Україна. – 2013. – № 9. – С. 41–47.

61. Гудима М. М. Захист прав споживачів за договором про надання туристичних послуг [Текст] : дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.03 / Гудима Марія Мирославівна ; Нац. акад. прав. наук України, НДІ приват. права і підприємництва. – К., 2012. – 247 с.

62. Гудима М. М. Предмет договору про надання туристичних послуг за законодавством України: дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.03 / Гудима

Мирослава Мирославівна ; Юрид. ін-т Прикарпат. нац. ун-ту ім. Василя Стефаника. – ІваноФранківськ, 2013. – 212 с.

63. Гудима М. М. Способи захисту прав споживачів у випадку порушення умови про предмет договору про надання туристичних послуг / М. М. Гудима // Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія: юридичні науки. – Херсон, 2013. – Вип. 4. Том. 1. – С. 76–80.

64. Гудима М. М. Туристична послуга: проблеми визначення поняття // Актуальні проблеми вдосконалення чинного законодавства України : [зб. наук. статей]. – 2010. – Вип. XXIII. – С. 126–132. 91. Типове положення про соціальний готель затверджене Наказом Міністерства праці та соціальної політики від 03 квітня 2006 р. № 98 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/z0450-06>.

65. Денисюк В. В. Акцепт як стадія укладення цивільно-правового договору // Актуальні проблеми держави і права. – 2011. – Вип. 61. – С. 575-583.

66. Дрішлюк В. І. Публічний договір (цивільно-правовий аспект) : автореф. дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.03 / В. І. Дрішлюк ; НДІ приват. права і підприємництва Акад. прав. наук України. – К., 2007. – 20 с.

67. Дубодєлова А. В. Система управління якістю готельних послуг : методологічні аспекти // Вісн. Нац. ун-ту «Львів. Політехніка». – 2008. – № 611. – С. 130–134.

68. Енциклопедія цивільного права України / Ін-т держави і права ім. В. М. Корецького НАН України ; відп. ред. Я. М. Шевченко. – К. : Ін Юре, 2009. – 952 с.

69. Ємельянчик С. Послуга в цивільному праві [Текст] // Підприємництво, господарство і право. – 2005. – № 3. – С. 105–108.

70. Жмулина Д. А. Правовое регулирование деятельности по оказанию гостиничных услуг : дисс. ... канд. юр. наук : 12.00.03 / Жмулина Диана Александровна. – СПб.: Олбис, 2009. – 162 с.

71. Загальна теорія цивільного права : Підручник / [Підпригора О. А., Боброва Д. В., Дзера О. В. та ін.] ; За ред. О. А. Підпригори і Д. В. Бобрової. –

К. : Вища школа., 1992. – 454 с.

72. Зазуляк І. І. Істотні умови договору: теоретичний аспект [Текст]: дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.03 / Зазуляк Іван Іванович. – Харків, 2009. – 172 с.

73. Зазуляк І. І. Співвідношення істотних умов договору з іншими договірними умовами // Вісник Харківського національного університету внутрішніх справ. – 2008. – Випуск 40. – С. 277–283.

74. Заїка Ю. О. Українське цивільне право : [навч. посібник] / Ю. О. Заїка. – [2-ге вид. змін і доп.]. – К. : Правова єдність, 2008. – 368 с.

75. Згрупування готельних організацій за ознаками та визначення сутності поняття «готельні послуги» / В. М. Ячменьова, Л. А. Кальченко // Вісн. Нац. ун-ту «Львів. Політехніка». – 2011. – № 720. – С. 283–289.

76. Зобов'язальне право: теорія і практика : [навч. посіб.] / [за ред. О. В. Дзери, Н. С. Кузнєцова, В. В. Луць та ін.]. – К. : Юрінком Інтер, 1998. – 912 с.
234

77. Иоффе О. С. Обязательственное право [Текст] / О. С. Иоффе. – М : Юрид. Лит, 1975. – 880 с.

78. Іваненко Л. М. Цивільно-правове забезпечення прав споживачів на належну якість товару : автореф. дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.03 / Л. М. Іваненко. – К, 1998. – 20 с.

79. Кабушкин Н. И. Менеджмент гостиниц и ресторанов [Текст] : Учебник для студ. спец. «Экономика и управление социально-культурной сферой» вузов / Н. И. Кабушкин, Г. А. Бондаренко. – Минск: ООО «Новое знание», 2003. – 368 с.
217

80. Картузов М. Можливість відшкодування нематеріальної шкоди, заподіяної невиконанням зобов'язань за договором // Юридичний журнал. – 2006. – № 6. – С. 29–33.

81. Кирьянов Е. Н. Правовые особенности договора на оказание гостиничных услуг [Электронный ресурс] // Юриспруденция. – Выпуск № 4. Том 20. – 2010. – Режим доступа : <http://cyberleninka.ru/article/n/pravovye-osobennostidogovora-na-okazanie-gostinichnyh-uslug>

82. Колосов Р. Проблеми правового регулювання договорів і зобов'язань про надання послуг [Текст] // Підприємництво, господарство і право. – 2009. – № 9. – С. 93–96.

83. Король С. Я. Бухгалтерський облік у готельному господарстві : навч. посіб. / С. Я. Король. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2005. – 354 с. 57. Завадський Й. С. Економічний словник / Й. С. Завадський, Т. В. Осовська, О. О. Юркевич – К. : Кондор, 2006 – 356 с.

84. Коросташивець Ю. Г. Визначення поняття «готель» та «аналогічні засоби розміщення» за законодавством України // Часопис Київського університету права. – 2012. – № 3. – С. 221–224.

85. Коросташивець Ю. Г. Правова характеристика договору на готельне обслуговування // Господарсько-правове забезпечення транспортної діяльності (вітчизняний та зарубіжний досвід) – 2013 – С. 560–564. 223

86. Косінов С. А. Теоретичні проблеми захисту прав споживачів в Україні за договором купівлі-продажу : автореф. дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.03 / С. А. Косінов. – Х., 1999. – 19 с.

87. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство и туризм / Ф. Котлер, Дж. Боуен ; [пер. с англ. ; под ред. Р. Б. Ноздревой]. – М. : ЮНИТИ, 1998. – 787 с.

88. Красавчиков О. А. Сфера обслуживания: гражданско-правовой аспект // Гражданское право и сфера обслуживания / О. А. Красавчиков. – Свердловск, 1984. – С. 5–29. 222

89. Круль Г. Я. Основи готельної справи. Навч. посіб. [Електронний ресурс] / Г. Я. Круль – К. : Центр учбової літератури, 2011. – 368 с. – Режим доступу : <http://tourism-book.com/pbooks/book-61/ua/chapter-2342>

90. Кузнецова Н. М. Основи економіки готельного та ресторанного господарства: Навч. посібник. [Електронний ресурс] / Н.М. Кузнецова – К. : Федерація профспілок України, Ін-т туризму, 1997. – 176 с. – Режим доступу : <http://pulib.if.ua/part/8976>

91. Кузнецова Н. С. Гражданско-правовая ответственность: понятия, условия и механизм применения / Н. С. Кузнецова // Альманах цивилистики: сб.

статей / под ред. Р. А. Майданика. – 2010. – Вып. 3. – С. 30–48.

92. Кузьмич О. Я. Договір на користь третьої особи в цивільному праві України : автореф. дис. ... канд. юридичних наук : 12.00.03 / Олег Ярославович Кузьмич. – К., 2010. – 20 с.

93. Лідовець Р. А. Змішані договори в цивільному праві України : автореф. дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.03 / Руслан Анатолійович Лідовець. – Л., 2005. – 19 с.

94. Лідовець Р. А. Змішані договори в цивільному праві України [Текст] : дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.03 / Лідовець Руслан Анатолійович. – Острог, 2004. – 203 с.

95. Луць В. В. Контракти в підприємницькій діяльності [Текст] : [навч. посіб.] / В. В. Луць. – [2-е вид., перероб. і допов.]. – К. : Юрінком Інтер, 2008. – 576 с.

96. Малиновська В. До питання про специфіку договорів у сфері підприємницької діяльності // Підприємництво господарство і право. – 2001. – №7. – С. 53–56.

97. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія та практика. Підручник. 2- вид. перероб. та доп. / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк. – К. : Центр учбової літератури, 2012. – 472 с. 218

98. Маначинська Ю. А. Сутність і специфіка готельних послуг, класифікація засобів розміщення туристів // Вісник Чернівецького торговельно-економічного інституту. – 2010. – Випуск 4. – С. 211–217.

99. Маркова О. О. Захист суб'єктивних прав і законних інтересів при застосуванні форм договірної регулювання відносин // Форум права. – 2013. – № 3. – С. 340-346.

100. Науково-практичний коментар до Закону України «Про туризм» / А. Т. Матвієнко, І. В. Приянчук, М. А. Лесик, В. В. Андрейцев. – К. : Науководослідний інститут туризму та курортів, 2006 – 212 с. 229

101. Науково-практичний коментар Цивільного кодексу України : У 2 т. : Том II / [За ред. О. В. Дзери (кер. авт. кол.), Н. С. Кузнецової, В. В. Луця]. – К. :

Юрінком Інтер, 2006. – [2-е вид.]. – 1088 с.

102. Нормативи і нормативні строки пересилання поштових відправлень затверджені наказом Мінінфраструктури України від 28 листопада 2013 р. № 958 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/z0173-14>.

103. Опанащук Ю. Я. Формування системи послуг в готельному господарстві України автореф. дис. ... канд. економ. Наук : 08.00.04 / Юрій Якович Опанащук – Львів, 2009 – 23 с.

104. Осетинська Г. А. Цивільно-правовий захист прав споживачів за законодавством України : дис. на здобут. наук. ступ. канд. юрид. наук : 12.00.03 / Осетинська Ганна Анатоліївна. – К., 2006. – 220 с.

105. Основы индустрии гостеприимства / Д. И. Елканова, Д. А. Осипов, В. В. Романов, Е. В. Сорокина. – М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и Ко», 2009. – 248 с.

106. Офіційний сайт Готелю «Президент Готель» [Електронний ресурс] / Офіційний сайт ВРУ. – Режим доступу : <https://presidenthotel.com.ua/about-us/>

107. Пандяк І. Історія становлення готельної сфери в Україні // Вісник Львівського університету. Серія міжнародні відносини. – 2012. – Випуск 29. Частина 2. – С. 178–184.

108. Панченко М. І. Цивільне право України [Текст] : [навч. посіб.] / М. І. Панченко. – К. : Знання, 2005. – 583 с. 74. Гейнц Р. М. Цивільно-правове регулювання відносин за договором про надання комунальних послуг : дис. канд. юрид. наук : 12.00.03 / Гейнц Руслана Миколаївна ; Н.-д. ін-т приват. права і підприємництва НАПН України. – К., 2011. – 229 с.

109. Паришкура В. В. Проблемні аспекти цивільно-правової відповідальності без вини // Вісник Вищої ради юстиції. – 2010. – №2. – С. 66-74.

110. Писаревский Е. Л. Договор на предоставление гостиничных услуг // Юрист. – 2001, – № 1. – С. 40–46.

111. Письменна О. П. Правовідносини, що виникають у зв'язку з порушенням прав споживачів внаслідок недоліків товарів, робіт (послуг) :

- автореф. дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.03 / О. П. Письменна. – О, 2006. – 19 с.
112. Підлубна Т. М. Право на захист цивільних прав та інтересів : автореф. дис... канд. юрид. наук : 12.00.03 / Тетяна Миколаївна Підлубна ; Ін-т держави і права ім. В. М. Корецького НАН України. – К., 2009. – 20 с. 233
113. Примак В. Відшкодування моральної шкоди у контексті реалізації принципу свободи договору // Юридична Україна. – 2009. – № 3. – С. 64–72.
114. Пуцентейло П. Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємництва: [навч. посіб.] / П. Р. Пуцентейло. – К. : Центр учбової літератури, 2007. – 344 с.
115. Резнікова В. В. Послуга та суміжні правові категорій // Університетські наукові записки. – 2009. – № 2. – С. 105–115.
116. Ремеслова О. Л. Готельне господарство як об'єкт дослідження в умовах ринкової економіки // Вісник Донецького національного університету економіки і торгівлі імені Михайла Туган-Барановського (серія «Економічні науки»). – 2009. – №3 (43). – С. 167–175.
117. Резнікова В. В. Сутність категорії «послуга»: аналіз існуючих концепцій // Вісник господарського судочинства. – 2009. – №1. – С. 58-68.
118. Резнікова В. В. Теоретичні проблеми регулювання посередництва у сфері господарювання України : автореф. дис. ... д-ра юрид. наук : 12.00.04 / Вікторія Вікторівна Резнікова. – Київ, 2011. – 30 с.
119. Садардинова Л. К. Гостиничные услуги // Туризм: право и экономика. – 2007. – № 1. – С. 6–9.
120. Садардинова Л. К. Гостиничные услуги // Юридические науки. – 2007. – № 1. – С. 107–112.
121. Сенин В. С. Организация международного туризма [Електронний ресурс] / В. С. Сенин. – М. : Финансы и статистика, 2003. – 400 с. – Режим доступу : http://tourlib.net/books_tourism/senin.htm
122. Серьогін О. Ю. Правове регулювання міжнародних туристичних відносин: автореф. дис. ... канд. юрид. наук: спец. : 12.00.03 / Олександр Юрійович Серьогін – Київ., 2002. – 21 с.

123. Скибінський С. В. Маркетинг готельних послуг / С. В. Скибінський, Л. О. Іванова, О. Ф. Моргун. – Л. : Вид-во Львів. комерц. акад., 2000. – 246 с.
124. Словник української мови: у 11 томах / НАН України; Інститут мовознавства ім. О. О. Потебні ; За ред. В. О. Винник. – К. : Наукова думка, 1970- 1980. – 8 т.
125. Спектор О. М. Альтернативні способи вирішення цивільно-правових спорів : автореф. дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.03 / Ольга Михайлівна Спектор; МОНМС України, Київ. нац. ун-т ім. Т. Шевченка. – К., 2012. – 18 с.
126. Стефанчук Р. О. Компенсація моральної шкоди як спосіб захисту особистих немайнових прав : проблеми та шляхи вирішення // Університетські наукові записки. – 2007. – № 1. – С. 67–83.
127. Тихомирова А. В. Общие положения договора на оказание гостиничных услуг // Вестник Южно-Уральского государственного университета. – 2010. – №18. – С. 96–101. 220
128. Тихомирова А. В. Отдельные вопросы качества гостиничных услуг // Вестник Южно-Уральского государственного университета. – 2013. – №2. – С. 59–62.
129. Толстова А. Е. Понятие и правовая характеристика договора об оказании гостиничной услуги [Электронный ресурс] // Альманах современной науки и образования. – 2009. – № 7 (26): в 2-х ч. Ч. I. – С. 132-135. – Режим доступа : http://scjournal.ru/articles/issn_1993-5552_2009_7-1_48.pdf
130. Уваров В. Д. Международные туристские организации: [справочник] / В. Д. Уваров, К. Г. Борисов. – М. : Междунар. отношения, 1990. – 423 с.
131. Уніфіковані технології готельних послуг: Навч. посіб. / За ред. проф. В. К. Федорченка ; Л. Г. Лук'янова, Т. Т. Дорошенко, І. М. Мініч. – К. : Вища шк., 2001. – 237 с. 214
132. Хоружина О.О. Історія виникнення та розвитку світового готельного господарства // Науковий вісник Волинського національного університету імені Лесі Українки. – 2010. – № 3. – С. 166-170.
133. Федоренко Н. М. Деталізація сутності послуг та їх класифікація / Н. М.

Федоренко, О. Г. Марушева // Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг. – 2013. – Вип. 2(2). – С. 219–226.

134. Федорченко Н. В. Договірні зобов'язання з надання послуг : проблеми теорії і практики: монографія / Н. В. Федорченко. – К. : НДІ приватного права і підприємництва НАПрН України, 2015. – 328 с. 224

135. Федорченко Н. В. Загальна характеристика договору на готельне обслуговування // Юридичний вісник. Повітряне і космічне право. – 2012. – № 4. – С. 93–98.

136. Цивільне право України : в 2-х томах [Текст] [підручник] / [за ред. дра юрид. наук, проф. Є. О. Харитонова ; канд. юрид. наук Н. Ю. Голубєвої]. — [вид. друге]. – Х. : Одісей, 2010. – Т. 2. – 872 с.

137. Шелковникова Л. Отмена обязательной сертификации гостиничных услуг: хаос или либерализация? / Лада Шелковникова, Тимур Бондарев // Гостиничный и ресторанный бизнес. – 2012. – № 4. – С. 18–20.

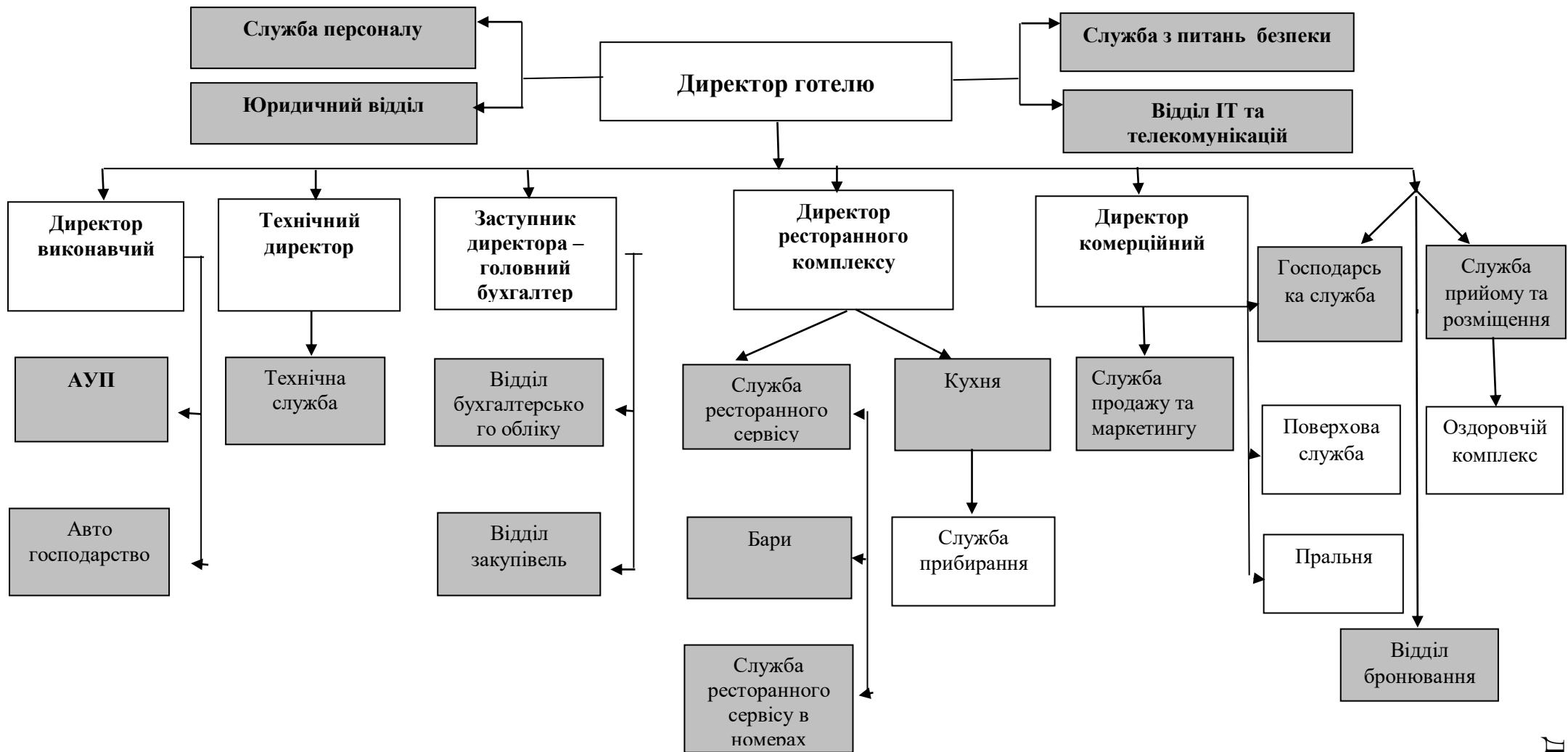
138. Шешенин Е. Д. О правовой природе договоров в сфере обслуживания / Е. Д. Шешенин // Бытовое обслуживание населения (правовые вопросы). – М. : Юрид. лит., 1968. – С. 14–16.

139. Цаликова М. Б. Правовое регулирование деятельности по оказанию гостиничных услуг : дисс. ... канд. юр. наук : 12.00.03 / Цаликова Марина Борисовна. – Краснодар, 2007. – 171 с.

140. Ярова Т. М. Поняття і види форм захисту суб'єктивних цивільних прав та інтересів // Науковий вісник Чернівецького університету : Правознавство. – 2007. – Вип. 375. – С. 63-67

141. Elsen-Novák, G. / Novák, M.: Der 'König der Gerechtigkeit'. Zur Ikonologie und Teleologie des 'Codex' Hammurabi. In: *Baghdader Mitteilungen* 37 (2006). – 189 p.

142. Bryant, Tamera (2005). *The Life & Times of Hammurabi*. Bear: Mitchell Lane Publishers. – 237 p.



Організаційна структура ПрАТ «Президент Готель»

**Звіт про фінансові результати
(Звіт про сукупний дохід) за 2018 рік**

			КОДИ
		Дата(рік, місяць, число)	2019 01 01
Підприємство	ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО "ПРЕЗИДЕНТ-ГОТЕЛЬ"	за ЄДРПОУ	30058128
	(найменування)		

I. ФІНАНСОВІ РЕЗУЛЬТАТИ

Стаття	Код рядка	За звітний період	За аналогічний період попереднього року
Чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг)	2000	41447	46565
Чисті зароблені страхові премії	2010	0	0
Премії підписані, валова сума	2011	0	0
Премії, передані у перестраховання	2012	0	0
Зміна резерву незароблених премій, валова сума	2013	0	0
Зміна частки перестраховиків у резерві незароблених премій	2014	0	0
Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг)	2050	(11900)	(22774)
Чисті понесені збитки за страховими виплатами	2070	0	0
Валовий: прибуток	2090	29547	23791
Валовий: збиток	2095	(0)	(0)
Дохід (витрати) від зміни у резервах довгострокових зобов'язань	2105	0	0
Дохід (витрати) від зміни інших страхових резервів	2110	0	0
Зміна інших страхових резервів, валова сума	2111	0	0
Зміна частки перестраховиків в інших страхових резервах	2112	0	0
Інші операційні доходи	2120	5322	8184
Дохід від зміни вартості активів, які оцінюються за справедливою вартістю	2121	0	0
Дохід від первісного визнання біологічних активів і сільськогосподарської продукції	2122	0	0
Дохід від використання коштів, вивільнених від оподаткування	2130	(0)	(0)
Адміністративні витрати	2130	(7372)	(6868)
Витрати на збут	2150	(0)	(227)
Інші операційні витрати	2180	(11322)	(9445)
Витрат від зміни вартості активів, які оцінюються за справедливою вартістю	2181	0	0
Витрат від первісного визнання біологічних активів і сільськогосподарської продукції	2182	0	0
Фінансовий результат від операційної діяльності: прибуток	2190	16175	15435
Фінансовий результат від операційної діяльності: збиток	2195	(0)	(0)
Дохід від участі в капіталі	2200	0	0
Інші фінансові доходи	2220	0	64
Інші доходи	2240	0	0
Дохід від благодійної допомоги	2241	0	0
Фінансові витрати	2250	(0)	(0)

Втрати від участі в капіталі	2255	(0)	(0)
Інші витрати	2270	(0)	(0)
Прибуток (збиток) від впливу інфляції на монетарні статті	2275	0	0
Фінансовий результат до оподаткування: прибуток	2290	16175	15499
Фінансовий результат до оподаткування: збиток	2295	(0)	(0)
Витрати (дохід) з податку на прибуток	2300	-4204	-2073
Прибуток (збиток) від припиненої діяльності після оподаткування	2305	0	0
Чистий фінансовий результат: прибуток	2350	11971	13426
Чистий фінансовий результат: збиток	2355	(0)	(0)

II. СУКУПНИЙ ДОХІД

Стаття	Код рядка	За звітний період	За аналогічний період попереднього року
Дооцінка (уцінка) необоротних активів	2400	0	0
Дооцінка (уцінка) фінансових інструментів	2405	0	0
Накопичені курсові різниці	2410	0	0
Частка іншого сукупного доходу асоційованих та спільних підприємств	2415	0	0
Інший сукупний дохід	2445	0	0
Інший сукупний дохід до оподаткування	2450	0	0
Податок на прибуток, пов'язаний з іншим сукупним доходом	2455	0	0
Інший сукупний дохід після оподаткування	2460	0	0
Сукупний дохід (сума рядків 2350, 2355 та 2460)	2465	11971	13426

III. ЕЛЕМЕНТИ ОПЕРАЦІЙНИХ ВИТРАТ

Матеріальні затрати	2500	382	508
Витрати на оплату праці	2505	1574	1481
Відрахування на соціальні заходи	2510	340	330
Амортизація	2515	11625	12295
Інші операційні витрати	2520	16673	15692
Разом	2550	30594	30306

IV. РОЗРАХУНОК ПОКАЗНИКІВ ПРИБУТКОВОСТІ АКЦІЙ

Середньорічна кількість простих акцій	2600	0	0
Скоригована середньорічна кількість простих акцій	2605	0	0
Чистий прибуток (збиток) на одну просту акцію	2610	0	0
Скоригований чистий прибуток (збиток) на одну просту акцію	2615	0	0
Дивіденди на одну просту акцію	2650	0	0

Примітки д/н
Керівник Онокало В.В.
Головний бухгалтер Беляєва О.М.

			КОДИ
		Дата(рік, місяць, число)	2019 01 01
Підприємство	ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО "ПРЕЗИДЕНТ-ГОТЕЛЬ"	за ЄДРПОУ	30058128

	(найменування)		
--	----------------	--	--

**Звіт про рух грошових коштів (за прямим методом)
за 2018 рік**

Стаття	Код рядка	За звітний період	За аналогічний період попереднього року
1	2	3	4
I. Рух коштів у результаті операційної діяльності			
Надходження від: Реалізації продукції (товарів, робіт, послуг)	3000	37046	48687
Повернення податків і зборів	3005	0	0
у тому числі податку на додану вартість	3006	0	0
Цільового фінансування	3010	0	15
Надходження від отримання субсидій, дотацій	3011	0	0
Надходження авансів від покупців і замовників	3015	0	0
Надходження від повернення авансів	3020	4	601
Надходження від відсотків за залишками коштів на поточних рахунках	3025	0	0
Надходження від боржників неустойки (штрафів, пені)	3035	0	0
Надходження від операційної оренди	3040	0	0
Надходження від отримання роялті, авторських винагород	3045	524	427
Надходження від страхових премій	3050	0	0
Надходження фінансових установ від повернення позик	3055	0	0
Інші надходження	3095	32	12397
Витрачання на оплату:			
Товарів (робіт, послуг)	3100	(1042)	(5912)
Праці	3105	(1220)	(1166)
Відрахувань на соціальні заходи	3110	(339)	(324)
Зобов'язань з податків і зборів	3115	(18650)	(8931)
Витрачання на оплату зобов'язань з податку на прибуток	3116	(5465)	(3333)
Витрачання на оплату зобов'язань з податку на додану вартість	3117	(7917)	(885)
Витрачання на оплату зобов'язань з інших податків і зборів	3118	(5268)	(4713)
Витрачання на оплату авансів	3135	(4921)	(12300)
Витрачання на оплату повернення авансів	3140	(0)	(0)
Витрачання на оплату цільових внесків	3145	(0)	(0)
Витрачання на оплату зобов'язань за страховими контрактами	3150	(0)	(0)
Витрачання фінансових установ на надання позик	3155	(0)	(0)
Інші витрачання	3190	(106)	(282)
Чистий рух коштів від операційної діяльності	3195	11328	33212
II. Рух коштів у результаті інвестиційної діяльності			
Надходження від реалізації: фінансових інвестицій	3200	0	0
необоротних активів	3205	0	0
Надходження від отриманих: відсотків	3215	0	0
дивідендів	3220	0	0
Надходження від деривативів	3225	0	0
Надходження від погашення позик	3230	0	0

Надходження від вибуття дочірнього підприємства та іншої господарської одиниці	3235	0	0
Інші надходження	3250	0	0
Витрачання на придбання: фінансових інвестицій	3255	(0)	(0)
необоротних активів	3260	(1)	(31)
Виплати за деривативами	3270	(0)	(0)
Витрачання на надання позик	3275	(0)	(0)
Витрачання на придбання дочірнього підприємства та іншої господарської одиниці	3280	(0)	(0)
Інші платежі	3290	(0)	(32649)
Чистий рух коштів від інвестиційної діяльності	3295	-1	-32680
III. Рух коштів у результаті фінансової діяльності			
Надходження від: Власного капіталу	3300	0	0
Отримання позик	3305	0	0
Надходження від продажу частки в дочірньому підприємстві	3310	0	0
Інші надходження	3340	0	105
Витрачання на: Викуп власних акцій	3345	(0)	(0)
Погашення позик	3350	0	0
Сплату дивідендів	3355	(9354)	(5098)
Витрачання на сплату відсотків	3360	(0)	(0)
Витрачання на сплату заборгованості з фінансової оренди	3365	(0)	(0)
Витрачання на придбання частки в дочірньому підприємстві	3370	(0)	(0)
Витрачання на виплати неконтрольованим часткам у дочірніх підприємствах	3375	(0)	(0)
Інші платежі	3390	(0)	(0)
Чистий рух коштів від фінансової діяльності	3395	-9354	-4993
Чистий рух грошових коштів за звітний період	3400	1973	-4461
Залишок коштів на початок року	3405	1477	5938
Вплив зміни валютних курсів на залишок коштів	3410	0	0
Залишок коштів на кінець року	3415	3450	1477

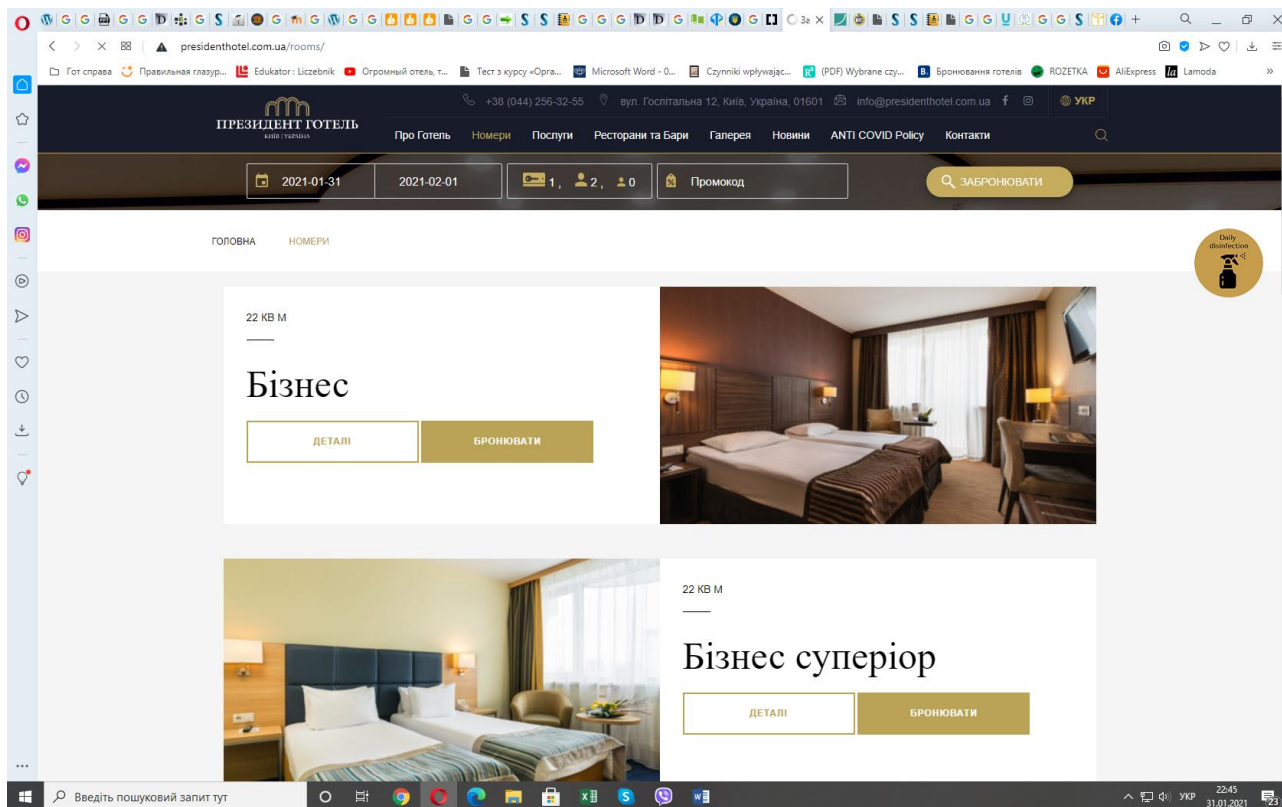
Примітки д/н

Керівник Онокало В.В.

Головний
бухгалтер Беляєва О.М.

Анкета опитування мешканців Готелю «Президент Готель»

Яку оцінку ви дали б наступним службам? (поставте, будь ласка хрестик у відповідній клітці)	відмінно	добре	середнє	погано	Пропозиції і зауваження
1. Служба прийому					Прізвище _____
2. Чистота в номері					
3. Обслуговування на поверсі					Кімната № _____
4. Обслуговування в номері					Дата _____ заповнення
5. Якість їжі					ДЯКУЄМО!



Офіційний сайт готелю «Президент Готель»