МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ

Факультет *готельно-ресторанного татуристичного бізнесу імені проф. В.Ф. Доценка*
Кафедра *готельно-ресторанної справи*

«До захисту в ЕК»	**«До захисту допущено»**
Декан факультету	Завідувач кафедри
Віта ЦИРУЛЬНІКОВА	*Лариса ШАРАН*
(підпис) (ім'я і прізвище)	(підпис) (ім'я і прізвище)
«11» лютого 2025 р.	«11» лютого 2025 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
НА ЗДОБУТТЯ ОСВІТНЬОГО СТУПЕНЯ БАКАЛАВРА

зі спеціальності *241 Готельно-ресторанна справа*
(код та назва спеціальності)

освітньо-професійної програми *«Готельно-ресторанна справа»*

на тему: «*Вдосконалення програм лояльності готельного підприємства для підвищення конкурентоспроможності*»

Виконав: здобувач *5* курсу, групи *ЗГС-5-2*
Гарбар Яна Іванівна
(прізвище, ім'я, по батькові повністю) (підпис)

Керівник *Бондар Наталія Петрівна*
(ім'я і прізвище) (підпис)

Рецензент *Ірина Мельник*
(ім'я і прізвище) (підпис)

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

Здобувач _____
(підпис)

Київ – 2025 р.

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ

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

Кафедра *готельно-ресторанної справи*

Освітній ступінь *бакалавр*

Спеціальність *241 Готельно-ресторанна справа*

(шифр і назва)

Освітньо-професійна програма *«Готельно-ресторанна справа»*

(назва)

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри *ГРС*

Лариса ШАРАН

“*04*” *грудня* 2024 року

З А В Д А Н Н Я

НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧА

Гарбар Яни Іванівни

(прізвище, ім’я, по батькові)

1. Тема роботи *«Вдосконалення програм лояльності готельного підприємства для підвищення конкурентоспроможності»*

керівник роботи *Бондар Наталія Петрівна, к.т.н., доцент*

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

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

2. Термін подання здобувачем роботи *27 січня 2025 року*

3. Вихідні дані до роботи вдосконалення програм лояльності готельного підприємства для підвищення конкурентоспроможності в готелі «Київ 365», м. Київ

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

Вступ; Розділ 1 Готельний бізнес в Святошинському районі м. Києва: стан, виклики, перспективи; Розділ 2 Характеристика готелю «Київ 365»; Розділ 3 Вдосконалення програм лояльності готелю «Київ 365» для підвищення конкурентоспроможності; Висновки та пропозиції; Список використаної літератури та інтернет-ресурсів

5. Перелік графічного матеріалу

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
Розділ 1	*Бондар Н.П., доцент*	*4.12.24 р.*	*16.12.24 р.*
Розділ 2	*Бондар Н.П., доцент*	*17.12.24 р.*	*02.01.25 р.*
Розділ 3	*Бондар Н.П., доцент*	*03.01.25 р.*	*21.01.25 р.*

7. Дата видачі завдання *4 грудня 2024 року*

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	**ВСТУП РОЗДІЛ 1. ГОТЕЛЬНИЙ БІЗНЕС В СВЯТОШИНСЬКОМУ РАЙОНІ М. КИЄВА: СТАН, ВИКЛИКИ, ПЕРСПЕКТИВИ**	4.12-16.12.2024 р.	*Виконано*
2	**РОЗДІЛ 2. ХАРАКТЕРИСТИКА ГОТЕЛЮ «КИЇВ 365»**	17.12.2024-02.01.2025 р.	*Виконано*
3	**РОЗДІЛ 3. ВДОСКОНАЛЕННЯ ПРОГРАМ ЛОЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЮ «КИЇВ 365» ДЛЯ ПІДВИЩЕННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ**	03.01-21.01.2025 р.	*Виконано*
4	**ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ. СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ІНТЕРНЕТ-РЕСУРСІВ.**	22.01-25.02.2025 р.	*Виконано*
5	**Подання кваліфікаційної роботи на кафедру**	27.02.2025 р.	*Виконано*

Здобувач _____ Яна ГАРБАР
(підпис)

Керівник роботи _____ Наталія БОНДАР
(підпис)

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ

ІНФОРМАЦІЙНА КАРТКА

НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ

Здобувача: Гарбар Яни Іванівни

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

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

Тема роботи: ***«Вдосконалення програм лояльності готельного підприємства для підвищення конкурентоспроможності»***

Керівник роботи: Бондар Наталія Петрівна, к.т.н., доцент

Дата захисту "……" лютого 2025 р.

Робота захищена з оцінкою _____

АНОТАЦІЯ

Кваліфікаційна робота присвячена дослідженню особливостей формування та вдосконалення програм лояльності в готельному бізнесі. У роботі проведено комплексний аналіз сучасного стану готельного господарства Святошинського району м. Києва, досліджено типологію та спеціалізацію готельних закладів, проаналізовано динаміку розвитку галузі протягом 2020-2024 років та виявлено ключові проблеми й виклики, що постають перед готельними підприємствами району.

Здійснено детальне дослідження діяльності готелю «Київ 365», що включає аналіз юридичних аспектів функціонування, організаційної структури, особливостей роботи персоналу та спектру послуг. Особливу увагу приділено оцінці ефективності існуючої програми лояльності підприємства та її впливу на конкурентоспроможність готелю.

На основі проведеного дослідження розроблено комплекс пропозицій щодо модернізації програми лояльності, запропоновано шляхи впровадження цифрових технологій та обґрунтовано їх вплив на підвищення конкурентоспроможності

готелю. Практична значущість роботи полягає у розробці конкретних рекомендацій щодо вдосконалення програми лояльності готелю «Київ 365» з урахуванням сучасних тенденцій розвитку готельного бізнесу та потреб клієнтів.

Ключові слова: готельне господарство, програма лояльності, конкурентоспроможність, цифрові технології, якість послуг, готельний бізнес, клієнтоорієнтованість.

ABSTRACT

The qualification work is devoted to the study of the features of the formation and improvement of loyalty programs in the hotel business. The work conducted a comprehensive analysis of the current state of the hotel industry in the Svyatoshynskyi district of Kyiv, studied the typology and specialization of hotel establishments, analyzed the dynamics of the industry's development during 2020-2024, and identified key problems and challenges facing hotel enterprises in the district.

A detailed study of the activities of the «Kyiv 365» hotel was carried out, which includes an analysis of the legal aspects of its functioning, organizational structure, features of the staff's work, and the range of services. Particular attention was paid to assessing the effectiveness of the company's existing loyalty program and its impact on the hotel's competitiveness.

Based on the research, a set of proposals for modernizing the loyalty program was developed, ways of introducing digital technologies were proposed, and their impact on increasing the hotel's competitiveness was substantiated. The practical significance of the work lies in the development of specific recommendations for improving the loyalty program of the hotel «Kyiv 365» taking into account modern trends in the development of the hotel business and customer needs.

Keywords: hotel industry, loyalty program, competitiveness, digital technologies, quality of services, hotel business, customer orientation.

ЗМІСТ

ВСТУП ……...7

РОЗДІЛ 1. ГОТЕЛЬНИЙ БІЗНЕС В СВЯТОШИНСЬКОМУ РАЙОНІ М. КИЄВА: СТАН, ВИКЛИКИ, ПЕРСПЕКТИВИ……....9

1.1 Типи та спеціалізація закладів готельного господарства ……...9

1.2 Динаміка розвитку готельного бізнесу протягом 2020-2024 років ……13

1.3 Аналіз проблем і викликів для готельного господарства в Святошинському районі м. Києва ……..16

РОЗДІЛ 2. ХАРАКТЕРИСТИКА ГОТЕЛЮ «КИЇВ 365»……..18

2.1 Загальна відомості……18

2.1.1 Юридична інформація ……18

2.1.2 Структура підприємства та персонал……..20

2.1.3 Характеристика послуг ……21

2.2 Аналіз програм лояльності готелю «Київ 365» ……24

РОЗДІЛ 3. ВДОСКОНАЛЕННЯ ПРОГРАМ ЛОЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЮ «КИЇВ 365» ДЛЯ ПІДВИЩЕННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ……26

3.1 Розробка пропозицій щодо модернізації програми лояльності готелю «Київ 365»…….26

3.2 Впровадження цифрових технологій у програму лояльності готелю «Київ 365» …….28

3.3 Прогнозування впливу вдосконаленої програми лояльності на конкурентоспроможність підприємства……..31

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ ……33

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ІНТЕРНЕТ-РЕСУРСІВ …….35

ВСТУП

В умовах зростаючої конкуренції на ринку готельних послуг та підвищення вимог споживачів до якості обслуговування, особливої актуальності набуває питання формування та вдосконалення програм лояльності готельних підприємств. Ефективна програма лояльності стає ключовим інструментом утримання існуючих клієнтів та залучення нових, що безпосередньо впливає на конкурентоспроможність готельного підприємства.

Особливої актуальності дана проблематика набуває в контексті розвитку готельного бізнесу Святошинського району м. Києва, де спостерігається висока концентрація готельних закладів різного рівня та спеціалізації. В умовах постпандемічного відновлення та динамічних змін ринкового середовища, впровадження інноваційних підходів до формування програм лояльності стає критично важливим фактором успішного функціонування готельних підприємств.

Метою кваліфікаційної роботи є впровадження програм лояльності готельного підприємства для підвищення конкурентоспроможності.

Для досягнення поставленої мети визначено наступні завдання:

- дослідити сучасний стан та тенденції розвитку готельного бізнесу в Святошинському районі м. Києва;
- проаналізувати типологію та спеціалізацію закладів готельного господарства району;
- визначити основні проблеми та виклики, що постають перед готельними підприємствами;
- провести комплексний аналіз діяльності готелю «Київ 365»;
- оцінити ефективність існуючої програми лояльності готелю;
- розробити пропозиції щодо модернізації програми лояльності;
- обґрунтувати доцільність впровадження цифрових технологій у програму лояльності;
- спрогнозувати вплив запропонованих змін на конкурентоспроможність підприємства.

Об'єкт дослідження – готель «Київ 365», що знаходиться за адресою м. Київ, вул. Мала Кільцева, 1.

Предмет дослідження – вдосконалення програми лояльності готелю «Київ 365».

Інформаційною базою дослідження слугували законодавчі та нормативно-правові акти України, статистичні дані, наукові праці вітчизняних та зарубіжних вчених, матеріали періодичних видань, інтернет-ресурси та внутрішня документація готелю «Київ 365».

Практичне значення отриманих результатів полягає в можливості використання розроблених рекомендацій для вдосконалення програми лояльності готелю «Київ 365», що сприятиме підвищенню його конкурентоспроможності на ринку готельних послуг Святошинського району м. Києва.

РОЗДІЛ 1.
ГОТЕЛЬНИЙ БІЗНЕС В СВЯТОШИНСЬКОМУ РАЙОНІ М. КИЄВА: СТАН, ВИКЛИКИ, ПЕРСПЕКТИВИ

1.1 Типи та спеціалізація закладів готельного господарства

Готельна індустрія Києва функціонує в складному та динамічному середовищі, де взаємодіють різноманітні фактори впливу. Політична складова характеризується значним державним регулюванням та залежністю від безпекової ситуації в країні. Економічні фактори демонструють чутливість галузі до макроекономічних показників, особливо до інфляції та платоспроможності населення. У соціальному аспекті спостерігається трансформація споживчих уподобань та зростання ролі туристичної привабливості міста. Технологічний вектор розвитку свідчить про активну діджиталізацію галузі та впровадження інноваційних рішень в обслуговуванні [1].

Для успішного розвитку готельним підприємствам Києва необхідно адаптуватися до цих факторів, особливо зосередившись на впровадженні сучасних технологій та підвищенні якості послуг відповідно до мінливих потреб споживачів, одночасно враховуючи економічні реалії та регуляторні вимоги.

Для більш глибокого розуміння зовнішніх факторів впливу на розвиток готельного бізнесу доцільно провести PEST-аналіз готельного сектору м. Києва в цілому, що дозволить оцінити макросередовище функціонування готельних підприємств та визначити ключові тенденції розвитку галузі.

Таблиця 1.1 – PEST-аналіз факторів, що впливають на готельні підприємства м. Києва

Політичні фактори	**Економічні фактори**
• Державне регулювання готельної галузі • Законодавство щодо класифікації готелів • Візова політика та міжнародний туризм • Податкова політика щодо готельного бізнесу • Безпекова ситуація в країні • Місцеві регуляторні норми	• Рівень інфляції та валютні коливання • Платоспроможність населення • Інвестиційний клімат • Вартість комунальних послуг • Розвиток ділового туризму • Сезонність попиту
Соціальні фактори	**Технологічні фактори**
• Зміна споживчих переваг • Культура подорожей • Демографічні зміни	• Діджиталізація готельних послуг • Розвиток онлайн-бронювання • Автоматизація обслуговування

Продовження таблиці 1.1

• Рівень урбанізації • Туристична привабливість міста • Кадровий потенціал галузі	• Впровадження енергозберігаючих технологій • Розвиток мобільних додатків Системи безпеки та контролю доступу

Джерело: складено автором

Святошинський район міста Києва представляє собою унікальний адміністративний простір з диверсифікованою структурою готельного господарства, що відображає сучасні тенденції туристичної індустрії та специфіку локальної міської економіки. Географічне розташування району, його транспортна доступність та близькість до важливих інфраструктурних об'єктів створюють сприятливі умови для розвитку різноманітних типів готельних закладів [2].

Таблиця 1.2 – SWOT-аналіз готелів в Святошинському районі

Сильні сторони	**Слабкі сторони**
• Вигідне географічне розташування (близькість до аеропорту) • Різноманітність типів готельних закладів • Розвинена транспортна інфраструктура • Наявність природних зон відпочинку (лісопаркові зони) • Присутність бізнес-центрів та офісних комплексів	• Нерівномірний розвиток готельної інфраструктури в різних частинах району • Застаріла матеріально-технічна база деяких готелів • Недостатній рівень діджиталізації послуг • Обмежена кількість паркувальних місць • Сезонні коливання послуг
Можливості	**Загрози**
• Впровадження інноваційних технологій обслуговування • Розвиток екологічного туризму • Залучення міжнародних готельних операторів • Розширення спектру додаткових послуг • Створення нових бізнес-просторів	• Висока конкуренція з боку інших районів міста • Економічна нестабільність • Зміна споживчих переваг • Зростання комунальних витрат • Дефіцит кваліфікованого персоналу

Джерело: складено автором

На основі проведеного SWOT-аналізу готельного сектору Святошинського району можна зробити наступні висновки. Район має значний потенціал для розвитку готельного бізнесу завдяки вигідному географічному розташуванню, розвиненій транспортній інфраструктурі та наявності природних зон відпочинку. Різноманітність типів готельних закладів дозволяє задовольняти потреби різних категорій споживачів - від бізнес-туристів до екологічно свідомих мандрівників.

Однак, для посилення конкурентних позицій та нівелювання виявлених слабких сторін, готельним підприємствам району необхідно зосередити увагу на

модернізації матеріально-технічної бази, впровадженні сучасних технологій обслуговування та розширенні спектру додаткових послуг. Особливу увагу слід приділити питанням діджиталізації та підвищення кваліфікації персоналу.

Класифікація готельних закладів у Святошинському районі охоплює декілька основних категорій, кожна з яких має свої характерні особливості та цільову аудиторію.

Таблиця 1.3 - Забезпеченість готелями Святошинського району м. Києва

Діючі засоби розміщення	Адреса	Тип	Категорія	Номерний фонд та цінова політика	Інфраструктура та послуги
Готель «Київ 365» [3]	вул. Мала Кільцева, 1	туристичний	4*	20 номерів: стандарт 1250 - 1600 грн., люкс 1300 – 1800 грн., економ – 1450 грн., тримісний – 1950 грн., чотиримісний – 2200 грн.	Інфраструктура ресторан, 3 конференц зали на 70, 50 та 20 осіб, парковка, салон краси Послуги проживання, харчування, організація бізнес-ланчів, кави-брейк, банкетів, урочистостей, послуги перекладача, прання, прасування, масаж
Спа-готель «Софіївський посад» [4]	вул. Київська, 81/2	спа-готель	4*	69 номерів: стандарт 1600 – 1800 грн., трьохмісний – 2490 грн., чьотирьохмісний – 3180 грн., напівлюкс – 2050 – 2350 грн., люкс – 2900 – 3250 грн., для молодят – 3400 грн., королівський – 5200 грн.	Інфраструктура ресторан на 50 місць, 4 банкетні зали для 45 – 215 осіб, 5 конференц-залів для 35 – 280 чоловік, літні майданчики для банкетів, спа-комплекс (5 саун з басейном та джакузі), паркінг Послуги проживання, харчування, спа-процедури, масаж, організація свят, трансфер, екскурсії Києвом, пральня
Дизайн-готель «Road» [5]	вул. Кільцева дорога, 70	туристичний	3*	19 номерів: напівлюкс – 1550 грн., люкс – 3000 грн.	Інфраструктура паркінг, ресторан Послуги проживання, харчування
Готель «Затишний замок» [6]	вул. велика окружна, 54	туристичний	3*	18 номерів: стандарт 780 грн., покращений 880 грн., напівлюкс 1050 грн.	Інфраструктура ресторан «Затишний замок», сауна «Парілочка», автомийка, стоянка, конференц-зала Послуги проживання, харчування, послуга «wake up», харчування в номерах,

Продовження таблиці 1.3

Готель «Siesta» [7]	вул. Кільцева дорога, 70	туристичний	3*	30 номерів: люкс – 2100 грн., двомісний – 1800 грн., економ – 1200 грн.	Інфраструктура дві конференц-зали на 60 та 20 осіб, кімната перемовин на 10-12 чоловік, фінська сауна на 10 чоловік, басейн, ресторан, паркінг Послуги проживання, харчування, цілодобова стійка реєстрації, базкоштовний Wi-Fi, пральня, камера для зберігання
West Park Hotel [8]	вул. Пушкіна, 24 ж	туристичний	3*	45 номерів: комфорт – 1340 – 1980 грн., стандарт – 1240 – 1730 грн., делюкс – 1640 – 3030 грн.,	Інфраструктура паркінг, ресторан Послуги проживання, харчування, щоденне прибирання номерів, цілодобова реєстрація
Готель «Восход» [9]	вул. Пушкіна, 14 а	туристичний	3*	60 номерів: економ – 550 – 670 грн., стандарт – 650 – 800 грн., покращений – 700 – 950 грн., люкс – 780 – 1100 грн., віп – 850 – 1300 грн.	Інфраструктура ресторан на 40 місць, сауна і більярд, паркінг Послуги проживання, харчування, зберігання багажу, трансфер, інтернет

Джерело: складено автором

На основі таблиці можна зробити наступний аналіз готелів. У вибірці представлено сім готелів різного рівня, що розташовані Святошинському районі м. Києва. Два з них мають категорію 4* - це готелі «Київ 365» та «Софіївський посад», решта п'ять готелів мають категорію 3*.

Щодо цінової політики, найдорожчі номери пропонує спа-готель «Софіївський посад», де вартість королівського номера складає 5200 грн за добу. Найдоступніші ціни має готель «Восход», де економ-номери коштують від 550 до 670 грн. В середньому вартість стандартних номерів у представлених готелях коливається в межах 1200-1800 грн.

За розміром найбільшим є «Софіївський посад» з 69 номерами, далі йде готель «Восход» з 60 номерами. Найменшу кількість номерів мають готель «Затишний замок» - 18 номерів та дизайн-готель «Road» - 19 номерів.

Щодо інфраструктури, всі готелі мають власні ресторани та паркінг. Найбільш розвинену інфраструктуру має «Софіївський посад», який пропонує спа-комплекс з п'ятьма саунами, басейном та джакузі, чотири банкетні зали та п'ять конференц-залів. Більшість готелів також пропонують додаткові послуги: конференц-зали, сауни, послуги прання, трансфер.

За рівнем сервісу та набором послуг виділяється «Софіївський посад», який окрім стандартних послуг пропонує спа-процедури, масаж, організацію свят та екскурсії містом. Більшість готелів надають базовий набір послуг: проживання, харчування, прибирання номерів та цілодобову реєстрацію.

Розвиток готельного господарства Святошинського району відбувається в контексті загальноміських та глобальних тенденцій туристичної індустрії. Важливими трендами є діджиталізація послуг, впровадження систем штучного інтелекту для бронювання та обслуговування, створення персоналізованого досвіду для кожного гостя. Готельні заклади району активно впроваджують мобільні додатки, системи автоматизованої реєстрації, використовують технології розумного будинку в номерах.

Підсумовуючи, можна стверджувати, що готельне господарство Святошинського району є складною, багатофункціональною системою, яка динамічно розвивається та адаптується до сучасних викликів туристичної галузі. Диверсифікація типів закладів, поява спеціалізованих форматів, впровадження інноваційних технологій забезпечують високу якість обслуговування та задовольняють потреби різноманітних груп клієнтів.

1.2 Динаміка розвитку готельного бізнесу протягом 2020-2024 років

Україна продовжує активно відновлювати туристичну галузь, попри виклики, спричинені війною, пандемією COVID-19, анексією АР Крим та окупацією частини територій країни. Так, з 2013 року загальна кількість колективних засобів розміщення в Україні скорочується в середньому на 175 об'єктів на рік. Найбільші темпи скорочення демонстрували: оздоровчі заклади, санаторії профілакторії, пансіонати з лікуванням, бальнео- та грязелікарні, туристичні бази, табори, кемпінги, бази та пансіонати відпочинку [10].

Однак кількість готелів (+9,1%), мотелів (+10,7%), хостелів (+28,7%) в динаміці, навпаки, зростає навіть попри негативний вплив, спричинений бойовими діями — з початку війни в Україні зруйновані або пошкоджені 12 готелів [10].

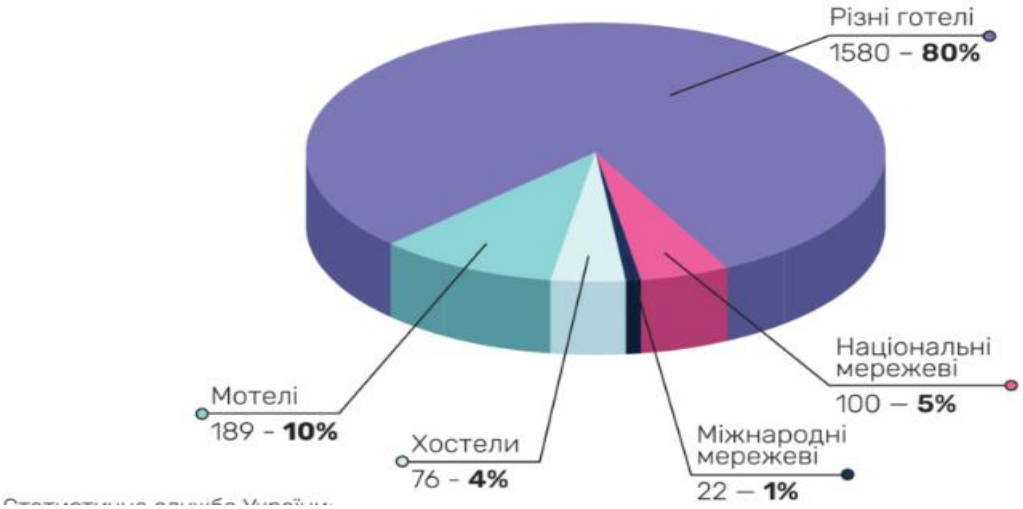


Рис.1.1 – Розподіл діючих готелів в Україні

Джерело: [10]

Український ринок гостинності демонструє стійкість навіть у найважчі часи. Туристична галузь країни відновлюється за рахунок внутрішнього туризму, тимчасово переміщених осіб та релокантів. Так, згідно із даними Державного агентства розвитку туризму (ДАРТ) за результатами 2023 року 13 регіонів України (Вінницька, Волинська, Житомирська, Закарпатська, Івано-Франківська, Київська, Кировоградська, Львівська, Полтавська, Рівненська, Тернопільська, Хмельницька, Чернівецька області) перевищили обсяг податкових надходжень від туризму довоєнного 2021 року [10].

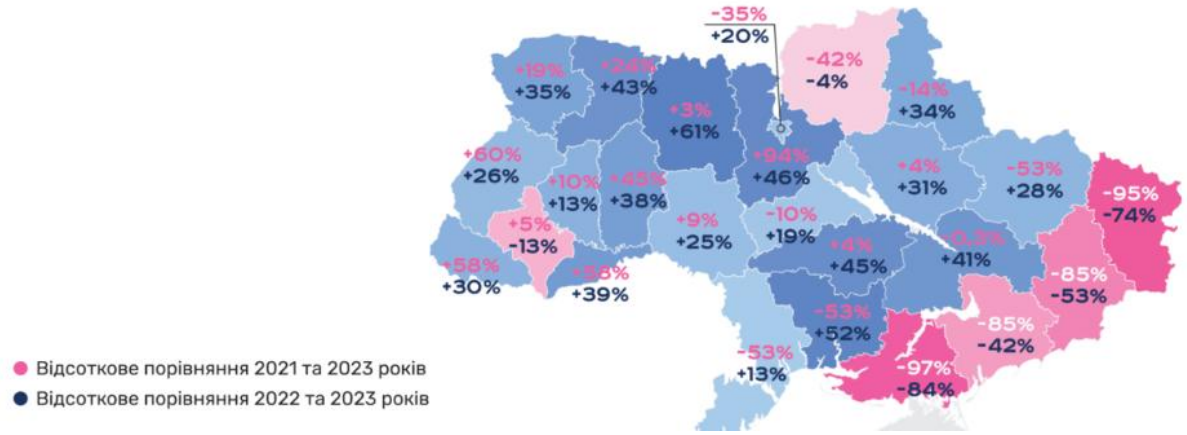


Рис.1.2 – Динаміка податкових надходжень від туристичної галузі в 2021 – 2023 рр. за регіонами України, %

Джерело: [10]

Згідно з даними Державного агентства розвитку туризму (ДАРТ), туристична галузь України продовжує відновлюватися, зокрема завдяки зростанню внутрішнього туризму та поступовому поверненню іноземних відвідувачів, включаючи урядові делегації, міжнародні компанії та волонтерські організації. У першому кварталі 2024 року спостерігається зростання кількості платників податків на 19% за рік, а сума надходжень до держбюджету продовжує зростати.

У середині 2024 року завантаженість номерного фонду в Україні стабілізувалася в діапазоні 34-38%, а в окремих популярних регіонах перевищує 60-70% (Львівська, Івано-Франківська, Закарпатська області), що співставно із показниками провідних центрів туризму світу [10].

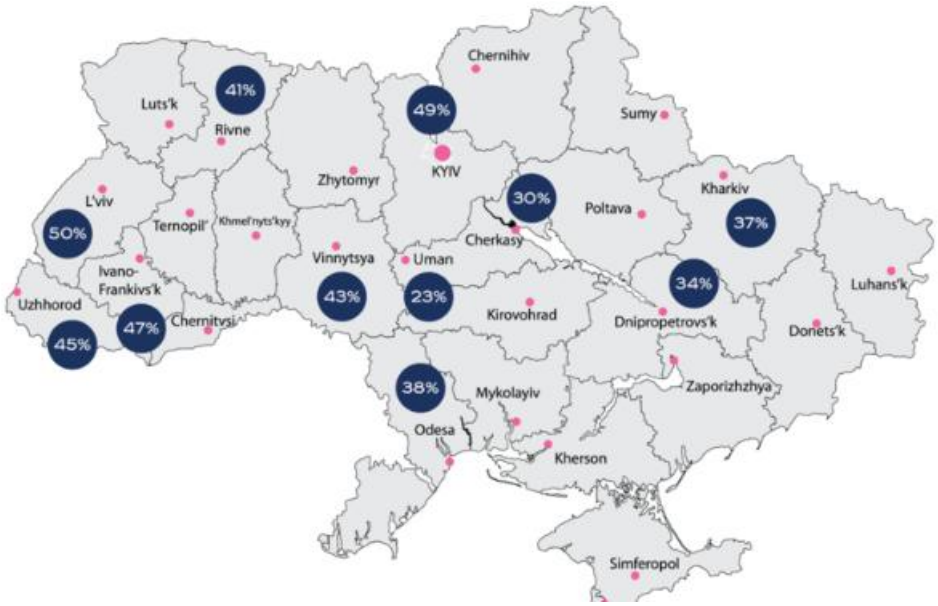


Рис.1.3 – Заповнюваність готелів в деяких регіонах України

Джерело: [10]

Україна також робить значні кроки на міжнародній арені для популяризації країни як визначної туристичної дестинації. Вперше в історії наша країна очолила Європейську комісію ООН з туризму, що створює нові можливості для обміну досвідом, підвищення рівня сервісів, залучення інвестицій та створення спільних проектів з відновлення пошкодженої війною туристичної інфраструктури.

Так, попри всі виклики, туристична галузь України демонструє дивовижну стійкість і перспективи для подальшого розвитку

1.3 Аналіз проблем і викликів для готельного господарства в Святошинському районі м. Києва

Святошинський район, розташований у західній частині Києва, є одним із найбільших районів столиці з населенням понад 340 тисяч осіб. Особливості його розташування, зокрема близькість до важливих транспортних артерій міста та міжнародного аеропорту «Київ», створюють унікальні можливості та виклики для розвитку готельного господарства. Район характеризується поєднанням житлової, промислової та рекреаційної зон, що впливає на специфіку роботи готельних підприємств.

Структура готельного фонду Святошинського району є досить різноманітною та включає заклади різних категорій. На території району функціонує близько 25 закладів.

Загальний номерний фонд району складає приблизно 1200 номерів різних категорій. Середня завантаженість готелів протягом року коливається від 45% у низький сезон до 75% у високий сезон.

Таблиця 1.4 – Проблеми і виклики готельного господарства Святошинського району

Проблеми і виклики	Характеристика
Інфраструктурні виклики	Матеріально-технічна база: • Багато готелів району потребують капітального ремонту або реконструкції • Системи опалення та кондиціонування в більшості готелів морально застарілі • Не багато готелів мають сучасні системи протипожежної безпеки • Недостатня енергоефективність будівель призводить до надмірних експлуатаційних витрат Транспортна доступність: • Нерівномірне транспортне сполучення в різних частинах району • Обмежена кількість паркувальних місць (в середньому 1 місце на 4 номери) • Відсутність зручних під'їзних шляхів до деяких готелів • Недостатня інтеграція з системою громадського транспорту
Якість послуг	Персонал та управління: • Висока плинність кадрів • Недостатній рівень володіння іноземними мовами серед персоналу • Відсутність системної програми підвищення кваліфікації • Обмежене використання сучасних технологій управління

Продовження таблиці 1.4

	Сервіс та додаткові послуги: • Обмежений спектр додаткових послуг у готелях середньої та економ категорій • Відсутність уніфікованих стандартів обслуговування • Недостатня гнучкість у формуванні пакетів послуг Низький рівень діджиталізації сервісних процесів
Економічні аспекти	Фінансові показники: • Висока собівартість послуг через зростання комунальних тарифів • Низька рентабельність у період міжсезоння • Складність залучення інвестицій для модернізації • Високі операційні витрати на утримання персоналу та інфраструктури Конкурентне середовище: • Зростаюча конкуренція з боку онлайн-платформ оренди житла • Демпінг цін з боку несертифікованих закладів розміщення • Нерівномірний розподіл туристичних потоків протягом року Відсутність єдиної маркетингової стратегії району

Джерело: складено автором

Потенціал розвитку готельного господарства Святошинського району базується на кількох ключових факторах, табл.1.5.

Таблиця 1.5 – Перспективи розвитку готельного господарства Святошинського району

Переваги	Характеристика
Географічні	□ Близькість до аеропорту □ Наявність великих транспортних розв'язок □ Значні рекреаційні зони □ Перспективи розвитку ділової інфраструктури
Економічні	□ Зростання ділової активності в районі □ Потенціал для розвитку конференц-туризму □ Можливості для створення нових форматів розміщення □ Перспективи залучення міжнародних готельних операторів

Джерело: складено автором

Готельне господарство Святошинського району має значний потенціал для розвитку, проте потребує системного підходу до вирішення наявних проблем.

РОЗДІЛ 2.
ХАРАКТЕРИСТИКА ГОТЕЛЮ «КИЇВ 365»

2.1 Загальна відомості

2.1.1 Юридична інформація

Готельний комплекс «Київ 365» розташований в м. Києві, по вул. Мала Кільцева, 1, за 15 хвилин їзди від Міжнародного аеропорту «Київ», рис.2.1.

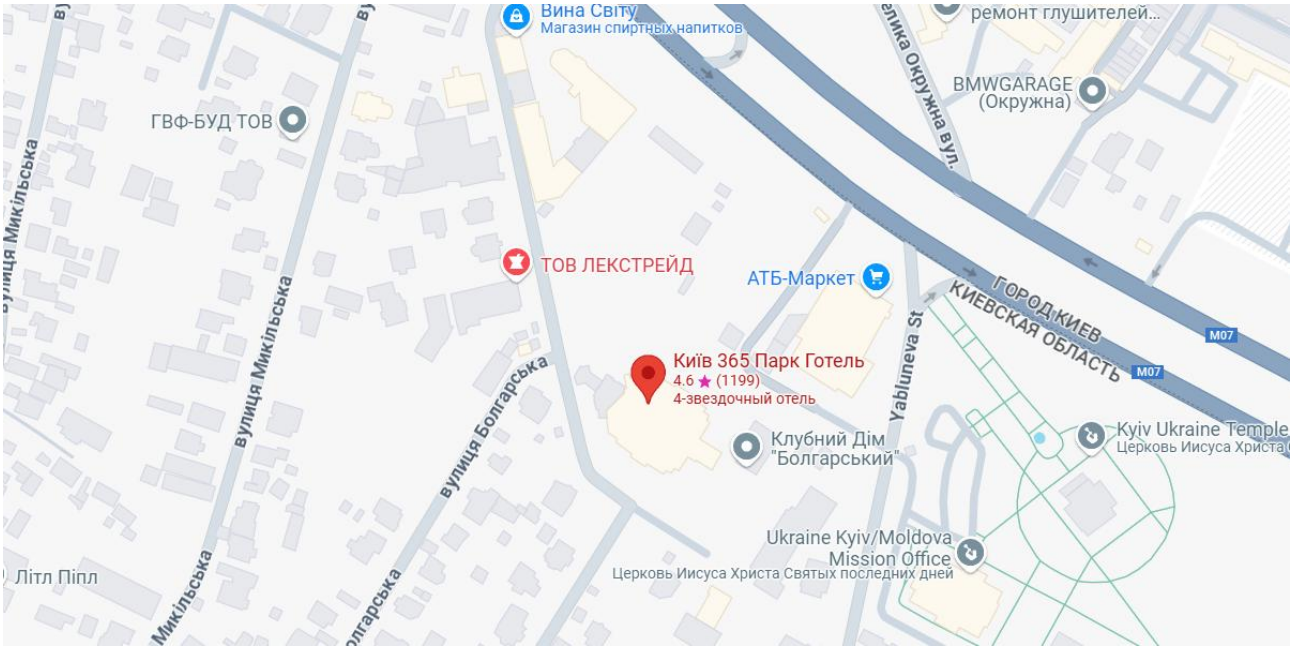


Рис.2.1 – Місце розташування готелю «Київ 365»

До послуг гостей безкоштовний Wi-Fi і безплатна автостоянка. У готелі організовують платний трансфер з/до міжнародного аеропорту Бориспіль. До центру Києва 20 хвилин їзди [3].

Номери оснащені кондиціонером, холодильником, сейфом і телевізором із плоским екраном і супутниковими каналами. Також до послуг гостей міні-бар і все необхідне для приготування чаю та кави.

Гості можуть снідати за системою «шведський стіл» або повечеряти в ресторані готелю, де подають страви української та європейської кухні. На території закладу працює бар, де гості можуть відпочити за улюбленим напоєм або коктейлем. Гості також можуть скористатися конференц-залом за домовленістю [3].

Стійка реєстрації готелю «Київ 365» працює цілодобово. Гості можуть організувати екскурсії та масажні процедури.

Таблиця 2.1 – Характеристика готелю «Київ 365»

Найменування	Характеристика
Юридична назва	ТОВ «Готель «Київ 365»»
Назва готельного підприємства	«Київ 365»
Місце розташування	08131, м. Київ, вул. Мала Кільцева,1
Юридична адреса	08131, м. Київ, вул. Мала Кільцева,1
Тип засобу розміщення	Готель
ЄДРПОУ	42031099
Категорія	4*
Форма власності	Приватна власність
Організаційно-правова форма діяльності	Лінійно-функціональна
Місткість, номерів	20
Контингент споживачів	туристи, відпочиваючі, бізнес туристи
Режим роботи	цілорічний, цілодобовий

Джерело: [11]

Готель виконаний у стилі «іспанського дворика» з гарним ландшафтним дизайном та вічнозеленими рослинами, складається з 20 номерів рівня 4 зірки, ресторану, кафе, бару, конференц-залів, салону краси.

Рис.2.2 – Фасад готелю «Київ 365»

Влітку, гостям комплексу надається приємний бонус – відпочинок на лаунж зоні. У вільному доступі – відкриті дорослий та дитячий басейни, шезлонги та літня тераса.

2.1.2 Структура підприємства та персонал

Враховуючи лінійно-функціональну організаційну структуру готелю «Київ 365», система управління та персонал підприємства організовані наступним чином.

Адміністративне управління готелем здійснює директор, якому безпосередньо підпорядковуються керівники всіх служб. До складу адміністративного відділу входять генеральний директор, його заступник, головний бухгалтер, бухгалтер та HR-менеджер. Цей відділ забезпечує загальне керівництво, фінансовий контроль та кадрову політику підприємства.

Служба прийому та розміщення складається з керівника служби та чотирьох адміністраторів рецепції, які забезпечують цілодобову роботу готелю. Також до цієї служби входять портьє та швейцар. Основними завданнями служби є реєстрація гостей, розподіл номерів, надання інформації та вирішення питань гостей протягом їх перебування.

Служба управління номерним фондом на чолі з керівником включає шість покоївок, двох працівників пральні та двох осіб технічного персоналу. Ця служба відповідає за підтримання чистоти в номерах та загальних зонах готелю, забезпечення роботи пральні та технічне обслуговування будівлі.

Служба харчування є важливою складовою готелю, оскільки заклад пропонує різноманітні послуги харчування включаючи сніданки, ресторан та бар. До складу служби входять шеф-кухар, су-шеф, чотири кухарі, шість офіціантів, три бармени та два допоміжні працівники кухні. Персонал забезпечує роботу ресторану з українською та європейською кухнею, організацію сніданків за системою «шведський стіл» та обслуговування в барі.

Додаткові служби включають менеджера з організації конференц-заходів, який координує використання конференц-залів, трьох працівників салону краси, сезонного рятувальника для обслуговування басейнів та садівника, який підтримує ландшафтний дизайн території.

Загальна кількість персоналу готелю становить 43 особи. Графік роботи варіюється залежно від підрозділу: адміністративний персонал працює за стандартним графіком п'ять днів на тиждень, служба прийому та розміщення

забезпечує цілодобове обслуговування, інші служби працюють за змінним графіком відповідно до завантаженості готелю.

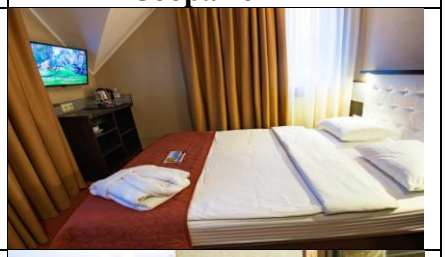
Для підтримання високого рівня обслуговування в готелі впроваджена система навчання та розвитку персоналу, яка включає початкове навчання нових співробітників, регулярні тренінги з підвищення кваліфікації та щотижневі збори персоналу для обговорення якості обслуговування. Також діє програма мотивації та заохочення персоналу.

Така організаційна структура дозволяє готелю ефективно функціонувати та забезпечувати високий рівень обслуговування, відповідний категорії чотири зірки, враховуючи всі особливості готельного комплексу, включаючи наявність ресторану, конференц-залів, басейнів та інших додаткових послуг.

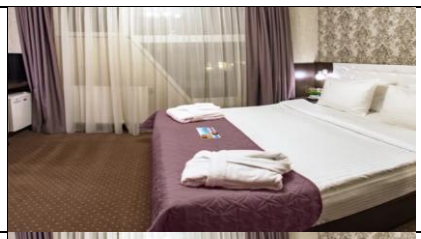
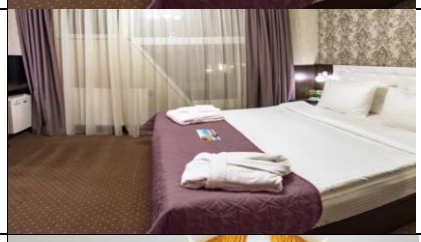
2.1.3 Характеристика послуг

До послуг гостей готелю «Київ 365» 20 номерів різних категорій. Їх характеристика представлена в табл.2.2.

Таблиця 2.2 – Характеристика номерів готелю «Київ 365»

Номери	Характеристика	Зображення
Одномісний стандарт	Номер має двоспальне ліжко. Площа номера 9м^{2,} санвузли – 3м^2. Вартість номеру – 1250 грн/доба.	
Одномісний люкс	Номер має двоспальне ліжко. Площа номера 9м^{2,} санвузли – 3м^2. Вартість номеру – 1300 грн/доба.	
Двомісний стандарт	Номер має двоспальне ліжко або два односпальні. Площа номера 14м^{2,} санвузли – 5м^2. Вартість номеру – 1600 грн/доба.	

Продовження таблиці 2.2

Двомісний економ	Номер має двоспальне ліжко або два односпальні. Площа номера 14м^2, санвузли – 5м^2. Вартість номеру – 1450 грн/доба.	
Двомісний люкс	Номер має двоспальне ліжко. Площа номера 20м^2, санвузли – 5м^2. Вартість номеру – 1800 грн/доба.	
Тримісний номер	Номер має двоспальне та односпальне ліжко. Площа номера 18м^2, санвузли – 5м^2. Вартість номеру – 1950 грн/доба.	
Чотиримісний номер	Номер має двоспальне та односпальне ліжко або три односпальні ліжка та диван. Площа номера 18м^2, санвузли – 5м^2. Вартість номеру – 2200 грн/доба.	

Джерело: [3]

Готель «КИЇВ 365» також пропонує комплекс послуг для проведення конференцій, семінарів, тренінгів, презентацій, ділових зустрічей, корпоративних та приватних заходів, рис.2.3.

Рис.2.3 – Конференц-зала готелю «Київ 365»

До послуг гостей: 3 конференц-зали на 70, 50 та 20 осіб, необхідне технічне обладнання, Wi-Fi, дротовий інтернет.

Залежно від формату заходу в конференц-залах можливі різні варіанти розміщення меблів: «Театр», «Круглий стіл», «Клас», «Літера П».

На першому поверсі готелю розташований ресторан. Його кухня, окрім смачних традиційних страв, готова задовольнити фантазії гостей з усього світу – соковиті бургери, справжня італійська піца, незабутні десерти, рис.2.4.

Рис.2.4 – Ресторан готелю «Київ 365»

З 8:00 до 10:00 ресторан запрошує гостей на сніданок за системою «шведський стіл». Смачні страви, приготовлені з любов'ю, нададуть енергії на весь день. Після 10 ранку, ресторан працює за меню «а ля карте».

Також готель пропонує наступні послуги [3]:

- Бізнес-ланч з 13:00 до 15:00 від 300 грн.
- Оренда конференц-залу.
- Організація кава-брейків 150 грн. з чоловіка.
- Організація банкетів, урочистостей, корпоративів, весільних церемоній.

- Послуги та супровід перекладача від 500 грн/день.
- Прання, прасування, хімчистка від 200 грн.
- Послуги салону краси (стрижка, фарбування волосся, манікюр, педикюр).
- Масаж від 250 грн/сеанс.

2.2 Аналіз програм лояльності готелю «Київ 365»

Проведений аналіз програм лояльності готелю «Київ 365» показав, що на даний момент в готелі використовуються дві основні програми для утримання постійних клієнтів.

Перша програма представлена системою накопичувальних знижок, яка передбачає надання гостям знижки у розмірі 5% після третього проживання, 7% після п'ятого проживання та 10% після десятого проживання. Проте дана система має ряд суттєвих недоліків. Зокрема, для отримання максимальної знижки гостю необхідно зупинитися в готелі десять разів, що є досить тривалим періодом. При цьому відсутні будь-які проміжні заохочення, які б мотивували гостя продовжувати користуватися послугами саме цього готелю. Також не встановлено термін дії накопичених відвідувань, що може призвести до втрати актуальності даних про клієнта. Крім того, програма не передбачає різних рівнів участі, які б надавали клієнтам відчуття особливого статусу та ексклюзивності.

Друга програма включає спеціальні пропозиції: знижку 10% на проживання в дні народження, комплімент від готелю при заїзді у вигляді фруктів або шампанського, можливість пізнього виїзду в неділю до 16:00. Недоліками цієї програми є обмежений перелік спеціальних пропозицій, відсутність сезонних акцій та спеціальних умов для різних категорій гостей. Також не передбачені додаткові привілеї для корпоративних клієнтів та туристичних груп.

Загальними недоліками існуючих програм лояльності є відсутність персоналізованого підходу до гостей, обмежені можливості для накопичення та використання бонусів, недостатнє використання цифрових технологій для взаємодії з клієнтами. Готель не має мобільного додатку або персонального кабінету на веб-сайті, де гості могли б відслідковувати свої бонуси та знижки. Відсутня система швидкого інформування про спеціальні пропозиції та акції.

Також не використовуються можливості крос-маркетингу з партнерськими організаціями, такими як ресторани, салони краси, транспортні компанії, що могло б розширити спектр привілеїв для постійних гостей. Не враховуються особливості різних сегментів клієнтів - бізнес-туристів, сімей з дітьми, молодят, що не дозволяє створювати для них специфічні пропозиції.

Програми лояльності не передбачають механізмів заохочення гостей залишати відгуки та рекомендувати готель своїм знайомим. Відсутня система збору та аналізу зворотного зв'язку від учасників програм лояльності, що не дозволяє оперативно вдосконалювати пропозиції відповідно до потреб гостей.

Всі ці недоліки вказують на необхідність удосконалення існуючих програм лояльності готелю для підвищення їх ефективності та збільшення кількості постійних клієнтів. Потрібно розробити більш гнучку та персоналізовану систему заохочень, впровадити сучасні технологічні рішення для управління програмами лояльності та покращити комунікацію з гостями.

РОЗДІЛ 3.
ВДОСКОНАЛЕННЯ ПРОГРАМ ЛОЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЮ «КИЇВ 365» ДЛЯ ПІДВИЩЕННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ

3.1 Розробка пропозицій щодо модернізації програми лояльності готелю «Київ 365»

Розробка пропозицій щодо модернізації програми лояльності готелю «Київ 365» є важливим кроком для підвищення конкурентоспроможності закладу та збільшення кількості постійних клієнтів. Пропоновані зміни враховують сучасні тенденції готельного бізнесу, цифрові технології та потреби різних категорій гостей.

В рамках модернізації пропонується створення багаторівневої програми лояльності, яка включатиме чотири рівні: Classic, Silver, Gold та Platinum. Рівень Classic надається при реєстрації в програмі та передбачає базову знижку 3%. Рівень Silver досягається після 5 ночей проживання за рік та включає знижку 5% і можливість раннього заїзду або пізнього виїзду. Gold-рівень доступний після 10 ночей за рік, надає знижку 10% та безкоштовний сніданок. Найвищий рівень Platinum досягається після 20 ночей за рік та забезпечує знижку 15% і VIP-обслуговування.

Таблиця 3.1 – Рівні програми лояльності та їх характеристика

Рівень	Умови досягнення	Основні привілеї
Classic	Реєстрація в програмі	- Базові знижки 3%
Silver	5 ночей за рік	- Знижка 5%
		- Ранній заїзд/пізній виїзд
Gold	10 ночей за рік	- Знижка 10%
		- Безкоштовний сніданок кожного дня
Platinum	20 ночей за рік	- Знижка 15%
		- VIP-обслуговування (персональний консьєрж-сервіс, преміальні умови проживання (гарантоване підняття категорії номера, комплімент від готелю при заїзді, безкоштовний міні-бар, тощо), безкоштовне відвідування СПА, доступ до VIP-лаунджу готелю)

Важливою складовою нової програми є бонусна система. За кожні 100 гривень, витрачені на проживання, гість отримує 10 бонусів, за послуги ресторану - 5 бонусів, за додаткові послуги - 3 бонуси. При використанні бонусів один бонус

дорівнює одній гривні. Бонуси можна використовувати для оплати проживання, послуг ресторану та додаткових послуг готелю.

Таблиця 3.2 – Система нарахування та використання бонусів

Послуга	Бонуси за 100 грн	Можливості використання
Проживання	10 бонусів	Оплата проживання
Ресторан	5 бонусів	Оплата послуг ресторану
Додаткові послуги	3 бонуси	Оплата додаткових послуг

Цифрова трансформація програми лояльності передбачає розробку мобільного додатку з персональним кабінетом гостя, де можна відстежувати бонуси та рівень участі, здійснювати бронювання номерів, замовляти додаткові послуги, отримувати пуш-повідомлення про акції та спеціальні пропозиції. Додаток також міститиме цифрову карту лояльності та історію перебування в готелі.

Інтеграція з CRM-системою забезпечить профілювання гостей, автоматизацію комунікацій та аналітику ефективності програми. Це дозволить збирати та аналізувати дані про переваги гостей, формувати персоналізовані пропозиції та оптимізувати програму лояльності на основі отриманих даних.

Для різних категорій гостей розроблені спеціальні пропозиції, табл.3.3.

Таблиця 3.3 – Спеціальні пропозиції готелю

Категорії гостей	Спеціальні пропозиції
Бізнес-туристи	□ Спеціальні тарифи на довгострокове проживання □ Безкоштовний трансфер від/до аеропорту □ Пріоритетне бронювання конференц-залів □ Знижки на послуги пральні та прасування
Сімейний відпочинок	□ Дитяче меню в ресторані □ Додаткове дитяче ліжко без доплати □ Знижки на відвідування басейну □ Спеціальні розваги для дітей
Романтичний відпочинок	□ Прикрашання номера □ Пізній виїзд □ Сніданок в номер □ Спа-процедури зі знижкою

Партнерська програма включає співпрацю з ресторанами міста (знижка 10%, +2% до основних бонусів), салонами краси (знижка 15%, +3% до основних бонусів), службами таксі (фіксований тариф, +1% до основних бонусів) та туристичними агентствами (знижка на екскурсії, +2% до основних бонусів).

Система заохочення відгуків та рекомендацій включає програму «Приведи друга» з бонусом 500 гривень за кожного нового гостя та додатковою знижкою 5%

на наступне бронювання. За відгуки передбачені бонуси: 100 бонусів за відгук на сайті готелю, 200 бонусів за відгук на Booking.com та 300 бонусів за відгук з фото.

Очікується, що впровадження нової програми лояльності призведе до збільшення кількості постійних гостей, підвищення середнього чеку, зростання заповнюваності готелю та збільшення доходу від додаткових послуг. Якісні показники включають підвищення задоволеності гостей, покращення репутації готелю, формування стабільної клієнтської бази та підвищення конкурентоспроможності.

План впровадження програми складається з п'яти етапів: підготовчий (1 місяць), розробка IT-рішень (3 місяці), навчання персоналу (1 місяць), тестування (1 місяць) та запуск (2 тижні). Відповідальність за різні етапи розподілена між керівництвом готелю, IT-відділом, HR-відділом та маркетинговим відділом.

Запропонована модернізація програми лояльності є комплексним рішенням, що враховує сучасні тенденції готельного бізнесу та потреби різних категорій гостей. Основними перевагами нової програми є гнучка система рівнів та привілеїв, використання сучасних цифрових технологій, персоналізований підхід до різних категорій гостей, розширена партнерська програма та ефективна система заохочення відгуків та рекомендацій. Успішна реалізація запропонованих змін дозволить готелю вийти на новий рівень обслуговування та забезпечить стабільне зростання бізнесу в довгостроковій перспективі.

3.2 Впровадження цифрових технологій у програму лояльності готелю «Київ 365»

Впровадження цифрових технологій у програму лояльності готелю «Київ 365» передбачає комплексну модернізацію з використанням сучасних інформаційних рішень.

Основою цифрової трансформації програми лояльності стане розробка та впровадження мобільного додатку готелю. Додаток матиме зручний і інтуїтивно зрозумілий інтерфейс з наступними функціональними можливостями. Персональний кабінет гостя дозволить переглядати історію проживання, поточний статус у програмі лояльності, кількість накопичених бонусів та доступні спеціальні

пропозиції. Система бронювання забезпечить можливість самостійно резервувати номери, обирати додаткові послуги та здійснювати оплату. Інтегрована система сповіщень надсилатиме push-повідомлення про акції, спеціальні пропозиції та важливі події.

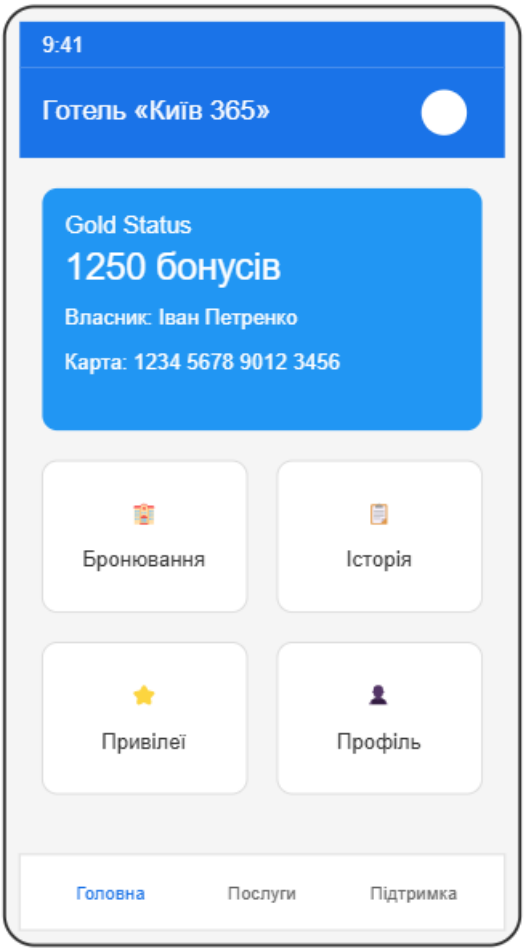


Рис.3.1 – Мобільний додаток лояльності

Для автоматизації процесів управління відносинами з клієнтами буде впроваджена сучасна CRM-система. Вона забезпечить збір та аналіз даних про гостей, включаючи їхні вподобання щодо типів номерів, додаткових послуг, періодичність проживання. На основі цієї інформації система автоматично формуватиме персоналізовані пропозиції для кожного гостя. CRM також дозволить автоматизувати розсилку email-повідомлень з привітаннями до свят, інформацією про спеціальні пропозиції та нагадуваннями про можливість накопичення додаткових бонусів.

В готелі буде встановлена система електронних карток лояльності з можливістю їх інтеграції з мобільним додатком через QR-код. Це дозволить гостям використовувати смартфон замість фізичної картки для ідентифікації та

нарахування бонусів. На рецепції будуть встановлені спеціальні термінали самообслуговування, де гості зможуть самостійно перевірити свій статус у програмі лояльності, кількість накопичених бонусів та доступні пропозиції.

Для аналізу ефективності програми лояльності буде впроваджена система аналітики, яка забезпечить збір та обробку даних про активність учасників програми. Це дозволить відслідковувати ключові показники ефективності, такі як частота повторних візитів, середній чек, популярність різних привілеїв та спеціальних пропозицій. На основі цих даних система формуватиме автоматичні звіти та рекомендації щодо оптимізації програми.

Інтеграція з системами онлайн-бронювання дозволить автоматично враховувати бронювання, зроблені через різні канали продажів, при нарахуванні бонусів та визначенні рівня участі в програмі лояльності. Також буде забезпечена можливість використання бонусів при бронюванні через ці системи.

Для заохочення відгуків буде створена інтегрована система управління репутацією. Після виїзду гості автоматично отримуватимуть запрошення залишити відгук через мобільний додаток або на сайті готелю. За відгуки будуть автоматично нараховуватися бонуси, а система аналізуватиме зміст відгуків для виявлення областей, що потребують покращення.

В рамках партнерської програми буде створена єдина система обліку бонусів з партнерськими організаціями. Це дозволить гостям накопичувати та використовувати бонуси не лише в готелі, але й у закладах-партнерах, таких як ресторани, салони краси, служби таксі.

Для захисту персональних даних гостей буде впроваджена сучасна система безпеки з використанням шифрування даних та багатофакторної автентифікації. Всі операції з бонусами та персональними даними будуть захищені відповідно до вимог законодавства про захист персональних даних.

Впровадження цих цифрових технологій дозволить значно підвищити ефективність програми лояльності, забезпечити кращий користувацький досвід для гостей та оптимізувати процеси управління відносинами з клієнтами. Це сприятиме збільшенню кількості постійних гостей та підвищенню їхньої задоволеності послугами готелю.

3.3 Прогнозування впливу вдосконаленої програми лояльності на конкурентоспроможність підприємства

Впровадження модернізованої програми лояльності матиме комплексний позитивний вплив на конкурентоспроможність готелю за кількома ключовими напрямками:

Кількісні показники покращення

Програма лояльності безпосередньо вплине на основні бізнес-показники готелю. Очікується зростання кількості постійних гостей, що забезпечить стабільний потік клієнтів. Середній чек збільшиться завдяки додатковим послугам та спеціальним пропозиціям. Заповнюваність готелю зросте, що оптимізує використання номерного фонду. Дохід від додаткових послуг збільшиться через розширення спектру послуг та партнерських програм.

Покращення клієнтського досвіду

Впровадження багаторівневої системи (Classic, Silver, Gold, Platinum) створить чітку мотивацію для гостей підвищувати свій статус. Персоналізований підхід через CRM-систему дозволить краще розуміти та задовольняти потреби різних категорій гостей. Цифровізація взаємодії через мобільний додаток значно спростить процес бронювання та користування послугами готелю.

Технологічні переваги

Сучасна CRM-система та мобільний додаток забезпечать технологічну перевагу над конкурентами. Автоматизація процесів покращить якість обслуговування та зменшить можливість помилок. Система аналітики дозволить оперативно реагувати на зміни попиту та оптимізувати пропозиції.

Маркетингові можливості

Розширена система заохочення відгуків та рекомендацій посилить позитивний імідж готелю. Партнерська програма з ресторанами, салонами краси та службами таксі розширить спектр послуг та створить додаткову цінність для гостей. Програма «Приведи друга» сприятиме органічному зростанню клієнтської бази.

Довгострокові стратегічні переваги

Формування стабільної бази лояльних клієнтів забезпечить стійке зростання бізнесу. Накопичення та аналіз даних про переваги гостей дозволить постійно вдосконалювати сервіс. Цифрова трансформація створить фундамент для подальших інновацій та розвитку.

Галузеве позиціонування

Впровадження сучасних технологічних рішень підвищить статус готелю як інноваційного закладу. Розширений спектр послуг та привілеїв дозволить успішно конкурувати в різних сегментах ринку. Індивідуальний підхід до різних категорій гостей (бізнес-туристи, сімейний відпочинок, романтичний відпочинок) забезпечить сильні позиції у кожному сегменті.

Таким чином, вдосконалена програма лояльності стане потужним інструментом підвищення конкурентоспроможності готелю, забезпечуючи як короткострокові фінансові результати, так і довгострокові стратегічні переваги на ринку готельних послуг.

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

Готельне господарство Святошинського району м. Києва демонструє значний потенціал розвитку завдяки вигідному географічному розташуванню (близькість до аеропорту, транспортних розв'язок) та наявності розвиненої інфраструктури. В районі функціонує близько 25 готельних закладів різних категорій із загальним номерним фондом приблизно 1200 номерів. Середня завантаженість коливається від 45% до 75% залежно від сезону.

Проте галузь стикається з низкою викликів: застаріла матеріально-технічна база більшості готелів, недостатня енергоефективність, обмежена кількість паркувальних місць, висока плинність кадрів та недостатній рівень діджиталізації послуг. Додаткові проблеми створюють високі комунальні тарифи та зростаюча конкуренція з боку онлайн-платформ оренди житла.

Для подальшого успішного розвитку готельного господарства району необхідна комплексна модернізація інфраструктури, впровадження сучасних технологій обслуговування, розширення спектру додаткових послуг та підвищення кваліфікації персоналу.

Яскравим прикладом готельного закладу району є готель «Київ 365» - 4-зірковий комплекс на 20 номерів з розвиненою інфраструктурою та штатом із 43 працівників. Проте аналіз виявив суттєві недоліки в його програмах лояльності, що вказує на необхідність впровадження більш сучасних підходів до роботи з клієнтами.

Водночас галузь стикається з низкою системних викликів: економічна нестабільність, кадровий дефіцит, застаріла матеріально-технічна база та складні адміністративні процедури. Подальший розвиток потребує впровадження сучасних технологій, покращення якості послуг та системної державної підтримки.

Модернізація програми лояльності готелю «Київ 365» представляє собою комплексне рішення, спрямоване на підвищення конкурентоспроможності закладу та покращення якості обслуговування клієнтів. Ключовими елементами оновленої програми є:

Впровадження чотирирівневої системи лояльності (Classic, Silver, Gold та Platinum), яка забезпечує прозору систему привілеїв та мотивує гостей до більш

частого користування послугами готелю. Гнучка бонусна система дозволяє накопичувати та використовувати бонуси за різні види послуг.

Цифрова трансформація програми включає розробку мобільного додатку та впровадження CRM-системи, що значно покращить користувацький досвід та автоматизує процеси управління відносинами з клієнтами. Персоналізований підхід до різних категорій гостей (бізнес-туристи, сімейний та романтичний відпочинок) та розширена партнерська програма створюють додаткову цінність для клієнтів.

Очікувані результати впровадження програми є суттєвими: зростання кількості постійних гостей, підвищення середнього чеку, збільшення заповнюваності готелю та зростання доходу від додаткових послуг. Це свідчить про потенційну ефективність запропонованих змін.

Таким чином, модернізована програма лояльності не лише підвищить конкурентоспроможність готелю на ринку, але й створить міцну основу для довгострокового розвитку бізнесу через формування стабільної бази лояльних клієнтів та впровадження сучасних технологічних рішень.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ІНТЕРНЕТ-РЕСУРСІВ

1. Історія та сучасний розвиток індустрії гостинності в Україні під час війни [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: https://tourlib.net/statti_ukr/chelova2.htm.
2. Святошинський район [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%A1%D0%B2%D1%8F%D1%82%D0%BE%D1%88%D0%B8%D0%BD%D1%81%D1%8C%D0%BA%D0%B8%D0%B9_%D1%80%D0%B0%D0%B9%D0%BE%D0%BD
3. Готель «Київ 365» [Електронний ресурс] // – Режим доступу до ресурсу: https://kiev365.com.ua/ru/
4. Спа-готель «Софіївський посад» [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: https://www.posad-hotel.com.ua/.
5. Design Hotel Road [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: https://road-hotel.com.ua/?utm_source=google&utm_medium=maps&utm_campaign=gmaps#about.
6. Готель «Затишний замок» [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: https://hotel-zamok.com.ua/.
7. Готель «Siesta» [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: https://siesta-hotel.com.ua/?utm_source=google&utm_medium=map
8. West Park Hotel [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: https://www.bluepillow.com/checkout/5a8502cb7c00cb0e042cb55b?begin=2025-01-20&end=2025-01-21&childrens=0&currency=UAH&language=ru&prid=domestic&utm_campaign=hotel&block_id=-b,M_oxmXKOUUUMndOrD3loJaUgGCrr8M6IroYrueGOnNtwoc34WUdkMn5Z2virM2OD,-bkng-Hotel&country=UA.
9. Готель «Восход» [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: http://hotel-voshod.com.ua/ua/.

10. Огляд готельного ринку України 2024 [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: https://ribashotelsgroup.ua/blog/rezulytati-issledovaniya-obzor-gostinichnogo-rinka-ukraini-2024/.
11. Готель «Київ 365» [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: https://youcontrol.com.ua/catalog/company_details/42031099/.
12. Методичні рекомендації до виконання кваліфікаційної роботи на здобуття освітнього ступеня «Бакалавр» спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа» денної та заочної форм здобуття освіти [електронний ресурс]: / уклад.: Л. О. Шаран, В. В. Цирульнікова, Н. П. Бондар, В. О. Губеня. - К: НУХТ, 2023. - 24 с.