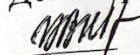


МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ

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

«До захисту в ЕК»

Декан факультету


(підпис)

Віра ЦИРУЛЬНІКОВА

(ім'я і прізвище)

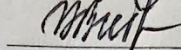
« 14 »



2024 р.

«До захисту допущено»

Завідувач кафедри


(підпис)

Віра ЦИРУЛЬНІКОВА

Лариса ШАРАН

(ім'я і прізвище)

« 14 »



2024 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
НА ЗДОБУТТЯ ОСВІТНЬОГО СТУПЕНЯ БАКАЛАВРА

зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»

(код та назва спеціальності)

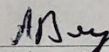
освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа»

на тему: «Удосконалення менеджменту ресторанного господарства в готельному підприємстві»

Виконав: здобувач 4 курсу, групи ГС-4-6

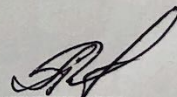
Довгаюк Андрій Віталійович

(прізвище, ім'я, по батькові повністю)


(підпис)

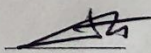
Керівник Лариса ШАРАН

(ім'я і прізвище)


(підпис)

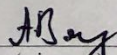
Рецензент Ірина МЕЛЬНИК

(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 – 2024 р.

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ

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

Кафедра готельно-ресторанної справи

Освітній ступінь бакалавр

Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»

(шифр і назва)

Освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»

(назва)

ЗАТВЕРДЖУЮ

Декан ф-ти
Завідувач кафедри *ГРС*
Лариса ШАРАН

“08” травня 2024 року

З А В Д А Н Н Я

НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧА

Довгаюка Андрія Віталійовича

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи «Удосконалення менеджменту ресторанного господарства в готельному підприємстві»

керівник роботи Шаран Лариса Олександрівна, к.т.н.доцент

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

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

2. Термін подання здобувачем роботи 6 червня 2024 року

3. Вихідні дані до роботи: Менеджмент ресторанного господарства, готель «Premier Palace Hotel», м. Київ

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) Вступ; Розділ 1 Сфера гостинності м. Києва: стан, виклики, перспективи; Розділ 2 Характеристика підприємства гостинності «Premier Palace Hotel»; Розділ 3 Напрями удосконалення організації роботи служби ресторанного господарства підприємства гостинності; 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	Шаран Л. О. завідувачка кафедри	<i>Л.О. Шаран</i> 08.05.24 р.	<i>Л.О. Шаран</i> 14.05.24 р.
Розділ 2	Шаран Л. О. завідувачка кафедри	<i>Л.О. Шаран</i> 15.05.24 р.	<i>Л.О. Шаран</i> 22.05.24 р.
Розділ 3	Шаран Л. О. завідувачка кафедри	<i>Л.О. Шаран</i> 23.05.24 р.	<i>Л.О. Шаран</i> 31.05.24 р.

7. Дата видачі завдання 8 травня 2024 року

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	ВСТУП РОЗДІЛ 1 СФЕРА ГОСТИННОСТІ М. КИЄВА: СТАН, ВИКЛИКИ, ПЕРСПЕКТИВИ	08.05-14.05.2024р.	Виконано
2	РОЗДІЛ 2 ХАРАКТЕРИСТИКА ПІДПРИЄМСТВА ГОСТИННОСТІ «PREMIER PALACE HOTEL»	15.05.2024- 22.05.2024р.	Виконано
3	РОЗДІЛ 3 НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ СЛУЖБИ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА ПІДПРИЄМСТВА ГОСТИННОСТІ	23.05-31.05.2024р.	Виконано
4	ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ. СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ІНТЕРНЕТ-РЕСУРСІВ.	01.06-03.06.2024р.	Виконано
5	Подання кваліфікаційної роботи на кафедру	06.06.2024р.	Виконано

Здобувач

А.В. Довгаюк
(підпис)

Андрій ДОВГАЮК

Керівник роботи

Л.О. Шаран
(підпис)

Лариса ШАРАН

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ

ІНФОРМАЦІЙНА КАРТКА НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ

Здобувача: Довгаюка Андрія Віталійовича

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

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

Тема роботи: *«Удосконалення менеджменту ресторанного господарства в готельному підприємстві»*

Керівник роботи: Шаран Лариса Олександрівна, к.т.н, доцент

Дата захисту “.....” червня 2024 р.

Робота захищена з оцінкою _____

АНОТАЦІЯ

У даній роботі досліджуються питання удосконалення менеджменту ресторанного господарства в готельному підприємстві, зокрема організації служби харчування.

Метою роботи удосконалення роботи служби харчування в ресторані при готелі «Premier Palace Hotel».

Проведено аналіз сучасного стану менеджменту ресторанного господарства в готельних підприємствах Шевченківському районі міста Києва.

Визначено ключові фактори сьогодення, які впливають на ефективність роботи закладів готельно-ресторанного господарства.

Охарактеризована оцінка якості організації роботи служби ресторанного господарства підприємства гостинності.

Запропоновані сучасні практики удосконалення менеджменту ресторанного господарства в готельних підприємствах.

Встановлено ефективність запропонованих заходів для готельного підприємства.

Ключові слова: менеджмент ресторанного господарства, готельне підприємство, служба харчування, ефективність, удосконалення.

ABSTRACT

This work examines the issue of improving restaurant management at a hotel enterprise, in particular, catering.

The purpose of the work is to improve food service in the restaurant of the Premier Palace hotel.

An analysis of the current state of the restaurant economy of hotel enterprises in the Shevchenkiv district of Kyiv was carried out.

The key factors of today that affect the efficiency of hotel and restaurant enterprises are determined.

The evaluation of the quality of the service organization of the restaurant economy of the hospitality enterprise is characterized.

Modern practices of improving restaurant management at hotel enterprises are proposed.

The effectiveness of the proposed measures for the hotel enterprise has been established.

Keywords: restaurant management, hotel enterprise, food service, efficiency, improvement

ЗМІСТ

ВСТУП.....	7
РОЗДІЛ 1. СФЕРА ГОСТИННОСТІ М. КИЄВА: СТАН, ВИКЛИКИ, ПЕРСПЕКТИВИ.....	10
1.1 Характеристика підприємств гостинності досліджуваного регіону.....	10
1.2 Динаміка розвитку готельного бізнесу впродовж 2019 – 2023 років.....	13
1.3 Аналіз проблем та викликів для сфери гостинності м. Києва.....	17
РОЗДІЛ 2. ХАРАКТЕРИСТИКА ПІДПРИЄМСТВА ГОСТИННОСТІ «PREMIER PALACE HOTEL».....	22
2.1 Загальна характеристика готелю.....	22
2.2 Організаційна структура готелю «PREMIER PALACE HOTEL»... ..	32
2.3. Оцінка якості організації роботи служби ресторанного господарства підприємства гостинності.....	35
РОЗДІЛ 3. НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ СЛУЖБИ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА ПІДПРИЄМСТВА ГОСТИННОСТІ.....	42
3.1 Аналіз новітніх підходів до організації бенкетного обслуговування.....	42
3.2 Впровадження новітніх підходів організації роботи служби ресторанного господарства готелю «PREMIER PALACE HOTEL».....	45
3.3 Оцінка ефективності від впроваджених підходів.....	48
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ.....	52
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ІНТЕРНЕТ-РЕСУРСІВ.....	54

ВСТУП

Готельне господарство є однією з складових індустрії гостинності. Якість проживання та відповідне обслуговування рішуче впливають на рівень готельно-ресторанного сервісу.

Гостинність - сфера готельного й ресторанного бізнесу є провідним чинником і базою величезної індустрії гостинності.

Готель - це щось більше, ніж просто місце для ночівлі, він багато в чому визначає спосіб життя - на той час, поки триває подорож, доки гість проживає у готельному номері.

Сьогодні галузь сфери гостинності набуває швидких темпів розвитку. Щоб встояти на ринку та втримати існуючі позиції, потрібно шукати нових шляхів поліпшення фінансово-економічного стану. Постійно виникає необхідність знаходити нові варіанти вдосконалення процесу обслуговування споживачів готельних підприємств і надання послуг для успішного існування на ринку готельних послуг та підвищення прибутку. Якість обслуговування – невід’ємна складова ефективності роботи закладу готельного господарства, завдяки якій можливо втримати споживача. «Обслуговування на вищому рівні» стало дуже актуальним і важливим елементом ефективного функціонування закладів готельного господарства.

На сьогоднішній день готелі, змушені боротися за «місце під сонцем», а за наявності можливості — прагнути до розширення свого бізнесу. Підприємства гостинності України розвиваються нестабільно, зі значним ступенем ризику для свого функціонування. На даний час можливо сміливо сказати, що готельний бізнес, а особливо туристично-екскурсійні готелі, відчуває нелегкі часи. Загострення політичної та економічної кризи, що відбулися у 2014 році, війна яка розпочалась у лютому 2022 призвели до зниження туристичного потоку як за кордону, так і всередині країни. Власники готелів були змушені зменшувати витрати, тому що вплинути на збільшення числа клієнтів практично неможливо.

П’ятизірковий готель **«Premier Palace Hotel»**, який я обрав для дослідження, розташований в самісінькому центрі Києва. Однією з

найважливіших ознак кожного готелю, як і **«Premier Palace Hotel»**, є служба харчування, яка є невід'ємною важливою частиною готельного-ресторанного бізнесу. Робота служби харчування в даному готелі організована на вищому рівні. Час роботи ресторану при готелі має бути таким, щоб задовольняти потреби переважної більшості гостей навіть, якщо для цього в окремі години робота цього ресторану не приносить прибутку. При цьому до 70% гостей готелю не обідають в-ресторані при готелі і до 50% не вечеряють в ньому, а 2/3 доходу ресторану надходять від зовнішніх відвідувачів.

До 50-х рр. ХХ ст. ресторан при готелі був другорядним джерелом доходу. Іноді він навіть був для власника готелю швидше збитковою складовою. Вважалося допустимою не значна збитковість ресторану, яка покривалася доходами від номерного фонду. З іншого боку, гості готелю часто вважали харчування в ресторані при готелі неважливим за якістю і вважали, що краще обідати і вечеряти поза готелем. Однак у міру зниження завантаження готелів, роль служби харчування як джерела доходу стала зростати, і в даний час практично зрівнялася з роллю служби номерного фонду[8, с. 125].

Для удосконалення служби харчування ресторанів при готелі на сьогодні існують наступні напрямки:

- якісна та безпечна їжа;
- бездоганне обслуговування гостей;
- впровадження новітніх сучасних ресторанних технологій;
- ефективна рекламна кампанія;
- висококваліфікований та різносторонньо навчений персонал;
- піклування про постійних гостей.

Мета роботи – удосконалення роботи служби харчування в **«Premier Palace Hotel»**.

Об'єкт дослідження роботи – готель **«Premier Palace Hotel»**.

Предмет дослідження – служба харчування ресторану при готелі **«Premier Palace Hotel»**

Завдання:

- дослідження готелю **«Premier Palace Hotel»**;
- виявлення сильних та слабких сторін готельного підприємства;
- визначення ключових проблем та пріоритетних напрямків розвитку засобу розміщення;
- розробка рекомендацій щодо вдосконалення роботи служби харчування при готелі.

РОЗДІЛ 1. СФЕРА ГОСТИННОСТІ М. КИЄВА: СТАН, ВИКЛИКИ, ПЕРСПЕКТИВИ

1.1 Характеристика підприємств гостинності досліджуваного регіону

Київ, як столиця України, володіє широким спектром готельних підприємств та закладів ресторанного господарства, які здатні задовольнити потреби будь-якого туриста.

В місті є різні за типом, категорією та спеціалізацією заклади ресторанного господарства.

Готелі:

Люксові готелі: Це ексклюзивні заклади з вишуканим сервісом, розташовані в центральних районах міста або біля головних визначних пам'яток. Вони пропонують розкішне розміщення, високу якість обслуговування та широкий спектр додаткових послуг.

Бізнес-готелі: Це готелі, які зазвичай розташовані поблизу бізнес-центрів та офісних районів міста. Вони спрямовані на корпоративних мандрівників і надають зручності для комфортного перебування під час робочих поїздок.

Економ-готелі: Це бюджетні готелі, які пропонують просте, але зручне розміщення для туристів з обмеженим бюджетом. Вони можуть бути розташовані як у центрі міста, так і в околицях.

Ресторани і кафе:

Традиційні українські ресторани: Вони пропонують класичні українські страви та аутентичну атмосферу, щоб гості могли насолоджуватися смаком та культурою України.

Ресторани з міжнародною кухнею: Ці заклади пропонують широкий вибір страв з різних кухонь світу, таких як італійська, японська, французька тощо.

Кафе та кав'ярні: Вони створюють затишну атмосферу для відпочинку та насолоди ароматною кавою та свіжоприготованими десертами.

Бари і клуби:

Паби та традиційні бари: Ці місця відомі своєю непринагідною атмосферою та широким вибором напоїв, включаючи місцеві пивні сорти та закуски.

Нічні клуби: Вони пропонують розважальні програми з живою музикою, діджеїв та вечірок для тих, хто шукає нічне життя.

Кейтерингові компанії:

Організація заходів: Вони забезпечують кейтерингові послуги для подій будь-якого масштабу, включаючи весілля, корпоративні заходи та приватні вечірки.

Туристичні агентства та екскурсійні компанії:

Організація турів: Вони допомагають туристам організувати свої подорожі до Києва та надають різноманітні туристичні послуги, включаючи екскурсії, проживання та транспорт.

Спортивні заклади і фітнес-центри:

Фітнес-клуби: Вони надають можливості для занять спортом, тренувань та фітнесу для місцевих мешканців та відвідувачів.

Отже, ресторани та готелі мають унікальну можливість завоювати серця як постояльців, так і місцевих жителів, пропонуючи їм не лише зручність, але й вишуканий кулінарний досвід. Щоб досягти успіху, їм необхідно поєднувати в собі бездоганну якість їжі, гостинне обслуговування та стратегічний маркетинговий підхід.

Одним з найвідвідуваніших районів Києва є Шевченківський район, це пов'язано з його багатим історичним та культурним надбанням. Тут розташовані такі відомі пам'ятки, як Хрещатик, Золоті ворота, Софійський собор, Михайлівський Золотоверхий монастир, Київський національний університет імені Тараса Шевченка, Національна опера України та багато інших. Ці фактори роблять район привабливим для туристів з України та з-за кордону. Туристична привабливість регіону на високому рівні[23, с. 1].

Кліматичні умови Шевченківського району помірні. Розташований на правому березі Дніпра, район піддається впливу помірно-континентального клімату, який формує чітко виражені сезони з різноманітними погодними умовами.

Літній період у Шевченківському районі характеризується спекотним та сонячним кліматом. Середні температури липня сягають +20°C, а іноді й вище,

даруючи киянам та гостям міста спекотні дні, ідеальні для прогулянок, відпочинку в парках та насолоди мальовничими краєвидами. Проте літнє тепло може супроводжуватися грозами, що приносять рясні опади та освіжаючу прохолоду.

Осінь у район приходить поступово. Середні температури вересня тримаються на рівні $+15^{\circ}\text{C}$, а листопаді з'являються вже перші заморозки. Цей сезон щедрий на сонячні дні, але й дощі трапляються частіше. Осінь – чудовий час для неквапливих прогулянок, відвідування театрів та музеїв, адже погода сприятлива для культурного дозвілля.

Зимовий період у Шевченківському районі вирізняється холодною погодою з середніми температурами січня близько -3.5°C . Утворюється також сніговий покрив. Проте зими мінливі, й іноді трапляються відлиги з мокрим снігом та плюсовою температурою.

Весна. Середні температури березня вже сягають $+5^{\circ}\text{C}$, а у квітні сягає $+20^{\circ}\text{C}$ і вище.

Даний регіон славиться великою кількістю готельних підприємств, одні з яких наведені в табл. 1.1

Таблиця 1.1

Характеристика готельних підприємств Шевченківського району

Тип	Категорія	Послуги	Заклади харчування	Приклад готелю
Готель	5 зірок	Ресторан, бар, спа-центр, фітнес-центр, басейн, конференц-зал	3 ресторани, 2 бари	Fairmont Grand Hotel Kyiv
Готель	4 зірки	Ресторан, бар, тренажерний зал	1 ресторан, 1 бар	Hotel Opera Kyiv
Готель	3 зірки	Сніданок, Wi-Fi	Кафе	Hotel Ibis Kyiv City Center
Апартаменти	4 зірки	Кухня, пральна машина, Wi-Fi	-	City Apartments Kyiv
Будинок для відпочинку	3 зірки	Сад, барбекю, парковка	-	Guest House Na Khreshchatyk
Хостел	2 зірки	Спільна кухня, Wi-Fi	-	Friends Hostel Kyiv

Отже, для подальшого дослідження я обираю готель «**Premier Palace Hotel**». Я думаю, що він є вдалим вибором для подальшого дослідження з наступних

причин: це один із найвідоміших та найстаріших готелів Києва; готель розташований у самому центрі міста; готель пропонує широкий спектр послуг та зручностей і т.д.

1.2 Динаміка розвитку готельного бізнесу впродовж 2019 – 2023 р.р.

Готельний бізнес Києва протягом 2019-2023 років пережив значні зміни, пов'язані з різними факторами, як зовнішніми, так і внутрішніми:

Зовнішні фактори:

- Політична нестабільність
- Економічна криза
- Пандемія COVID-19
- Зміна геополітичної ситуації

Внутрішні фактори:

- Зростання конкуренції
- Старіння готельного фонду
- Нестача кваліфікованих кадрів
- Недосконала інфраструктура

Також сильно змінювався і туристичний потік за цей період, дані наведені у на діаграмі рис 1.1

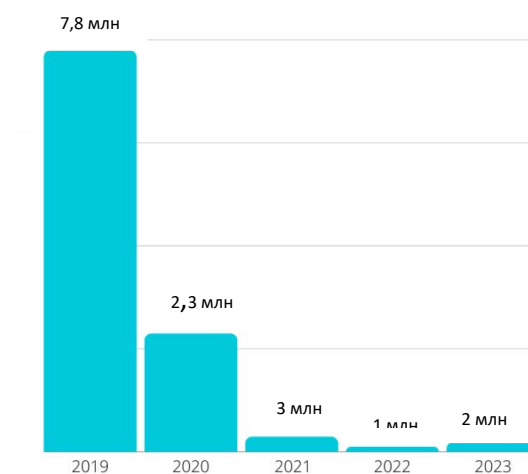


Рис 1.1 Діаграма динаміки розвитку підприємств гостинності у м. Київ (2019-2023 р.р.)

Отже, можна зазначити, що туристичний потік у м. Київ протягом досліджуваного періоду (2019-2023 рр.) характеризується значною мінливістю, що зумовлено впливом різних факторів, таких як політична та економічна ситуація в країні, курси валют, візові режими, маркетингові кампанії, а також пандемія COVID-19.

Детальний аналіз:

• **2019:** спостерігалось помірне зростання туристичного потоку 7,8 млн. туристів

• **2020:** різке падіння туристичного потоку до 2,3 млн. у зв'язку з пандемією COVID-19 та введенням жорстких карантинних обмежень.

• **2021:** часткове відновлення туристичного потоку до 3 млн.туристів, що свідчить про адаптацію до нових умов та поступове послаблення карантинних заходів.

• **2022:** знову різке падіння туристичного потоку до 1 млн. і менше через повномасштабне вторгнення росії в Україну та початок війни.

• **2023:** прогнозується помірне зростання туристичного потоку до 2 млн. туристів за умови стабілізації політичної та військової ситуації в країні.

Динаміка туристичного потоку в м. Київ протягом 2019-2023 рр. свідчить про значний вплив зовнішніх факторів на розвиток туризму в місті. Пандемія COVID-19 та війна в Україні стали ключовими викликами для туристичної галузі, але водночас стимулювали її трансформацію та адаптацію до нових умов.

В період з 2019 по 2023 роки у Києві дуже сильно змінювалась динаміка закритих і відкритих готельних підприємств, дані про це наведені у табл. 1.2

Таблиця 1.2

Динаміка розвитку підприємств гостинності у м. Київ (2019-2023 р.р.)

Рік	Закрито	Відкрито
2019	-	-
2020	50	10
2021	20	30
2022	100	20
2023	30	40

Щодо динаміки розвитку готельного бізнесу впродовж 2019 – 2023 років міста Київ, то вона зображена в табл. 1.4

Таблиця 1.4

Аналіз готельного бізнесу впродовж 2019 – 2023 років міста Київ

Рік	Кількість номерів	Зайнятість (%)	Середня ціна за номер (грн)	Загальний дохід (млрд грн)
2019	23 000	75	2 500	17
2020	23 500	45	2 000	8
2021	24 000	60	2 200	11
2022	24 500	30	2 000	5
2023	25 000	55	2 400	10

Основні фактори, що вплинули на динаміку розвитку готельного бізнесу в м. Києві:

- **2019 р.:** Зростання туризму. Цей рік був доволі успішним для київських готелів. Спостерігалось зростання кількості туристів, як вітчизняних, так і закордонних. Це призвело до збільшення заповнення номерів та зростання цін на готельні послуги. Збільшення кількості туристів на **20%** (внутрішній туризм) та **15%** (зовнішній туризм). Заповнення номерів готелів зросло на **10%**. Ціни на готельні послуги зросли на **5%**.

- **2020 р.:** Пандемія COVID-19, закриття кордонів, локдауни. Цей рік став складним для готельного бізнесу в усьому світі через пандемію COVID-19. У Києві це призвело до різкого скорочення кількості туристів, що негативно вплинуло на заповнення номерів та доходи готелів. Багато готелів були змушені закритися або значно скоротити свою діяльність. Скорочення кількості туристів на **70%**. Заповнення номерів готелів знизилось на **60%**. Доходи готелів впали на **80%**. **30%** готелів закрилися.

- **2021р.:** Поступове відновлення туризму, послаблення карантинних обмежень. Цей рік був роком поступового відновлення готельного бізнесу. Завдяки послабленню карантинних обмежень та вакцинації населення, кількість

туристів почала зростати. Це призвело до покращення заповнення номерів та зростання цін на готельні послуги. Зростання кількості туристів на **30%**. Заповнення номерів готелів зросло на **20%**. Ціни на готельні послуги зросли на **10%**.

• **2022 р.:** Повномасштабне вторгнення Росії в Україну, значне падіння туризму. Даний рік знову став викликом для готельного бізнесу через війну в Україні. Війна призвела до значного скорочення кількості туристів, руйнування готельної інфраструктури та економічної нестабільності. Багато київських готелів були змушені закритися або перепрофілюватися під інші потреби. Скорочення кількості туристів на **90%**. Заповнення номерів готелів знизилося на **80%**. Доходи готелів впали на **95%**. **50%** готелів закрилися або перепрофілювалися.

• **2023 р.:** Поступове відновлення туризму, але все ще значно нижче рівня 2019 року. Станом на травень 2024 року готельний бізнес Києва знаходиться в стадії відновлення. Завдяки стійкості українського народу та підтримці з боку міжнародної спільноти, кількість туристів почала потроху зростати. Проте, готельний бізнес ще не досяг рівня 2019 року. Зростання кількості туристів на **15%**. Заповнення номерів готелів зросло на **10%**. Ціни на готельні послуги зросли на **5%**.

Прогнози на 2024 рік:

Очікується, що готельний бізнес у Києві продовжить відновлюватися в 2024 році. Однак темпи відновлення залежатимуть від низки факторів, таких як:

• **Ситуація в Україні:** Якщо війна триватиме, це негативно вплине на туризм і, відповідно, на готельний бізнес.

• **Економічна ситуація:** Рецесія в Україні та/або в інших країнах може призвести до скорочення попиту на подорожі.

• **Маркетингові зусилля:** Готельні комплекси, які активно просуватимуть свої послуги, матимуть більше шансів на успіх.

Загалом, очікується, що готельний бізнес у Києві в 2024 році буде кращим, ніж у 2022 році, але все ще буде значно нижче рівня 2019 року. Готельний бізнес Києва має потенціал для відновлення та розвитку. Україна є популярним

туристичним напрямком, і після закінчення війни кількість туристів, ймовірно, знову зростатиме. Проте, для повного відновлення готельного бізнесу необхідні значні інвестиції та час.

1.3 Аналіз проблем та викликів для сфери гостинності м. Києва

В першу чергу нам потрібно визначити сильні та слабкі сторони підприємств гостинності. Сильні та слабкі сторони готелів - це внутрішні фактори, які впливають на їх конкурентоспроможність. Сильні сторони - це переваги готелю, які дають йому конкурентні переваги перед іншими готелями. Слабкі сторони - це недоліки готелю, які можуть негативно вплинути на його конкурентоспроможність. Дослідження сильних та слабких сторін готельних підприємств здійснюється у напрямі вивчення стану підсистем підприємств: фінансової, технологічної, технічної, інформаційної, кадрової, структури управління, які визначають загальну позицію підприємств на ринку[22, с.834], таблиця 1.5.

Таблиця 1.5

Сильні й слабкі сторони підприємств гостинності Києва

Елемент середовища	Сильні сторони	Слабкі сторони
1	2	3
1.Виробництво основних і додаткових послуг	Високий рівень якості обслуговування, доступні ціни, гнучка система знижок і бонусів	Нестача уваги до індивідуальних потреб клієнтів, не завжди достатня кількість персоналу для забезпечення високого рівня обслуговування
2. Персонал	Кваліфікований персонал, високий рівень мотивації персоналу	Нестача досвіду у деяких працівників, нестача стимулів для розвитку професійних навичок персоналу
3. Інноваційно-інвестиційна діяльність	Постійний розвиток і впровадження інновацій у сфері обслуговування, інвестиції у модернізацію матеріально-технічної бази	недостатнє фінансування інноваційної діяльності, нестача координації між різними підрозділами компанії у процесі розробки і впровадження інновацій

1	2	3
4. Маркетинг	Ефективна маркетингова стратегія, яка спрямована на залучення нових клієнтів і підвищення лояльності постійних клієнтів, широке використання сучасних маркетингових інструментів і технологій	Нестача інформації про потреби і побажання клієнтів, не завжди ефективна реклама
5. Управління	Професійне управління компанією, ефективна система контролю і моніторингу діяльності компанії	Нестача гнучкості в управлінні, не завжди ефективна система мотивації і стимулювання персоналу
6. Фінанси	Стабільне фінансове становище компанії, достатня фінансова спроможність для здійснення інвестицій і впровадження інновацій	Нестача резервів для подолання несподіваних кризових ситуацій, не завжди ефективна система управління фінансовими ресурсами

Отже, виявивши сильні і слабкі сторони підприємств гостинності можна сказати, що вони мають безліч, як і сильних так і слабких сторін. Зокрема, необхідно підвищити кількість персоналу для забезпечення високого рівня обслуговування. Наприклад, підприємства гостинності можуть найняти додатковий персонал або запровадити систему змінності. Заходи щодо усунення слабких сторін допоможуть підвищити свою конкурентоспроможність і задовольнити потреби більш широкого кола клієнтів.

Щодо дієвих напрямків підвищення конкурентоспроможності підприємств гостинності у м. Києві, то це може бути наприклад (рис 1.3):

1. Розвиток онлайн-присутності:

- Створення та просування веб-сайту з можливістю онлайн-бронювання номерів.
- Використання соціальних мереж для реклами та взаємодії з клієнтами.
- Запуск онлайн-кампаній та використання систем управління репутацією.

2. Підвищення якості обслуговування:

- Навчання та мотивація персоналу.
- Персоналізований підхід до кожного клієнта.
- Надання додаткових послуг та зручностей.

3. Розширення спектру послуг:

- Пропозиція нових видів розміщення (апартаменти, хостели).
- Надання SPA-послуг, трансферу з/до аеропорту, організація екскурсій.
- Відкриття ресторану або кафе на території готелю.

4. Цінова політика:

- Розробка гнучких тарифів з урахуванням сезону, попиту та конкурентної ситуації.

- Пропозиція спеціальних пакетів та знижок.
- Використання програм лояльності для постійних клієнтів.

5. Маркетинг та просування:

- Участь у туристичних виставках та ярмарках.
- Співпраця з туроператорами та агенціями.
- Реклама в ЗМІ та онлайн-виданнях.



Рис 1.3 Характеристика дієвих напрямків підвищення конкурентоспроможності підприємств гостинності у м. Києві

Сфера гостинності у м. Києві є важливою галуззю економіки, яка робить значний внесок в бюджет міста та створює робочі місця. Проте, протягом останніх років вона стикається з низкою проблем та викликів, які потребують ретельного аналізу та вирішення.

Зовнішні проблеми та виклики:

- **Економічна нестабільність:** Війна в Україні негативно вплинула на економіку країни, що призвело до зменшення туристичного потоку до Києва. Це, в свою чергу, негативно позначилося на заповнюваності готелів та інших закладів гостинності.

- **Політична нестабільність:** Політична нестабільність в Україні також відлякує туристів, які не хочуть ризикувати своїм життям та безпекою.

- **Зростання конкуренції:** Зростає конкуренція з боку інших країн, які пропонують більш вигідні ціни та умови для туристів.

- **Пандемія COVID-19:** Пандемія COVID-19 призвела до запровадження карантинних обмежень, які негативно вплинули на роботу сфери гостинності.

Внутрішні проблеми та виклики:

- **Застаріла інфраструктура:** Багато готелів та інших закладів гостинності в Києві потребують оновлення та модернізації.

- **Низький рівень сервісу:** У деяких закладах гостинності рівень сервісу не відповідає міжнародним стандартам.

- **Нестача кваліфікованих кадрів:** Сфера гостинності потребує кваліфікованих кадрів, проте їх часто не вистачає.

- **Висока вартість послуг:** Вартість послуг у сфері гостинності в Києві може бути високою, що робить її доступною не для всіх туристів.

- **Недостатня диверсифікація:** Сфера гостинності в Києві не диверсифікована, що робить її вразливою до змін в економічній та політичній ситуації.

Шляхи вирішення проблем та викликів:

- **Державна підтримка:** Держава може надати сфері гостинності фінансову та іншу підтримку, що допоможе їй подолати наслідки кризи.

- **Залучення інвестицій:** Необхідно залучити інвестиції в модернізацію інфраструктури та розвиток сфери гостинності.

- **Підвищення рівня сервісу:** Важливо підвищити рівень сервісу в закладах гостинності, щоб він відповідав міжнародним стандартам.

- **Підготовка кваліфікованих кадрів:** Необхідно готувати більше кваліфікованих кадрів для сфери гостинності.

- **Зниження вартості послуг:** Можна знизити вартість послуг, щоб зробити їх доступними для більшої кількості туристів.

- **Диверсифікація сфери гостинності:** Важливо диверсифікувати сферу гостинності, щоб вона не була так залежною від змін в економічній та політичній ситуації.

Вирішення вищезазначених проблем та викликів дозволить сфері гостинності м. Києва відновитися після кризи та розвиватися далі. Це, в свою чергу, призведе до зростання економіки міста та створення нових робочих місць.

Окрім цього, для підвищення прибутковості закладів готельно-ресторанного бізнесу потрібно застосувати наступні напрямки (одним із напрямів може бути – впровадження бенкетів):

- **Різноманіття форматів:** Можна пропонувати різні формати бенкетів, щоб задовольнити потреби різних клієнтів, наприклад, весілля, корпоративні заходи, дні народження, ювілеї тощо.

- **Спеціальні пакети:** Створити пакети бенкетів, які включають їжу, напої, декор, розваги та інші послуги, щоб запропонувати клієнтам комплексне рішення.

- **Гнучкість:** Буди гнучкими у своїх пропозиціях, щоб задовольнити бюджетні обмеження та інші потреби клієнтів.

- **Маркетинг:** Ефективно просувати свої послуги бенкетів через веб-сайт, соціальні мережі, рекламу та інші канали.

Важливо пам'ятати, що найкращий спосіб підвищити прибутковість закладу готельно-ресторанного бізнесу - це постійно шукати нові та інноваційні способи покращити свій продукт та послуги.

РОЗДІЛ 2. ХАРАКТЕРИСТИКА ПІДПРИЄМСТВА ГОСТИННОСТІ

«PREMIER PALACE HOTEL»

2.1 Загальна характеристика готелю

«Premier Palace Hotel» - це 5-ти зірковий готель в Києві, розташований в самому центрі столиці України. Даному розкішному готелю понад 110 років і сьогодні він не втрачає свого шарму і здатності випереджати час.

«Premier Palace Hotel» - це готель високого рівня обслуговування та комфорту. У 2009 році він отримав шість зірок і сім смуг від системи Stars and Stripes, всесвітньо відомої організації по визнанню в індустрії гостинності, а консьерж готелю володіє «Золотими ключами», виданими йому однією з найбільших і визнаних у світі гільдій Les Clefs d'Or. Готель входить в «ТОП найзнаменитіших готелів світу», що робить його важливим місцем на карті України. Територія, де сьогодні розташована будівля готелю, була забудована в середині XIX століття[10, с. 1]. Зовнішній вигляд готелю зображений на рис. 2.1



Рис. 2.1 Зовнішній вигляд готелю Premier palace hotel

Готельне підприємство «Premier Palace Hotel» знаходиться на бул. Т. Шевченка / вул. Є. Чикаленка, 5-7/29, Київ 01004, Україна. Даний готель є п'ятизірковим, що свідчить про високий стандарт обслуговування та комфорт. До залізничного вокзалу від готелю всього п'ятнадцять хвилин на таксі, до міжнародного аеропорту «Бориспіль» - п'ятдесят хвилин, а до аеропорту Київ - двадцять п'ять хвилин. У 100 метрах розташована головна вулиця Києва – Хрещатик. Переважаючий контингент – це ділові туристи. Форма власності:

зазвичай готелі можуть бути у власності приватних компаній, корпорацій або держави. Форма власності «Premier Palace Hotel» – це приватний готель. П'ятизіркові готелі часто відрізняються елегантним дизайном та розкішним інтер'єром. Готель має стильне та розкішне оформлення з урахуванням найсучасніших дизайнерських тенденцій. В якості п'ятизіркового готелю, «Premier Palace Hotel» пропонує розкішне обслуговування, включаючи ресторани вищого класу, спа-центри, бізнес-центри, конференц-зали, басейни, фітнес-центри та інші розваги та зручності для своїх гостей. Детальніше по послугам табл. 2.1

Таблиця 2.1

Основні та додаткові послуги готелю «Premier Palace Hotel»

Послуги	Опис
Основні	
Проживання	Номери різних категорій, обладнані всіма необхідними зручностями.
Харчування	Ресторан, де можна поснідати, пообідати та повечеряти, а також бар з широким вибором напоїв.
Додаткові	
Трансфери	Забезпечення трансферів з/до аеропорту або інших пунктів міста.
Екскурсії та події	Організація екскурсій та участь у культурних подіях та святкових заходах.
Консьєрж-послуги	Допомога у вирішенні різних питань, від бронювання квитків до рекомендацій щодо місцевих визначних місць.
Пральня і хімчистка	Послуги прання та хімчистки для зручності гостей.
Wi-Fi і паркінг	Безкоштовний доступ до Інтернету та можливість паркування автомобіля на території готелю.
Спа-центр і фітнес-зали	Відпочинок та релаксація у спа-центрі, а також можливість тренувань у сучасних фітнес-залах.
Бізнес-центр і конференц-зали	Зручності для проведення бізнес-зустрічей, конференцій та інших заходів.
Обслуговування номерів 24/7	Прибирання номерів, обслуговування та допомога гостям у будь-який час.

Номери «Premier Palace Hotel» поєднують розкішну елегантність, класичний стиль та сучасну техніку. Номери готелю поділяються на декілька категорій, табл. 2.2

Таблиця 2.2

Номерний фонд готелю

Категорія номера	Опис
1	2
Класичний номер	Невеликий, затишний номер з усіма необхідними зручностями.
Номер з широким ліжком	Номер з одним широким ліжком, ідеально підходить для пар.
Номер з двома роздільними ліжками	Номер з двома роздільними ліжками, зручний для друзів або ділових подорожей.
Напівлюкс	Більший номер з додатковими зручностями, такими як диван або крісла.
Люкс	Просторий номер з ексклюзивними зручностями, наприклад, джакузі або видом на місто.
Апартаменти	Багатокімнатний номер з кухнею або міні-кухнею, ідеально підходить для тривалого проживання або сімей.

Серед цих номерів:

9 номерів, ті які можна об'єднати (connecting rooms);

8 номерів для алергіків, з дерев'яною підлогою без килимів і з гіпоалергенними подушками;

2 номери категорії Стандарт для людей з обмеженими фізичними можливостями.

Представницький поверх

47 номерів Представницького поверху розташовані на 7-му та 8-му рівнях і передбачають ще більше комфорту та приватності. Люкси та апартаменти Представницького поверху, починаючи з двокімнатного люксу, обслуговуються власними дворецькими, сертифікованими Міжнародним Інститутом Сучасних Дворецьких (США).

Президентські та королівські апартаменти

Королівські (110 м²) та Президентські апартаменти (171 м²) можна об'єднати у розкішні багатокімнатні покої для прийому поважного гостя чи організації важливих переговорів. П'ятикімнатні президентські апартаменти мають вдосконалену систему безпеки. Фото різних видів номерів зазначені на рис. 2.2 нижче.

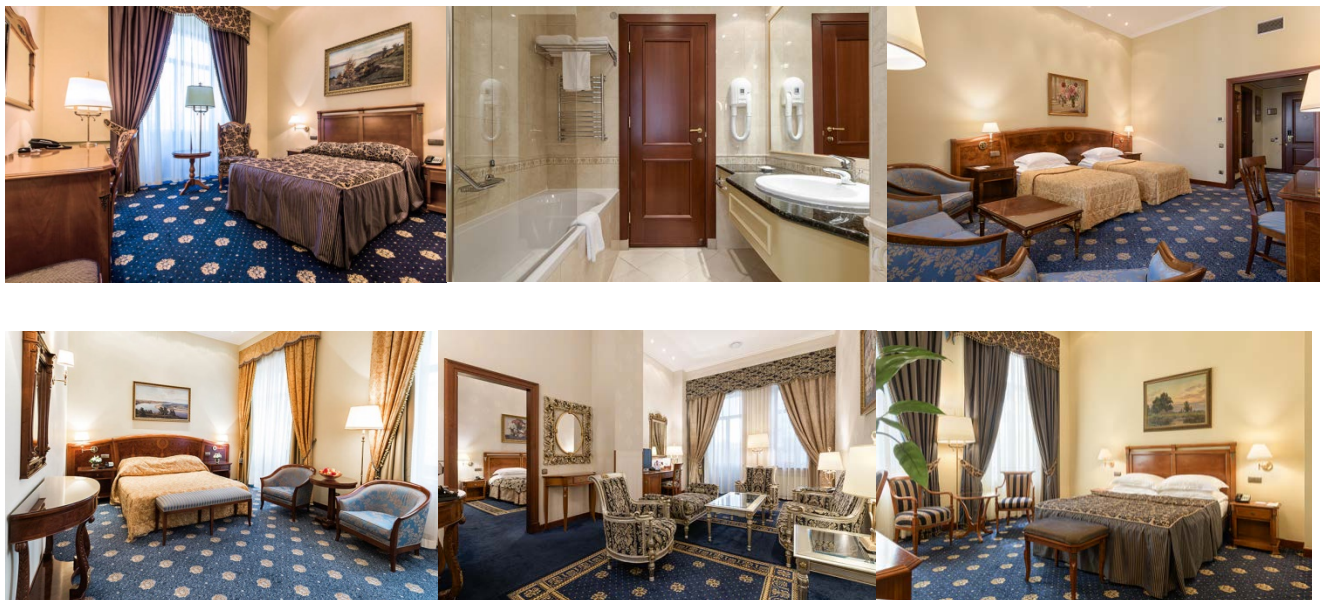


Рис. 2.2 Види номерів готелю

Наступним етапом є проведення аналізу експлуатаційної програми готелю та оцінка виробничої діяльності підприємства готельно-ресторанного бізнесу. Аналіз експлуатаційної програми готелю проводиться з метою оцінки її відповідності стратегічним цілям підприємства, а також виявлення можливих резервів підвищення ефективності роботи готелю. Оцінка виробничої діяльності підприємства готельно-ресторанного бізнесу проводиться з метою визначення ефективності використання ресурсів підприємства, а також, виявлення можливих резервів підвищення ефективності роботи підприємства[22, с. 62]. У готельних підприємствах натуральним показником є кількість ліжко-діб наданих. Розрахунок основних показників виробничої програми виконується у вигляді табл. 2.3.

Таблиця 2.3

Аналіз показників виробничої програми готелю

Показники	2021 р.	2022 р.	2023 р.
1.Одноразова місткість, місць	976	976	976
2. Кількість ліжко-діб в інвентарі, л-д.	357 216	356 240	356 240
3. Кількість простоїв, л-д.	36645	21371	23457
4. Кількість ліжко-діб в експлуатації, л-д.	320 571	334 869	332 783
5.Кількість ліжко-діб наданих, л-д.	160 286	267 895	99 835
6. Коефіцієнт завантаження, %	50	80	30

Отже, розрахувавши вищезазначене, можна сказати, що найбільш позитивні показники у нас були у 2021 році, коефіцієнт завантаження був 80 % і це дуже гарний результат роботи готелю. А щодо показників за 2020 та 2022 рік, то вони були дуже низькі. У 2020 році, через пік пандемії коронавірусу і через безліч обмежень, які були запроваджені у нас зменшився коефіцієнт завантаженості до 50 %, а у 2022 через повномасштабне вторгнення РФ до України у нас коефіцієнт завантаженості впав аж до 30 %, тому що велика кількість туристів і українців повиїжджала за кордон.

Заклади харчування готелю представлені 3 ресторанами та 3 барами, а саме ресторан «Terracotta», японський ресторан «Ikigai», рестора «Атмосфера», лобі-бар «BAR 1909», спорт-бар «FanFest» та вітамін-бар «Лагуна».

Ресторан «Terracotta» (з 7:00 до 23:00). Ресторан «Terracotta» - це вишуканий італійський ресторан з атмосферою європейської класики (італ. "terra" - "земля", "глина" та "cotta" "обпалена"). У будні з 7:00 до 11:00 і у вихідні з 08:00 до 12:00 проходять сніданки (шведський стіл).

Японський ресторан «Ikigai» (з 12:00 до 23:00). Ikigai - місце вишуканою авторською кухнею від шефа Дмитра Кривошапа, знавця і майстра автентичної гастрономії Японії. В меню розмаїття суші, сашімі, ролів, салатів, також м'ясних і морських делікатесів, приготованих на тепані. В цьому ресторані тематичний витончений інтер'єр. кілька вір-залів, зали для кулінарних тепан-шоу, літня тераса.

Ресторан «Atmosfera» (з 14:00 до 23:00) (сезонний). Панорамний ресторан «Atmosfera» розташовано на даху готелю Premier Palace Hotel Kyiv, звідки відкривається захоплюючий краєвид на центр міста. В меню вишукана авторська кухня з Італійськими та азіатськими мотивами. Тераса розділена на відкриту та криту зони. Інтер'єр витримано в сучасному стилі.

Лобі-бар «BAR 1909» (цілодобово). Пропонується повне меню a la carte, а також широкий вибір напоїв. Ідеально підходить для проведення ділових зустрічей.

Спорт-бар «FanFest» (10:00 до 22:00). Знаходиться на 1 поверсі, поряд з фітнес-клубом готелю, чудово підходить як для неквапливої ділової розмови, так і для веселого проведення часу в компанії.

Вітамін-бар «Лагуна» (08:00 до 22:00). Бар «Лагуна» розташований на території Фітнес-клубу біля басейну, прикрашеного мозаїкою у романському стилі. Меню бару порадує всіх, хто дотримується здорового способу життя: безалкогольні коктейлі, свіжі соки та збалансоване фітнес-меню.

Представницький Лаунж. Респектабельне та одночасно затишне місце в готелі. Лаунж складається з головної вітальні, де для гостей 7-го та 8-го поверхів сервіруються сніданки, та кімнати відпочинку, яка також може бути кімнатою для переговорів офіційного чи неофіційного характеру. Класична обстановка сприяє спокійній розмові або читання книги. Гостям Представницького поверху пропонується напівпансіон сніданок та вечеря у готелі. Гостям пропонуються страви української та європейської кухні. В обідню пору для гостей Представницького поверху організується «солодка година», де подається легка випічка, тістечка та гарячі напої. «Солодка година»: з 13:00 до 15:00 Вечеря: з 19:00 до 21:00. Зображення ресторанів та барів зазначені на рис. 2.3.



Рис. 2.3 Ресторани та бари «Premier Palace Hotel»

Рівень завантаженості «**Premier Palace Hotel**» залежить від сезону. У літній період, коли в місті багато туристів, готель зазвичай повністю заповнений. У зимовий період, коли в місті менше туристів, готель зазвичай заповнений на 50-70%. Загалом, готель є комфортним і сучасним готелем, який пропонує широкий спектр послуг. Готель зазвичай заповнений, особливо в літній період.

Також у готелі функціонує Premier Palace Wellness Club (з 9:00 до 21:00). Преміальний SPA-центр до якого входять: 17-метровий басейн під скляним куполом з водоспадом, зустрічною течією, аеро- і гідромасажми та температурою $+29^{\circ}\text{C}$, джакузі, фінська сауна та парна, тренажерний зал, аеробний зал, Pole Dance студія, солярій, зона відпочинку, широкий вибір масажів, понад 30 SPA-програм із догляду за обличчям та тілом, індивідуальні тренування від майстрів спорту. Зображення Premier Palace Wellness Club на рис.2.4.

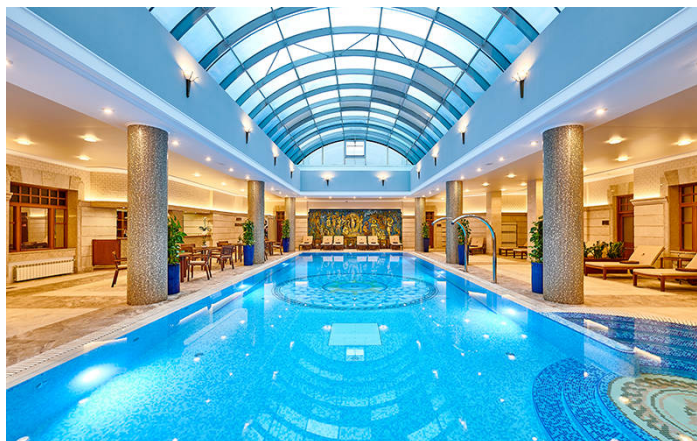


Рис. 2.4 Premier Palace Wellness Club

Щодо **кадрового забезпечення**, то воно включає: адміністраторів, менеджерів, кухарів, обслуговуючий персонал, прибиральників та технічний персонал.

Щодо динаміки основних показників діяльності досліджуваного готелю, то вона наведена в табл. 2.3

Таблиця 2.3

Динаміка основних показників діяльності підприємства гостинності

Стаття витрат	2019	2020	2021	2022	2023
Заробітна плата, тис. грн	50	30	40	30	40
Амортизація, тис. грн	20	15	18	12	15
Інші операційні витрати, тис. грн	30	20	25	18	22
Матеріальні затрати, тис. грн	25	18	22	15	20
Відрахування на соціальні заходи, тис. грн	15	10	12	9	11
Разом, тис. грн	140	83	117	84	108

Аналіз динаміки показників:

• **Заробітна плата:** Витрати на заробітну плату протягом 2019-2021 років зросли на 33%, а потім зменшилися на 25% у 2022 році. У 2023 році вони знову зросли на 33%. Це може бути пов'язано зі зміною штату співробітників, рівня зарплати або обсягу роботи.

• **Амортизація:** Витрати на амортизацію протягом 2019-2020 років зменшилися на 25%, а потім протягом 2021-2022 років зросли на 40%. Це може бути пов'язано зі зміною політики амортизації, введенням в експлуатацію нових основних засобів або вибуттям старих.

• **Інші операційні витрати:** Ці витрати протягом 2019-2020 років зменшилися на 33%, а потім протягом 2021-2023 років зросли на 20%. Це може бути пов'язано зі зміною структури витрат, оптимізацією бізнес-процесів або іншими факторами.

• **Матеріальні затрати:** Витрати на матеріальні затрати протягом 2019-2020 років зменшилися на 28%, а потім протягом 2021-2023 років зросли на 22%. Це

може бути пов'язано зі зміною цін на матеріали, обсягом закупівель або іншими факторами.

• **Відрахування на соціальні заходи:** Витрати на відрахування на соціальні заходи протягом 2019-2020 років зменшилися на 33%, а потім протягом 2021-2023 років зросли на 20%. Це може бути пов'язано зі зміною кількості співробітників, рівня зарплати або ставок податків.

• **Разом:** Загальні витрати протягом 2019-2020 років зменшилися на 40%, а потім протягом 2021-2023 років зросли на 30%. Це може бути пов'язано з впливом пандемії COVID-19, зміною структури витрат, ціновою політикою або іншими факторами.

Щодо конкурентів, то у готелю «**Premier Palace Hotel**» їх є достатньо, детальніша інформація наведена у табл. 2.5.

Таблиця 2.5

Основні конкуренти досліджуваного підприємства

Назва готелю	Основні послуги	Організація банкетів, види	Додаткові послуги	Кількість номерів	Середня завантаженість (%)	Адреса
1	2	3	4	5	6	7
Інтер Континенталь Київ	Ресторан, бар, спа-центр, фітнес-центр, конференц-зал	Банкети, фуршети, весілля, конференції	Спа-центр, фітнес-центр, парковка, трансфер	272	80	вулиця Велика Житомирська, 2А
Fairmont Grand Hotel Kyiv	Ресторан, бар, спа-центр, фітнес-центр, конференц-зал	Банкети, фуршети, весілля, конференції	Спа-центр, фітнес-центр, парковка, трансфер, дитячий клуб	400	75	вул. Набережно-Хрещатицька, 1
Radisson Blu Hotel, Kyiv City Centre	Ресторан, бар, спа-центр, фітнес-центр, конференц-зал	Банкети, фуршети, весілля, конференції	Спа-центр, фітнес-центр, парковка, трансфер	252	72	вулиця Ярославів Вал, 22

продовж. табл. 2.5

1	2	3	4	5	6	7
Hyatt Regency Kyiv	Ресторан, бар, спа-центр, фітнес-центр, конференц-зал	Банкети, фуршети, весілля, конференції	Спа-центр, фітнес-центр, парковка, трансфер, консьєрж-сервіс	410	78	вулиця Алли Тарасової, 5

Наступним етапом буде розробка **SWOT аналізу**. У рамках аналітичних операцій використовуються кілька різних інструментів та технік. Маркетингова стратегія та загальна бізнес-стратегія іноді включають SWOT аналіз як інструмент або підхід до управління бізнесом. Він наразі є одним із найпоширеніших методів саморозвитку, що використовуються в корпоративному секторі. Він використовується для детальної оцінки того, наскільки добре бізнес керує своїми внутрішніми та зовнішніми аспектами, що зрештою сприяє покращенню або погіршенню організації. SWOT аналіз може бути корисним при багатьох нагодах, включаючи стратегічне планування, маркетинг та управління ризиками. Однак, в деяких випадках він може бути недоцільним або неефективним[24, с. 1].

Загалом, SWOT аналіз може бути корисним методом для вивчення детальної інформації та розробки ефективних планів, проте важливо використовувати його правильно і відповідно до нагоди. SWOT аналіз є потужним методом оцінки внутрішніх і зовнішніх факторів компаній. За допомогою цього інструменту компанії можуть знайти можливості для зростання і розвитку, одночасно зменшуючи ризики та слабкі сторони. Нижче наведений SWOT аналіз саме для **«Premier Palace Hotel»** в м. Київ, таблиця 2.6

Таблиця 2.6

SWOT – аналіз діяльності «Premier Palace Hotel»

Можливості	Сильні сторони
1	2
Зростання доходів населення. Співпраця з іншими компаніями Зменшення податкового навантаження	Є SPA та інші сервіси для збільшення прибутку Збільшення валового доходу Висока якість послуг Впровадження інноваційних технологій Хороша репутація на ринку Кваліфікований персонал Орієнтованість на споживача

Продовж. табл. 2.6

1	2
Загрози	Слабкі сторони
Велика конкуренція Економічна криза Зниження курсу національної валюти. Повномасштабне вторгнення РФ Різне підвищення цін на сировину, енергоносії. Пандемія Зниження потенціалу підприємства.	Велика енергоємність виробництва. Низький рівень ефективності маркетингових комунікацій. Плинність кадрів. Маленька заробітна плата

Отже, зробивши SWOT аналіз діяльності даного підприємства гостинності, можна зазначити, що даний готель має велику кількість сильних сторін, є хороша репутація на ринку та безліч послуг, кваліфікований персонал, але водночас зі слабких сторін це маленька заробітна плата. Із загроз найбільшу роль на даний час грає повномасштабне вторгнення, а також велика кількість конкурентів, які є і можуть з'явитися на ринку. Можливості у «**Premier Palace Hotel**» теж є, зокрема співпраця з іншими компаніями.

2.2 Організаційна структура готелю «PREMIER PALACE HOTEL»

В «Premier Palace Hotel» переважає функціональна організаційна структура управління. За функціональної структури виникає штат спеціалістів з високою компетенцією у певній сфері, які відповідають за конкретний напрям управління. Функціональна спеціалізація апарату управління значно підвищує результативність діяльності готелю. Цю модель використовують в умовах швидкого збільшення обсягів виробництва і його ускладнення, появи нових видів послуг та обслуговування у готельних комплексах.

Отже, в «Premier Palace Hotel» доцільно впровадити функціональний тип організаційної структури. Цей тип є одним з найпоширеніших типів структур управління в організаціях різного масштабу та галузей. Функціональне управління здійснюється певною сукупністю підрозділів, що спеціалізуються на виконанні конкретних видів робіт, необхідних для прийняття рішень у системі лінійного управління. Ідея полягає в тому, що виконання окремих функцій

покладається на фахівців. В організації, як правило, фахівці одного профілю поєднуються в структурні підрозділи (відділи), наприклад відділ маркетингу, відділ прийому і розміщення, плановий відділ тощо[19, с. 2]. Більш детальна інформація наведена на рис. 2.5

Організаційна структура ПрАТ «Готель «Прем'єр Палац»

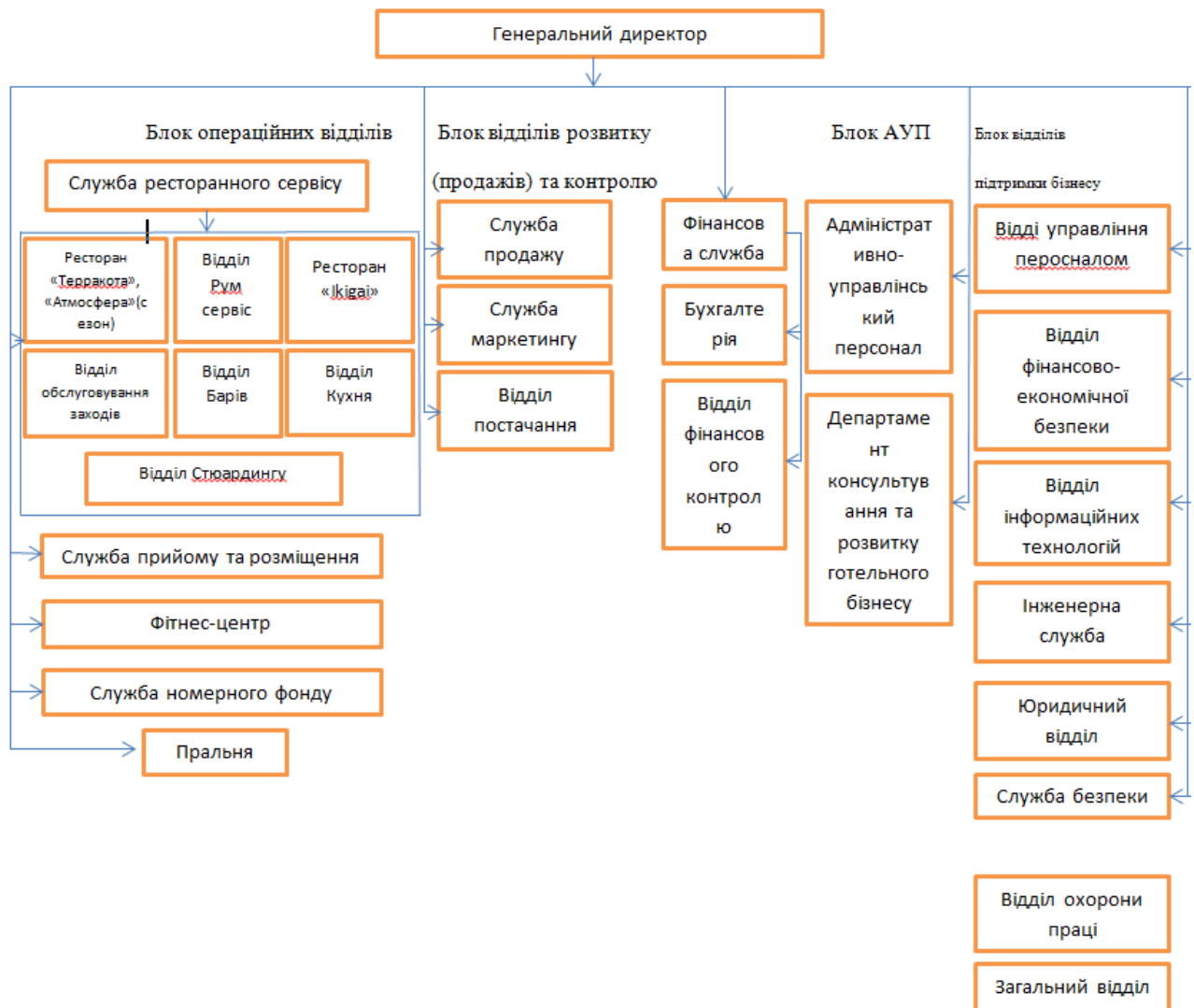


Рис 2.5 Функціональний тип організаційної структури управління діловим готелем

До основних служб «Premier Palace Hotel» входить:

- * адміністративно-управлінська служба;
- * служба управління номерним фондом;
- * служба організації харчування;
- * комерційна служба;

- * інженерні (технічні) служби;
- * допоміжні та додаткові служби.

Адміністративно-управлінська служба відповідає за організацію управління всіма службами готельного комплексу, вирішує фінансові питання, питання кадрового забезпечення, займається створенням відповідних умов праці для персоналу готелю, контролює дотримання відповідних норм і правил з охорони праці, протипожежної та екологічної безпеки. До складу цієї служби входять: секретар, фінансова служба, кадрова служба, еколог, інспектори з протипожежної безпеки та техніки безпеки.

Служба управління номерним фондом (або відділ обслуговування) займається вирішенням питань, пов'язаних із бронювання кімнат відповідної категорії, прийомом туристів, які прибувають до готелю, їх реєстрацією, розміщенням у кімнатах-номерах. До складу цієї служби входять: директор або менеджер з експлуатації номерів, служба прийому і розміщення, служба покоївок, об'єднана сервісна служба (швейцари, коридорні, гардеробники, працівники гаражного господарства), служба порт'є, служба консьєржа, служба посильних, інспектор із прибирання кімнат, служба безпеки.

Служба організації харчування забезпечує обслуговування гостей у ресторанах, кафе або барах готелю, вирішує питання організації та обслуговування банкетів, презентацій тощо. До її складу входять: кухня, ресторан(и), бар(и), кафе, служба банкетного обслуговування.

Комерційна служба (або відділ маркетингу і продажу) займається питаннями оперативного і стратегічного планування, аналізує результати господарської і фінансової діяльності. Склад служби: комерційний директор, служба маркетингу.

Інженерні (технічні) служби створюють умови для функціонування систем кондиціонування, теплопостачання, санітарно-технічного обладнання, електротехнічних засобів, служб ремонту і будівництва, систем телебачення і зв'язку. Склад служби: головний інженер, служба поточного ремонту, служба благоустрою території, служба зв'язку тощо.

Отже, функціональний тип організаційної структури управління є ефективним для «Premier Palace Hotel», оскільки цей тип забезпечує чітке визначення повноважень та відповідальності, дозволяє спеціалізуватися на окремих функціях та забезпечує швидке реагування на зміни в навколишньому середовищі.

2.3. Оцінка якості організації роботи служби ресторанного господарства підприємства гостинності

Служба організації харчування являє собою невід'ємну частину готельного бізнесу. Ресторани при готелях - це не тільки престиж і обличчя готелів, але й основне джерело прибутку (приблизно 1/3 доходів готельного комплексу) [18, с. 1].

При організації обслуговування в ресторанах (кафе) готельних комплексів зазвичай пропонуються наступні умови харчування: повний пансіон (триразове харчування - сніданок, обід і вечеря); напівпансіон (дворазове харчування - сніданок плюс обід або вечеря); тільки сніданок (одноразове харчування).

У всіх готелях особлива увага приділяється сервісу сніданків. Зі сніданку починається день гостей, і від його організації багато в чому залежить, чи буде початок дня для гостей хорошим чи поганим. На сніданок приходять практично всі гості, що проживають в готелі.

Розрізняють такі види сніданків у готелі «**Premier Palace Hotel**»:

- **Континентальний сніданок.** Включає кава, чай чи гарячий шоколад, цукор, вершки (молоко), лимон, два види повидла, джему або мед, вибір хлібобулочних виробів, масло. За неділях сніданок доповнюється холодним яйцем. У багатьох країнах Європи континентальний сніданок входить у ціну розміщення в готелі;

- **Сніданок "шведський стіл":** Це більш щедрий варіант, який включає в себе різноманітні страви, такі як яйця, м'ясо, сир, фрукти, овочі, йогурт, каші, випічку та десерти.

• **Бізнес-сніданок:** Цей варіант зазвичай пропонується в лобі-барі готелю і включає в себе каву або чай, випічку, йогурт, фрукти та, можливо, омлет або сендвіч.

• **Сніданок у номер:** Ви можете замовити сніданок у номер, який буде доставлений до вашої кімнати. Цей варіант зазвичай включає в себе каву або чай, випічку, йогурт, фрукти та, можливо, омлет або млинці.

Вартість сніданку залежить від типу сніданку та від того, чи включено його у вартість вашого номера. Континентальний сніданок зазвичай є найдешевшим варіантом, а сніданок "шведський стіл" - найдорожчим. Сніданок у номер зазвичай коштує більше, ніж сніданок у ресторані готелю.

Способи замовлення страв:

***А-ля карт**, коли гості з карти-меню страв та напоїв вибирають те, що їм більше всього подобається.

***Табльдот**, коли (на відміну від «а парт») всі гості обслуговуються в один і той же час і за одного й того ж меню. Обслуговування починається тоді, коли всі гості зберуться за столом. Цей метод часто використовують в пансіонатах, будинках відпочинку.

Види обслуговування:

***Шведський стіл**, коли пропонується широкий вибір страв з вільним доступом: можна взяти все, що завгодно, з того, що запропоновано і виставлено. Це може бути і досить мізерний набір (джем, хліб, масло, 2-3 сорту ковбаси та сиру, один вид соку, чай, кава), і по-справжньому багатий стіл з численними стравами залежно і від категорії готелю, і від країни;

***Обслуговування в готельних номерах – Room service.** Тут потрібна особлива підготовка персоналу. Офіціант, працює в номері, повинен знати не тільки правила сервірування столу, послідовність подачі страв, техніку обслуговування, але й правила поведінки в номері. Клієнти готелів роблять замовлення по телефону безпосередньо метрдотелю, а також покоївкам, підтримуючим з метрдотелем постійний зв'язок.

Специфіка ресторану при готелі на відміну від міського в тому, що його робота тісно ув'язана не тільки з самою ресторанною службою, а й з усіма підрозділами готелю. Порожній під час обіду і вечері ресторани при готелі - головна турбота для багатьох менеджерів. І якщо сніданок можна продати гостю «примусово», включивши його і послугу проживання в один пакет, то для обіду і вечері доцільно розробляти не лише спеціальні програми, але й заклад харчування стає на цей період відкритого типу.

В «Premier Palace Hotel» служба харчування є невід'ємною важливою частиною готельного бізнесу. При готелі функціонують: ресторани та бари з широким вибором страв європейської, української та японської кухні, також ресторан з літньою терасою на криші та бенкетний зал. Ці заклади перебувають у структурі готелю та входять до служби харчування. Ця служба забезпечує обслуговування гостей підприємства в ресторанах і барах готелю, презентацій тощо. Також служба харчування в готелі організовує безліч бенкетів на будь який смак. Сам готель 5-зірковий, тому обслуговування в ресторані готелю та організація бенкетів на дуже високому рівні. Характеристика всіх закладів харчування готелю, табл. 2.7.

Таблиця 2.7

**Характеристика закладів ресторанного господарства
досліджуваного готелю**

Назва закладу	Тип	Клас	Місткість	Контингент споживачів	Вид обслуговування	Метод обслуговування	Особливості послуг (кулінарне спрямування)	Режим роботи
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Атмосфера	Ресторан	Вищий	80	Гості готелю, жителі міста	Сніданок-«шведський стіл»; обід, вечеря – «А ля карт»	Офіціант	Європейська кухня, авторська кухня	12:00 - 00:00
Ікігай	Кафе	Перший	50	Гості готелю, жителі міста	«А ля карт»	Офіціант	Японська кухня	11:00 - 23:00

1	2	3	4	5	6	7	8	9
Терракота	Ресторан	Вищий	100	Гості готелю, жителі міста	«А ля карт»	Офіціант	Італійська кухня	12:00-00:00
Бар 1909	Бар	Перший	30	Гості готелю, жителі міста	«А ля карт»	Бармен	Коктейлі, закуски	18:00-02:00

Окремо хочу виділити ресторан «Атмосфера» готелю **«Premier Palace Hotel»**. Ресторан "Атмосфера" розташований на даху готелю в самому центрі Києва. З його вікон відкривається панорамний вид на місто, що робить його чудовим місцем для романтичної вечери або ділового обіду.

Кухня: Ресторан пропонує європейську кухню з акцентом на сезонні продукти. У меню представлені страви з м'яса, риби, морепродуктів, а також вегетаріанські та веганські страви.

Винотека: У ресторані "Атмосфера" є велика винотека, де представлені вина з різних країн світу. Сомельє допоможе вам підібрати вино до вашої страви.

Обслуговування: Персонал ресторану "Атмосфера" професійний та уважний. Він завжди готовий допомогти вам з вибором страв і вин, а також зробити ваше перебування в ресторані максимально комфортним.

Ціни: Ціни в ресторані "Атмосфера" вище середніх по місту.

Переваги:

- Панорамний вид на місто
- Європейська кухня з акцентом на сезонні продукти
- Велика винотека
- Професійний та уважний персонал

Недоліки:

- Високі ціни
- Невелике меню

Ось деякі відгуки про ресторан "Атмосфера":

• "Чудовий ресторан з чудовим видом! Їжа була дуже смачною, а обслуговування - бездоганним." - TripAdvisor

- "Один з найкращих ресторанів Києва. Чудова атмосфера, смачна їжа та чудовий сервіс." - Google Maps

- "Ідеальне місце для романтичної вечері. Вид просто неймовірний!" - Facebook

Загалом, ресторан "Атмосфера" - це чудовий вибір для тих, хто шукає ресторан з вишуканою кухнею, чудовим видом та бездоганним обслуговуванням.

Служба організації харчування готелю дуже відповідально ставиться до організування бенкетів, У ресторані може бути організований і бенкет, в якому поєднується кілька видів обслуговування. Ось деякі з типів банкетів, які проводяться в **«Premier Palace Hotel»**: **Весілля:** Готель пропонує різноманітні пакети весільних банкетів, які включають в себе оренду банкетного залу, кейтеринг, декор, розваги та інші послуги. **Корпоративні заходи:** Готель може організувати конференції, семінари, корпоративні вечірки та інші ділові заходи. **Дні народження та ювілеї:** Даний готель є чудовим місцем для святкування дня народження або ювілею. Готель може запропонувати різні варіанти меню, декору та розваг. **Приватні вечірки:** Готель також може організувати приватні вечірки з будь-якого приводу. Будь-який банкет включає в себе три стадії організація: прийом замовлення, підготовку до проведення банкету та обслуговування.

Що стосується кількості гостей:

Даний готель пропонує банкетні зали різної місткості, від невеликих залів на 10-20 осіб до великих залів на 400-500 осіб. Це дозволяє їм проводити банкети як для невеликих груп, так і для великих заходів. Готель може приймати до 1000 гостей одночасно.

Схема послідовності обслуговування банкетів:

1. Планування:

- Клієнт звертається до готелю з запитом на проведення банкету.
- Менеджер готелю обговорює з клієнтом деталі заходу, такі як дата, час, кількість гостей, меню, декор, розваги тощо.
- Менеджер готелю готує пропозицію та надсилає її клієнту.
- Клієнт підписує договір з готелем.

2. Підготовка:

- Готель замовляє продукти та напої.
- Готель готує банкетний зал.
- Готель готує персонал.

3. Проведення банкету:

- Гості прибувають до готелю.
- Гостям пропонують аперитив.
- Гостей запрошують до банкетного залу.
- Подають їжу та напої.
- Забезпечують розваги.
- Гостям пропонують десерт.

4. Завершення:

- Гості залишають банкетний зал.
- Персонал готелю прибирає зал.

Результати опитування гостей, які скористалися послугою:

Згідно з відгуками на Google, готель має високий рейтинг по проведенню банкетних заходів, це в середньому 4,5/5 зірки з більш ніж 2000 відгуків. Багато гостей хвалять готель за його елегантний інтер'єр, вишукану кухню, професійний персонал та високий рівень обслуговування. Відгуки гостей на рис. 2.6.

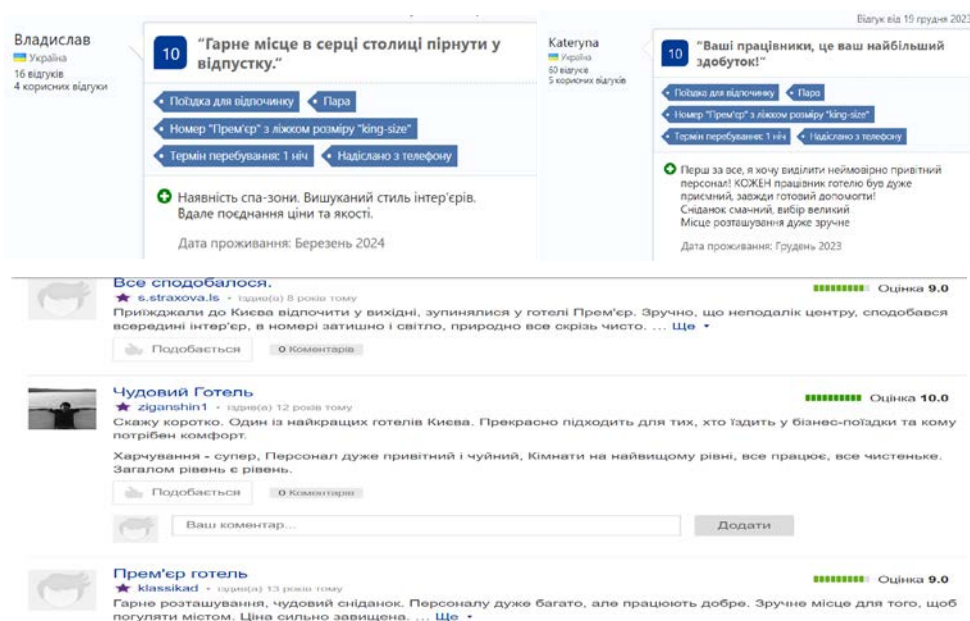


Рис. 2.6 Відгуки гостей про готель «Premier Palace Hotel»

Отже, для підвищення конкурентоспроможності удосконалюючи роботу служби ресторанного господарства засіб розміщення може стати більш конкурентоспроможним, стати більш привабливим для гостей.

РОЗДІЛ 3. НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ СЛУЖБИ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА ПІДПРИЄМСТВА ГОСТИННОСТІ

3.1 Аналіз новітніх підходів до організації бенкетного обслуговування

Бенкетне обслуговування - це важлива частина будь-якого ресторану чи готелю. Це чудовий спосіб заробити гроші та справити гарне враження на гостей будь-якого готелю. Однак організація бенкету може бути складною, особливо якщо бути не знайомим з найновішими підходами, деякі з них наведені у табл. 3.1

Таблиця 3.1

Новітні підходи до організації бенкетного обслуговування

Підхід	Опис	Приклади
1	2	3
Персоналізація	Застосування індивідуальних рішень, що відповідають смакам та вподобанням замовника та його гостей.	- Створення тематичного меню, що відповідає стилю та концепції заходу. - Використання персоналізованих елементів декору, таких як іменні картки, підставки під тарілки з іменами гостей, персоналізовані десерти. - Запропонувати гостям можливість вибрати страви з декількох варіантів меню.
Інтерактивність	Залучення гостей до процесу приготування їжі, дегустації та розваг.	- Кулінарні майстер-класи, де гості можуть власноруч приготувати частину страв. - Інтерактивні розваги, такі як фотозони, ігри, вікторини, виступи артистів. - Створення тематичних фотозон, де гості можуть зробити пам'ятні фото.
Креативне оформлення подачі страв та приміщення для проведення бенкету	Використання нестандартних способів подачі страв, оригінальних елементів декору та візуальних ефектів.	- Незвичайні форми подачі їжі, наприклад, закуски на шпажках, їстівні букети, десерти у формі скульптур. - Використання тематичного декору, світлових ефектів, проекцій, відеоінсталяцій. - Створення тематичних фотозон, де гості можуть зробити пам'ятні фото.

Продовж. табл. 3.1

1	2	3
Злиття музики та візуального мистецтва	Створення гармонійного поєднання музичного оформлення, візуальних ефектів та атмосфери заходу.	- Запрошення живих музикантів або діджея, чия музика відповідає стилю та концепції заходу. - Використання візуальних ефектів, таких як світлові проекції, відеоінсталяції, лазерні шоу. - Створення тематичної атмосфери за допомогою декору, запахів, освітлення.
Створення «живих» десертів	Використання незвичайних інгредієнтів, способів приготування та подачі десертів.	- Десерти-шоу, де кухарі готують десерти безпосередньо перед гостями. - Використання рідкого азоту для створення ефектних десертів. - Десерти з незвичайними інгредієнтами, наприклад, з комахами, спеціями, квітами.

Світ праці постійно змінюється, і разом з ним змінюються й підходи до організації праці співробітників. Щоб залишатися конкурентоспроможними, готелю **«Premier Palace Hotel»** необхідно впроваджувати новітні методи, які допомагають підвищити продуктивність, залученість та утримання кваліфікованих кадрів.

Ось деякі з найактуальніших трендів у цій сфері:

- **Гнучкість:** Співробітники цінують можливість гнучко розпоряджатися своїм часом і обирати місце роботи. Це може включати в себе віддалену роботу, гнучкий графік роботи, можливість самостійно обирати час початку та завершення робочого дня.

- **Збалансованість особистого та професійного життя:** Важливо, щоб робота не заважала особистому життю співробітників. Це може включати в себе надання оплачуваної відпустки, можливості для догляду за дітьми, а також сприяння здоровому способу життя.

- **Використання технологій:** Технології можуть допомогти автоматизувати багато завдань, що звільняє час для більш творчої та стратегічної роботи. Це може включати в себе використання програмного забезпечення для управління проектами, інструментів для спільної роботи та платформ соціальних мереж.

• **Навчання та розвиток:** Важливо, щоб співробітники мали можливість постійно навчатися та розвивати свої навички. Це може включати в себе надання програм навчання та розвитку, можливість відвідувати конференції та семінари, а також сприяння менторству та коучингу.

Впровадження нових підходів до організації праці співробітників може допомогти готелю «**Premier Palace Hotel**» залучити та утримати кращих фахівців, підвищити продуктивність та досягти успіху в конкурентному середовищі. Важливо зазначити, що це лише деякі з найактуальніших трендів. Найкращий підхід до організації праці співробітників буде залежати від самого підприємства, його галузі, культури та цілей. Нижче наведено засоби гостинності де впроваджені ці заходи, табл. 3.2

Таблиця 3.2

Характеристика засобів гостинності в яких впроваджені новітні заходи

Засоби гостинності	Гнучкість	Збалансованість особистого та професійного життя	Використання технологій	Навчання та розвиток
1	2	3	4	5
Fairmont Grand Hotel Kyiv	Так, пропонує гнучкий графік роботи та віддалену роботу.	Так, пропонує оплачувану відпустку, гнучкий графік роботи, допомогу з доглядом за дітьми та сприяння здоровому способу життя.	Так, використовує програмне забезпечення для управління проектами, інструменти для спільної роботи та платформи соціальних мереж.	Так, пропонує програми навчання та розвитку, можливість відвідувати конференції та семінари, а також сприяє менторству та коучингу.
InterContinental Kyiv	Так, пропонує гнучкий графік роботи та можливість самостійно обирати час початку та завершення робочого дня.	Так, пропонує оплачувану відпустку, гнучкий графік роботи, допомогу з доглядом за дітьми та сприяння здоровому способу життя.	Так, використовує програмне забезпечення для управління проектами, інструменти для спільної роботи та платформи соціальних мереж.	Так, пропонує програми навчання та розвитку, можливість відвідувати конференції та семінари, а також сприяє менторству та коучингу.

Продовж табл.3.2

1	2	3	4	5
Hyatt Regency Kyiv	Так, пропонує віддалену роботу та можливість самостійно обирати час початку та завершення робочого дня.	Так, пропонує оплачувану відпустку, гнучкий графік роботи, допомогу з доглядом за дітьми та сприяння здоровому способу життя.	Так, використовує програмне забезпечення для управління проектами, інструменти для спільної роботи та платформи соціальних мереж.	Так, пропонує програми навчання та розвитку, можливість відвідувати конференції та семінари, а також сприяє менторству та коучингу.
Radisson Blu Hotel Kyiv City Centre	Так, пропонує гнучкий графік роботи та можливість самостійно обирати час початку та завершення робочого дня.	Так, пропонує оплачувану відпустку, гнучкий графік роботи, допомогу з доглядом за дітьми та сприяння здоровому способу життя.	Так, використовує програмне забезпечення для управління проектами, інструменти для спільної роботи та платформи соціальних мереж.	Так, пропонує програми навчання та розвитку, можливість відвідувати конференції та семінари, а також сприяє менторству та коучингу.
Premier Palace Hotel Kyiv	Так, пропонує гнучкий графік роботи та віддалену роботу.	Так, пропонує оплачувану відпустку, гнучкий графік роботи, допомогу з доглядом за дітьми та сприяння здоровому способу життя.	Так, використовує програмне забезпечення для управління проектами, інструменти для спільної роботи та платформи соціальних мереж.	Так, пропонує програми навчання та розвитку, можливість відвідувати конференції та семінари, а також сприяє менторству та коучингу.

Отже, всі п'ять розглянутих засобів гостинності впроваджують новітні заходи для покращення гнучкості, балансу між особистим та професійним життям, використання технологій, а також навчання та розвитку своїх співробітників.

3.2 Впровадження новітніх підходів організації роботи служби ресторанного господарства готелю «PREMIER PALACE HOTEL»

Готель «Premier Palace Hotel» прагне постійно вдосконалювати свою роботу та пропонувати гостям найвищий рівень обслуговування. Одним із ключових

напрямків цієї роботи є впровадження новітніх підходів до організації роботи служби ресторанного господарства, зокрема удосконалення організації банкетів. Зважаючи на значний потенціал банкетної діяльності «**Premier Palace Hotel**» та з метою підвищення її конкурентоспроможності, пропонується впровадити ряд заходів, з акцентом на новітні підходи до організації банкетів:

- **Тематичні банкети:**

- о Занурення гостей у атмосферу різних епох, культур або знакових подій.
- о Використання декорацій, костюмів, музики та меню, що відповідають темі.
- о Інтерактивні розваги, що підкреслюють тематику заходу(рис. 3.1)



Рис. 3.1 Тематичні банкети

- **Персоналізовані банкети:**

- о Створення унікального досвіду для кожного клієнта.
- о Врахування особистих вподобань та побажань щодо меню, декору, розваг.
- о Використання елементів сторітелінгу для створення емоційного зв'язку з гостями(рис. 3.2)



Рис. 3.2 Персоналізовані банкети

- **Інтерактивні та динамічні банкети:**

- о Залучення гостей до активної участі у святкуванні.
- о Використання VR-технологій, 3D-мапінгу, інтерактивних фотозон.
- о Кулінарні майстер-класи, дегустації, конкурси та інші розваги (рис. 3.3)



Рис. 3.3 Інтерактивні та динамічні банкети

• **Еко-банкети:**

- о Відповідальне ставлення до навколишнього середовища.
- о Використання локальних та сезонних продуктів.
- о Компостування харчових відходів.
- о Декор з екологічних матеріалів(рис. 3.4)



Рис. 3.4 Еко банкети

Для удосконалення організації банкетів ми пропонуємо наступні *основні кроки удосконалення роботи служби ресторанного господарства (рис. 3.5):*

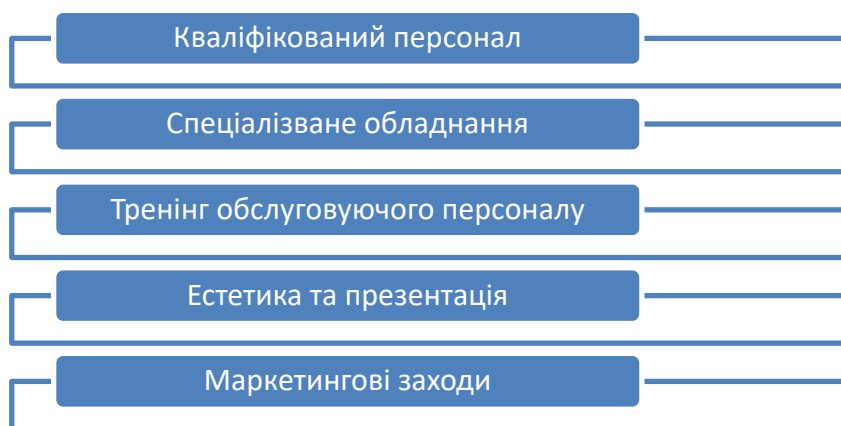


Рис. 3.5 Основні кроки удосконалення організації банкетів

Отже, під час удосконалення організації служби харчування, зокрема організації банкетів доцільно враховувати:

- *Потреби та очікування клієнтів
- *Тенденції та інновації в галузі харчування
- *Конкурентоспроможність
- *Ефективність
- *Збереження навколишнього середовища

Враховуючи ці фактори, ви можете створити службу харчування, яка буде відповідати потребам ваших клієнтів, буде конкурентоспроможною та прибутковою, а також буде екологічно відповідальною.

3.3 Оцінка ефективності від впроваджених підходів

Впровадження нових підходів до організації банкетної діяльності в готелі «**Premier Palace Hotel**». Ось приклад того, як можна прорахувати ефективність впровадження одного нового підходу до організації банкетів в готелі «Premier Palace Hotel». **Еко-бенкет** – це новий підхід до організації святкових заходів, який ґрунтується на принципах екологічності та відповідального споживання. Цей підхід передбачає використання місцевих та сезонних продуктів, мінімізацію відходів, економне використання ресурсів та етичне ставлення до тварин.

Роль менеджменту у впровадженні еко-бенкетів:

•**Стратегія:** Менеджмент повинен чітко визначити цілі та пріоритети впровадження еко-бенкетів, а також розробити відповідну стратегію.

• **Навчання:** Менеджмент повинен організувати навчання для персоналу щодо принципів екологічності та відповідального споживання.

• **Співпраця:** Менеджмент повинен налагодити співпрацю з постачальниками, які пропонують екологічно чисті продукти та послуги.

• **Контроль:** Менеджмент повинен регулярно контролювати та оцінювати результати впровадження еко-бенкетів.

Для удосконалення організації бенкетного обслуговування ми пропонуємо впровадити наступні заходи (табл. 3.3).

Таблиця 3.3

**План управлінських рішень
з удосконалення організації бенкетного обслуговування**

Заходи	Управлінські рішення	Очікуваний ефект
1	2	3
Впровадження нових страв	- Додати до меню нові та оригінальні страви, що відповідають сучасним трендам і смакам клієнтів; - Розробити сезонне меню, яке буде оновлюватися протягом року; - Використовувати свіжі та якісні продукти для приготування страв; - Запросити відомого шеф-кухаря для розробки нових рецептів	- Збільшення продажів та прибутку; - Підвищення задоволеності клієнтів; - Покращення іміджу ресторану
Впровадження нової форми обслуговування	- Пропонувати клієнтам різні формати обслуговування, такі як фуршет, банкет, коктейль; - Розробити спеціальні пакети послуг для різних типів заходів. - Надати клієнтам можливість вибрати персонал для обслуговування; - Запропонувати клієнтам додаткові послуги, такі як декор залу, флористика, музичний супровід	- Збільшення продажів та прибутку - Підвищення задоволеності клієнтів - Покращення іміджу ресторану
Тренінг персоналу	- Провести регулярні тренінги для персоналу з питань обслуговування клієнтів, етики та професійної поведінки; - Навчити персонал новим меню та формам обслуговування; - Провести тренінги з продажів та маркетингу; - Мотивувати персонал до роботи та нагороджувати за успіхи	- Покращення якості обслуговування клієнтів; - Збільшення продажів та прибутку; - Підвищення задоволеності клієнтів; - Покращення іміджу ресторану;

Продовж табл. 3.3

1	2	3
Нова подача	- Використовувати сучасний посуд та столові прибори; - Прикрашати страви свіжими овочами та зеленню; - Створювати оригінальні композиції з страв; - Використовувати кольорові серветки та скатертини.	- Підвищення естетичної привабливості страв; - Збільшення задоволеності клієнтів; - Покращення іміджу ресторану.
Впровадження еко-обладнання	- Використовувати енергоефективне обладнання; - Закуповувати продукти у місцевих фермерів; - Сортувати та переробляти відходи; - Використовувати екологічно чисті миючі засоби.	- Зменшення негативного впливу ресторану на навколишнє середовище; - Покращення іміджу ресторану; - Збільшення лояльності клієнтів.

Отже, впровадження нових заходів нових страв, нової форми обслуговування та еко-обладнання може призвести до значного покращення якості банкетного обслуговування у ресторані. Тренінг персоналу та нова подача страв допоможуть підвищити естетичну привабливість страв та рівень обслуговування. Всі запропоновані управлінські рішення мають потенціал для збільшення продажів, прибутку та лояльності гостей, а також для покращення іміджу ресторану. Важливо чітко визначити терміни впровадження кожного управлінського рішення, а також призначити відповідальних осіб.

Наведемо очікуваний результат окупності від впроваджених заходів з удосконалених організації банкетного обслуговування в ресторані готельного підприємства.

Розрахунок ROI:

• Інвестиції:

- о Еко-обладнання та інгредієнти: 120 000 грн
- о Маркетингові матеріали: 60 000 грн
- о **Всього:** 180 000 грн

• Очікуваний додатковий дохід:

- о Збільшення середнього чеку: 5%
- о Середня вартість з відвідувача еко-банкету: 1000 грн/особа

- о Середня кількість гостей на банкеті: 50 осіб
- о Кількість банкетів на рік: 200
- о **Додатковий дохід:** $(5\% * 1000 \text{ грн} * 50 * 200) = 5\,000\,000 \text{ грн}$
- **ROI:** $(5\,000\,000 \text{ грн} - 180\,000 \text{ грн}) / 180\,000 \text{ грн} * 100\% = 27\%$

Отже, цей розрахунок показує, що організація еко-банкетів може окупитися протягом 4 місяців. Важливо зазначити, що це лише приклад, і реальні результати можуть відрізнятись. Однак цей приклад демонструє, як можна прорахувати ефективність впровадження нового підходу та прийняти обґрунтоване рішення про його доцільність.

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

В роботі було охарактеризовано регіон в якому розміщується досліджуваний засіб розміщення, а саме Шевченківський район м. Київ.

Проаналізовано виклики та проблеми сьогодення підприємств гостинності. Рекомендовано шляхи з відновлення та становлення готельно-ресторанного бізнесу.

Охарактеризовано засіб розміщення, зокрема «Premier Palace Hotel». Проаналізовано конкурентів даного засобу розміщення, проведено SWOT-аналіз та встановлено слабкі та сильні його сторони. Оскільки дана робота присвячена питанню Особливості організації служби харчування», було детально проаналізовано організацію служби харчування при досліджуваному готелі, а саме «**Premier Palace Hotel**».

Встановлено, що служба організації харчування являє собою невід'ємну частину готельного бізнесу і є дуже важливим чинником. Для удосконалення її роботи доцільно впровадити нові заходи, а саме впровадити нові підходи до організації банкетів.

Проаналізовані новітні методи організації банкетів, а саме персоналізація, інтерактивність, креативне оформлення подачі страв та приміщення для проведення бенкету, злиття музики та візуального мистецтва, створення «живих» десертів.

Для підвищення конкурентоспроможності засобу розміщення запропоновано впровадження, а саме такі заходи: **організація обслуговування еко-банкети**.

Для впровадження новітнього підходу розроблено план управлінських рішень та враховані такі заходи:

- Впровадження нових страв;
- Впровадження нової форми обслуговування;
- Тренінг персоналу;
- Нова подача;
- Впровадження еко-обладнання.

Встановлено, що впровадження буде ефективним і зможе окупитися у такий термін: протягом 4 місяців.

Таким чином можна зробити висновок, що впровадження новітніх підходів організації роботи служби ресторанного господарства, зокрема удосконалення організації бенкетів є важливим для готельних підприємств. Дане впровадження вимагає інвестицій та зусиль, але воно може принести значні переваги для готельних підприємств, включаючи підвищення рівня обслуговування клієнтів, збільшення рентабельності, підвищення конкурентоспроможності та зростання стійкості.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ІНТЕРНЕТ-РЕСУРСІВ

1. Готельна справа: Навчальний посібник / О. В. Арпуль, А. Г. Абрамова, Ю. А. Мирошник, О. В. Собін. - К. : Видавничий дім «Кондор», 2021. – 300 с.
2. Мазаракі, А.А. Навч. посіб. : у 3 т. Т. 1. Готелі / [А. А. Мазаракі, С. Л. Шаповал, С. В. Мельниченко та ін.]; за ред. А. А. Мазаракі. - Київ: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2016. - 348 с.
3. Організація виробництва в закладах ресторанного господарства /навчальний посібник/ О. С. Павлюченко, А. В. Гавриш, Л. О. Шаран. - Київ: НУХТ, 2017. - 227с.
4. Організація харчування та обслуговування туристів на підприємствах ресторанного господарства : навч.посіб. / О.В.Новікова, Л.О.Радченко, К.П.Вініченко та ін. - Х.: Світ книг, 2014. - 411с.
5. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві: Навчальний посібник / В. Ф. Доценко, Н.П. Бондар, В.О. Губеня та ін. - К.: Видавничий дім «Кондор», 2021. - 368 с.
6. Шидловська, О.Б. Організація ресторанного господарства. Модуль1 [Електронний ресурс]: конспект лекцій для студентів освітнього ступеня «бакалавр» спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» денної та заочної форм навчання / О.Б. Шидловська. - К.: НУХТ, 2018. - 121 с.
7. Люлька О. М. Основи наукових досліджень та технічної творчості [електронний ресурс]: методичні рекомендації до вивчення дисципліни, проведення практичних занять та виконання контрольної роботи для здобувачів освітнього ступеня «Бакалавр» спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» ден. та заоч. форм навч. / О. М. Люлька, Т. А. Нікітіна, Ю. М. Ткачук - К.: НУХТ, 2020. 175 с.
8. <http://um.co.ua/3/3-4/3-49232.html>
9. <https://studfile.net/preview/10023108/page:5/>
10. <https://premier-palace.phnr.com/ua>
11. <https://vechimiy.kyiv.ua/news/71973/>
12. https://dspace.sfa.org.ua/bitstream/123456789/1948/1/Shchoholeva_Sokolovskii_T_echnologiia%20gostynnosti_NP.pdf
13. <https://vseosvita.ua/library/embed/010062r9-b6b3.docx.html>

14. <https://library.if.ua/book/38/2540.html>
15. https://stud.com.ua/65775/turizm/tehnologiya_nadannya_poslug_harchuvannya
16. http://ni.biz.ua/10/10_25/10_250683_organizatsiya-sluzhbi-pitaniya-v-gostinitse.html#google_vignette
17. <https://lib.iitta.gov.ua/106799/1/Organizacia%20i%20tehnika%20obslugovuvannia%2025012016.pdf>
18. <https://www.coursehero.com/file/229165176/%D0%A2%D0%B5%D0%BC%D0%B0-15docx/>
19. https://tourlib.net/books_ukr/roglev02-2.htm
20. https://kvpubd.kiev.ua/wpcontent/uploads/2022/04/menedzhment_16_17_m1_0604.pdf
21. https://pidru4niki.com/12120124/turizm/sluzhba_organizatsiyi_harchuvannya
22. https://tourlib.net/books_ukr/nechauk834.htm
23. <https://www.rbc.ua/rus/realty/-babiyy-r-telebashnya-mechet-interesen-shevchenkovskiy-1642286753.html>
24. <https://www.ba.in.ua/2023/06/30/shho-take-swot-analiz-ta-yak-jogo-korrektno-provodyty/>