


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)

Віта ЦИРУЛЬНІКОВА

(ім'я і прізвище)

«14» лютого 2025 р.

«До захисту допущено»

Завідувач кафедри

  
(підпис)

Лариса ШАРАН

(ім'я і прізвище)

«13» 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: «Особливості обслуговування VIP-гостей у готельному підприємстві»

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

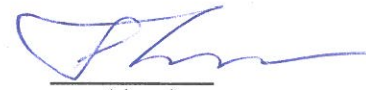
Гладун Ганна Сергіївна

(прізвище, ім'я, по батькові повністю)

  
(підпис)

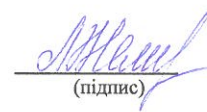
Керівник Губеня В'ячеслав Олександрович

(прізвище, ім'я, по батькові повністю)

  
(підпис)

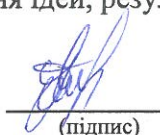
Рецензент Олександра НЕМІРІЧ

(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

Гладун Ганни Сергіївни

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи «Особливості обслуговування VIP-гостей у готельному підприємстві»  
керівник роботи Губеня В'ячеслав Олександрович, 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

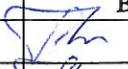
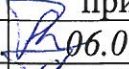

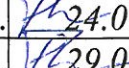
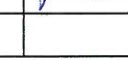
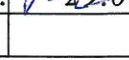
2. Термін подання здобувачем роботи 27 січня 2025 року

3. Вихідні дані до роботи удосконалення обслуговування VIP-гостей у готелі «Premier Palace» м. Київ

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити)  
Вступ; Розділ 1 Виклики для готельного бізнесу м. Києва та перспективи розвитку; Розділ 2 Характеристика засобу розміщення Premier Palace Hotel Kyiv; Розділ 3 Вдосконалення обслуговування VIP-гостей у Premier Palace Hotel Kyiv; 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	Губеня В. О., доцент	 4.12.24 р.	 06.01.24 р.
Розділ 2	Губеня В. О., доцент	 17.12.24 р.	 24.01.25 р.
Розділ 3	Губеня В. О., доцент	 03.01.25 р.	 29.01.25 р.

7. Дата видачі завдання 4 грудня 2024 року

**КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН**

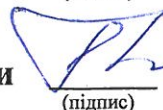
№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	<b>ВСТУП РОЗДІЛ 1 ВИКЛИКИ ДЛЯ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ М. КИЄВА ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ</b>	4.12-16.12.2024 р.	Виконано
2	<b>РОЗДІЛ 2 ХАРАКТЕРИСТИКА ЗАСОБУ РОЗМІЩЕННЯ PREMIER PALACE HOTEL KYIV</b>	17.12.2024-02.01.2025 р.	Виконано
3	<b>РОЗДІЛ 3 ВДОСКОНАЛЕННЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ VIP-ГОСТЕЙ У PREMIER PALACE HOTEL KYIV</b>	03.01-21.01.2025 р.	Виконано
4	<b>ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ. СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ІНТЕРНЕТ- РЕСУРСІВ</b>	22.01-25.02.2025 р.	Виконано
5	<b>Подання кваліфікаційної роботи на кафедру</b>	27.02.2025 р.	Виконано

Здобувач

  
(підпис)

Ганна ГЛАДУН

Керівник роботи

  
(підпис)

В'ячеслав ГУБЕНЯ

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ**  
**ІНФОРМАЦІЙНА КАРТКА**  
**НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ**

**Здобувача:** Гладун Ганни Сергіївни

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: «Особливості обслуговування VIP-гостей у готельному підприємстві»**

Керівник роботи: Губеня В'ячеслав Олександрович, к.т.н., доцент

Дата захисту “.....” лютого 2025 р.

Робота захищена з оцінкою \_\_\_\_\_

**АНОТАЦІЯ**

Кваліфікаційна робота присвячена дослідженню особливостей обслуговування VIP-гостей у п'ятизірковому готелі Premier Palace Hotel Kyiv. У роботі проаналізовано сучасні виклики готельного бізнесу столиці України, динаміку діяльності готельного господарства протягом 2020-2024 років та перспективи розвитку засобів розміщення підвищеного комфорту.

Значну увагу приділено характеристиці готелю Premier Palace Hotel Kyiv, його послугам для VIP-гостей, а також оцінці можливостей удосконалення сервісу. Проведено SWOT-аналіз діяльності готелю, досліджено міжнародний досвід організації ексклюзивних послуг та запропоновано ефективні заходи для підвищення якості обслуговування VIP-клієнтів.

Результати роботи можуть бути використані для вдосконалення сервісної діяльності у готелях преміум-класу та підвищення їхньої конкурентоспроможності на ринку готельних послуг.

**Ключові слова:** VIP-обслуговування, готельний бізнес, Premier Palace Hotel Kyiv, п'ятизірковий готель, сервіс для VIP-клієнтів.

## ABSTRACT

This qualification paper is dedicated to the study of VIP guest service features in the five-star Premier Palace Hotel Kyiv. The research analyzes the current challenges of the hotel business in the capital of Ukraine, the dynamics of hotel industry performance from 2020 to 2024, and the prospects for the development of high-comfort accommodation facilities.

Significant attention is given to the characteristics of Premier Palace Hotel Kyiv, its VIP guest services, and the assessment of service improvement opportunities. A SWOT analysis of the hotel's operations is conducted, international experience in organizing exclusive services is examined, and effective measures are proposed to enhance the quality of VIP client service.

The findings of this study can be applied to improve service operations in luxury hotels and increase their competitiveness in the hospitality market.

**Keywords:** VIP service, hotel business, Premier Palace Hotel Kyiv, five-star hotel, VIP client service.

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП.....</b>	<b>7</b>
<b>РОЗДІЛ 1. ВИКЛИКИ ДЛЯ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ М. КИЄВА ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ .....</b>	<b>8</b>
1.1 Характеристика потенціалу м. Києва для ділового туризму.....	8
1.2 Динаміка показників діяльності готельного господарства протягом 2020-2024 років.....	13
1.3 Перспективи розвитку засобів розміщення підвищеного комфорту в м. Києві.....	18
<b>РОЗДІЛ 2. ХАРАКТЕРИСТИКА ЗАСОБУ РОЗМІЩЕННЯ PREMIER PALACE HOTEL KYIV .....</b>	<b>22</b>
2.1 Загальні відомості про готельне підприємство Premier Palace Kyiv .....	22
2.2 SWOT-аналіз готелю Premier Palace Kyiv .....	26
2.3 Основні та додаткові послуги готелю Premier Palace Kyiv.....	28
2.4 Аналіз послуг для VIP-гостей в готелі Premier Palace Kyiv .....	30
<b>РОЗДІЛ 3. ВДОСКОНАЛЕННЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ VIP-ГОСТЕЙ У PREMIER PALACE HOTEL KYIV.....</b>	<b>35</b>
3.1 Особливості організації ексклюзивних послуг для VIP-клієнтів готельних підприємств.....	35
3.2 Обслуговування VIP-гостей у готельних підприємствах: міжнародний досвід та українська специфіка.....	39
3.3 Удосконалення послуг у готелі Premier Palace Kyiv.....	47
3.4 Оцінка ефективності вдосконалення обслуговування VIP-гостей в готелі Premier Palace Kyiv.....	54
<b>ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ.....</b>	<b>59</b>
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ІНТЕРНЕТ-РЕСУРСІВ.....</b>	<b>62</b>

## Перелік умовних скорочень

VIP	Very Important Person – дуже важлива персона
ADR	Average Daily Rate – показник середньої вартості номера
RevPar	Revenue per available room – середня дохідність на номер

## ВСТУП

**Актуальність теми.** В умовах сучасного спаду економіки та викликаних війною трансформацій суспільного життя, готельно-ресторанний бізнес стикається з новими викликами та можливостями. Зокрема, значно зростає попит на послуги підвищеного комфорту з боку іноземних громадян, які перебувають в Україні зі службових, гуманітарних чи ділових причин. Серед них – офіційні делегації, дипломати, представники міжнародних організацій, іноземні журналісти, представники ЗМІ, бізнес-партнери, волонтери, які потребують високого рівня обслуговування та комфорту. В умовах війни та економічної нестабільності саме готелі, здатні забезпечити персоналізований сервіс і ексклюзивні послуги, стають важливим елементом залучення іноземних гостей до України. Актуальності набувають питання організації сервісу для VIP-клієнтів у висококласних готелях, таких як Premier Palace Hotel Kyiv.

**Актуальність** дослідження є практично значимою, оскільки відповідає сучасним викликам ринку готельного господарства, зокрема в умовах столиці України – м. Києва. Місто має значний потенціал для ділового та гуманітарного туризму, але потребує вдосконалення сервісу у засобах розміщення підвищеного комфорту.

**Метою** виконання цієї роботи є аналіз поточного стану обслуговування VIP-гостей у Premier Palace Hotel Kyiv, виявлення його сильних і слабких сторін, а також розробка ефективних заходів для вдосконалення наданих послуг. Особливий акцент робиться на інноваційних підходах і міжнародному досвіді, що дозволяє створити конкурентні переваги для готелю.

Ця робота спрямована на те, щоб внести практичний внесок у підвищення якості обслуговування VIP-гостей, що сприятиме розвитку Premier Palace Hotel Kyiv як готелю високого рівня обслуговування та комфорту [1].

**Об'єкт дослідження** – організація обслуговування в готельних підприємствах.

**Предмет дослідження:** організація обслуговування VIP-гостей в готельному підприємстві; вдосконалення сервісної діяльності для VIP-гостей; готель Premier Palace Hotel Kyiv.

## РОЗДІЛ 1

# ВИКЛИКИ ДЛЯ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ М. КИЄВА ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ

### 1.1 Характеристика потенціалу м. Києва для ділового туризму

Потенціал Києва для ділового туризму, навіть у період війни, залишається значним завдяки кільком важливим факторам. Київ, як столиця та економічний центр України, продовжує бути важливим напрямком для організації бізнес-зустрічей, конференцій, виставок та інших корпоративних подій.

На початку повномасштабного вторгнення росії в Україну у 2022 році туристичний потік до Києва значно зменшився. Надходження від туристичного збору скоротилися менш суттєво, що свідчить про переважання ділових візитів серед поїздок до столиці. Згідно з даними КМДА, такий результат став можливим завдяки робочим візитам іноземних делегацій, представників міжнародних організацій та медіа, які приїжджали до Києва з професійною метою. Цей факт підкреслює важливість Києва як центру ділової активності навіть у складних умовах [2].

У 2024 році Київ відзначився значним зростанням завантаженості готелів, що свідчить про активізацію ділової активності у столиці. Основним чинником підвищення попиту на готельні послуги стало збільшення кількості бізнес-заходів, конференцій та корпоративних подій.

У першій половині 2024 року кількість ділових заходів досягла рекордних показників, що значно вплинуло на підвищення рівня заповненості готелів. У відповідь готелі активно впроваджують нові сервіси та пропозиції, орієнтовані на потреби бізнес-туристів, що додатково стимулює попит на проживання [25].

До основних цілей здійснення ділових подорожей відносять:

- організація зустрічей та переговорів із партнерами;
- проведення нарад за участі керівництва, колег, представників філій та дочірніх структур;
- інспектування діяльності представництв та філій;
- встановлення та розвиток ділових зв'язків;
- участь у професійних заходах (виставках, конференціях тощо);

- підвищення кваліфікації співробітників;
- звернення до державних структур різних країн для отримання сертифікатів, ліцензій, дозволів та ін. [3]

Проаналізуємо декілька аспектів, які підкреслюють потенціал для ділового туризму у м. Києві.

Готельний сектор зазвичай у великих містах має інфраструктуру для проведення конференцій. Київ має широкий вибір готелів з сучасною інфраструктурою для ділової діяльності. Наприклад, такі готелі як Premier Palace, InterContinental Kyiv і Radisson Blu Kyiv є важливими осередками для проведення ділових подій.

Київ є важливим центром для проведення міжнародних бізнес-заходів, виставок та конференцій. Наприклад, Київський міжнародний виставковий центр (КМВЦ) здатний приймати тисячі відвідувачів [4]. КМВЦ регулярно проводить міжнародні виставки, бізнес-форуми та конференції в таких галузях як технології, будівництво, медицина, сільське господарство, а також індустрія гостинності. Ці події важливі для українських і міжнародних учасників, що відображає важливість Києва як платформи для проведення глобальних бізнес-зустрічей і виставок.

Крім КМВЦ, у Києві є кілька інших важливих локацій для проведення ділових заходів. Охарактеризуємо декілька з них.

Міжнародний виставковий центр «Парковий». Це сучасний багатофункціональний комплекс для виставок, конференцій, форумів, концертів та приватних подій. Розташований у діловому центрі міста біля Маріїнського парку, «Парковий» пропонує дві великі виставкові зали (2000 і 1300 кв. м), 26 конференц-залів, конгресно-концертний зал, літню терасу та дах для заходів просто неба [5].

Mercure Congress Centre. Це сучасний комплекс для проведення конференцій, семінарів та ділових зустрічей. Конференц-зали готелю та конгрес-центр площею 5000 м<sup>2</sup> є одними із найбільших у Києві. Простір підходить для заходів від невеликих зборів до подій на 2000 осіб. Зали оснащені сучасним обладнанням. Послугами центру активно користуються українські та міжнародні компанії [6].

Київ є найбільшим транспортним вузлом України, що підтримує розвиток ділового туризму, і на сьогодні, незважаючи на труднощі, має потенціал для по-

дальшого розвитку. Одним із ключових елементів цієї інфраструктури є аеропорт «Бориспіль», який через пошкодження під час війни був закритий, однак зараз активно планується його відновлення. Очікується, що після відновлення аеропорт знову стане основним транспортним вузлом для бізнесменів, що відвідують Київ для участі в ділових подіях та конференціях [9, 14].

До транспортних магістралей міста Києва належать автотранспортні магістралі, залізничне сполучення та водні шляхи сполучення. Важливу роль у транспортному сполученні відіграють мости через річку Дніпро, а у внутрішньоміських пасажирських перевезеннях – метро [14].

Відновлення повноцінної роботи «синьої гілки» метрополітену стало важливим кроком для полегшення пересування мешканців та гостей міста, особливо для бізнесменів, які відвідують Київ для участі в ділових заходах [7].

Київ є важливим залізничним вузлом України з головною станцією Київ-Пасажирський, що обслуговує поїзди внутрішнього та міжнародного сполучення. Додатково є міжміський вокзал на станції Дарниця, відкритий у 2008 році [14].

Укрзалізниця активно розширює як міжнародне та внутрішнє сполучення. Так, з грудня 2024 року діє новий графік руху поїздів:

- Міжнародні: Київ – Будапешт, Київ – Чоп – Братислава, Варшава – Рава-Руська – Львів;
- Внутрішні: Харків – Чернівці, Харків – Черкаси, Полтава, Кременчук – Ужгород, Київ – Солотвино, Дніпро – Рахів [17, 19].

Окрім забезпечення пасажирських перевезень, «Укрзалізниця» виконує низку важливих завдань: евакуація населення із зони бойових дій, доставка гуманітарних вантажів, реалізація залізної дипломатії тощо.

«Укрзалізниця» стала єдиним залізничним шляхом у світі, яким користувалися ключові лідери ЄС, ООН, МАГАТЕ та десятків країн. Серед них – Урсула фон дер Ляєн, Жозеп Боррель, Роберта Мецола, Джо Байден, Олаф Шольц, Емманюель Макрон, Анджей Дуда, Ріші Сунак, Джастін Трюдо, Антоніу Гутерреш, Шарль Мішель, Марк Рютте та інші. Загалом із березня 2022 року по лютий 2023 року «Укрзалізниця» забезпечила перевезення понад 300 іноземних делегацій [15].

2 грудня 2024 року Київ відвідав Канцлер Німеччини Олаф Шольц (див. табл. 1.1). Його подорож потягом через Україну стала символом підтримки. Під час візиту він зазначив: *«Україна може на нас покластися. Ми говоримо те, що робимо. І ми робимо те, що говоримо. Щоб ще раз це засвідчити, сьогодні вночі я приїхав до Києва: потягом через країну, яка вже понад 1000 днів захищається від російської агресії»* [16].

**Таблиця 1.1 – Ділові візити в Україну та їх мета 2024/2025 [91]**

Дата	Візитер	Посада	Мета візиту
2 грудня 2024 р.	Олаф Шольц	Канцлер Німеччини	Обговорення з Президентом України Володимиром Зеленським ситуації в Україні, умов можливого миру та анонс додаткової військової допомоги на суму 650 млн євро.
17 січня 2025 р.	Таня Файон	Міністр закордонних справ Словенії	Участь у міністерській зустрічі формату Україна - Південно-Східна Європа для обговорення підтримки України у війні проти Росії, планів відновлення інфраструктури та пошуку шляхів досягнення миру.
28 січня 2025 р.	Хосе Мануель Альбарес	Міністр закордонних справ Іспанії	Участь у відкритті першого в Україні Культурного хабу ЮНЕСКО та обговорення шляхів досягнення справедливого миру, який гарантує суверенітет і свободу українців.

«Укрзалізниця» також активно підтримує Збройні Сили України, перевозячи гуманітарну допомогу та волонтерські вантажі. З початку війни було перевезено понад 7 тис. тонн гуманітарної допомоги у пасажирських вагонах [18].

За інформацією з Суспільного, Київська міська влада активно працює над відновленням усіх основних транспортних вузлів, що сприяє розвитку ділового туризму в столиці [8].

Київ є лідером у впровадженні цифрових інновацій, які значно підвищують його привабливість для ділового туризму та проведення онлайн-форматів конференцій і зустрічей. Завдяки сучасним ІТ-рішенням місто створює комфортні умови для бізнесу навіть під час війни.

Ключові цифрові рішення:

- **Електронний документообіг.** Додаток «Дія» – дозволяє громадянам мати цифрові версії всіх важливих документів і впроваджує функції для бізнесу, такі як реєстрація підприємств і отримання дозволів [10].

- **Монобанк.** Це перший в Україні мобільний банк без фізичних відділень [11].
- **Високошвидкісний інтернет, мобільний зв'язок та IT-інфраструктура.** Київ активно розвиває цифрові технології, телекомунікації та інформаційні мережі, що забезпечує стабільне з'єднання для відеоконференцій, вебінарів та інших онлайн-заходів. Завдяки швидкості передачі даних до 1 Гб/с та покращенню мереж 3G/4G/5G, місто створює сприятливі умови для бізнесу, особливо з міжнародними партнерами [12, 20].
- **Рішення для відеоконференцій та гібридних заходів.** Конференц-центри та готелі Києва, такі як Premier Palace, пропонують сучасне технічне оснащення для проведення гібридних заходів – одночасно онлайн і офлайн.

Після війни очікується, що м. Київ буде провідним центром для ділового туризму. Потенційні інвестори бачать у столиці перспективи для розвитку. Київ розглядається як один із найперспективніших центрів для ведення бізнесу в Україні після війни завдяки стійкості місцевого бізнесу, міжнародній підтримці та готовності впроваджувати інновації.

Ключові фактори, які обговорювали учасники Київського інвестиційного форуму в Брюсселі, зазначено на табл. 1.2.

**Таблиця 1.2 – Фактори привабливості Києва для бізнесу після війни [13]**

Критерії	Характеристика	Автор/Джерело
Стійкість українського бізнесу	45% українських компаній відновили повну роботу, демонструючи рішучість та стійкість. Українці вважаються найстійкішими в Європі, що є сильним аргументом для інвесторів.	Рана Карадшех; Катаріна Матернова, Єврокомісія
Міжнародна підтримка	Світовий банк, Єврокомісія та інші організації готові вкладати кошти в Україну попри ризики. Форум у Брюсселі став майданчиком для встановлення нових контактів із партнерами.	Філіп Клоз, мер Брюсселя; Рана Карадшех
Людський капітал та цифровізація	Україна — лідер у Європі за рівнем цифровізації. Інвестори високо оцінюють потенціал українських стартапів та IT-сфери. Київ має стати європейським лідером у стартап-екосистемі.	Катаріна Матернова, Єврокомісія; Грегуар Роос, BMW Foundation
Відбудова	Київ планує впроваджувати новітні технології у міську інфраструктуру. Україна може стати прикладом для Європи у використанні зеленої енергетики та енергоефективних рішень.	Віталій Кличко, мер Києва; Анн Ідальго, мер Парижа
Стратегії мінімізації ризиків	Рекомендовано інвестувати в менші проекти, які важче зруйнувати. Такий підхід знижує ризики та підвищує стабільність інвестицій.	Жан-Ерік де Загон, Європейський інвестиційний банк

Досвід європейських партнерів	Європейські міста, включно з Брюсселем, Ригго, Парижем та Гельсінкі, готові ділитися досвідом. Наголошено на важливості належного управління, відсутності корупції та верховенства права.	Мери Брюсселя, Риги, Парижа, Рима, Гельсінкі
-------------------------------	---	--

Київ є важливим транспортним вузлом між Європою та Азією, що підвищує його значення як бізнес-центру. Стратегічне розташування дає змогу зручно проводити зустрічі між різними країнами, міжнародні саміти і форуми.

Київ має низку культурних та туристичних можливостей для бізнесменів. Місто є не лише економічним, а й культурним центром. Після ділових зустрічей бізнесмени можуть насолоджуватися відвідинами історичних та культурних пам'яток.

Отже, потенціал Києва для ділового туризму високий, завдяки транспортній доступності, цифровим інноваціям та стратегічному розташуванню. Наявність конференц-центрів і готелів, адаптованих до умов війни, дозволяє проводити бізнес-заходи будь-якого рівня. Впровадження цифрових рішень, як-от «Дія» та високошвидкісний інтернет, створює комфортні умови для гібридних форматів подій. Київ також приваблює міжнародних інвесторів, які бачать перспективи відбудови міста за інноваційними стандартами. Стійкість місцевого бізнесу та підтримка міжнародної спільноти роблять столицю важливим діловим центром навіть у складні часи.

Попри загрози ракетних обстрілів, повітряні тривоги та пошкодження інфраструктури, Київ демонструє достатню стійкість, продовжуючи працювати над збереженням свого статусу важливого економічного та культурного центру.

## **1.2 Динаміка показників діяльності готельного господарства протягом 2020-2024 років**

Пандемія COVID-19 та військова агресія росії мали серйозний вплив на завантаженість готелів, структуру попиту та фінансові результати готельного сектору, що виявилось в динамічних коливаннях показників діяльності.

Розглянемо вплив пандемії на діяльність готельного господарства України. У березні 2020 року уряд ввів карантин по всій Україні, що призвело до значних змін у готельній індустрії.

У березні 2020 року через закриття кордонів завантаженість готелів впала зі стандартних 60 % до 2...3%. Більшість підприємств тимчасово припинили діяльність. У 2021 р. заповнюваність зростала, досягнувши 20...25% у вересні.

Нові правила прибирання, дезінфекції та надання сервісів. Готелі впровадили посилені заходи дезінфекції. Деякі готелі надавали приміщення для хворих на COVID-19 та їхніх сімей.

Готелі переглянули бізнес-плани через скасування бронювань і відтермінування подорожей. Ситуація змінювалась щотижня, що ускладнювало планування.

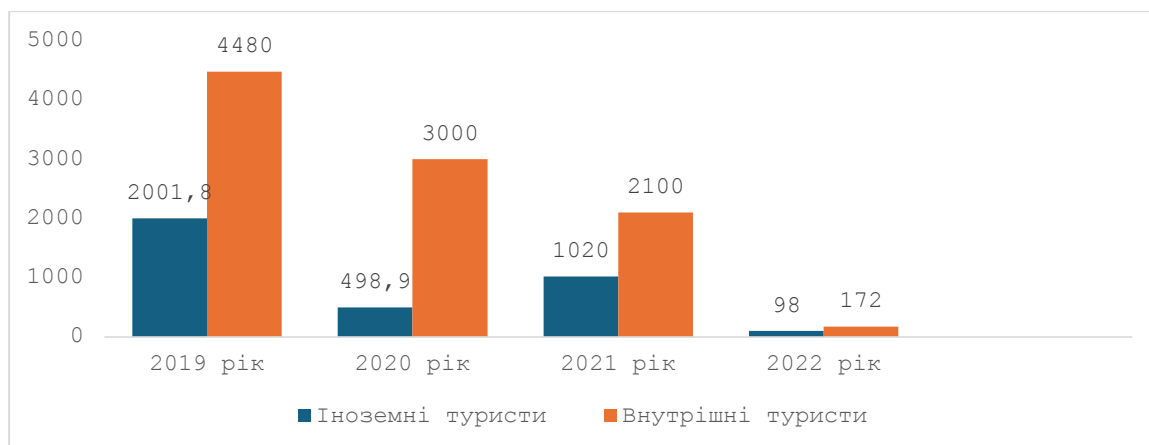
Через відсутність прибутків багато співробітників були відправлені у відпустки за власний рахунок або зі скороченням зарплат. Деякі керівники переорієнтовували співробітників на інші посади або зменшували премії, зберігаючи штат.

Ціни на проживання знизилися на 30...35%. Готелі стали гнучкішими у наданні індивідуальних знижок.

Уряд спочатку проігнорував запити галузі, але в листопаді 2020 року знизив ПДВ для готелів і хостелів із 20 % до 7 %.

Посилення карантину призвело до закриття частини готелів у великих містах, таких як Київ, Львів, Харків і Дніпро [21].

За даними Державної прикордонної служби України у 2020 році Київ відвідали 498,9 тис. іноземних туристів – на 75% менше, ніж у 2019 році (2001,8 тис.). Кількість внутрішніх туристів у 2020 році зменшилась на 33% порівняно з попереднім роком (близько 3 млн осіб) (див. діаграму на рис. 1.1). Туристичний збір за 2020 рік скоротився на 46 % порівняно з 2019 роком, до 34,693 млн грн [22].



**Рис. 1.1 - Кількість туристів у м. Київ у 2019-2022 роках (тис. осіб/рік)**  
*Джерело: Державна прикордонна служби України, Київська міська рада [22,30].*

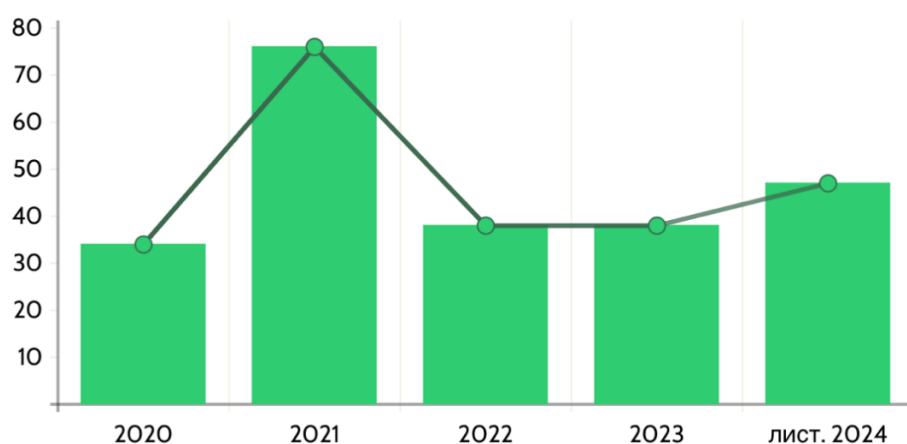
Згодом готельний бізнес України переживав значні труднощі через повномасштабну війну, яка почалася у 2022 році. Російська агресія, у свою чергу, ще більше ускладнила ситуацію через руйнування інфраструктури та зниження попиту на туристичні послуги. У 2022 році Київ відвідали 270 тис. туристів, серед яких 98 тис. були іноземцями, що в 10,4 раза менше, ніж у постпандемічному 2021 році (1,02 млн іноземних мандрівників). Водночас кількість внутрішніх туристів складала 172 тис., що у 12 разів менше, ніж у 2021 році (2,1 млн) [2].

Суттєво скоротились надходження до бюджету міста Києва від туристичного збору: 38,8 млн грн у 2022 році, порівняно з 76 млн грн у 2021 році [2, 27].

З 2023 року спостерігається поступове відновлення попиту на готельні послуги в Києві. За перше півріччя 2024 року рівень заповнюваності досяг 38 %, що майже вдвічі більше, ніж у аналогічному періоді 2023 року (21%). Це стало свідченням економічного пожвавлення та відновлення бізнес-середовища [31].

Київ досяг рекордного показника туристичного збору за час дії воєнного стану: станом на листопад 2024 року місто отримало 47,95 млн грн туристичного збору, що перевищує загальну суму за весь 2023 рік (38,5 млн грн). Такі результати свідчать про відновлення туристичної сфери [27].

Динаміка туристичного збору міста Києва представлена на діаграмі (рис. 1.2).



**Рис. 1.2 – Туристичний збір у м. Київ, млн грн**

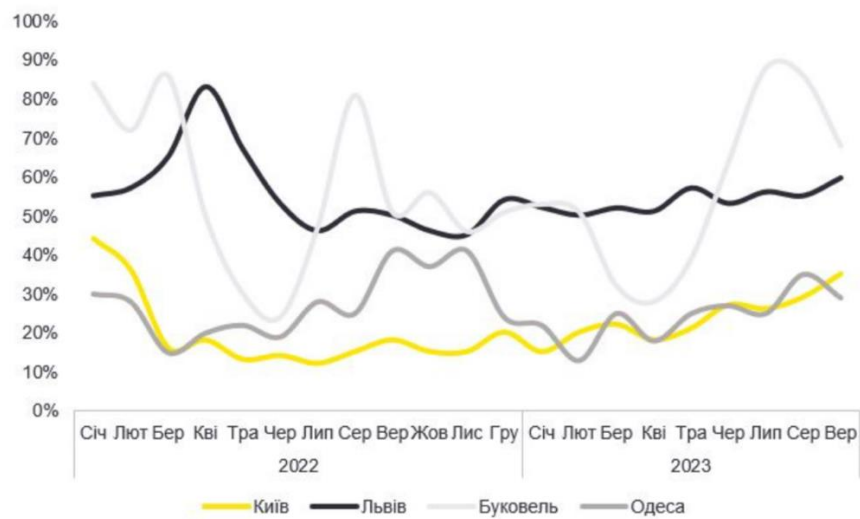
*Джерело:* складено за [22, 2, 27].

Важливим фактором впливу на завантаженість готелів стали періодичні відключення електроенергії в м. Києві. Місцеві жителі часто обирали готелі як тим-

часове рішення для базових потреб, таких як електропостачання та безпека, що додатково стимулювало попит на готельні послуги [25].

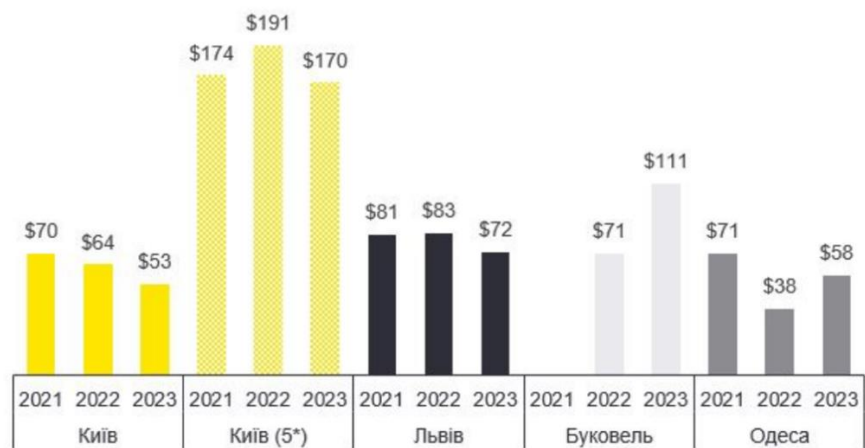
Регіональні відмінності суттєво вплинули на динаміку показників діяльності готельного господарства. Більше гостей подорожували на захід країни та відкривали для себе нові локації [25, 29].

За даними HotelMatrix, середнє завантаження готельного ринку України у 2023 році досягло 30,79 %, що на 3,45 % більше у порівнянні з 2022 р., але й на 15,37 % менше по відношенню до постковідного 2021 (див. діаграму на рис. 1.3).



Джерело: Hotel Matrix, аналітика Ribas Hotels Group

**Рис. 1.3 – Динаміка середнього рівня заповнюваності**



Джерело: Hotel Matrix, аналітика Ribas Hotels Group

\* Усі значення ADR розраховані за січень-вересень кожного року

**Рис. 1.4 – Середня вартість номера (ADR)**

На фоні зниження попиту на засоби розміщення в Києві в 2022-2023 роках *показник середньої вартості номера* (тут і надалі – ADR) та відповідно середньої дохідності на номер (RevPar) мав тенденцію до зниження в порівнянні з показниками 2021 р. За підсумками 1-3 кв. 2023 р. середньорічний показник ADR в функціонуючих готелях Києва становив близько \$53 (проти ~\$70 в 2021 р.), а RevPar – \$12 (проти \$37). Втім, це не стосується п'ятизіркових готелів Києва, більшість яких працюють під міжнародним брендом, які як правило за своїми внутрішніми політиками та стратегією є менш гнучкими та тримають вартість номера у відповідності до інших готелів мережі по всьому світу. В таких готелях ADR за 9 місяців 2023 р. склав близько \$170, що в цілому несуттєво менше за показник аналогічного періоду 2021 р. (див. діаграму на рис. 1.4) [29].

У 2023 році Буковель став лідером за показником дохідності на номер (RevPAR) – \$61, що свідчить про високий попит на готельні послуги в регіоні. Порівнюючи з 2021 роком, коли Київ демонстрував найвищі показники: \$37 за звичайний готель та \$66 за п'ятизірковий, можна затверджувати про різке падіння попиту на готельні послуги в столиці порівняно з довоєнним періодом та водночас про стійке зростання гірського туризму в Буковелі. Детальніше можна побачити на діаграмі на рис. 1.5 [29].



Джерело: Hotel Matrix, аналітика Ribas Hotels Group

\* Усі значення RevPar розраховані за січень-вересень кожного року

**Рис. 1.5 – Показник середньої дохідності на номер (RevPar)**

Готельний бізнес стикається з кадровим дефіцитом, обумовлений міграцією та еміграцією спеціалістів, та необхідністю впровадження нових стандартів обслуговування. Готелі активно адаптуються до нових умов, що дає змогу залишатися конкурентоспроможними на ринку, але потребує значних інвестицій у розвиток персоналу та інфраструктури [29].

Отже, готельна галузь України демонструє поступове відновлення, хоча ще наявні значні виклики. Подальше зростання залежатиме від закінчення війни, стабілізації економічної ситуації та розвитку туристичної інфраструктури.

### **1.3 Перспективи розвитку засобів розміщення підвищеного комфорту в м. Києві**

Київ є одним із найбільш перспективних міст для розвитку засобів розміщення підвищеного комфорту. Розвиток галузі зумовлений зростанням інтересу до України серед іноземних туристів, активізацію ділових поїздок, проведення міжнародних заходів і покращення транспортної інфраструктури.

Окрім ділових візитів, до Києва прибувають туристи, які прагнуть ознайомитися з українською культурою, традиціями та побутом. Деякі іноземці приїжджають, щоб побачити наслідки війни та отримати особисте враження про ситуацію. Серед них – блогери, журналісти та документалісти, які висвітлюють життя країни у важкий період. Крім того, спостерігаємо посилений інтерес бізнес-подорожуючих, представників іноземних компаній, делегацій та організацій, що будуть займатися відновленням України. Для цих категорій туристів, які шукають зручності, якості обслуговування та комфорт, готелі високої категорійності є незамінними, адже вони забезпечують необхідний рівень сервісу для роботи й відпочинку.

Станом на травень 2022 року багато міжнародних готелів відновили свою роботу у столиці, зокрема Hilton Kyiv, InterContinental Kyiv, Radisson Blu Hotel, Fairmont Grand Hotel Kyiv та Holiday Inn, відкрився готель «Дніпро» [32].

Приватизація засобів розміщення може бути ефективним інструментом для залучення інвестицій в готельну інфраструктуру.

Готель Дніпро до приватизації перебував у державній власності, однак у 2020 році був проданий на аукціоні Фонду державного майна за 1,1 мільярда гривень. Новим власником готелю стала компанія, що планувала створити сучасний п'ятизірковий комплекс. Однією з заявлених ідей було поєднання класичного комфорту з інноваційними технологіями. Передбачалося, що готель буде розвиватися за міжнародними стандартами, орієнтуючись як на бізнес-туризм, так і на люксовий сегмент [33,34].

У кінці 2024 року було приватизовано готель «Україна» на майдані Незалежності. Готель, який символізує престиж і історію столиці, отримав нові можливості для модернізації та оновлення. Новий власник готелю «Україна» планує провести масштабну реконструкцію, щоб перетворити його на люксовий готель міжнародного рівня [35, 36].

Після приватизації ключових об'єктів готельної інфраструктури Києва розвиток галузі підсилюють міжнародні програми, які спрямовані на підтримку конкурентоспроможності та інтеграцію українського готельного бізнесу в глобальний ринок. Асоціація «Готелів та курортів України» (UHRA) реалізує проєкт міжнародної співпраці в рамках програми EU4Business за підтримки GIZ, ЄС та уряду Німеччини. Метою є допомога українським малим і середнім підприємствам готельно-туристичного сектору у підвищенні конкурентоспроможності та експорту до країн ЄС у післявоєнний період.

*«Це найзначніший проєкт у сфері гостинності 2023 року, – зазначає Ірина Сідлецька. – Він спрямований на розвиток туризму, підвищення якості послуг та створення конкурентного продукту на місцевому та міжнародному рівнях».*

Програма підтримує співпрацю з міжнародними організаціями (HSMAT, Hotel Stars Union, HFTP), розробляє освітні ініціативи, зокрема з теми USALI (міжнародна система обліку), та сприяє дослідженню стану галузі, постраждалої від війни. Це зміцнить професійну підготовку українських готельєрів і посилить готовність ринку до інтеграції з міжнародними брендами після війни [29].

Нажаль, розвиток засобів розміщення преміум-класу ускладнюється нестабільністю політичної ситуації. Під час війни в Україні багато готелів, включаючи київські, стали мішенями для російських атак. Так, у Печерському районі Києва,

неподалік від станції метро «Палац Україна», сталося пошкодження готелю Alfavito hotel Kyiv [24].

За даними Ростислава Хоми, керівника напрямку консультаційних послуг у сфері нерухомості компанії ЕУ в Україні, з початку війни в Україні було зруйновано або пошкоджено понад 12 готелів з 982 номерами [23].

Наразі Київрадою розроблено дві програми, які спрямовані на підтримку і розвиток готельно-туристичної інфраструктури міста Київ.

Перша програма відновлення туризму Києва на 2025-2027 роки спрямована на підтримку розвитку інфраструктури та включає організацію конференцій та підвищення якості обслуговування для залучення іноземних туристів [37].

Друга програма спрямована на сталий розвиток туристичної галузі Київської області. Програма акцентує увагу на створенні ексклюзивного туристичного продукту під брендом Київщини [26].

Протягом 2024 року кількість конференцій, форумів та корпоративних подій значно збільшилася, стимулюючи розвиток готелів, орієнтованих на бізнес-туристів. Очікується активний розвиток сегменту послуг для ділової діяльності в готельних підприємствах [25].

Незважаючи на низьку завантаженість готелів у м. Києві (15...35 %), порівняно з західними областями (50...90 %) [29], Київ лишається значним центром ділового туризму України.

*«Після закінчення війни, гравці ринку очікують відновлення попиту зі сторони іноземних туристів, бізнес подорожуючих, повноцінного відновлення роботи конференц-функції, а також розширення аудиторії проживаючих та збільшення завантаженості готелів за рахунок представників іноземних компаній, делегацій та організацій, що будуть займатися відновленням України»,* – прогнозує Анастасія Федірко. Така динаміка обіцяє підвищення завантаженості готелів столиці, особливо в сегменті преміум-класу, що стане рушійною силою для готельної індустрії Києва [38].

Отже, розвиток защеного комфорту в м. Києві має значний потенціал. Столиця України може стати конкурентоспроможною на світовому ринку готельних послуг за умови активізації інвестицій, впровадження сучасних технологій і підт-

римки з боку держави. Для досягнення цього необхідно вирішити існуючі проблеми та залучити стратегічних партнерів.

Сьогодні Україна та її столиця Київ стали уособленням незламності та стійкості перед обличчям російської агресії, символом мужності та сили духу в боротьбі за свободу і незалежність. Мільйони людей по всьому світу дізналися про Україну, захоплюються її народом і висловлюють підтримку. Це пробудило інтерес до нашої історії, традицій і цінностей.

Після нашої Перемоги, коли аеропорти відновлять свою роботу, можна очікувати значного зростання туристичного потоку. Ба більше, вже сьогодні до Києва приїжджають індивідуальні туристи, які подорожують залізничним та автотранспортом [28].

## РОЗДІЛ 2

## ХАРАКТЕРИСТИКА ЗАСОБУ РОЗМІЩЕННЯ PREMIER PALACE HOTEL KYIV

### 2.1 Загальні відомості про готельне підприємство Premier Palace Kyiv

Прем'єр Палас Київ – п'ятизірковий готель, розташований у центрі Києва і входить до мережі готелів Premier Hotels and Resorts. Готель має довгу столітню історію, протягом якої кілька разів змінював свою назву та вигляд. На даний момент в готелі є 8 поверхів, 289 номерів і 3 ресторани [39].

Детальна характеристика готелю Premier Palace Kyiv наведена у вигляді таблиці 2.1 [40].

**Таблиця 2.1 – Загальна характеристика Premier Palace Hotel Kyiv**

Пункт	Характеристика
Юридична назва	ПрАТ «Готель «Premier Palace Hotel Kyiv»
Назва англійською	PRIVATE JOINT STOCK COMPANY PREMIER PALACE HOTEL (PJSC PREMIER PALACE HOTEL)
Місце розташування	бул. Т. Шевченка / вул. Є. Чикаленка, 5-7/29, Київ 01004, Україна
Юридична адреса	бул. Т. Шевченка / вул. Є. Чикаленка, 5-7/29, Київ 01004, Україна
Тип та спеціалізація	готель ділового призначення
Категорія	5*
Форма власності	приватна акціонерна компанія
Організаційно-правова форма	ПрАТ (Приватне акціонерне товариство)
Уповноважена особа	БУЙ ОЛЕКСАНДР МИКОЛАЙОВИЧ
Види діяльності	Основний: 55.10 Діяльність готелів і подібних засобів тимчасового розміщування Додаткові: 79.90 Надання інших послуг бронювання та пов'язана з цим діяльність 93.13 Діяльність фітнес-центрів 56.10 Діяльність ресторанів, надання послуг мобільного харчування 56.30 Обслуговування напоями 41.20 Будівництво житлових і нежитлових будівель
Місткість	289 номерів різних категорій
Поверховість	8 поверхів, включаючи підземний паркінг
Контингент споживачів	бізнесмени, туристи, дипломати, VIP-гості, учасники ділових заходів
Режим роботи	Цілодобово
Контактні дані	Тел.: +38 (044) 244-12-00 Viber / Whatsapp / Telegram: +38 (067) 465 66 00 Email: <a href="mailto:reservation@premier-palace.com">reservation@premier-palace.com</a>

Основною метою Premier Palace Hotel Kyiv є досягнення справедливої частки ринку. За результатами 2023 року готель планує підвищити індекс задоволеності

сті гостей з 92,5% до 95%, впровадити оновлену концепцію *Ideal Meeting* та активно залучати нові сегменти клієнтів – посольства, міжнародні фонди й місії, які формуватимуть основний попит до завершення бойових дій і відновлення авіасполучення.

*Основні стратегічні дії:*

- Виконання функціональних та бюджетних KPI, згідно з бізнес-планом на поточний період.
- Оптимізація бізнес-процесів із метою конвертації постійних витрат у змінні.
- Активна маркетингова стратегія, орієнтована на залучення представників посольств, міжнародних фондів та місій.
- Розробка й впровадження оновлених програм навчання та мотивації персоналу [76].

Історія Premier Palace Hotel Kyiv тісно переплетена з історією Києва, а розташування поруч із головними пам'ятками, такими як Хрещатик, Володимирський та Михайлівський собори, робить готель популярним серед гостей міста.

Готель став першопроходьцем у готельній індустрії Києва:

- 1912 рік: перший готель із сучасними зручностями (телефон, гаряча і холодна вода).
- 1953 рік: перший позакласний готель міста.
- 2001 рік: перший п'ятизірковий готель у Києві.

У 2009 році Premier Palace отримав престижну нагороду «6 Зірок і 7 Стрічок» від Seven Stars and Stripes®, а консьєрж готелю був удостоєний «Золотих ключів» від Les Clefs d'Or. Готель входить до списку «Найвідоміших готелів світу».

Premier Palace славиться своїми сніданками «шведський стіл», які поєднують страви середземноморської, європейської, української та азійської кухонь. Особливий акцент зроблено на концепції Fresh. Organic. Traditional, що передбачає використання екологічно чистих продуктів і традиційних рецептів.

Premier Palace Hotel Kyiv має зручне розташування: до міжнародного аеропорту «Бориспіль» можна дістатися за 40 хвилин на таксі (35 км), а до аеропорту «Київ» – за 25 хвилин (15 км). Центральний залізничний вокзал знаходиться всьо-

го за 3 км, що становить близько 15 хвилин на таксі. Основні пам'ятки та ділові центри розташовані в межах 10 хвилин автомобілем або 20 хвилин пішки від готелю.

Гості Premier Palace Hotel Kyiv можуть заселятися з 15:00, а виїзд передбачений до 12:00. Для зручності відвідувачів готель пропонує приватний підземний паркінг з охороною, зарядними станціями для електромобілів та мийкою. Розміщення з домашніми тваринами дозволяється [41].

Готель продовжує надавати послуги з певними обмеженнями, зважаючи на умови воєнного стану:

- СПА та оздоровчий центр працюють з 9:00 до 21:00.
- Ресторани та бари функціонують за гнучким графіком, залежно від ситуації.
- Обслуговування номерів (Room Service) доступне цілодобово, що дозволяє гостям замовляти їжу та напої в будь-який час.
- Рецепція також працює 24/7, забезпечуючи реєстрацію гостей і надання необхідної інформації в будь-який момент.

Готель спеціалізується на бізнес-туризмі, розкішному відпочинку, організації подій та оздоровленні, надаючи конференц-зали, стильні номери, спа-послуги та висококласне ресторанне обслуговування. Серед основних груп клієнтів – іноземні туристи, бізнесмени, VIP-гості, зірки шоу-бізнесу, сім'ї та пари, а також політики, міжнародні делегації та культурні діячі. Premier Palace Hotel Kyiv надає найвищий рівень обслуговування та індивідуальний підхід до кожного гостя [41].

Готель Premier Palace має сучасні зали для проведення ділових зустрічей, конференцій, семінарів, а також банкетів і корпоративних заходів [44].

Готель використовує сучасні стандарти безпеки та має належні заходи для захисту своїх гостей. Premier Palace забезпечує високий рівень безпеки для гостей і персоналу через фізичну, цифрову безпеку та санітарно-гігієнічні заходи. На мінус 2-му поверсі готелю облаштовано укриття цивільного захисту (рис. 1.2), яке обладнано спальними та робочими місцями, швидкісним wi-fi інтернетом, резервами води, харчовими продуктами, засобами індивідуального захисту.

В наявності також пункт надання першої медичної допомоги з резервами медикаментів. Укриття-бомбосховище обладнано потужною системою вентиляції. Вказівники маршруту до укриття розміщено по всій території готелю. При поселенні гостей персонал готелю проводить інструктаж щодо місцезнаходження укриття та алгоритму дій під час повітряної тривоги. Найближче публічне (муніципальне) укриття розташовано на відстані 400 метрів від готелю – підвал на вул. Пушкінська, 39. Також станція метро «Театральна» та підземний перехід біля Бессарабської площі можуть слугувати укриттями [43].



**Рис. 2.1 – Облаштоване бомбосховище у Premier Palace Hotel Kyiv**

Отже, усі умови для безпечного перебування в готелі забезпечено, що особливо важливо для VIP-клієнтів.

Після введення воєнного стану в Україні 24 лютого 2022 року Premier Palace Hotel Kyiv залишився одним із небагатьох готелів у Києві, який продовжував працювати. Під час активної фази бойових дій на півночі країни готель став своєрідним хабом для міжнародних журналістів.

Готель долучився до допомоги ЗСУ, територіальній обороні, Національній гвардії, рятувальникам ДСНС, медичним закладам, гуманітарним організаціям, біженцям, а також своїм співробітникам і їхнім родинам.

Наприкінці 2022 року ситуація в Києві стабілізувалася, а попит на готельні послуги перевищив заплановані очікування. Починаючи з грудня 2022 року, у столиці суттєво зросла кількість журналістів, представників міжнародних місій і посольств, що сприяє розвитку готельного бізнесу в найближчі роки [76].

## 2.2 SWOT-аналіз готелю Premier Palace Kyiv

SWOT-аналіз готелю Premier Palace Kyiv є важливим інструментом стратегічного планування, який дозволяє оцінити його сильні та слабкі сторони, а також можливості та загрози. Метою аналізу є визначення шляхів для зміцнення конкурентних позицій готелю та підвищення ефективності його діяльності. Проаналізуємо ці аспекти, використовуючи схему, подану на рис. 2.2.



**Рис. 2.2 – SWOT-аналіз готелю Premier Palace Kyiv**

SWOT-аналіз готелю Premier Palace Kyiv дозволяє комплексно оцінити його позиції на ринку.

Premier Palace Kyiv має низку переваг, які виділяють його на ринку. Центральне розташування готелю у Києві забезпечує легкий доступ до головних туристичних і ділових центрів міста, що приваблює гостей різного статусу. Готель належить до преміум-класу та володіє п'ятизірковим статусом. Premier Palace Kyiv пропонує широкий спектр послуг: від конференц-залів і ресторанів до SPA-зони та номерів різних категорій, що забезпечує гнучкість у задоволенні потреб клієнтів. Історична значущість готелю підкреслює його унікальність і додає привабливості для туристів. Сучасні інновації, такі як мобільний додаток і CRM-системи,

дозволяють готелю ефективно керувати операційними процесами та створювати комфорт для гостей. Клієнтоорієнтованість готелю підсилюється програмами лояльності та персоналізованими послугами.

Водночас, виявлення слабких сторін є важливим для розуміння внутрішніх недоліків, які можуть обмежувати розвиток або створювати перешкоди для досягнення стратегічних цілей.

Серед недоліків Premier Palace Kyiv можна виділити високу вартість послуг, що обмежує його доступність для широкої аудиторії. Готель орієнтований переважно на VIP-гостей і бізнес-клієнтів. Залежність від зовнішніх факторів, таких як воєнний стан, також створює труднощі у забезпеченні стабільного доходу. Під час війни робота деяких послуг, таких як ресторани та SPA, обмежена.

Розглянувши сильні та слабкі сторони готелю Premier Palace Kyiv, перейдемо до аналізу можливостей. Цей аспект дозволяє визначити зовнішні фактори та перспективи, які готель може використати для зміцнення своїх позицій на ринку та подальшого розвитку.

Premier Palace Kyiv має багато перспектив для розвитку: розширення клієнтської бази через співпрацю з міжнародними туристичними агенціями; впровадження новітніх технологій; розвиток екологічно орієнтованих сервісів; активізація маркетингових стратегій, зокрема у цифрових медіа. Післявоєнне відновлення туризму створює можливості для значного зростання готельного бізнесу.

Визначення загроз дозволяє ідентифікувати зовнішні фактори, які можуть негативно впливати на діяльність готелю, та допомагає мінімізувати їх. Основні загрози: політична та економічна нестабільність; конкуренція з іншими готелями, зокрема нових міжнародних брендів; падіння туристичних потоків, через глобальні кризи; пошкодження міської інфраструктури або обмежений доступ до Києва.

Підсумовуючи SWOT-аналіз Premier Palace Kyiv, можна стверджувати, що готель має значний потенціал для збереження та посилення своїх позицій на ринку завдяки сильним сторонам і можливостям. Разом із тим, важливо враховувати слабкі сторони й загрози для розробки стратегій, спрямованих на забезпечення стійкості й конкурентоспроможності в умовах сучасних викликів.

### 2.3 Основні та додаткові послуги готелю Premier Palace Kyiv

Усі послуги, які надає Premier Palace Hotel Kyiv поділяються на основні та додаткові. Основні послуги готелю складаються з: проживання; харчування, оздоровчі та релаксаційні послуги.

Основні та додаткові послуги надаються гостям в рамках розміру попередньої оплати. Попередня оплата може здійснюватися гостями за весь період проживання або частково, але не менше, ніж за одну добу проживання в готелі [45].

Готель Premier Palace має номери різних категорій: від стандартних до люксових апартаментів, включаючи номери для молодят, сімейні номери та спеціальні зручності для VIP-гостей. Всі номери оснащені кондиціонерами, мінібарами, наборами для приготування чаю та кави, а також безкоштовним Wi-Fi. Готель приділяє увагу комфорту гостей, пропонуючи номери для некурців, звукоізовані кімнати та спеціальні номери для людей з алергіями або обмеженими фізичними можливостями. Готель дозволяє проживання з домашніми тваринами за попереднім узгодженням [46].

Готель також пропонує унікальні тематичні делюкси, оформлені за мотивами відомих персоналій або концепцій. Серед них номери, присвячені Булгакову, Роксолані, Висоцькому, Гетьману, а також оформлені в стилях хай-тек, фен-шуй, весільний та інші [39].

Premier Palace Hotel Kyiv приділяє особливу увагу чистоті. Щоденно здійснюється прибирання номерів та провітрювання приміщень. Після пандемії ці процеси стали ще більш ретельно організованими.

З огляду на воєнний стан, у готелі було проведено певні зміни. Зокрема, представницький поверх на сьомому поверху готелю, де раніше розташовувалися королівські, представницькі та президентські апартаменти, перетворено на звичайні номери для гостей. Це рішення дозволило оптимізувати простір і створити більше номерів для розміщення клієнтів.

Для відпочинку та оздоровлення гості можуть користуватися критим басейном, оздоровчим спа-центром, сауною, турецькою лазнею та гідромасажною ванною. Додатково пропонуються масажні послуги та релакс у масажних кріслах. Фітнес-центр обладнаний сучасними тренажерами, а для шанувальників йоги дос-

тупні килимки. Також є можливість оформити клубні картки Premier Palace Wellness Club [49].

Ресторани та бари готелю пропонують широкий асортимент страв різного кулінарного спрямування, включаючи спеціальні дієтичні меню. Гості можуть замовити запаковані ланчі або сніданки у номер.

Ресторан IKIGAI спеціалізується на авторській азіатській кухні з акцентом на преміальні морепродукти, а ATMOSFERA – панорамний ресторан на даху готелю. BAR 1909 – атмосферний лобі-бар, місце для ділових зустрічей та відпочинку, а TERRACOTTA – італійський ресторан з вражаючою панорамою та винною кімнатою для поціновувачів вина (працює під запит для заходів під час воєнного стану). Для гостей доступна шведська лінія сніданків в ресторані IKIGAI, а також цілодобова послуга Room Service. Executive Lounge на 7-му поверсі готелю працює тільки на замовлення для проведення заходів під час воєнного стану. У вітальні для гостей Представницького поверху подають вечері, а в обідній час сервірують «солодку годину»: легка випічка, тістечка і гарячі напої [47].

Готель надає послуги виїзного кейтерингу Premier Palace Catering. Шеф-кухар створює ексклюзивне меню, а команда забезпечує обслуговування подій будь-якого масштабу та формату, включаючи декор і сервіровку [48].

Premier Palace Hotel Kyiv забезпечує комфортний транспортний сервіс, пропонуючи трансфер з/та організацію трансферу за запитом. Для гостей, які подорожують на власному транспорті, передбачена приватна парковка та електрозаправна станція. Є послуги дворецького [41].

Для бізнес-клієнтів готель надає сучасні конференц-зали та банкетні приміщення, обладнані для проведення ділових зустрічей, конференцій та урочистих заходів. Гості можуть скористатися бізнес-центром, послугами факсу та ксерокопіювання. Окрім бізнес-івентів, локації для заходів відкривають можливості для організації подій будь-якого формату. Це можуть бути весілля, інтелектуальні турніри, приватні вечірки тощо. Конференц-менеджери забезпечують повний супровід подій – від етапу планування до їх реалізації.

Наведемо перелік та характеристики конференц-залів Premier Palace:

- Гранд Хол «Софіївський» (до 400 гостей), що підходить для масштабних подій;
- Конференц-зал «Незламний»;
- зал «Укриття»; цей та попередній зали обладнані для безпечного проведення заходів під час воєнного стану;
- Михайлівський та Володимирський зали для невеликих груп (до 22 осіб);
- Іллінський зал для гібридних зустрічей. [44].

Цілодобова стійка реєстрації гостей, індивідуальна реєстрація заїзду/виїзду, послуги консьєржа та туристичного бюро допоможуть організувати екскурсії, придбати квитки та отримати необхідну інформацію. На території готелю працює обмін валют та банкомат.

Готель пропонує широкий спектр додаткових послуг: хімчистку, пральню, прасування одягу, чистку взуття, доставку преси, камеру зберігання багажу та сейф. Для зручності гостей є магазини, сувенірна крамниця та салон краси.

Особливістю Premier Palace Hotel є широкий вибір безкоштовних засобів дозвілля та підвищення комфорту перебування на вибір: нарди, шахи та шашки, килимок для йоги або фітнесу, ігрові приставки Sony PlayStation та аксесуари, зарядні пристрої для різних гаджетів, косметичні набори, включаючи зубну пасту, щітку, набір для гоління та гребінець, анатомічні, пухові та дитячі подушки, напольні ваги та інші зручності. Також на території готелю є тераса для відпочинку, що створює атмосферу затишку та релаксу [41].

Premier Palace Hotel Kyiv пропонує повний спектр послуг, які здатні задовольнити потреби навіть найвибагливіших гостей – від комфортного проживання та вишуканого харчування до оздоровлення, організації заходів та індивідуального сервісу.

#### **2.4 Аналіз послуг для VIP-гостей в готелі Premier Palace Kyiv**

На даний час у готелі Premier Palace Kyiv немає чіткого розподілу послуг для VIP-гостей та інших відвідувачів. Усі клієнти мають рівні права, а додаткові послуги можуть бути надані за запитом і за додаткову плату. Наприклад, можливо

організувати індивідуальне накриття в номері з квітами чи шампанським для важливих подій, таких як ювілей чи офіційний візит.

До війни у готелі функціонував представницький поверх на 7-му поверсі, який надавав низку привілеїв для VIP-клієнтів. Сьогодні цей поверх не функціонує безперервно, як раніше, а надається лише за запитом, як і послуги дворецьких.

Premier Palace Hotel був першим готелем у Києві, який запровадив послугу батлерів. До війни цей напрям активно розвивався: проводився суворий відбір кандидатів, які мали володіти англійською та додатковою мовою, а також проходили навчання від спеціалістів із міжнародних шкіл дворецьких. Попри зменшення потоку гостей під час війни, батлери залишаються частиною команди, хоча їх кількість і активність зменшилися через скорочення попиту.

У готелі функціонують дві зони саун: загальна, яка входить у вартість спазони, і VIP-сауна, доступна за окрему плату. VIP-сауна має зону відпочинку, і її можна орендувати через адміністратора фітнес-центру та спа. Ця послуга продовжує існувати, але, на жаль, деякі напрямки, які були дуже популярними до війни, зникли. Зокрема, тайський масаж, який раніше проводили професійні масажисти з Таїланду, більше недоступний. Через війну більшість тайських спеціалістів залишили країну. Хоча самі кабінети для тайського масажу все ще існують.

Ресторани та зони харчування також зазнали змін. Раніше в ресторані «Терракотта» функціонували VIP-кімнати, призначені для приватних подій на 8-10 осіб. Наразі ресторан «Терракотта» не працює, однак у ресторані «Ikigai» доступні окремі кабінети, які пристосовані для прийому VIP-гостей. У ресторані VIP-гість може замовити страву за індивідуальним рецептом із подачею в номер [73].

Раніше у готелі функціонувало казино як частина програм дозвілля, проте його робота залежала від законодавства України щодо грального бізнесу. У періоди, коли діяльність казино дозволена, воно відновлювало роботу, надаючи послуги переважно VIP-гостям із відповідними фінансовими можливостями. Наразі казино в Premier Palace Hotel не працює [74].

До війни також організовували трансфери з аеропорту. Готель співпрацює з підрядником, який надає елітні автомобілі бізнес-класу, зокрема Mercedes, для

замовлень такого рівня, забезпечуючи послугу, яку можна назвати «елітним таксі».

Для проведення ділових зустрічей на 8-му поверсі готелю є спеціальна кімната для перемовин, розташована між президентськими та королівськими апартаментами. Ця кімната має площу 26 м<sup>2</sup> і облаштована для комфортного проведення зустрічей у конфігурації «Круглий стіл», що вміщує до 12 осіб. Як готель бізнес-класу, Premier Palace надає широкий вибір залів для проведення перемовин, конференцій, важливих заходів та івентів. Їх місткість варіюється від невеликих залів на 20 осіб до великих, таких як "Гранд Хол Софійський", який може вмістити до 400 осіб [72, 75].

З початку війни Premier Palace у Києві облаштував два нових зали в укриттях, які обладнані голосовою системою оповіщення повітряних тривог, швидкісним широкосмуговим інтернетом (дротове підключення до 1 Гб/сек, wi-fi до 600 Мб/сек), автономним електропостачанням та комфортними умовами для організації заходів будь-якого формату. Це рішення було прийнято у зв'язку з підвищеним попитом на організацію заходів та перемовин у безпечних умовах [72].

Служба безпеки готелю Premier Palace забезпечує високий рівень охорони як для гостей та персоналу. Фахівці здатні професійно реагувати на будь-які ситуації. Сам Premier Palace Hotel не надає послуги з безпеки. Водночас, гості мають можливість приходити з власною охороною, наприклад, як це передбачено протоколом для таких осіб, як Президент.

У готелі Premier Palace відсутня спеціальна служба для VIP-клієнтів. Замість неї існують посади, які забезпечують високий рівень сервісу для всіх гостей, включаючи VIP-персон. До цих посад належать фахівці з гостинності або батлери (дворецькі) – персональні помічники, які виконують індивідуальні запити гостей, допомагають з організацією перебування, координують всі аспекти обслуговування в межах готелю. У них є керівник – старший фахівець з готельного обслуговування. До цих посад також відносять консьєржа та швейцара. Всі вони є в складі служби прийому та розміщення, тобто рецепції. Керує цими посадами начальник служби прийому та розміщення. Начальники усіх служб (прийому та розміщення, відділ управління персоналом, фінансова служба, відділ маркетингу та продажів,

служба номерного фонду, інженерна служба, відділ охорони праці, постачання, інформаційних технологій, відділ СПА, служба ресторанного сервісу) підпорядковуються генеральному директору.

Налагоджена система внутрішнього корпоративного навчання дає змогу надавати послуги високої якості та включає такі компоненти:

- *Програма для нових співробітників* – ознайомлення з основною інформацією про компанію й готель, складання заліку з навчання, екскурсія готелем.
- *Обов'язкові внутрішні тренінги* – працівники, які не залучені до обслуговування гостей, проходять спеціальний тренінг; усі інші – п'ять обов'язкових тренінгів, включно з додатковим тренінгом для офісних працівників готелю.
- *Професійне навчання по службах* – програми розробляються та проводяться фахівцем з навчання спільно з керівниками служб.
- *Внутрішні крос-тренінги* – співробітники певний час працюють у суміжних службах, щоб покращити взаємодію між підрозділами та краще зрозуміти роботу колег.
- *Зовнішнє навчання* – включає залучення зовнішніх провайдерів для спеціалізованих програм, наприклад, для кухарів, бухгалтерів тощо [76].

Premier Palace Hotel Kyiv, попри виклики війни, продовжує надавати високоякісні послуги своїм гостям, включно з VIP-клієнтами. Хоча частина послуг була скорочена, готель залишається еталоном бізнес-обслуговування, адаптуючись до нових умов і запитів клієнтів. Завдяки індивідуальному підходу та професіоналізму персоналу, готель зберігає свою репутацію серед п'ятизіркових готелів Києва. Незважаючи на виклики, готель Premier Palace Kyiv продовжує підтримувати високі стандарти професійності команди, забезпечуючи працівникам належні умови праці, соціальні пільги та можливості для розвитку.

Для вдосконалення послуг для VIP-гостей у готелі Premier Palace Kyiv, можна впровадити кілька ключових напрямів, орієнтуючись на індивідуальний підхід та високі стандарти обслуговування.

По-перше, потрібно створити чітке розмежування послуг для VIP-гостей. Варто розробити окремі пакети послуг для VIP-клієнтів, що включатимуть, окрім традиційних, індивідуально підібрані варіанти. Наприклад, розширити послугу

батлерів (дворецьких), зробивши їх доступними для VIP-гостей на постійній основі, а не лише за запитом. Вони могли б запропонувати ще більше індивідуальних послуг, таких як організація не лише трансферів, а й ексклюзивних заходів, наприклад, гастрономічних вечерь або приватних турів.

По-друге, розробити розширену програму лояльності. Впровадження VIP-рівнів для найбільш лояльних клієнтів могло б дозволити готелю зміцнити відносини з поточними споживачами та мотивувати нових або менш активних споживачів до більшої взаємодії з брендом. Спочатку варто запропонувати невеликі винагороди для всіх учасників програми, а з часом заохочувати повторні покупки, поступово збільшуючи винагороди за кожен наступний рівень лояльності. Наприклад, створити систему бонусів або накопичувальних балів за кожне перебування, які можна обміняти на ексклюзивні послуги, такі як безкоштовне оновлення номерів, організацію особистих подій чи трансферів.

Важливо зробити програму лояльності максимально видимою на сайті: чим помітніша вона буде, тим вища ймовірність, що клієнти звернуть на неї увагу і оцінять. Для досягнення цього необхідно використовувати зрозумілу для споживачів мову, щоб бренд став для них актуальним. Також варто запропонувати гнучкі варіанти оплати, наприклад, можливість поступового розподілу платежів за продукт за допомогою зручних щомісячних планів.

Ще одним важливим фактором є емоційний зв'язок з клієнтом. Задоволення потреб гостей можна реалізувати через особливі вітання, подарунки (наприклад, букет квітів чи пляшку вина), персоналізовані побажання на день народження або ювілей, а також підготовку номерів відповідно до культурних традицій гостя, щоб гість почував себе унікальним [52].

Таким чином, вдосконалення послуг для VIP-гостей у готелі Premier Palace Київ полягає в наданні індивідуального підходу, розширеній програмі лояльності та вдалому емоційному зв'язку з клієнтом, що дозволить зберегти високий рівень обслуговування та залучити більше лояльних клієнтів.

## РОЗДІЛ 3

### ВДОСКОНАЛЕННЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ VIP-ГОСТЕЙ У PREMIER PALACE HOTEL KYIV

#### 3.1 Особливості організації ексклюзивних послуг для VIP-клієнтів готельних підприємств

Обслуговування VIP-клієнтів – це важлива частина готельно-ресторанного бізнесу, яка вимагає відмінної організації, високого рівня сервісу та уваги до деталей. Правильно налаштоване обслуговування VIP-клієнтів може стати ключовим чинником успіху для будь-якого закладу, забезпечуючи відмінну репутацію та лояльних клієнтів. Перш за все, визначимо термінологію щодо «VIP» та розглянемо, що саме до цього поняття відноситься.

VIP (Very Important Person) – дуже важлива персона, для якої призначений особливий сервіс. Тоді VIP-послуги – це унікальні сервіси, які розроблені з метою забезпечити найвищий рівень комфорту та задовольнити потреби найвибагливіших гостей [50]. До VIP-послуг можна віднести наступні послуги представлені на рисунку 3.1.



**Рис. 3.1 – VIP-послуги у готельному бізнесі**

*Джерело:* складено за [52].

З рисунку 3.1 видно, що VIP-послуги в готельному бізнесі охоплюють широкий спектр різноманітних послуг. Однак цей перелік не є вичерпним — кожен готель може адаптувати і розширювати ці послуги в залежності від індивідуальних вимог своїх клієнтів.

VIP категорія клієнтів характеризується високим соціальним і фінансовим статусом, а її основні риси включають:

- **Фінансова спроможність.** VIP-клієнти володіють значними фінансовими ресурсами, що дозволяє їм оплачувати преміальні послуги готелів, ресторанів та інших закладів індустрії гостинності.
- **Високі вимоги.** Вони очікують бездоганної якості сервісу, розкішного інтер'єру та вишуканої кухні, що відповідають їхнім високим стандартам комфорту.
- **Індивідуальний підхід.** VIP-клієнти надають перевагу персоналізованому обслуговуванню, яке враховує їхні унікальні потреби та побажання.
- **Конфіденційність.** Ця група клієнтів цінує приватність, тому заклади часто забезпечують окремі зони або приміщення для їхнього перебування.
- **Ділові та особисті цілі.** Готелі й ресторани нерідко стають місцем для проведення важливих ділових зустрічей або особистих подій VIP-клієнтів, що вимагає підвищеного рівня сервісу.
- **Лояльність.** Задоволені VIP-клієнти здатні стати постійними гостями, демонструючи високу лояльність до закладу.

Розуміння особливостей VIP-клієнтів допомагає створювати стандарти обслуговування, які відповідають їхнім очікуванням.

Надання якісного сервісу VIP-клієнтам у готельно-ресторанній галузі та сфері гостинності в цілому має вагомий вплив на роботу закладів і забезпечує низку переваг, зокрема:

- **Зростання прибутковості.** VIP-клієнти готові оплачувати високі ціни за ексклюзивний сервіс і розкіш, що сприяє збільшенню доходів закладів гостинності.
- **Підвищення іміджу.** Обслуговування VIP-клієнтів додає закладу престижу, що привертає нову аудиторію та формує довіру до бренду.

- **Лояльність клієнтів.** Високоякісне та персоналізоване обслуговування спонукає VIP-гостей повертатися, забезпечуючи стабільний потік відвідувачів.
- **Розширення спектру послуг.** Робота з VIP-клієнтами відкриває можливості для надання додаткових ексклюзивних послуг, таких як організація приватних заходів або унікальних екскурсій, що збільшує дохід.
- **Зростання конкурентоспроможності.** Заклади, які пропонують високоякісний сервіс для VIP-клієнтів, мають перевагу на ринку та вигідно вирізняються серед конкурентів.
- **Ефективна реклама.** Задоволені VIP-клієнти часто стають амбасадорами закладу, рекомендуючи його іншим, що сприяє популяризації й залученню нових гостей.

Таким чином, якісне обслуговування VIP-клієнтів є ключовим елементом успіху у сфері гостинності, що сприяє підвищенню прибутковості, зміцненню репутації та конкурентних позицій закладів.

Розробка стандартів обслуговування є ключовим аспектом діяльності закладів гостинності, особливо у випадку роботи з VIP-клієнтами. Основні стандарти обслуговування цієї категорії клієнтів у готельних підприємствах структуровано та наочно представлені на схемі (див. рис. 3.2).

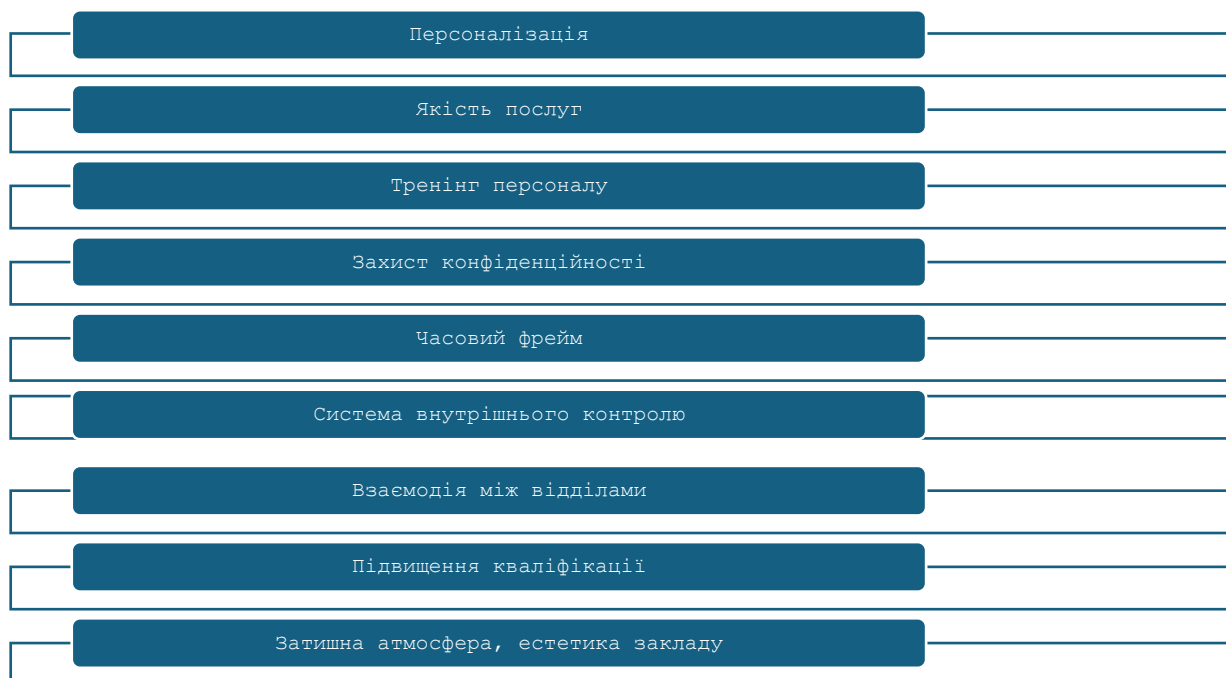


Рис. 3.2 – Стандарти обслуговування VIP-клієнтів в готельних підприємствах

Обслуговування VIP-клієнтів потребує індивідуального підходу та уваги до деталей. Кожен клієнт має свої особливі потреби та очікування, і важливо забезпечити, щоб усі їхні бажання виконувалися на найвищому рівні. Для цього готелі та ресторани пропонують такі привілеї, як персональний консьєрж, індивідуальне меню, швидка реєстрація та виїзд, а також послуги преміум-класу для відпочинку й розваг.

Велику увагу потрібно приділити якості послуг, які надаються VIP-клієнтам. Стандарти повинні гарантувати чистоту, оперативність та використання матеріалів і продуктів найвищої якості.

Успішне обслуговування VIP-клієнтів також передбачає високий рівень професійної підготовки персоналу. Працівники мають бути професійно підготовленими, володіти чудовими комунікативними навичками, бути добре орієнтованими в гостинності та швидко реагувати на будь-які запити клієнтів. Особливу увагу потрібно приділяти захисту особистих даних клієнтів та забезпеченню їх конфіденційності.

У сучасному світі питання збереження конфіденційності даних стає дедалі важливішим, особливо у сфері гостинності. Крадіжка персональної інформації – це поширена проблема сьогодення, яка може призвести до втрати довіри клієнтів і репутації закладу. Стандарти обслуговування VIP-клієнтів мають враховувати цю загрозу та забезпечувати надійний захист їхніх особистих даних.

Захист конфіденційної інформації повинен охоплювати як безпеку електронних систем (захист від кібератак), так і забезпечення приватності під час обслуговування. Ця сучасна проблема потребує особливої уваги, адже довіра клієнтів є одним із ключових факторів успішної роботи закладу.

Обслуговування VIP-клієнтів зазвичай вимагає злагодженої роботи різних відділів – ресторану, готелю, консьєрж-служби тощо. Стандарти повинні забезпечувати чітку взаємодію між цими підрозділами для безперебійного обслуговування.

Створення затишної та привітної атмосфери є важливим аспектом обслуговування VIP-клієнтів. Готелі та ресторани повинні стежити за кожною деталлю,

починаючи від дизайну інтер'єру та закінчуючи музичним супроводом, щоб забезпечити неперевершений досвід для своїх привілейованих гостей [51,52].

Розроблення успішної програми обслуговування VIP-клієнтів вимагає визначення спеціалізованого персоналу, який буде відповідати за цю функцію. Ключовими посадами є: менеджер VIP обслуговування, який керує всією програмою, визначає стратегію та стандарти; координатор VIP обслуговування, який планує та координує послуги, враховуючи побажання клієнтів; персональні асистенти, які надають індивідуальну підтримку VIP-клієнтам; шеф-кухарі та бармени, що створюють ексклюзивні страви та напої; спа-терапевти для надання персоналізованих процедур; охорона та безпека для забезпечення конфіденційності і безпеки клієнтів; логістика та трансфери для організації комфортних переїздів; а також тренери для підготовки персоналу, щоб гарантувати високий рівень обслуговування. Важливо, щоб усі члени команди були висококваліфікованими та професійними, надаючи сервіс, що відповідає ексклюзивному статусу бренду [52].

Правильно влаштована організація ексклюзивних послуг для VIP-клієнтів є важливим елементом успіху готельних підприємств високої категорії.

### **3.2 Обслуговування VIP-гостей у готельних підприємствах: міжнародний досвід та українська специфіка**

У міжнародній практиці сформувалися ефективні моделі обслуговування, які враховують ексклюзивні потреби заможних клієнтів. Водночас в Україні цей напрямок має свої специфічні особливості, пов'язані з культурними, економічними та ринковими факторами.

Багато українських готелів впроваджують спеціальні програми лояльності, орієнтовані на VIP-клієнтів. Такі програми пропонують ексклюзивні переваги, як от знижки, безкоштовні ночі чи додаткові послуги. Наприклад, програма «Hilton Honors» у мережі готелів Hilton дозволяє VIP-гостям отримувати бонуси та привілеї під час кожного відвідування.

Українські готелі також активно впроваджують персоналізацію для задоволення індивідуальних потреб VIP-клієнтів. Це може включати попереднє вивчення їхніх уподобань і призначення особистого менеджера. Наприклад, у готелі

«InterContinental Kyiv» VIP-гості можуть заздалегідь обрати тип кімнати, квіти чи фрукти в номері, а також скористатися іншими персоналізованими послугами.

Цифрові технології дедалі частіше використовуються для підвищення якості обслуговування VIP-клієнтів. Мобільні додатки й інструменти на основі віртуальної реальності забезпечують унікальний досвід перебування в готелі. Наприклад, «Fairmont Grand Hotel Kyiv» пропонує мобільний додаток для зручного бронювання й управління послугами під час проживання.

Ресторани при готелях в Україні акцентують увагу на створенні гастрономічних шедеврів і виняткових винних карт, щоб задовольнити смаки VIP-клієнтів. Ресторан «Le Grand Café» у львівському готелі «Leopolis» відомий своєю французькою кухнею та багатим вибором вин.

Окрему увагу українські готелі приділяють забезпеченню приватності та безпеки VIP-гостей. Це включає дотримання конфіденційності й наявність сучасних систем безпеки. Наприклад, у київському «Hotel Bristol» впроваджено високий рівень контролю доступу та захисту, щоб гарантувати комфорт і безпеку гостей..

Ці стратегії демонструють, як українські готелі успішно залучають і задовольняють VIP-клієнтів, створюючи для них винятковий досвід. Однак для збереження конкурентоспроможності важливо постійно адаптувати ці підходи, впроваджувати нові інновації та вдосконалювати обслуговування відповідно до змінних потреб і очікувань цього ключового сегмента гостей.

Аналіз VIP-послуг у готельному бізнесі України за 2020-2022 в табл. 3.1.

**Таблиця 3.1 – Структура VIP-послуг у готельному бізнесі України**

<b>VIP-послуги у готельному бізнесі</b>	<b>2020 рік</b>	<b>2021 рік</b>	<b>2022 рік</b>
Бронювання авіаквитків в межах України	38	45	0
Бронювання авіаквитків за межами України	41	56	15
Оренда приватних літаків, гелікоптерів, яхт, авто будь-якого класу, віл, номерів в готелях	25	38	14
Замовлення водія для авто	614	745	541
Візова підтримка	8	26	14
Унікальні SPA-курорти	68	93	41
Замовлення квитків на концерти, виставки та інші	98	116	15
Приватний шопінг	68	112	45

Організація приватних екскурсій	119	241	78
Послуги особистої безпеки (охорона)	98	156	141

У 2022 році попит на VIP-послуги в готелях змінився через військові дії в Україні. Закриття аеропортів ускладнило бронювання авіаквитків всередині країни, але деякі гості користувались послугами бронювання квитків на міжнародні рейси. У 2020-2021 роках попит на VIP-послуги зростав, але війна значно знизила його. Попри це, зберігся попит на послуги водіїв та охорони. Важливо також зазначити, що персонал, який обслуговує VIP-клієнтів, відноситься до контактної зони [52].

Ю.А. Мирошник у своєму дослідженні зазначила, що в закордонних готелях категорії 5\* послуга «*butler service*» давно стала звичною. Батлер – це висококваліфікований професіонал, який виступає посередником між гостем і службами готелю. В Україні ближчим за значенням є термін «дворецький».

Головне завдання персонального батлера – інформування гостей з усіх питань та надання персоналізованих послуг відповідно до їхніх потреб. Батлер тісно співпрацює зі службами готелю, забезпечуючи гостям ексклюзивний сервіс. Першим європейським готелем, який запровадив послуги дворецького для всіх гостей, став «Lanesborough» у Лондоні.

Hideaway Beach Resort & Spa на Мальдівах пропонує послуги приватних батлерів. Особливою відмінністю є можливість організації ліжка на пляжі під зоряним небом. У Туреччині, в одному з найдорожчих готелів – «Maхх Royal Kemer», гостям надається персональний асистент, чиї обов'язки схожі на функції батлера, але з сучасною назвою. Асистент доступний 24/7 через месенджери Viber і WhatsApp, забезпечуючи безперервний контакт із гостем.

Щороку на узбережжі Середземного моря в Туреччині відкривається дедалі більше нових готелів, що підсилює конкуренцію за туристів. У відповідь готельєри пропонують послуги особистих мажордомів, але здебільшого лише для VIP-номерів, люксів, вілл та інших елітних категорій [53].

Окрім батлер-сервісів, Туреччина пропонує широкий спектр послуг для VIP-клієнтів, гарантуючи розкішний сервіс найвибагливішим гостям. Наприклад, у п'ятизірковому готелі Gloria Serenity Resort VIP-туристам надаються такі luxury

послуги: VIP-реєстрація для гостей люксових категорій номерів (як наприклад: King Suite, VIP Villa, Presidential Villa тощо), трансфер аеропорт – готель – аеропорт, fast track, зустріч із квітами, раннє заселення та пізнє виселення за наявності вільних номерів, а також доступ до ресторанів à la carte у трьох готелях Gloria, включаючи один платний ресторан [54].

Найбільша концентрація готелів, що надають luxury послуги батлерів, знаходиться в Дубаї та ОАЕ. Готелі преміум-класу, такі як Burj Al Arab, One&Only the Palm, The Westin Dubai, Atlantis The Palm, Armani Hotel Dubai та Palazzo Versace, відомі своїм високим рівнем обслуговування butler service. Іноді послуги батлерів у цих готелях виходять далеко за рамки звичайних запитів.

Наприклад, у готелі The Westin Dubai пропонують унікальну послугу *Run Concierge* – «консьєрж, що біжить», де співробітник готелю супроводжує гостя під час ранкової пробіжки вздовж Арабської затоки, допомагаючи вибрати маршрут, підтримуючи темп, проводячи екскурсію та розповідаючи про визначні місця.

У Atlantis The Palm батлери разом із батьками організували незабутній сюрприз для дитини — Санта-Клаус приземлився на парашуті з подарунками.

А готелі Armani Hotel Dubai та Palazzo Versace пропонують клієнтам не просто батлерів, а персональних асистентів-іміджмейкерів, які допомагають створити вишуканий стиль та образ.

Одним з найвідоміших європейських готелів, що пропонує послугу дворецького, є La Réserve Paris - Hotel and Spa, розташований у Парижі. Батлери цього готелю готові виконати будь-яке бажання гостя та здійснити найсміливіші мрії. Протягом усього перебування мажордом підтримує зв'язок з гостем через спеціальний додаток на iPad.

Швейцарський готель Chedi Andermatt пропонує унікальну послугу — «Лижний дворецький». Обов'язки такого мажордома включають підбір лижного спорядження для гостя, організацію трансферу на гірські схили та аналіз погодних умов. Крім того, «лижний дворецький» має бути досвідченим лижником чи сноубордистом, здатним надати поради щодо вибору складності гірських трас для гостей.

Послуга «butler service» в Україні ще на початковому етапі розвитку, однак її популярність поступово зростає. Відзначимо приклади готелів, які активно впроваджують цю послугу.

Київський Premier Palace Hotel, перший 6-зірковий готель в Україні, є одним із лідерів у цьому напрямку. Цей готель, володар 7 стрічок від всесвітньої системи визнання Seven Stars and Stripes, забезпечує своїх гостей найвищим рівнем комфорту. Батлери Premier Palace здатні виконати будь-яке прохання своїх клієнтів, а служба персональних дворецьких відіграє важливу роль у забезпеченні статусу готелю як одного з найвідоміших у світі.

Також не можна не згадати Intercontinental Kiev, що входить до мережі готелів Intercontinental. Цей готель надає послуги персонального дворецького в 8 номерах апартаментів, забезпечуючи високий рівень обслуговування, притаманний готелям міжнародної мережі.

Зокрема, готелі мереж Hilton, Hyatt та Fairmont в Україні останнім часом також почали надавати послуги дворецьких для гостей, що зупиняються в найдорожчих номерах. Однак набір послуг таких батлерів ще обмежений стандартними пропозиціями і не здатен конкурувати з послугами світових лідерів.

Загалом, результати досліджень свідчать, що послуга «butler service» в Україні лише починає розвиватися, і здебільшого вона доступна в готелях, які належать до міжнародних мереж або прагнуть підвищити свій рівень обслуговування до стандартів 5-зіркових готелів.

Зробимо порівняльну характеристику міжнародного та українського досвіду в обслуговуванні VIP-клієнтів. Детальний аналіз наведено в табл. 3.2.

**Таблиця 3.2 – Порівняльна таблиця міжнародного та українського досвіду в обслуговуванні VIP-клієнтів**

<b>Критерії</b>	<b>Міжнародний досвід</b>	<b>Українська специфіка</b>
<b>Персоналізація</b>	CRM-системи, детальна інформація	Базова персоналізація
<b>Ексклюзивні послуги</b>	Батлери, приватні тури, розкішні сервіси	Локальні трансфери, етнічна кухня
<b>Технології</b>	Сучасні гаджети, роботи, мобільні додатки	Обмежене впровадження технологій
<b>Культурні особливості</b>	Мінімальна інтеграція	Акцент на локальній культурі
<b>Кваліфікація персоналу</b>	Висока, міжнародні тренінги	Нестача спеціалістів

Українські готелі поступово впроваджують CRM-системи, але багато готелів досі працюють із мінімальними даними про вподобання гостей. Елітні готелі в Києві, Львові чи Одесі (Fairmont, InterContinental, Opera Hotel) надають персоналізовані послуги, але масштаб використання аналітики значно поступається міжнародним стандартам. Серед поширених послуг – вибір подушок, вітальні напої, але часто без глибокого аналізу гостя. Водночас у провідних міжнародних мережах (Four Seasons, Ritz-Carlton, Mandarin Oriental) персоналізація є ключовим елементом. Використовуються CRM-системи, які зберігають деталі про вподобання, алергії, дати народження та інші персональні дані VIP-гостей.

У деяких готелях Four Seasons, наприклад, у Торонто та Атланті, гостям рекомендується прибути заздалегідь для заповнення анкети про стан здоров'я перед спа-процедурами. Це дозволяє персоналу врахувати індивідуальні потреби та побажання гостей [55].

Ritz-Carlton відомий своєю здатністю створювати унікальні та запам'ятовувані моменти для кожного гостя, використовуючи дані про їхні вподобання та попередній досвід перебування. Один із відомих прикладів — історія про те, як шеф-кухар вивчив мову жестів, щоб спілкуватися з глухим гостем, демонструючи високий рівень персоналізації та уваги до деталей.

Співробітники Ritz-Carlton мають повноваження витратити до \$2,000 на день на кожного гостя без погодження з керівництвом, щоб забезпечити унікальний та персоналізований досвід перебування [56].

В Україні вже є кілька готелів, які успішно впровадили інноваційні підходи для підвищення якості обслуговування гостей та оптимізації роботи готельного бізнесу. Наприклад, Premier Palace Hotel у Києві використовує сучасну систему управління, яка автоматизує процеси бронювання номерів і контролю фінансів. Hilton Kyiv пропонує мобільний додаток, що спрощує бронювання номерів і замовлення послуг.

InterContinental Kyiv обладнав лобі та номери інтерактивними екранами, які надають гостям швидкий доступ до інформації про готель і місто. Opera Center Apart Hotel у Львові активно застосовує екологічні технології, зокрема сонячні панелі та енергоефективні системи опалення й охолодження. Fairmont Grand Hotel

Київ запровадив технології розпізнавання облич для швидкого та безпечного доступу до номерів.

Ці приклади доводять, що інновації можуть успішно інтегруватися у готельний бізнес в Україні, значно підвищуючи якість сервісу та ефективність роботи готелів [62].

За кордоном вже почали впроваджувати роботів. Роботи широко використовуються для автоматизації рутинних завдань, таких як доставка їжі, багажу, дрібних речей і навіть прибирання номерів [57].



**Рис. 3.4 – Роботи-ресепціоністи у готелі Henn-na Hotel в Японії**

Інтелектуальні роботи здатні покращувати персоналізацію сервісу завдяки штучному інтелекту і здатністю обробляти дані про гостей. Так наприклад, у готелі The Cosmopolitan в Лас-Вегасі інсайдер «Rose» є цифровим консьєржем 24/7 та надає VIP-гостям консультації щодо дозвілля, бронювання столиків у ресторанах і навіть організації ексклюзивних подій [58].

Компанія Hilton успішно протестувала робота консьєржа Connie. Наразі він працює в готелі Hilton McLean у Вірджинії, США. Гості можуть ставити роботизованому помічнику запитання про ресторани, туристичні пам'ятки, що знаходяться поблизу [61].



**Рис. 3.5 Робот-консьєрж в готелі Hilton McLean у Вірджинії, США**

Окрім стандартних завдань, роботи в преміальних готелях можуть виконувати унікальні функції. Наприклад, робот-бармен може створювати авторські коктейлі на замовлення гостей, а роботи-помічники надають віртуальні тури готелем. Як приклад розглянемо готель Yotel у Сінгапурі, де робот «Yoshi» займається доставкою багажу та подарунків прямо до номерів VIP-гостей [59].

Хоча в Україні ще не впроваджено такі інновації, як використання роботів замість людей у готелях, цей процес, без сумніву, є невід'ємною частиною майбутнього розвитку готельної індустрії.

Готелі в Україні намагаються інтегрувати елементи місцевої культури, як-от національна кухня, сувеніри чи організація етнічних подій. Наприклад, замість міжнародного стандартного меню VIP-гостям пропонують вишукані страви української кухні з авторською подачею.

Одним з істотних недоліків діяльності готелів України є дефіцит персоналу, підготовленого на рівні міжнародних стандартів. У міжнародних готельних мережах персонал проходить суворе навчання, що забезпечує високий рівень обслуговування. Так наприклад, міжнародна мережа готелів класу «люкс» Ritz-Carlton значну увагу приділяє навчанням своїх співробітників. На 21-й день роботи працівники проходять сертифікацію за стандартами своїх посад та отримують доступ до форуму, де можуть відкрито обговорювати як позитивні, так і негативні моменти, з якими вони стикалися протягом роботи [60].

На сучасному етапі VIP-сервіс у готельному господарстві України є неконкурентоспроможним порівняно із закордонними представниками цієї сфери. В

Україні стандартні послуги дворецьких на високому рівні пропонує лише мережа готелів «Premier Palace Hotel» та готель «Intercontinental Kiev».

Незважаючи на певний розрив між міжнародними стандартами та вітчизняними практиками, сфера обслуговування VIP-гостей в Україні активно розвивається. В цілому система обслуговування VIP-клієнтів в Україні потребує подальшого вдосконалення. Важливими факторами для розвитку цієї сфери є підвищення кваліфікації персоналу, інтеграція сучасних технологій та більше уваги до культурних особливостей, що є ключовими аспектами для залучення міжнародних гостей.

### **3.3 Удосконалення послуг у готелі Premier Palace Kyiv**

У сучасному світі, де інформація є одним із найцінніших активів, захист конфіденційності стає першочерговим завданням для бізнесменів, політиків та представників елітних кіл. Крадіжка даних, підслуховування та витік інформації можуть мати серйозні наслідки, включно із фінансовими втратами, репутаційними ризиками та навіть загрозою безпеці. Передача даних через захищені канали, зокрема під час проведення нарад у закритих приміщеннях, набуває особливої важливості в умовах загострення політичної ситуації чи воєнного конфлікту, який наразі триває в Україні. Тому створення спеціальних приміщень для проведення конфіденційних переговорів у готелі Premier Palace Kyiv стане інноваційним рішенням, яке забезпечить клієнтам можливість безпечного обговорення важливих питань [63].

Така послуга стане відповіддю на виклики сучасності, коли технології, що використовуються для отримання несанкціонованого доступу до інформації, стають дедалі складнішими. Надаючи клієнтам простір, який повністю захищений від прослуховування чи витоку даних, готель зможе підвищити довіру до своїх послуг і стати беззаперечним лідером у сфері готельного сервісу для VIP-персон.

У готелі Premier Palace Kyiv вже існує кімната для перемовин на восьмому поверсі, розташована між президентським та королівськими апартаментами, проте ця кімната наразі не облаштована технологіями захисту від підслуховування. Однак, зважаючи на сучасні виклики безпеки та необхідність забезпечення досту-

пу до подібної послуги для більшої кількості клієнтів, планується розширення цієї концепції.

У контексті війни в Україні приміщення для конфіденційних переговорів пропонується розташувати у підвальних приміщеннях готелю Premier Palace, подалі від місць із високою прохідністю, наприклад, лобі чи ресторанів. Доцільно обладнати 2-3 таких кімнати, щоб забезпечити доступність послуги для різних клієнтів одночасно.

Підвальні приміщення надають природну ізоляцію від зовнішніх загроз, включаючи ракетні удари, а також створюють середовище, яке унеможливорює витік інформації через товсті стіни та ізольоване розташування.

Особливо важливою є відсутність вікон або ж їхнє розташування тільки у внутрішній двір. Вікна, що виходять на відкриту територію, можуть стати джерелом витоку інформації, оскільки через них можуть бути зняті віброакустичні хвилі. Це може відбуватися навіть через прості предмети в кімнаті, такі як полицки з документами чи перекидний календар. Для того, щоб запобігти таким витокам, вікна необхідно екранувати. Однак звичайні штори чи жалюзі не забезпечують достатнього захисту, оскільки шпигуни можуть виявити вібрації навіть через ці елементи. Таким чином, для забезпечення максимальної конфіденційності, кімната для переговорів повинна бути розташована в такому місці, де вікна не можуть стати каналом для витоку інформації. Підвальні приміщення є оптимальним варіантом, оскільки вони не мають виходу на відкриту територію і не створюють ризиків, пов'язаних із зовнішнім прослуховуванням або спостереженням [63].

Для повної функціональності кімнат для конфіденційних переговорів слід обладнати їх *сучасними системами вентиляції та генераторами*, що забезпечить комфорт навіть під час аварійних відключень електроенергії. Також важливо встановити *посилені двері, звуконепроникні матеріали, генератори білого шуму та віброколивачів, екрануючі матеріали, глушники радіозв'язку*, які додатково захистять переговори від будь-якого прослуховування. Приклад однієї з таких кімнат наведено на рисунку 3.6 [64, 65].



**Рис. 3.6 – Кімната для конфіденційних переговорів**

Розберемо детально, як саме ці компоненти працюють у комплексі для досягнення оптимального результату в забезпеченні конфіденційності.

По-перше, системи вентиляції повинні забезпечувати постійне надходження свіжого повітря без порушення рівня звукоізоляції, що може призвести до просочування шуму або витoku інформації через вентиляційні канали. Такі системи мають бути оснащені фільтрацією для запобігання проникненню сторонніх звуків або сигналів, що можуть бути використані для несанкціонованого прослуховування.

По-друге, для забезпечення максимальної безпеки та конфіденційності переговорів у спеціалізованих кімнатах, важливо інтегрувати комплекс заходів захисту. Для цього необхідно встановити посилені двері, які забезпечать фізичний бар'єр для несанкціонованого доступу. Такі двері повинні бути оснащені сучасними замками та системами безпеки, щоб гарантовано блокувати можливість проникнення. Наприклад, двері можуть бути захищені паролем, який генерується кожного разу після жодної зустрічі.

Одним із ключових елементів захисту є використання звуконепроникних матеріалів для стін, підлоги та стелі, які значно зменшують ймовірність витoku звуків переговорів та допомагають запобігти їх запису. Для досягнення високого рівня звукоізоляції застосовується комплексний підхід, коли всі основні поверхні

– стіни, стеля і підлога – покриваються спеціальними матеріалами, що утримують шум всередині приміщення.

Цей метод забезпечує повну звукоізоляцію і є найефективнішим способом запобігання витоку звуків, хоча й найдорожчим. Він передбачає використання багат шарових конструкцій, до складу яких входять різноманітні звукоізоляційні елементи. Зокрема, застосовуються звукоізоляційні панелі, які є першим бар'єром для зупинки звукових хвиль, а також акустичні мембрани, що поглинають шум і зазвичай розміщуються між шарами гіпсокартону або панелей. Крім того, для зменшення передачі вібрацій, що можуть виникати від кроків або переміщення меблів, використовуються віброізоляційні підвіси, особливо на стелях і підлогах. Для герметизації стиків і швів застосовується звукоізоляційний герметик, який запобігає проникненню звукових хвиль через отвори та проміжки [66].

Серед різних типів звукоізоляційних матеріалів можна виділити вініл, акустичну піну, звукоізоляційні штори, скловолокнисту ізоляцію та звукоізоляційний гіпсокартон. Всі ці матеріали створюють потужний акустичний бар'єр, що робить неможливим зчитування звуків переговорів, забезпечуючи таким чином необхідну конфіденційність та безпеку [67].

Різнманітні технічні засоби, призначені для прийому, передачі, обробки та зберігання інформації, створюють в навколишньому просторі побічні випромінювання, які можна виявити і перехопити досить легко. У зв'язку з цим підвищується ризик бути «прослуханим» або допустити витік конфіденційності [68].

Крім того, акустичні хвилі під час розмови можуть впливати на конструктивні елементи електронних пристроїв, змінюючи електромагнітне поле їх випромінюючих елементів або створюючи мікроструми в проводах. Наприклад, звукові хвилі можуть викликати коливання маятника в електромеханічному телефоні, що приводить до утворення мікрострумів, які відповідають акустичним вібраціям. Подібні ефекти можуть виникати і в інших пристроях, таких як телевізори чи радіоприймачі, і хоч дальність перехоплення сигналів обмежена, іноді вона може перевищувати 100 метрів.

Ці технології активно використовувались у розвідці. Наприклад, у 1987 році в житловому будинку радянських дипломатів у Вашингтоні, США, після встанов-

лення телевізійної антени, крім покращення прийому сигналу, було здійснене підслуховування розмов у квартирах, де знаходились телевізори.

Тому в кімнаті для переговорів не повинно бути телевізорів, приймачів, комп'ютерів, електронних годинників, телефонних апаратів тощо [63, 68].

Для забезпечення захисту від прослуховування були розроблені спеціальні системи, які перекривають як механічні, так і електромагнітні шляхи витоку інформації. Принцип їх роботи полягає в створенні надлишкового "шуму" в потенційних каналах витоку, що ефективно маскує корисний сигнал.

Одним із прикладів таких систем є комплекс «Гарант-КТЗІ» (див. рис. 3.7), який включає в себе генератори білого шуму та віброколивань, що дозволяє забезпечити надійний захист від прослуховування через акустичні та віброакустичні канали. Ці модулі забезпечують надійний захист від прослуховування через акустичні та віброакустичні канали. Мобільний комплекс «Гарант-КТЗІ» розроблений для захисту мовної інформації при проведенні конфіденційних переговорів. Весь комплекс компактно поміщається в чемодан і містить автономні модулі, що працюють на батарейках без потреби в зовнішньому живленні. Цей комплекс ефективно блокує витік віброакустичної інформації через віконне скло, системи опалення, водопостачання, а також встановлюється в вентиляційних трубах і біля дверей для запобігання прослуховуванню через інші канали.



**Рис. 3.7 – Мобільний комплекс «Гарант-КТЗІ»**

Ще одним важливим елементом є захист від витоку інформації через електромагнітні хвилі (ПЕМВН). Найбільш надійним методом є використання комп'ютерів в захищеному виконанні, що включають спеціальні екрануючі футляри для техніки, які блокують електромагнітне випромінювання. Спеціалісти зазначають, що для мінімізації ризику витоку інформації важливо не намагатися захистити всю будівлю, а зосередитися на обмеженні доступу до приміщень і техніки, де зберігається конфіденційна інформація, з урахуванням можливих методів її віддаленого отримання [63].

Екрануючі матеріали, такі як спеціальні тканини, фарби та плівки, здатні блокувати випромінювання до 100 дБ, що робить їх ідеальними для захисту приміщень і електронних пристроїв від радіочастотних перешкод. Ці матеріали активно використовуються для запобігання витоку інформації через електромагнітні хвилі, що можуть бути зчитані або перехоплені. Вони утворюють бар'єр, який поглинає або відбиває радіочастоти, що особливо важливо в умовах конфіденційних переговорів або при захисті важливої інформації.

Особливо ефективними є акустичні паралони, які поєднують властивості екранування з поглинанням звукових хвиль, що додає додатковий рівень захисту від віброакустичних витоків. Такий підхід дозволяє блокувати не тільки радіочастотне випромінювання, але й захистити від акустичних перехоплень, створюючи надійний бар'єр для забезпечення конфіденційності в приміщеннях для переговорів [69].

Глушилки радіозв'язку – це спеціальні пристрої, що блокують або пригнічують радіосигнали, включаючи мобільні телефони, Wi-Fi, Bluetooth та інші бездротові технології, які можуть використовуватись для прослуховування або зчитування інформації через радіочастоти. Ці пристрої працюють шляхом створення перешкод у передачі сигналу, ефективно захищаючи приміщення від стороннього прослуховування через бездротові канали зв'язку.

Принцип роботи глушилок полягає в генерації сигналів на тих самих частотах, що й радіозв'язок, який використовується для прослуховування, що блокує передачу даних і унеможливорює здійснення дзвінків. Це також запобігає зчиту-

ванню інформації за допомогою спеціальних пристроїв, які використовують бездротові технології для фіксації або підслуховування переговорів.

Для забезпечення захисту приміщень, де проходять конфіденційні переговори, ідеально підійдуть стаціонарні внутрішні глушилки радіозв'язку. Вони застосовуються для безпеки в офісах, серверних, переговорних та інших зонах, де обробляється чутлива інформація. Зазвичай такі пристрої встановлюються в підвісних стелях або в нижній частині стільниць, що дає можливість надійно маскувати пристрій і забезпечити його ефективне функціонування без сторонніх перешкод.

Заглушувачі можуть бути активовані дистанційно через брелок, кнопку або таймер, що дозволяє їх вмикати в потрібний момент –наприклад, під час важливих переговорів, зустрічей з високими гостями або в разі потенційної загрози. Радіус дії таких пристроїв обмежений розмірами приміщення, що дає можливість точно контролювати, в якій зоні буде глушитися сигнал.

Для невеликих офісів підходить базова модель «Піранья X8-5G», що покриває основні види зв'язку, зокрема 5G. Для більш великих приміщень або для професіоналів, яким потрібна комплексніша система захисту, ідеально підійде модель «Піранья X20-5G» (див. рис. 3.8), яка покриває до 20 різних частот, включаючи рідкісні, забезпечуючи максимальний рівень захисту від прослуховування та перехоплення даних. Ціна такого блокувальника частот на маркетплейсах складає приблизно 80 000 грн (1900\$) [70, 71].



**Рис. 3.8 – "Піранья X20-5G" універсальна (стаціонарна внутрішня) за-  
глушувач 20 частот 58 Вт до 50 м**

Таким чином, створення безпечних кімнат для конфіденційних переговорів вимагає значних інвестицій у технології та обладнання, що забезпечують захист від прослуховування та витоку інформації. Використання систем вентиляції, звуконепроникних матеріалів, генераторів білого шуму, екрануючих матеріалів та глушилок радіозв'язку значно підвищує рівень безпеки таких приміщень. Витрати на обладнання для забезпечення повної конфіденційності можуть бути високими, але вони виправдовуються необхідністю забезпечення захисту важливої інформації у сучасних умовах.

З огляду на поточні політичні та військові обставини, зокрема в Україні, створення таких кімнат у готелі Premier Palace Kyiv надає великі переваги для VIP-клієнтів, оскільки забезпечує найвищий рівень захисту та конфіденційності. Вартість інвестицій у таке обладнання є важливою, але обґрунтованою, оскільки захист від прослуховування та витоку даних є критично важливим для безпеки клієнтів і їхніх переговорів у сучасному світі.

### **3.4 Оцінка ефективності вдосконалення обслуговування VIP-гостей в готелі Premier Palace Kyiv**

Запровадження приміщення для конфіденційних переговорів, оснащеного сучасними технологіями та забезпеченого високим рівнем приватності, суттєво підвищить конкурентоспроможність готелю Premier Palace Kyiv. Ця послуга орієнтована на бізнес-клієнтів, дипломатів і VIP-гостей, які потребують безпечного місця для проведення ділових зустрічей та переговорів.

Поява спеціалізованого приміщення для конфіденційних переговорів підвищить привабливість готелю серед бізнес-клієнтів і офіційних делегацій. Це посилить репутацію Premier Palace Kyiv як центру ділового туризму. Додаткова послуга сприятиме зростанню ADR та RevPAR за рахунок додаткового попиту на високоякісні бізнес-послуги. Послуга залучатиме новий сегмент гостей, які цінують конфіденційність та безпеку, особливо під час війни, включаючи міжнародні корпорації, інвесторів і дипломатів.

Складімо попередній план, який орієнтовно визначить вартість впровадження такої послуги у готелі для одної кімнати, деталі якого наведені в табл. 3.3.

**Таблиця 3.3 – Приблизна вартість впровадження послуги приміщень для конфіденційних переговорів для VIP-клієнтів (у доларовому еквіваленті)**

Категорії	Елементи	Вартість, \$	Приклад
Меблі та декор	Стіл для переговорів, крісла, декор (картини)	5000–10000	
Технічне обладнання	Система відеоконференцій	10000–12000	
	Модулі для презентацій (проектор/екран)	3000–5000	
	Інтернет-з'єднання (резервні лінії)	150–500	
Системи вентиляції та енергозабезпечення	Система вентиляції	1000–6000	
	Генератор	600–3000	
Захисне обладнання	Звуконепроникні матеріали	2000–7000	

	Генератори білого шуму	1000	
	Глушилки радіозв'язку	2000	
	Екрануючі матеріали (проти прослуховування)	5000–8000	
	Віброколивальні генератори (встановлюють на стелі, підлозі, стінах, вікнах, дверях, водопровідних трубах)	1000–3000	
	Пристрій забезпечення конфіденційних переговорів	3000–5000	
	Пристрій блокування акустичного каналу телефону	1000	
<b>Безпека</b>	Посилені двері	2000–5000	
	Система відеоспостереження	2000–4000	
<b>Інші витрати</b>	Дизайн і монтаж	5000–8000	

*Джерело: складено самостійно за [66, 67, 77,78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88]*

За розрахунком, загальна вартість обладнання для однієї кімнати становить від 43 750 доларів США (мінімальна оцінка,  $\approx 1,82$  млн грн) до 80 500 доларів США (максимальна оцінка,  $\approx 3,36$  млн грн) залежно від обраних параметрів і конфігурації, за курсом 41,69 UAH/USD.

Середня ціна за годину оренди приміщення для конфіденційних переговорів може становити 100...150 доларів США. Враховуючи статус готелю, до ціни можуть бути додані преміальні послуги, такі як кейтеринг, охорона та технічна підтримка, що підвищить середній чек до 200...250 доларів за годину. Вартість може змінюватися залежно від маркетингової стратегії готелю, рівня попиту та додаткових послуг, що надаються разом із приміщенням.

Зростання завантаженості готелів преміум-класу у Києві (від 21 % до 38 % у 2023–2024 роках) свідчить про відновлення попиту на високоякісні послуги навіть у складних умовах. Середній рівень використання конференц-залів у таких готелях становить приблизно 40 годин оренди на місяць [90]. Тривалість одного бронювання зазвичай коливається від 1,5 до 2 годин, що відповідає формату ділових зустрічей або переговорів [89]. Для приміщень, призначених для конфіденційних переговорів, очікувана завантаженість складає 5–8 замовлень на тиждень, що еквівалентно приблизно 7,5–16 годинам на тиждень або 390–832 годинам на рік.

Тоді мінімальний дохід від оренди приміщення для конфіденційних переговорів протягом року складе 39000 доларів США, якщо оренда буде здійснюватися за мінімальною ціною в 100 доларів за годину, а загальна кількість годин оренди становитиме 390 годин на рік. Максимальний дохід за той самий період може досягти 208000 доларів США, якщо оренда буде здійснюватися за максимальною ціною в 250 доларів за годину, а загальна кількість годин оренди складе 832 години на рік.

Щоб розрахувати окупність приміщення для конфіденційних переговорів, потрібно скористатись формулою:

$$\text{Окупність (років)} = \frac{\text{Річний дохід}}{\text{Вартість обладнання, де}}$$

*вартість обладнання* – загальні інвестиції у створення приміщення, що становлять від 43750 \$ до 80500 \$.

*Річний дохід* – залежить від вартості оренди та завантаженості і може коливатися в межах 39000 \$ – 208000 \$ на рік.

За розрахунками, окупність приміщення може становити від 0,21 року ( $\approx 2,5$  місяця) у разі високої завантаженості та преміальної вартості оренди до 2,06 року при мінімальних показниках.

Таким чином, можна зробити висновок, що впровадження кімнат для конфіденційних переговорів у готелі є перспективним напрямом, особливо в умовах складної ситуації в Україні. За результатами проведених розрахунків, дохід від оренди однієї такої кімнати може становити від 39000 до 208000 доларів США на рік залежно від ціни оренди та завантаженості приміщення. Якщо готель має кілька таких кімнат, то дохід збільшується пропорційно: для двох кімнат дохід може складати від 78000 до 416000 доларів, а для трьох — від 117000 до 624000 доларів США на рік.

У скрутні часи, зокрема під час війни, попит на безпечні та конфіденційні місця для переговорів, які надають готелі для VIP-клієнтів, може значно зростати. Це створює додаткові можливості для готелів преміум-класу залучати клієнтів, які цінують безпеку, конфіденційність та комфорт, що робить цей бізнес-модуль особливо вигідним і необхідним для забезпечення високої якості обслуговування в умовах нестабільної ситуації.

## ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

Пандемія COVID-19 та військові дії суттєво вплинули на готельний бізнес м. Києва. Однак спостерігається поступове відновлення попиту на готельні послуги, зокрема у сфері бізнес-туризму. Київ продовжує залишатися провідним містом України у цьому сегменті завдяки розвитку інфраструктури, розширенню міжнародних контактів та адаптації готелів до нових умов.

*У процесі написання кваліфікаційної роботи було:*

- ✓ Визначено поняття VIP-обслуговування у готельній індустрії.
- ✓ Проаналізовано сучасний стан готельного бізнесу Києва, зокрема вплив пандемії та воєнного стану на його розвиток.
- ✓ Надано характеристику Premier Palace Hotel Kyiv, включаючи його основні та додаткові послуги.
- ✓ Проведено SWOT-аналіз готелю Premier Palace Hotel Kyiv.
- ✓ Виявлено сильні та слабкі сторони готелю, а також його конкурентні позиції на ринку.
- ✓ Розроблено заходи для вдосконалення послуг з обслуговування VIP-гостей.
- ✓ Обґрунтовано необхідність впровадження новітніх технологій та адаптації світового досвіду для підвищення рівня сервісу.

Готель Premier Palace має довгу історію, розкішний сервіс і центральне розташування у Києві, що робить його привабливим для бізнес-туристів і VIP-гостей.

*Основні висновки дослідження Premier Palace Hotel Kyiv:*

- Premier Palace Hotel Kyiv є одним із лідерів у сфері VIP-обслуговування, пропонуючи широкий спектр додаткових послуг.
- Впровадження нових технологій та персоналізованого підходу до гостей є ключовими факторами успіху.
- Безпекові заходи, включаючи сертифіковане укриття та автономне забезпечення, значно підвищують конкурентоспроможність готелю в умовах воєнного стану.
- Готель має потенціал для розширення співпраці з міжнародними організаціями та дипломатичними місіями.

- Незважаючи на високу якість послуг, існує потреба в адаптації сервісу відповідно до сучасних вимог бізнес-туристів та індивідуальних гостей.

*Основні фактори успіху Premier Palace Hotel Kyiv:*

- Протокол безпеки під час воєнного стану, який забезпечує конкурентоспроможність з міжнародними мережевими готелями.
- Сертифіковане укриття цивільного захисту (бомбосховище), обладнане спальними та робочими місцями, резервами води й їжі, засобами індивідуального захисту, системою вентиляції та обігрівачами. Це один із ключових критеріїв при виборі готелю в сучасних умовах.
- Автономне забезпечення: у готелі встановлено два потужні генератори, дві власні котельні та резервну систему водопостачання, під'єднану до басейну, що гарантує безперебійну роботу навіть за умов відключення централізованих комунікацій.
- Протокол безпеки COVID-19, який залишається актуальним у зв'язку з міжнародними стандартами обслуговування.
- У 2022–2023 роках готель став лідером у наданні матеріальної допомоги, суттєво перевершивши аналогічні заклади розміщення в Києві.
- Високий рівень лояльності гостей, які повертаються до «Прем'єр Палац» знову і знову.
- Розвинена ресторанна служба: ресторани «Ікігай» і «Атмосфера» орієнтовані на різні цільові аудиторії, що дозволяє залучати не лише гостей готелю, а й жителів міста.
- Послуги за концепцією «місто в місті», які дозволяють задовольнити всі потреби клієнтів без необхідності залишати межі готелю. У квітні 2023 року було повністю відновлено роботу СПА-зони, а в травні 2023 року – ресторану «Атмосфера».
- Активна стратегія маркетингу та продажів, що передбачає розробку нових стратегій, удосконалення процесів і запуск нових проєктів для залучення клієнтів.

- Високий професіоналізм персоналу, підтверджений індексом задоволеності гостей на рівні 92,5% (за даними агрегатора ReviewPro у 2022 році).

Діяльність готелю «Прем'єр Палац» ускладнюється через недостатній розвиток державних програм підтримки готельного бізнесу та туристичної сфери, а також через недосконалість податкового законодавства.

У звітному періоді найбільший вплив на роботу готелю мали політичні та економічні чинники, зумовлені внутрішньою ситуацією в країні. Найсерйознішою проблемою 2022 року стала військова агресія росії, яка суттєво вплинула на операційну діяльність готелю. Додаткові труднощі створювали обмежувальні заходи, пов'язані з карантинном через поширення коронавірусної хвороби (COVID-19).

За результатами SWOT-аналізу можемо надати такі рекомендації щодо покращення ситуації готелю:

- Підвищення рівня персоналізації сервісу через використання систем аналізу даних.
- Розширення спектру ексклюзивних послуг для VIP-клієнтів.
- Впровадження передових технологій для підвищення комфорту гостей.
- Оптимізація маркетингової стратегії з акцентом на міжнародних партнерів.
- Підвищення кваліфікації персоналу та впровадження міжнародних стандартів обслуговування.
- Використання еко-дружніх технологій та рішень для підвищення стійкості готелю.

У третьому розділі пропонується впровадження новітніх концепцій обслуговування VIP-гостей на основі міжнародного досвіду, удосконалення наявних послуг та оцінка ефективності запропонованих змін. Особливу увагу приділено створенню спеціальних приміщень для конфіденційних переговорів, що відповідають найвищим стандартам безпеки та комфорту.

**СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ІНТЕРНЕТ-РЕСУРСІВ**

1. Premier Palace Hotel Kyiv - готель 5 зірок в центрі Києва. URL: <https://premier-palace.phnr.com> (дата звернення: 02.12.2024)
2. Київ у 2022 році відвідали 270 тис. туристів. *Інтерфакс-Україна*. URL: <https://interfax.com.ua/news/general/902375.html> (дата звернення: 17.01.2025)
3. Титова Н. Діловий туризм в Україні: основні проблеми розвитку та шляхи їхнього вирішення. *Все о туризме: туристическая библиотека*. URL: [https://tourlib.net/statti\\_ukr/titova.htm](https://tourlib.net/statti_ukr/titova.htm) (дата звернення: 17.01.2025).
4. Міжнародний виставковий центр | МВЦ Київ. URL: <https://mvc-expo.com.ua> (дата звернення: 02.12.2024).
5. Конгресно-виставковий центр "Парковий". *Головна*. URL: <https://parkovy.info/>
6. Mercure Kyiv Congress. *Головна*. URL: <https://mercurekyiv.ua/ua/kongress-holl>
7. Як працює метро у Києві у 2024 році: все, що потрібно знати українцям та іноземцям. *Visit Ukraine - SERVICE PORTAL ABOUT UKRAINE 24/7*. URL: <https://visitukraine.today/uk/blog/4755/how-the-kyiv-metro-will-work-in-2024-everything-ukrainians-and-foreigners-need-to-know#zagalna-informaciya-pro-kiyivskii-metropoliten> (дата звернення: 02.12.2024).
8. "Синя" гілка столичного метро повністю відновила роботу. *Суспільне Київ*. URL: <https://suspilne.media/kyiv/834367-sina-gilka-stolicnogo-metro-povnistu-vidnovila-robotu/> (дата звернення: 02.12.2024).
9. В Україні у 2024 році може запрацювати аеропорт "Бориспіль" - Данілов. *Парламент.ua*. URL: <https://parlament.ua/news/v-ukraini-u-2024-roczii-mozhe-zapraczyuvati-aeroport-borispil-danilov/> (дата звернення: 02.12.2024).
10. Дія – Державні послуги онлайн. URL: <https://diia.gov.ua> (дата звернення: 17.01.2025).
11. Монобанк – банк у телефоні | Кредитна картка за 2 хвилини. *monobank – мобільний банк*. URL: <https://monobank.ua> (дата звернення: 17.01.2025).
12. Гігабіт. *Макснет – Гігабітний інтернет-провайдер та оператор зв'язку для дому та бізнесу*. URL: <https://maxnet.ua/blog/gigabit-byt-ili-ne-byt/> (дата звернення: 17.01.2025).

13. Польська К. Чому Київ вважають найкращим місцем для бізнесу після війни – DW – 30.11.2022. *dw.com*. URL: <https://www.dw.com/uk/comu-kiiiv-vvazaut-najkrasim-miscem-dla-biznesu-pisla-vijni/a-63940019> (дата звернення: 02.12.2024).
14. Київ – Вікіпедія. URL: <https://uk.wikipedia.org/wiki/Київ#Інфраструктура>
15. Укрзалізниця – Вікіпедія. URL: <https://uk.wikipedia.org/wiki/Укрзалізниця>(дата звернення: 19.01.2025).
16. Богданьок О. Шольц вперше за два з половиною роки прибув до Києва. *Суспільне Новини*. URL: <https://suspilne.media/892777-solc-vperse-za-dva-z-polovinou-roki-pribuv-do-kieva/> (дата звернення: 19.01.2025)
17. Міллер І. «Укрзалізниця» анонсувала розширення міжнародних та внутрішніх сполучень. *ГЛАВКОМ*. URL: [https://glavcom.ua/country/society/ukrzaliznitsja-anonsovala-rozshirennja-mizhnarodnikh-ta-vnutrishnikh-spoluchen-z-15-hrudnja-1029485.html?utm\\_source=chatgpt.com](https://glavcom.ua/country/society/ukrzaliznitsja-anonsovala-rozshirennja-mizhnarodnikh-ta-vnutrishnikh-spoluchen-z-15-hrudnja-1029485.html?utm_source=chatgpt.com)(дата звернення: 19.01.2025).
18. Під час війни Укрзалізниці вдалося налагодити системну евакуаційну кампанію та успішно працювати на економіку держави. *Дія.Бізнес Старт*. URL: <https://business.diia.gov.ua/history-of-success/pid-chas-viiny-ukrzaliznytsi-vdalosia-nalahodyty-systemnu-evakuatsiinu-kampaniiu-ta-uspishno-pratsiuvaty-na-ekonomiku-derzhavy> (дата звернення:19.01.2025)
19. Укрзалізниця призначила нові поїзди по країні та за кордон: маршрути та графіки. *Новини України - останні новини України сьогодні - УНІАН*. URL: <https://www.unian.ua/economics/transport/ukrzaliznicya-priznachila-novi-pojizdi-po-krajini-ta-za-kordon-marshruti-ta-grafiki-12827463.html>
20. Київська обласна цільова програма інформатизації «Цифрова Київщина» на 2022-2024 роки. *Головна - Київська обласна рада*. URL: [https://kor.gov.ua/wp-content/uploads/2024/03/6\\_Proiekt\\_Prohramy\\_informatyzatsii\\_2022\\_2024\\_V2\\_KOR.pdf](https://kor.gov.ua/wp-content/uploads/2024/03/6_Proiekt_Prohramy_informatyzatsii_2022_2024_V2_KOR.pdf)(дата звернення: 19.01.2025).
21. Турчиняк Марія, Примак Аліна . ВПЛИВ ПАНДЕМІЇ COVID-19 НА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННУ ІНДУСТРІЮ УКРАЇНИ. *ЕКОНОМІКА ТА СУСПІЛЬСТВО*. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/2114/2043> (дата звернення: 19.01.2025).

22. Міська цільова програма розвитку туризму в місті Києві на 2022-2024 роки. *Київська міська державна адміністрація*. URL: [https://kyivcity.gov.ua/npa/pro\\_skhvalennya\\_proyektu\\_misko\\_tsilovo\\_programi\\_rozvitku\\_turizmu\\_v\\_misti\\_kiyevi\\_na\\_2022-2024\\_roki/u4xaqhvjrn\\_kmda\\_1525.pdf](https://kyivcity.gov.ua/npa/pro_skhvalennya_proyektu_misko_tsilovo_programi_rozvitku_turizmu_v_misti_kiyevi_na_2022-2024_roki/u4xaqhvjrn_kmda_1525.pdf).
23. Понад 12 готелів постраждали в Україні через війну. *Interfax UKRAINE*. URL: <https://interfax.com.ua/news/general/886309.html> (дата звернення: 02.12.2024).
24. На момент вибуху в київському готелі були два японські журналісти: деталі. *Вечірній Київ*. URL: <https://vechirniy.kyiv.ua/news/76573/>.
25. В Києві майже вдвічі зросло завантаження готелів у 2024 році. *Місто Кия* URL: <https://mistokiya.com.ua/business/v-kyievi-vdvichi-zroslo-zavantazhennia-hoteliv> (дата звернення: 21.01.2025).
26. Програма розвитку туризму Київської області на 2024-2026 роки. *Головна - Київська обласна рада*. URL: <https://kor.gov.ua/wp-content/uploads/2023/12/Dodatok-48.pdf> (дата звернення: 23.01.2025).
27. Київ отримав рекордний туристичний збір за час дії воєнного стану. *The Village Україна*. URL: <https://www.village.com.ua/village/city/city-news/357009-kiyiv-otrimav-rekordniy-turistichniy-zbir-za-chas-diyi-voennogo-stanu#:~:text=Сфера%20поступово%20відновлюється&text=Катерина%20Мельник-Київ%20отримав%20рекордний%20туристичний%20збір%20за%20час%20дії%20воєнного%20стану,становив%2038,5%20мільйона%20гривень>.
28. Туризм у Києві: сучасний стан та плани з відновлення сфери. *Вечірній Київ*. URL: <https://vechirniy.kyiv.ua/news/71973/> (дата звернення: 02.12.2024).
29. Ринок готельної нерухомості 2023: попит відновлюється, кадровий голод посилюється. *Property Times*. URL: [https://propertytimes.com.ua/itogi\\_goda/rinok\\_gotelnoyi\\_neruhomosti\\_2023\\_popit\\_vidnovlyuetsya\\_kadroviy\\_golod\\_posilyuetsya](https://propertytimes.com.ua/itogi_goda/rinok_gotelnoyi_neruhomosti_2023_popit_vidnovlyuetsya_kadroviy_golod_posilyuetsya)
30. На початку 2022 року Київ відвідали близько 100 тисяч іноземних туристів: найбільше – з Ізраїлю, Туреччини та Німеччини. *Офіційний портал КМДА - Головна*. URL: [https://kyivcity.gov.ua/news/na\\_pochatku\\_2022\\_roku\\_kiv\\_vidvidali\\_blizko](https://kyivcity.gov.ua/news/na_pochatku_2022_roku_kiv_vidvidali_blizko)

100 tisyach inozemnikh turistiv naybilshe z izralyu turechchini ta nimechchini/ (

дата звернення: 21.01.2025).

31. Заповнюваність готелів у Києві зросла до 38% у I пів. 2024 р. *Property Times*.

URL: [https://propertytimes.com.ua/novosti/zapovnyuvanist\\_goteliv\\_u\\_kievi\\_zrosla\\_do\\_38\\_u\\_i\\_piv2024\\_r\\_hotel\\_matrix?utm\\_source=chatgpt.com](https://propertytimes.com.ua/novosti/zapovnyuvanist_goteliv_u_kievi_zrosla_do_38_u_i_piv2024_r_hotel_matrix?utm_source=chatgpt.com)

32. Готельний ринок України: ризики і перспективи. *Все о туризме: туристическая библиотека*. URL: [https://tourlib.net/statti\\_ukr/bovsh.htm](https://tourlib.net/statti_ukr/bovsh.htm)

33. Курило А. Готель "Дніпро" в Києві продали з аукціону за ціну, яка в 14 разів більша за початкову. *TCH.ua*. URL: <https://tsn.ua/ukrayina/gotel-dnipro-v-kiyevi-prodali-z-aukcionu-za-cinu-yaka-v-14-raziv-bilshe-pochatkovoyi-1586143.html>

34. Готель "Дніпро" - Офіційний сайт готелю "Дніпро" - Комфортні номери у центрі Києва. *Dnipro hotel* -. URL: <https://dniprohotel.ua>(дата звернення:19.01.2025)

35. Маранчак М., Шаріпов О. Власник готелю «Україна» Максим Кріппа планує зробити з нього люксовий – *Forbes.ua | Бізнес, мільярдери, новини, фінанси, інвестиції, компанії*. URL: <https://forbes.ua/news/vlasnik-gotelyu-ukraina-maksim-krippa-planue-zrobiti-z-nogo-lyuksoviy-19122024-25700> (дата звернення:19.01.2025)

36. Борисенко Т. Готель "Україна" у Києві офіційно перейшов до нового власника: АМКУ надав фінальний дозвіл на приватизацію. *Суспільне Київ*.

URL: <https://suspihne.media/kyiv/891131-gotelu-ukraina-u-kievi-oficijno-peresov-donovogo-vlasnika-amku-nadav-finalnij-dozvil-na-privatizaciu/>.

37. Відновлення туризму: Київрада затвердила цільову програму на 2025-2027 роки. *КиївВлада*. URL: <https://kyivvlada.com.ua/texts/vidnovlennya-turyzmu-kyivrada-zatverdyla-czilovu-programu-na-2025-2027-roky/>

38. Настич І. Ринок готельної нерухомості 2022: основні показники, втрати, нові відкриття та прогнози. *Prometeus*.

URL: [https://propertytimes.com.ua/gostinichnaya\\_nedvizhimost/rinok\\_gotelnoyi\\_neruhomosti\\_2022\\_osnovni\\_pokazniki\\_vtrati\\_novi\\_vidkrittya\\_ta\\_prognozi](https://propertytimes.com.ua/gostinichnaya_nedvizhimost/rinok_gotelnoyi_neruhomosti_2022_osnovni_pokazniki_vtrati_novi_vidkrittya_ta_prognozi)

39. Прем'єр Палас – Вікіпедія. URL: [https://ru.wikipedia.org/wiki/Прем'єр\\_Палас](https://ru.wikipedia.org/wiki/Прем'єр_Палас)

40. YouControl. ПРАТ "ГОТЕЛЬ "ПРЕМ'ЄР ПАЛАЦ" 21660999 URL: [https://youcontrol.com.ua/ru/catalog/company\\_details/21660999/](https://youcontrol.com.ua/ru/catalog/company_details/21660999/)

41. Про готель - Premier Palace Hotel Kyiv. URL: <https://premier-palace.phnr.com/ua/about-hotel> (дата звернення: 02.12.2024).
42. ПРОТОКОЛ БЕЗПЕКИ ГОТЕЛЮ ПІД ЧАС ВОЄННОГО СТАНУ - Premier Palace Hotel Kyiv. URL: <https://premier-palace.phnr.com/ua/safety-protocol> (дата звернення: 02.12.2024).
43. Мапа укриттів для населення міста Києва. *Офіційний портал КМДА - Головна*. URL: [https://kyivcity.gov.ua/bezpeka\\_ta\\_pravoporiadok/vazhlyve\\_pid\\_chas\\_voiennoho\\_stanu/mapa\\_ukrittiv\\_dlya\\_naselennya\\_mista\\_kiyeva/?utm\\_source=chatgpt.com](https://kyivcity.gov.ua/bezpeka_ta_pravoporiadok/vazhlyve_pid_chas_voiennoho_stanu/mapa_ukrittiv_dlya_naselennya_mista_kiyeva/?utm_source=chatgpt.com)
44. Локації для заходів - Premier Palace Hotel Kyiv. URL: <https://premier-palace.phnr.com/ua/meeting-rooms> (дата звернення: 23.01.2025).
45. Правила проживання в готелі - Premier Palace Hotel Kyiv. URL: [http://premier-palace.phnr.com/media-shared/accommodation\\_rules.pdf](http://premier-palace.phnr.com/media-shared/accommodation_rules.pdf) (дата звернення: 02.12.2024).
46. Номери - Premier Palace Hotel Kyiv. URL: <https://premier-palace.phnr.com/ua/rooms/list> (дата звернення: 02.12.2024).
47. Представницький Лаунж - Premier Palace Hotel Kyiv. URL: <https://premier-palace.phnr.com/ua/executive-lounge> (дата звернення: 02.12.2024).
48. Кейтеринг в Києві - Premier Palace Hotel Kyiv. URL: <https://premier-palace.phnr.com/ua/catering> (дата звернення: 02.12.2024).
49. Premier Palace Wellness Club у Києві - Premier Palace Hotel Kyiv. URL: <https://premier-palace.phnr.com/ua/wellness> (дата звернення: 02.12.2024).
50. Терміни і визначення, що використовуються в готельній сфері. *Все о туризме: туристическая библиотека*. [https://tourlib.net/books\\_ukr/roglev\\_termin.htm](https://tourlib.net/books_ukr/roglev_termin.htm)
51. ОСОБЛИВОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ VIP-КЛІЄНТІВ. (2024, June 8). *КНУКІМ Факультет готельно-ресторанного та туристичного бізнесу*. URL: <https://fgritb.knukim.edu.ua/home/news/osoblyvosti-obsluhovuvannya-vip-kliyentiv.html> (дата звернення: 25.01.2025).
52. Luxury Industry [Електронний ресурс] : зб. наук. ст. здоб. другого (магістерського) рівня вищ. освіти заоч. форми навч. / відп. ред. М. Г. Бойко. – Київ: Держ. торг.-екон. ун-т, 2023. – 122 с. URL:

<https://knute.edu.ua/file/MjkwMjQ=/ebeb498ab5399ab8632fb4903ec12ed0.pdf> (дата звернення: 25.01.2025).

53. Мирошник Ю. А. АНАЛІЗ СВІТОВОГО ДОСВІДУ ОРГАНІЗАЦІЇ LUXURY ПОСЛУГ В 5\* ГОТЕЛЯХ. *Журнал «Ефективна економіка» - наукове фахове видання з питань економіки.* URL: [http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/6\\_2019/157.pdf](http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/6_2019/157.pdf) (дата звернення: 25.01.2025).

54. Готелі Туреччини | VIP-сервіс | КОМПАS Touroperator. - *Офіційний Сайт.* URL: [https://kompastour.com/ua/ukr/agentam/vip/turkey\\_vip\\_hotels/](https://kompastour.com/ua/ukr/agentam/vip/turkey_vip_hotels/)

55. SPA SUGGESTIONS. *FOUR SEASONS HOTEL TORONTO.* URL: <https://www.fourseasons.com/toronto/spa/spa-suggestions/> (дата звернення: 26.01.2025).

56. Lessons from Ritz-Carlton Customer Service Training. *CustomersFirst Academy.* URL: <https://customersfirstacademy.com/ritz-carlton-customer-service-training/>

57. *Henn na Hotel | Official Website.* URL: <https://group.hennnahotel.com>

58. Meet Rose, Your Ultimate Insider. *The Cosmopolitan of Las Vegas.* URL: <https://cosmopolitanlasvegas.mgmresorts.com/en/amenities/rose.html>

59. ROBOCATION. *YOTEL.* URL: <https://www.yotel.com/en/hotels/yotel-singapore/offers/robocation> (дата звернення: 26.01.2025).

60. Sirk C. How the Ritz-Carlton Creates a 5 Star Customer Experience. *CRM.org.* URL: <https://crm.org/articles/ritz-carlton-gold-standards> (дата звернення: 26.01.2025).

61. Агаджанов М. IBM и Hilton разработали робота-консьержа на основе когнитивной системы Watson. *Хабр.* URL: <https://habr.com/ru/companies/ibm/articles/280416/> (дата звернення: 26.01.2025).

62. Інноваційні підходи для покращення роботи готельного бізнесу. *Все о туризме: туристическая библиотека.* URL: [https://tourlib.net/statti\\_ukr/voroshylova4.htm](https://tourlib.net/statti_ukr/voroshylova4.htm)

63. Як «Держспецзв'язку» захищає українські таємниці від чужих вух. *Домени – перевірка та реєстрація доменів в Україні | Imena.ua.* URL: <https://www.imena.ua/blog/derzhspeczviazky-spy-games/>

64. Як захистити офіс від прослуховування? – TSCM Перевірка на прослушку у Києві та по всій Україні. *TSCM Пошук прослуховування, прихованих камер у Києві*

та по всій Україні. URL: <https://tscm.com.ua/blog/how-to-protect-the-office-from-wiretapping> (дата звернення: 27.01.2025).

65. Secure meeting room | Shielding Technology. *Shielding Technology*. URL: <https://securemeetingroom.com/secure-rooms/> (дата звернення: 25.01.2025).

66. Методи звукоізоляції. *Stopzvukua*. URL: <https://stopzvuk.com.ua/metodi-zvukoizolyacii/?srsltid=AfmBOorStHpbKcfZFRycKga3eIr0RIU1zT-7IZK6anlohwlifY24Rp3B> (дата звернення: 27.01.2025).

67. Види звукоізоляційних матеріалів: штукатурка, гіпсокартон, рулони, плити. *stopzvukua*. URL: [https://stopzvuk.com.ua/vydy-zvukoizolyacionnych-materialiv/?srsltid=AfmBOorfzlg7Myv9klGmW1\\_wykcIYL0H7TR8wXMmE\\_aorc7WdoJheqr0](https://stopzvuk.com.ua/vydy-zvukoizolyacionnych-materialiv/?srsltid=AfmBOorfzlg7Myv9klGmW1_wykcIYL0H7TR8wXMmE_aorc7WdoJheqr0) (дата звернення: 27.01.2025).

68. Приміщення / кімнати для проведення конфіденційних переговорів – Stels. URL: <https://stels.com.ua/solutions/test/> (дата звернення: 25.01.2025).

69. Екрануючі матеріали. *AirUnit*. URL: <https://airunit.com.ua/ekranuiuchi-materialy/?srsltid=AfmBOorZ1d7j-Hh8MUIDxf8VY8QzpEG1d2CjLpltDyPbXhHzvkmxKXP2> (дата звернення: 25.01.2025).

70. Глушилка, джаммер або пригнічувач радіосигналів: вибрати глушилку. Яку глушилку купити для блокування сигналу мобільного телефону. *LOCKER's*. URL: <https://lockers.com.ua/glushilka-dzhammer-ili-podavitel-radiosignalov-chto-jeto-takoe-i-zachem-ono-mne/> (дата звернення: 25.01.2025).

71. "Пиранья X20-5G" универсальная глушилка телефонов 20 частот 58 Вт до 50 м. - оборудования для видеонаблюдения и систем безопасности. URL: <https://xn--80adgebslrpy8u.com.ua/ru/hlushylky-syhnalu/9393/> (дата звернення: 29.01.2025).

72. Заходи - Premier Palace Hotel Kyiv. URL: <https://premier-palace.phnr.com/ua/meetings> (дата звернення: 25.01.2025).

73. Ресторани та бари - Premier Palace Hotel Kyiv. URL: <https://premier-palace.phnr.com/ua/restaurants> (дата звернення: 29.01.2025).

74. Казино "Прем'єр Палац" після отримання позову на 159 млн грн подало заяву на банкрутство. *LIGA*. URL: <https://finance.liga.net/ua/all/novosti/kazyno-premier-palats-pislia-otrymannia-pozovu-na-159-mln-hrn-podalo-zaiavu-na-bankrutstvo>

75. Кімната переговорів біля Президентських апартаментів - Premier Palace Hotel Kyiv. URL: <https://premier-palace.phnr.com/ua/meeting-room>
76. Річна інформація емітента цінних паперів за рік 2022. (2023, April 28). *Premier Palace Hotel Акціонерам*. URL: <https://cloud.phnr.com/f/c6ba26e4a72f4f1c9689/?dl=1>
77. Стіл для засідань YFT106 з МДФ і натурального дерева. *Магазин офісних меблів АМАРАНТ*. URL: [https://www.amarant.co.ua/ua/conf\\_yft106](https://www.amarant.co.ua/ua/conf_yft106) (дата звернення: 29.01.2025).
78. Столи для переговорів з дерева. *Interiors*. URL: <https://wood.kochut.org/shop/office-meeting-tables/> (дата звернення: 29.01.2025).
79. Обладнання для конференцій і відеоконференцій. *ROZETKA*. URL: <https://rozetka.com.ua/ua/oborudovanie-dlya-konferentsiy-i-videokonferentsiy/c4668163/>.
80. Проектори. *Vodafone Shop*. URL: [https://www.vodafone.ua/shop/ua/proektoru/f/naznachenie\\_proektoru-dlya\\_ofisnih\\_prezentacij?srsId=AfmBOoqNu5xRjoy2dk4A0-xtI4kNBOrqTaFxrkHm4AlNUMZG7uh2jx9](https://www.vodafone.ua/shop/ua/proektoru/f/naznachenie_proektoru-dlya_ofisnih_prezentacij?srsId=AfmBOoqNu5xRjoy2dk4A0-xtI4kNBOrqTaFxrkHm4AlNUMZG7uh2jx9) (дата звернення: 29.01.2025).
81. Резервний інтернет / Комплект "Преміум". *CDMA і 3G/4G обладнання в Києві*. URL: <https://3g-digger.com.ua/rezervnyj-internet-ot-intertelekom-wifi-router-i-3g-modem-rev-b> (дата звернення: 29.01.2025).
82. Вентиляційні установки для обробки повітря. *ОВК КОМПЛЕКТ*. URL: <https://ovk.ua/ua/shop/category/ventiliatsiia/vozduhoobrabatyvaiushchie-ustanovki> (дата звернення: 29.01.2025).
83. Leistungsstarker 2200W AC-Ausgang, 1548Wh Hohe Kapazität, Erweiterbar mit Extra-Batterie. *VTOMAN DE*. URL: <https://de.vtoman.com/collections/all-products/products/vtoman-jump-2200-tragbare-powerstation?variant=47107822354712> (дата звернення: 29.01.2025).
84. Обладнання протидії витоку інформації – D.A.S. URL: <https://www.das-ua.com/katalog/obladnannya-protidii-zasobam-znimannya-informacii/> (дата звернення: 29.01.2025).

85. Екрануючі матеріали. *NanoMarket – товари для захисту від електромагнітних випромінювань*. URL: <https://nanomarket.ua/ekranuuchi-materiali/> (дата звернення: 29.01.2025).
86. Посилені герметичні двері для укриттів, (100-2000 кПа) - Prom.ua. URL: [https://prom.ua/ua/p2121285793-usilennyye-germetichnye-dveribroned-veri.html?srsltid=AfmBOoogCTurFCU8FFNXaq2jY5ehJjbJ4OP\\_QfETQyie3WCb8gef dPwW](https://prom.ua/ua/p2121285793-usilennyye-germetichnye-dveribroned-veri.html?srsltid=AfmBOoogCTurFCU8FFNXaq2jY5ehJjbJ4OP_QfETQyie3WCb8gef dPwW) (дата звернення: 29.01.2025).
87. Bascom. URL: [https://www.bascom-kameras.de/6-bullet-sys-tem?gad\\_source=1&gclid=Cj0KCQiAwOe8BhCCARIsAGKeD55TmvAKCs7sQkdQ99PPN7CVsiFsc0cGapNEmCK33NFz4KWOHv9Ck5MaAuw3EALw\\_wcB](https://www.bascom-kameras.de/6-bullet-sys-tem?gad_source=1&gclid=Cj0KCQiAwOe8BhCCARIsAGKeD55TmvAKCs7sQkdQ99PPN7CVsiFsc0cGapNEmCK33NFz4KWOHv9Ck5MaAuw3EALw_wcB) (дата звернення: 29.01.2025).
88. Аксесуари – D.A.S. URL: <https://www.das-ua.com/katalog/aksessuary/> (дата звернення: 29.01.2025).
89. Прищак М. Д., Лесько О. Й. - Ділові зустрічі та переговори. Посібник *Етика та психологія ділових відносин*. URL: [https://web.posibnyky.vntu.edu.ua/icgn/12lesko\\_etika\\_ta\\_psihologiya\\_dilovih\\_vidnosin/p9.html](https://web.posibnyky.vntu.edu.ua/icgn/12lesko_etika_ta_psihologiya_dilovih_vidnosin/p9.html) (дата звернення: 29.01.2025).
90. ЕКСАЛУАТАЦІЙНА ДІЯЛЬНІСТЬ ГОТЕЛЮ. *На головну | Освітній портал*. URL: <https://learn.ztu.edu.ua/mod/resource/view.php?id=163955> (дата звернення: 29.01.2025).
91. Іванова, К. (2025, January 28). *До України прибув міністр закордонних справ Іспанії: мета візиту*. ГЛАВКОМ. <https://glavcom.ua/country/politics/do-ukrajini-pribuv-ministr-zakordonnikh-sprav-ispniji-meta-vizitu-1042482.html> (дата звернення: 09.02.2025).