

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ

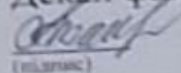
Факультет готельно-ресторанного та туристичного бізнесу імені проф. В.Ф. Доценка
Кафедра готельно-ресторанної справи

«До захисту в ЕК»

«До захисту допущено»

Декан факультету

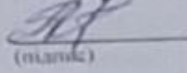
Завідувач кафедри



Віта ЦИРУЛЬНІКОВА

(підпис)

(ім'я і прізвище)



Лариса ШАРАН

(підпис)

(ім'я і прізвище)

«19» листо 2025 р.

«14» лютого 2025 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
НА ЗДОБУТТЯ ОСВІТЬОГО СТУПЕНЯ БАКАЛАВРА

зі спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа

(код та назва спеціальності)

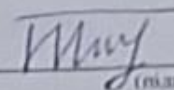
освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа»

на тему: «Оптимізація господарської діяльності готельного підприємства в сучасних умовах»

Виконав: здобувач 5 курсу, групи ЗГС-5-1

Томінська Анастасія Андріївна

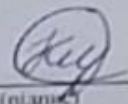
(прізвище, ім'я, по батькові повністю)



(підпис)

Керівник Кирпиченкова Оксана Миколаївна

(прізвище, ім'я, по батькові повністю)



(підпис)

Рецензент Ірина МЕЛЬНИК

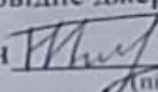
(ім'я і прізвище)



(підпис)

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

Здобувач



(підпис)

Київ – 2025 р.

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ

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

Кафедра готельно-ресторанної справи

Освітній ступінь бакалавр

Спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа


(шифр і назва)

Освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»

(назва)

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри ГРС

 Лариса ШАРАН

“ 04 ” грудня 2024 року

ЗАВДАННЯ

НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧА

Тамінської Анастасії Андріївни

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи «Оптимізація господарської діяльності готельного підприємства в сучасних умовах»

керівник роботи Киріченкова Оксана Миколаївна, 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 Оптимізація господарської діяльності готелю «Аркадія Плаза» у м. Одесі

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) Вступ; Розділ Готельний бізнес у м. Одеса: характеристика, стан, перспективи; Розділ 2 Характеристика роботи готельного підприємства «Аркадія Плаза»; Розділ 3 Оптимізація господарської діяльності готелю «Аркадія Плаза»; Висновки та пропозиції; Список використаної літератури та інтернет-ресурсів

5. Перелік графічного матеріалу

6. Консультанти розділів роботи

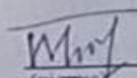
Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
Розділ 1	Кирпіченкова О.М., доцент	 4.12.24 р.	 16.12.24 р.
Розділ 2	Кирпіченкова О.М., доцент	 17.12.24 р.	 02.01.25 р.
Розділ 3	Кирпіченкова О.М., доцент	 03.01.25 р.	 21.01.25 р.

7. Дата видачі завдання 4 грудня 2024 року

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	ВСТУП РОЗДІЛ 1 ГОТЕЛЬНИЙ БІЗНЕС У М. ОДЕСА: ХАРАКТЕРИСТИКА, СТАН, ПЕРСПЕКТИВИ	4.12-16.12.2024 р.	Виконано
2	РОЗДІЛ 2 ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ ГОТЕЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА «АРКАДІЯ ПЛАЗА»	17.12.2024-02.01.2025р.	Виконано
3	РОЗДІЛ 3 ОПТИМІЗАЦІЯ ГОСПОДАРСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЮ «АРКАДІЯ ПЛАЗА»	03.01-21.01.2025 р.	Виконано
4	ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ. СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ІНТЕРНЕТ- РЕСУРСІВ.	22.01-25.02.2025 р.	Виконано
5	Подання кваліфікаційної роботи на кафедру	27.02.2025 р.	Виконано

Здобувач



Анастасія ТОМІНСЬКА

Керівник роботи



Оксана КИРПІЧЕНКОВА

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ
ІНФОРМАЦІЙНА КАРТКА
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ

Здобувача: Томінської Анастасії Андріївни

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: «Оптимізація господарської діяльності готельного підприємства в сучасних умовах»

Керівник роботи: Кирпіченкова Оксана Миколаївна., к.т.н., доцент

Дата захисту “.....” лютого 2025 р.

Робота захищена з оцінкою

АНОТАЦІЯ

Робота присвячена вдосконаленню та дослідженню господарської діяльності готелю в сучасних умовах. Готель “Аркадія Плаза» працює в умовах великої конкуренції та змінного попиту на туристичні послуги. В роботі аналізуються основні аспекти роботи готелю, дається оцінка його економічній ефективності, визначаються проблемні зони та пропонують нові заходи для оптимізації діяльності.

Визначено проблеми з недостатньою маркетинговою рекламою, малою оптимізацією бізнес-процесів’ а також низьку ефективність використання ресурсів. Окреслено процес управління господарською діяльністю, що включає в собі контроль, планування та організацію.

Проведено SWOT-аналіз для виявлення сильних та слабких сторін у готелі. Визначено ефективність через проведення фінансових показників, розподіл ресурсів та завантаження.

Проведена оцінка ефективності дозволяє виявити ключові проблеми та напрямки як їх удосконалити.

Ключові слова: інфраструктура, , готель, готельне підприємство, господарська діяльність, оптимізація.

ABSTRACT

The work is devoted to the improvement and research of the hotel's economic activity in modern conditions. The hotel "Arcadia Plaza" operates in conditions of great competition and variable demand for tourist services. The work analyzes the main aspects of the hotel's operation, assesses its economic efficiency, identifies problem areas and proposes new measures to optimize its activities.

Problems with insufficient marketing advertising, low optimization of business processes, as well as low efficiency of resource use are identified. The process of managing economic activity is outlined, which includes control, planning and organization.

A SWOT analysis is conducted to identify the hotel's strengths and weaknesses. Efficiency is determined through financial indicators, resource allocation and loading.

The conducted efficiency assessment allows you to identify key problems and areas for their improvement.

Keywords: infrastructure, , hotel, hotel enterprise, economic activity, optimization.

ЗМІСТ

ВСТУП	7
РОЗДІЛ 1. ГОТЕЛЬНИЙ БІЗНЕС У М. ОДЕСА: ХАРАКТЕРИСТИКА, СТАН, ПЕРСПЕКТИВИ	9
1.1 Характеристика готельних підприємств.....	9
1.2 Наявність та розвиненість туристичної інфраструктури.....	11
1.3 Соціальна спрямованість готельних підприємств в Одесі.....	13
1.4 Екологічно-географічні фактори в місті Одеса.....	14
1.5 Завантаженість номерного фонду готельних підприємств в динаміці за різні роки в місті Одеса.....	16
1.6 Спільні проблемні точки у роботі готельних підприємств в Одесі та перспективні напрямки їх розвитку.....	18
РОЗДІЛ 2. ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ ГОТЕЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА «АРКАДІЯ ПЛАЗА»	21
2.1 Характеристика та основні аспекти роботи готельного підприємства «Аркадія Плаза».....	21
2.2 Характеристика закладів готельного господарства при готельному підприємстві «Аркадія Плаза»	26
2.3 SWOT-аналіз готельного підприємства «Аркадія Плаза»	29
РОЗДІЛ 3. ОПТИМІЗАЦІЯ ГОСПОДАРСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЮ «АРКАДІЯ ПЛАЗА»	32
3.1 Напрямки формування конкурентної політики готелю «Аркадія Плаза»...32	32
3.2 Оптимізація слабких сторін діяльності готелю «Аркадія Плаза» в сучасних умовах.....	34
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ	38
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ІНТЕРНЕТ РЕСУРСІВ	40

ВСТУП

В теперішніх умовах світової інтеграції, стрімких економічних змін та великої конкуренції в готельній індустрії оптимізація господарської діяльності отримує особливе значення. Незамінною частиною економіки України та більшість країн, є сфера туризму, яка входить до складу готельного бізнесу. Визначальну роль для відповідності потребам туристів грають готельні підприємства, також вони є важливими джерелами економічної активності.

Ця тема актуальна тим, що в умовах високої конкуренції готельних послуг продуктивне керівництво господарськими процесами є одним з основних ключем до успіху. Наразі сучасні заклади на обійдуться лише високими стандартами обслуговування, їм потрібно постійно вдосконалювати внутрішні процеси, підвищувати ефективність споживання ресурсів та інтегрувати нові технології [1].

У цій роботі **об'єкт дослідження** це готельний комплекс «Аркадія Плаза», він розміщений у місті Одеса. Цей готель відноситься до люксового сегменту, який пропонує послуги українським туристам та з закордону. Готель стикається з проблемами типовими для готельного бізнесу, навіть попри свою доволі високу репутацію. А саме такі труднощі як, тиск з боку конкурентів, потреба в інтеграції нових технології та автоматизація операцій.

Предметом дослідження є методи, процеси та засоби оптимізації господарської діяльності, які націлені на удосконалення ресурсних, трудових та економічних ресурсів. У тому числі звертається увага на удосконалення обслуговування відвідувачів, оновлення технічного обладнання та розвитку професійних напрямків.

Мета роботи це створення практичних порад для вдосконалення роботи господарської діяльності в готелі «Аркадія Плаза» в умовах війни та нестабільної економіки. Це підвищить продуктивність роботи, якість обслуговування та конкурентну спроможність готелю.

Для того щоб досягти мети в роботі поставленні такі задачі:

1. З'ясувати головні проблеми що обмежують оптимальне функціонування готелю.

2. Створити рекомендації для вдалого введення інновацій які допоможуть з управлінням ресурсами, персоналом та сервісом готелю.

3. Проаналізувати фінансову ефективність рекомендованих заходів та як вони впливають на конкурентоспроможність готелю.

Методи дослідження: комплексний аналіз, порівняльний аналіз, дослідження наукових джерел, аналіз статичних даних.

Результати дослідження можуть бути реалізовані для покращення ефективності діяльності готелю «Аркадія Плаза», та для інших організацій цього бізнесу, які хочуть оптимізувати свої процеси в діючих умовах. Практична цінність цієї роботи дає можливість запровадити запропоновані заходи у господарську діяльність, що зможе збільшити економічну вигоду та укріпити позицію на ринку.

РОЗДІЛ 1. ГОТЕЛЬНИЙ БІЗНЕС У М. ОДЕСА: ХАРАКТЕРИСТИКА, СТАН, ПЕРСПЕКТИВИ

1.1 Характеристика типів готельних підприємств

Місто Одеса одне із основних туристичних центрів України, яке щорічно привертає увагу багатьох гостей через своє вдале розташування, значний історико-культурній спадщині та розвинутий інфраструктурі. Гостинність міста представлена різноманітними типами готельних підприємств, які спрямовані на різні запити клієнтів

Основні види готельних закладів у м. Одеса:

1. Курортні готелі: заклади які націлені на обслуговування туристів, які обирають Одесу задля відпочинку біля моря. Зазвичай вони розташовуються на узбережній території та пропонують комфортне проживання, оздоровчі заходи та програми для всієї родини. Такі готелі працюють переважно в теплу пору року, коли попит на відпочинок біля моря досягає свого максимуму.

2. Бізнес-готелі: заклади які націлені на гостей, які приїжджають з робочими візитами. Розташовуються такі готелі поблизу ділових центрів. Перевагами є наявність конференц-залів, доступ до бізнес-інфраструктури та місць для організації переговорів.

3. Люксові готелі: заклади які розраховані на заможних клієнтів, для яких важливий високий рівень обслуговування. Вони виділяються розкішними інтер'єрами, спеціальними послугами та вдалим розташуванням- у центрі міста чи з чудовими видами.

4. Міні-готелі та апартаменти: заклади які розраховані на туристів, які мають намір довготривало проживати або шукають бюджетні варіанти проживання. Такі готелі пропонують домашній затишок обмежену кількість місць та базові послуги, важливі для зручного перебування.

5. Хостели: заклади популярні серед молодого покоління та туристів з обмеженим бюджетом. В них мінімальний рівень комфорту, спільні кімнати для проживання але багато можливостей для спілкування та нових знайомств.

Таблиця 1 - Основні готельних заклади конкуренти готелю «Аркадія Плаза»

Тип готелю	Опис готелю	Назва готелю
Курортний готель	Націлений на відпочинок у моря, надають оздоровчі процедури та програми для сімейного відпочинку.	Kadorr hotel resort and spa
Діловий готель	Націлений на ділових туристів, надають доступ до бізнес. центрів та конференц-зали.	Hotel Bristol
Елітний готель	Націлений на заможних туристів, з високими вимогами в обслуговуванні.	ArkPalmira
Міні-готель	Націлений на туристів які шукають не дороге житло	Mini-Hotel
Хостел	Націлений молодих туристів с обмеженим бюджетом	Gagarin
Сімейний готель	Націлений на сімейний відпочинок з дітьми	Premier Hotel Odesa

Спеціалізація готельної інфраструктури Одеси

1. Сезона зайнятість: Одеса як туристична зона сфокусована на літньому сезоні. Саме в цей час заклади гостинності презентують спеціальні акції, збільшують діапазон послуг та збільшують кількість персоналу для обслуговування клієнтів.
2. Організація відпочинку: готелі активно розширюють проживання активностями для дозвілля(пропонують екскурсії організують заняття спортом, оздоровчі процедури та інше.)
3. Місцеві звичаї та стиль: готелі Одеси впроваджують місцевий колорит у свої послуги. Як варіант оформлення номерів у стилі міста організація тематичних подій чи подача страв національної кухні.
4. Охоплення різних клієнтських груп: місто Одеса пропонує варіанти проживання для клієнтів з різним рівнем доходу, від люксових готелів до бюджетних хостелів.
5. Технологічні іновації: сучасні підприємства активно використовують іноваційні технології для того щоб підвищити якість сервісу. Такі як додатки для замовлення різноманітних послуг та онлайн бронювання [2].

1.2 Наявність та розвиненість туристичної інфраструктури

Одеса входить до числа основних туристичних напрямків України, за рахунок свого вдалому розташуванню на березі Чорного моря, великій культурній спадщині та і з добре розвинутою інфраструктурою. Місто дає великі можливості відвідувачам для комфортного перебування, що робить його привабливим для туристів з усіх частин світу [3].

Готельна інфраструктура. Місто має багатогранні варіанти розміщення для відпочивальників, від люксових готелів до хостелів за доступною ціною. Готелі в місті Одеса пропонують великий спектр послуг, зокрема СПА-послуги, басейни, спортивні комплекси, і також організацію бізнес-заходів. Висока зацікавленість на готелі фіксується в літній період.

Транспортна інфраструктура. Завдяки зручній транспортній розв'язці, туристи можуть легко дістатися до Одеси. В місті є міжнародний аеропорт, через який до воєнного стану здійснювались регулярні рейси з інших країн. Також в Одесі є порт, що приймає пасажирські пороми та круїзні судна. Автобусами та поїздами можна без проблем доїхати до міста з різних куточків України. Міський транспорт містить в собі маршрутки, тролейбуси та автобуси для зручного пересування по місту.

Ресторанна інфраструктура. Одеса це справжній центр гастрономічного туризму, з великою кількістю кафе, ресторанів та барів, які пропонують різноманітні страви кухонь світу. Місто відомо своєю морською кухнею, саме вона є найрозповсюдженою серед туристів та місцевих. Ресторани та кафе є від бюджетних до елітних. Гарний сервіс та смачні страви є основними аспектами, що приваблюють туристів.

Екскурсії та культурна діяльність. Місто має багату історію та культурну спадщину. Для відпочиваючих проводяться різні екскурсії, які дають змогу дізнатися про історичні пам'ятки міста, зокрема Оперний театр, Потьомкінські сходи, Приморський бульвар та інші. Також в місті проводяться фестивалі, концерти, театральні вистави та інші заходи, задля привернення уваги туристів [4].

Інфраструктура для бізнес-туризму. Одеса динамічно розвиває інфраструктуру для проведення бізнес заходів. Місто надає бізнес-центри, конференц-зали та готелі які можуть організувати виставки, семінари та інше.

Таким чином це дає можливість привертати увагу учасників ділових нарад, що в свою чергу допомагає розвитку ділового туризму. Для бізнесменів та організаторів заходів місто надає всі ключові умови для продуктивної діяльності.

Безпека та медичне обслуговування. Одеса має високий рівень медичних послуг. В місті є декілька медичних закладів, які можуть надати допомогу туристам. Є можливість доступу до медичного страхування, які покривають фінансові витрати під час поїздки. Безпеку туристів забезпечують правоохоронні органи, що гарантує порядок у людних місцях, пляжах та готелях.

Природні ресурси та екологічний туризм. Одеса має значні можливості для розвитку екологічного туризму. Місто огорнуте природними зонами, які дають можливість для організації прогулянок по природнім зонам та заповідникам. Туристи можуть насолодитися відпочинком на природі, подихати свіжим повітрям та сходити на пізнавальні екскурсії [5].

Місця для активного відпочинку. В Одесі є багато можливостей для активного відпочинку, в тому числі піші прогулки, водні активності та заняття спортом. Місто пропонує численні спортивні комплекси та спортзали, де є можливість займатися різними видами спорту. А для тих хто любить пляжний відпочинок, місто може запропонувати численні пляжі та зони для активного відпочинку на воді.

1.3 Соціальна спрямованість готельних підприємств в Одесі

Готельний бізнес в Одесі не тільки для комерційних цілей а й націлений на соціальні ініціативи. Сучасні готелі активно впроваджують аспекти соціальної відповідальності, які сприяють підтримці місцевої громади, оточуючого середовища та створенню умов для комфорту різних категорій туристів.

1. **Підтримка локальних ініціатив.** Готелі тісно співпрацюють з місцевими виробниками та постачальниками, що заохочує розвиток регіональної економіки. Вони активно працюють з організаціями, що спеціалізуються на виготовленні місцевих товарів, організаціях екскурсій та культурних програмах з участю локальних майстрів. Що забезпечує туристів не тільки якісними послугами, а й підтримує локальний бізнес, наділяючи його можливістю розширити клієнтську базу.

2. **Участь у культурних і соціальних заходах.** Частина готелів в місті активно беруть участь до організації до культурних активностей та благодійних заходах. Вони виступають у ролі організаторів різних заходів з метою зборів коштів на підтримку людей які в цього потребують, а також сприяють збагаченню місцевої культури через шляхом проведення концертів, виставок та культурних активностей. Це вигідно позначаться на статус готелів що дає їм можливість будувати довготривалі зв'язки з місцевою громадою.

3. **Екологічні ініціативи.** Через глобальні екологічні труднощі, готельні підприємства в Одесі вводять заходи, направлені на збереження природних ресурсів. Це передбачає інтеграцію енергоефективних технологій, зниження споживання води та енергії, і ще вживання екологічно чистих продуктів та послуг. Подібні дії допомагають знизити екологічний вплив, а також привабити туристів які віддають перевагу екологічній відповідальності.

4. **Доступність для всіх.** Місто плідно працює щодо створення доступних умов для людей з фізичними обмеженнями. Велика кількість готелів встановлюють пандуси, ліфти та спеціально обладнані номери та санвузли. Більше того готелі фокусується на сім'ях з маленькими дітьми, та пропонують послуги для таких гостей. Ці фактори роблять Одесу осяжною для великого кола туристів, беручи до уваги гостей з різними потребами.

5. **Підтримка малозабезпечених категорій населення.** В місті є такі готелі, які долучені у соціальних ініціативах, вони надають житло людям які опинилися в тяжких умовах. Ці установи працюють разом з благодійними

організаціями, що забезпечують підтримку таким людям. Допомога полягає не тільки в тимчасовому захисті, а послуги направлені на підтримку людей.

6. **Професійне зростання молоді через освіту та стажування.** Готелі плідно співпрацюють з освітніми закладами, що забезпечують студентів місцями для проходження практики та стажування. Це відкриває можливості молодим спеціалістам здобувати досвід у реальних умовах роботи, вдосконалюючи свої робочі навички. Аналогічна співпраця сприяє формуванню висококваліфікованих спеціалістів для туристичної сфери, таким чином це позитивно впливає на розвиток міста.

7. **Робочі місця.** Готелі в Одесі формують велику кількість місць праці для місцевих, що вимальовує позитивний вклад у місцеву економіку. Більше того, готелі надають працівникам різні програми соціальної підтримки, до якої входить кар'єрні перспективи, медичне страхування та навчання. Такі заходи допомагають поліпшити умови життя працівників.

1.4 Екологічно-географічні фактори в місті Одеса

Місто Одеса розташоване на південно-західному Чорноморському узбережжі, має особливі природно-географічні умови, які суттєво впливають на розвиток міста та його привабливість для туристів. Ключові фактори, як рельєф, клімат, сезонність та природні багатства, дають змогу для створення розвитку господарської діяльності.

1. **Клімат.** В Одесі клімат з помірно континентальним характером та з чіткими морськими впливами. Середня температура в літку становить 25-32 градуси Цельсія, тому тут жарко та сухо, така температура приваблює туристів. Зима доволі тепла, температура на часто знижується до -5 градусів Цельсія, таким чином надає умови для комфортного відпочинку зимою. Цей клімат створює доволі комфортні умови для розвитку туристичного бізнесу [6].

2. **Сезонність.** Сезонність грає важливу роль для розвитку туризму Одеси. Як і більша частина курортних міст, Одеса досягає найвищої точки туристичної активності в літку, коли тепле сонячне світло притягує багато туристів. Але через

м'який клімат приваблює міста не зникає і в не сезон, зокрема осінню та весною. Туризм в зимовий період менш розвинений через м'які температури та малу кількість спеціалізованих зимових заходів. Таким чином попит на готельні послуги коливається в залежності від сезону [6].

3. **Рельєф.** В Одесі рельєф помірно підвищений, з безліччю пагорбами і стрімким берегом, зокрема в прибережній зоні. На висоті 137 метрів над рівнем моря знаходиться найвища точка міста Старокозацький курган. Рельєф Одеси відкриває неповторні можливості для розвитку прибережного туризму та активного дозвілля на морі, які включають у себе: прогулювання по скелястих берегах, панорамні майданчики та водні дисципліни. Крім того, лінія узбережжя має в собі декілька природніх бухт, які роблять її доволі зручною для розміщення портових об'єктів [6].

4. **Водні умови.** Одеса розташувалася на березі Чорного моря, це несе в собі велике значення для розвитку порту та для туризму, в тому числі круїзів та звичайного відпочинку на пляжі. Чорне море має воду з помірною концентрацією солі, під впливом свого м'якого клімату вода у морі стрімко прогрівається, таким чином вона є комфортною для купання. Також на кліматичні умови впливають морські течії, саме вони формують м'який температурний режим та мінімальне змінення температури [6].

5. **Природні ресурси.** Парки, зелені зони та природні території це все ключові елементи природніх ресурсів в місті. Прибережні території та міські парки мають велике значення для відпочинку туристів та місцевих. Також тут є доступ до природних охоронних об'єктів та національних парків. Їх головна задача розвивати екологічний туризм [6].

6. **Екологічний стан.** Одеса страждає від екологічних проблем, як і більшість портових міст, такими як забрудненість води та повітря. Через великий рух транспорту та багату кількість туристів може статися погіршення екологічної ситуації. Але міська влада останнім часом працює над зменшенням екологічного тиску, завдяки розширенню зелених зон, мінімізуванню рівня забруднення та покращенню систем управління відходами.

1.5 Завантаженість номерного фонду готельних підприємств в динаміці за різні роки в місті Одеса

Одеса це значний туристичний напрямок в Україні, ступінь заповненості показує не тільки популярність послуг, але й відображає економічно-соціальну ситуацію в країні. За останні роки з початку 2019 року, заповнення номерів в місті мала яскраво виражену сезонність, але через повномасштабне вторгнення в 2022 році, показники зазнали чималих змін.

Завантаженість номерного фонду в 2019 році

Цей рік видався стабільним для Одеси. Середній рівень завантаженості у сезон та міжсезон (червень- вересень) складав 75-80%, через високий попит в літку та порівняно високій активності міжсезоння. Одеса продовжувала бути одним з головних туристичних напрямків на Чорному морі, і завантаженість в цей період була великою. У зимній період заповненість зменшувалась до 35-40%, так як в місті не популярний зимовий туризм [7].

Завантаженість номерного фонду 2020 році

Пандемія COVID-19 помітно вплинула на рівень зайнятості готелів в місті. Під час карантину та значних обмежень для подорожей, рівень завантаженості номерів швидко впав. В літній сезон завантаження готелів складало 40-50%, це сталося через те що ввели обмеження на міжнародні поїздки та закрили кордони. Цей рік став найбільш низько завантаженим, заповненість складала всього 20-30% [7].

Завантаженість номерного фонду в 2021 році

Цей рік можна назвати відновлюючим після суворих обмежень, які пов'язані з COVID-19. Попит на відпочинок знову став зростати, також відновили міжнародні рейси. Але пандемія нікуди не ділася, тому рівень завантаженості був нижче ніж у роки без неї. У літний період це 60-70%, а у зимовий до 40-50% [7].

Завантаженість номерного фонду в 2022 році

З початком повномасштабного вторгнення туризм в Одесі різко впав. З 24 лютого коли росія безжально напала на Україну, практично весь потік іноземних

туристів зупинився. Внутрішній туризм не на багато краще, через події в країні. Перші місяці з початку повномасштабної війни заповненість готелів була майже на нулі. В літку ситуація стала трошки кращою, заповненість була на 20-30% , це можна було пояснити економічною кризою, небезпекою та відсутністю туристів із закордону. Але якщо порівнювати з минулими роками, то завантаженість дуже мала [7].

Завантаженість номерного фонду в 2023 році

В цьому році ситуація стала трошки кращою, але все одно через війну, потік туристів був значно меншим, ніж до вторгнення. Почалося поступове відновлення внутрішнього туризму, це трохи збільшило попит, але через небезпеку яка оточує країну та економічні проблеми, завантаженість в середньому була 40-50%. Ситуація в край складна і попит все знижується, особливо взимку [7].

1.6 Спільні проблемні точки у роботі та перспективні напрямки розвитку готельних підприємств в Одесі

Важлива складова туристичної інфраструктури в Одесі це готельний бізнес. Втім як і будь-яка сфера, зіштовхується з деякими проблемними аспектами, які перешкоджають ефективній діяльності. Це торкається як зовнішніх так і внутрішніх факторів.

Безпека та вплив війни.

З початком повномасштабних військових дій у 2022 році Одеса, як і всі обласні держави країни, стикнулися зі значним падінням потоку туристів. Саме через загрозу безпеки, кількість туристів значно зменшилась. Внаслідок постійної небезпеки, люди остерігаються бронювати номери в готелях. Це стало причиною до малої заповнюваності та значних грошових затрат.

Нестабільна економічна ситуація.

Війна спричинила, економічну кризу, яка в свою чергу суттєво позначилась на фінансові можливості населення. Додаткове навантаження на готельний бізнес утворюють зниження фінансових надходжень громадян, та підвищення цін на

послуги і джерела енергії. Відпочивальники надають пріоритет дешевшим варіантам чи взагалі не планують подорожі.

Проблема з персоналом.

Внаслідок масової міграції населення в більш безпечні міста або закордон та мобілізацію, більшість готельних підприємств зіштовхнулися з нестачею кваліфікованих робітників. Молоді фахівці покидають країну, або перекваліфіковуються в інші професії через нестабільні роботи та небезпеку. Що в свою чергу несе в собі низьку якість обслуговування.

Сезонність роботи.

Одеса як морський курорт залежить від літньої пори, саме тоді більшість туристів відвідує місто. В інші сезони готелі майже не заповнені, це робить фінансові труднощі. Саме через сезонність попит на послуги зменшується, що призводить до дисбалансу доходів.

Неоновлена інфраструктура.

Більша частина готелів в Одесі вимагає оновлення. Відсутність інноваційних технологій, старе обладнання та неналежний стан номерів, відштовхують туристів, які хочуть обслуговування відбувалось за високими стандартами. Конкуренцію готелям які не встигають підлаштуватися під високі стандарти створюють сучасні готелі.

Невелике фінансування.

Завдяки нестабільній економіці готельний бізнес має проблеми з підтримкою інвестицій для того щоб реконструювати та розвивати бізнес. Відсутність державних програм підтримки туристичної індустрії призводить до не великих можливостей для оновлення інфраструктури та кращих умов для відвідування [8].

Екологічна проблема та їх вплив.

Готелі, а особливо ті які розташувалися біля прибережної зони, стикаються з проблемами утилізацією відходів, забрудненням берегової зони та підтримку економічного балансу. Туристи які вже були в Одесі, часто жаліються на недостатній контроль екологічного стану міста та цього пляжу, що негативно впливає на їх рішення повернутися.

Конкуренція між готельними установами.

В Одесі є багато апартаментів, хостелів та готелів, серед яких відбувається велика конкуренція за клієнтів. Особливо це відбувається коли йде зменшення попиту, тоді кожна установа намагається будь-яким способом привернути увагу. Це може призвести до погіршення фінансового стану великої кількості готелів.

Реклама та проблема з її просуванням.

У більшості готелів в Одесі не має чіткого плану та маркетингових стратегій для просування їх послуг. Малий обсяг реклами, слабкий розвиток соціальних мереж та відсутність наявності онлайн-платформ для бронювання погіршують видимість готелів на ринку. Це заважає залучати нових клієнтів.

У міста є великий потенціал для того щоб розвивати різні напрямки. Так як Одеса має зручне географічне положення, налагоджену інфраструктуру та історико-культурний спадок, вона має великі перспективи розвитку в різних сферах.

Сфера туризму та готельного бізнесу. Туризм це ключовий напрямок в розвитку Одеси. Попри складку ситуацію в країні, в Одесі є чималий потенціал для поновлення туристичної активності, після завершення війни. Після того як ситуація в Україні стане стабільною, розвиток готельного бізнесу, може стати головним чинником зростання економіки.

Розвиток інфраструктури. Одним з пріоритетним напрямком для розвитку в місті це поліпшення транспортної мережі. Відродження міжнародного аеропорту, порту, залізниць та доріг посприяє збільшенню міжнародного та внутрішнього потоку туристів та товарів. Також суттєвим фактором відновлення економіки після війни стане залучення фінансування у транспортні проекти, які можуть покращити доступність міста.

Розвиток культурної інфраструктури. Одеса багата на культурну спадщину, та є ключовою в культурних подіях в Україні. Майбутні шляхи для розвитку це модернізація музичної, театральної інфраструктури, міжнародні культурні заходи та фестивалі. Для підвищення культурної привабливості міста потрібно,

співпрацювати з міжнародними культурними установами та залучати інвестиції в поновлення виставкової та музейної інфраструктури.

Розвиток медичного туризму. В Одесі є всі шанси стати центром медичного туризму, так як в місті вже є досвід організації оздоровчих заходів. Важливим напрямком в розвитку цієї галузі може стати, відкриття нових та сучасних клінік та медичних центрів, та привернення уваги для лікування іноземних пацієнтів.

Оновлення комунальної та житлової інфраструктури. Так як зростає кількість населення з цим і збільшуються потреба в якості життя. Перспективний напрям це оновлення житлового фонду, поновлення старих будинків та вдосконалення нового будівництва. Також важливим фактором є вдосконалення комунальних послуг. Міська влада активно працює над модернізацією інженерних мереж, водопостачання, каналізації та системи тепlopостачання. Ці заходи позитивно впливають на комфорт мешканців і сприяють підвищенню рівня життя [9].

РОЗДІЛ 2. ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ ГОТЕЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА «АРКАДІЯ ПЛАЗА»

2.1 Характеристика та основні аспекти роботи готельного підприємства «Аркадія Плаза»

Юридична назва та спеціалізація підприємства

Готель «Аркадія Плаза» це сучасний готель, він надає високий рівень задоволення потреб для відвідувачів. Юридична назва-Товариство з обмеженою відповідальністю «АРКАДІЯ ПЛАЗА». Офіційна назва ТОВ «Аркадія Плаза», що внесене в реєстр згідно з законодавством України. Готель фокусується на забезпеченні повного обсягу послуг, такі як харчування, розміщення, проведення заходів та додаткові сервіси [11].

Характеристика послуг та служб готелю

Готель фокусується на задоволенні різних потреб відвідувачів, та пропонує ряд послуг:

- Front Office (розміщення)- одна з ключових послуг готелю, що надає прийом та розміщення. Також сюди входить організація бронювання, реєстрація гостей та роз'яснення по різних питанням.

- Харчування- служба організації харчування, зокрема в ресторані надає великий асортимент харчових послуг, до них входять: сніданки, обіди та вечері, та організація банкетів. Також є можливість замовити їжу у номер.

- Супутні послуги- для того щоб перебування гостей було максимально комфортне, в готелі є додаткові послуги, такі як: трансфери до аеропорту та вокзалу, хімчистка і пральня та екскурсії в міста по близьку міста.

Служби готелю без затримок реагують на кожен запит від гостя, вони забезпечують достойний рівень сервісу та раціональне використання ресурсів готелю. Для гостей рецепція готелю працює 24 години на добу.

Спеціалізація готелю – готель фокусується на надані послуг класу люкс для ділових подорожей та відпочинку.

Головні сфери діяльності готелю:

1. Послуги розміщення за заселення-забезпечення номерами різних категорій, у тому числі довгострокове та короткотривале проживання.
2. Харчування- обслуговування урочистих подій та різних заходів, бар, система «відкритого столу», ресторан.
3. Додаткові послуги- SPA- процедури, транспортні послуги, фітнес-зали, екскурсії та басейн.
4. Проведення заходів- організація святкових та ділових подій у спеціально представлених залах [10].

Ключова аудиторія:

1. Туристи- які прагнуть високого рівню комфорту та обслуговування.
2. Бізнесмени- які спиняються в готелі задля участі у ділових подіях та конференціях.
3. Сім'ї та індивідуальні відвідувачі- прагнуть відпочинку в комфортних умовах та отримати високий рівень сервісу.

Номерний фонд та інфраструктура

Готель має в собі 26 номери, які діляться на три категорії:

Стандартний номер (10 номерів)- цей номер запеспечений базовими зручностями. Такі номери підходять тим відвідувачам котрі прагнуть комфортного відпочинку за доступною ціною.

Покращений(8 номерів)-більш просторий аніж стандарти додатковими зручностями.

Twin(1 номер)- номер з двом окремими ліжками, підійде для гостей які хочуть спати на окремих ліжках.

Делюкс(2 номери) - елегантний номер з вишуканим дизайном та додатковими перевагами.

Напівлюкс(2 номери)- просторіші номери з збільшеним комфортом та кращим інтрерьером.

Президентський(1 номер)- розкішний номер з ексклюзивними зручностями та просторим плануванням.

Люкс (2 номери)- вишукані номери в яких представлено окремі кімнати(спальня та вітальня) також у ванні кімнаті є джакузі. Гості такого номеру отримують сніданок [10].

Високоякісний сервіс для гостей забезпечує інфраструктура готелю:

1. Ресторан та бар- готель пропонує відомі страви української та європейської кухні, а також обслуговування банкетів.
2. Басейн та спорт-центр- зала з тренажерами, басейн і сауна.
3. Зали для конференцій- загалом їх дві, вони технічно забезпечені обладнанням для ділових зустрічей.
4. Літня тераса - зона для проведення літніх заходів та редакційна зона.
5. Паркінг- стоянка яка забезпечує безпеку автомобілів гостей.

Організаційні аспекти роботи готелю

Організаційна структура «Аркадія Плаза» спирається на принципи децентралізації та ефективного управління. Основні підрозділи це:

1. Front Office (служба розміщення та прийому)- відповідає за реєстрацію туристів, бронювання номерів та за загальний сервіс.
2. Housekeeping (господарська служба)- забезпечує чисті номери, та чистоту в основних зонах готелю.
3. Food & Beverage(служба харчування) - бере на себе організацію банкетів та обслуговує гостей ресторану та бару.
4. Відділ маркетингу - відповідає за просування готелю, також через партнерів та соціальні мережі.
5. Відділ фінансів- веде бухгалтерію та відповідає фінансове планування та бюджет.

Адміністративні аспекти

Адміністративні аспекти об'єднує стратегічні та оперативні управління. Головний директор з керівниками всіх підрозділів реалізують стратегічні цілі готелю, та контролюють виробничі процеси.

Основні інвації які готель ввів протягом останніх 5 років:

1. PMS- система реєстрації, бронювання та обслуговування клієнтів, таким чином це суттєво відзначається на ефективності роботи.

2. Обширне онлайн бронювання- з'явилися на великих міжнародних платформах, головна з них це Booking, це дає змогу залучити більше гостей.

Економічні фактори

«Аркадія Плаза» презентує оптимістичну фінансову динаміку за останні 5 років, ключовими фінансовими каналам є:

- Розміщення гостей(60-65% від сумарного доходу);
- Сервіс ресторану (25-30% від доходу);
- Супутні послуги (10-15%) доходу).[11]

Таблиця 1 - Показники прибутковості готелю «Аркадія Плаза» за останні 5 років

Рік	Доходи(млн грн)	Витрати (млн грн)	Чистий прибуток (млн грн)
2019	18,5	14,8	3,7
2020	14,2	12,5	1,7
2021	16,3	13,4	2,9
2022	17,8	14,0	3,8
2023	20,0	15,0	5,0
2024	21,9	16,0	5,9

Джерело: [11].

Коливання попиту та завантаження номерного фонду.

Завантаженість номерного фонду залежить від сезонності на економічній ситуації. Нижче таблиця в якій показано завантаженість протягом 5 останніх років:

Таблиця 2 - Завантаженість номерного фонду 2019-2024

Рік	Середня завантаженість(%)	Літній сезон(%)	Зимовий сезон(%)
2019	70	85	55
2020	65	80	50
2021	68	82	53
2022	72	87	57
2023	75	90	60
2024	80	92	61

Джерело: [11].

Сучасні виклики та пристосування до змін

Останні роки готель «Аркаді Плаза» як і більшість готелів в Країні зіткнувся з декількома проблемами, такі як: нестабільна економіка, та наслідки пандемії. Саме пандемія колихнула індустрію готельного бізнесу не тільки в Україні а й у всьому світі.

Проте готель зміг підлаштуватися до таких умов завдяки:

- Новій програмі лояльності- готель запровадив систему яка зараховує бонуси та знижки, які допомогли стримати клієнтів які вже бували в готелі та привернули увагу нових.
- Переходу на онлайн-бронювання- збільшились бронювання через онлайн платформи та сайт готелю.
- Вдосконалення послуг в період пандемії- готель запровадив додаткові профілактичні заходи, а саме: контролював температуру, використовував антисептики та проводив дезинфекцію номерів.

Таблиця 3 – Характеристика та основні аспекти діяльності в готелі.

Аспект	Опис
Місцезнаходження	Одеса, Україна, район Аркадія, поблизу Чорного моря
Кількість номерів	26 номерів різних категорій
Інфраструктура	Басейн, ресторан, бар, конференц-зали, парковка, фітнес-зона
Рівень обслуговування	Високий рівень сервісу, індивідуальний підхід до гостей
Цільова аудиторія	Туристи, бізнесмени, сім'ї та відпочивальники
Додаткові послуги	Трансфер, оренда авто, екскурсії, організація заходів

Ресторан та кухня	Європейсько-українська кухня, сніданки «шведський стіл»
Цінова політика	Високий рівень цін, орієнтація на преміальний сегмент
Близькість до визначних місць	Пляжі, нічні клуби, торгові центри, історичний центр Одеси
Конкурентні переваги	Зручне розташування, розкішний дизайн, персоналізоване обслуговування

2.2 Характеристика закладів готельного господарства при готельному підприємстві «Аркадія Плаза»

Готель «Аркадія Плаза» це люксовий готель, який фокусується на комфортному проживанню та досконалому обслуговуванню. Ресторан при готелі має значне значення для іміджу готелю і допомагає створити незабутнє враження для відвідувачів.

1. Ресторан

Цей заклад фокусується на українській та європейській кухні. Кожен бажаючий може скуштувати українські національні страви з елементами міжнародної кухні. Ресторан постійно оновлює мені, щоб догодити вимогам клієнтів. Сніданки подають у вигляді шведського столу, це дає змогу скуштувати різні страви та напої, а на обід та вечерю подають великий асортимент страв на замовлення.

Ресторан створений за сучасним дизайном, в якому багато місця для гостей, багато правильно розпаленого освітлення та зручні меблі. Відвідати ресторан можуть не лише гості готелю, а й ті хто хоче зануритися в гарну атмосферу, скуштувати смачні та нові для себе страви, та відчутти високий рівень обслуговування[10].

Класичний стиль ресторану, поєднує в собі сучасність та елегантність. Затишку додає використання екологічних матеріалів. В зал ресторану проходить природне світло, завдяки великій кількості вікон, це додає комфорту та стилю.

2. Бар (Lobby Bar)

Готельний бар пропонує великий вибір напоїв серед яких: алкогольні та безалкогольні та унікальні коктейлі, які розробляв бармен з великим досвідом роботи. Бар працює протягом всього дня, також він пропонує не лише напої, а й невеликі закуски, як гармонують з коктейлями. Світло в барі м'яке воно гармонує з інтер'єром та створює затишок [10].

Бар збалансований по кількості коктейлів, які зможуть задовільнити кожного клієнта, також він добре підійде для тих хто хоче розслабитися після важкого дня та для дружніх посиденьок.

3. Банкетні зали

Підходить для проведення весіль, корпоративів, святкування дня народження та інших урочистих подій. Всього в готелі два таких зали, в них є сучасне технічне обладнання, що дає можливість втілити різні технічні вимоги.

Також в банкетних залах можна проводити різні гастрономічні заходи, дегустації, майстер-класи, це дає змогу реалізовувати активні вечори для гостей. Події проводяться на високому рівні завдяки, сучасному обладнанню, таким чином гості відчують комфорт та задоволення [10].

4. Басейн

Відкритий басейн працює в літній період. Поруч з басейном знаходиться Pool Bar, де гості можуть насолодитися різними напоями та закусками. Басейн оточений зоною відпочинку з шезлонгами та парасольками, що створює комфортні умови для релаксації на свіжому повітрі [10].

5. Винний погріб

Готель пропонує своїм гостям винний погріб, де можна насолодитися вишуканими винами в затишній атмосфері. Різноманітна колекція вин з усього світу, нараховує понад 9000 тисяч пляшок, погріб має затишний інтер'єр, що створює ідеальні умови для відпочинку та спілкування.

Також там працює сомельє, що допоможе обрати вино, яке точно сподобається гостям [10].

6. Тренажерна зала

Зала доступна для гостей протягом всього дня, вона має сучасне обладнання для різних видів тренувань, для того щоб тренування пройшло максимально комфортно в залі є кондиціонер та вода.

За запитом можливо організувати заняття з персональних тренером(за додаткову плату) [10].

Тенісний корт

Розташовані на території готелю та призначенні для гостей, які люблять активний відпочинок.

Корти мають якісне покриття, яке підходить як для аматорів, так і для професіоналів. За умови гарної погоди, працюють цілий рік. Також можна арендувати інвентарь та організувати тренування з інструктором [10].

2.3 SWOT-аналіз готельного підприємства «Аркадія Плаза»

Сильні сторони	Слабкі сторони
<p>Розташування і інфраструктура:</p> <p>Готель «Аркадія Плаза» побудований в курортному районі Одеси, тому у теплу пору року він привертає увагу багатьох туристів, завдяки тому що там є багато рожважальних центрів, ресторанів та доступ до пляжу.</p>	<p>Високі ціни:</p> <p>Готель «Аркадія Плаза» відноситься до преміум готелів, через це не всі можуть собі дозволити скористатися його послугами.</p>
<p>Великий спектр послуг:</p> <p>В готелі багато послуг: бар, ресторан, фітнес-зали, конференц-зали, спа, басейн та організація свят. Через це готель має змогу задовільнити багатьох клієнтів.</p>	<p>Прив'язаність до сезону:</p> <p>Як і більша частина готелів в подібних регіонах, залежать від сезонного попиту. В холодну пору року попит значно знижується, а в теплу пору року (особливо в літку) навпаки зростає, це створює ускладнення в наданні стабільного доходу.</p>
<p>Комфорт та дизайн:</p> <p>Готель зроблений за сучасними стандартами, в яких використовується якісні матеріали та раціональна система послуг, це дозволяє створити комфортні умови для гостей.</p>	<p>Невелика кількість номерів:</p> <p>Всього у готелі-26 номери що є не великою цифрою. Коли великий потік туристів, це може стати проблемою, готель невзможі прийняти всіх бажаючих.</p>
<p>Першокласне обслуговування:</p> <p>Персонал постійно підвищує свою кваліфікацію, щоб надавати відмінний сервіс, що містить персоналізований підхід, миттєве реагування на запити гостей та надання індивідуальних послуг.</p>	<p>Нестача суттєвої рекламної кампанії:</p> <p>Недивлячись на те що, готель надає високі якість послуг, в нього немає необхідної рекламної кампанії, через це падає його видимість серед потенційних клієнтів.</p>
<p>Наявність залів для проведення заходів:</p> <p>Готель інтенсивно працює у напрямку бізнес-туризму, надаючи зали для проведення бізнес зустрічей, це є доповнюючим ресурсом доходу.</p>	<p>Обмежений потенціал для проведення великих заходів:</p> <p>Хоч в готелі є конференц-зали, їх може бути недостатньо для проведення масштабних заходів або корпоративів.</p>

Можливості	Загрози
<p>Більшення послуг для гостей:</p> <p>Готель може додати модернізовані формати обслуговування (особливо для сімейних пар), також збільшити додаткові послуги та, запровадити йогу та медитацію.</p>	<p>Велика конкуренція на ринку:</p> <p>Конкренти преміум готелів це хостели та економ готелі, вони пропонують низькі ціни та акції, через це може знизитися попит на послуги в готелі «Аркадія Плаза»</p>
<p>Удосконалення онлайн бронювання та співпраця з міжнародними платформами:</p> <p>Зараз дуже багато міжнародних платформ такі як : Booking, Expedia, Airbnb, через них можна збільшити міжнародну впізнаваність та привернути увагу іноземних туристів.</p>	<p>Нестабільність в економіці та політиці:</p> <p>Нестабільна політика та економіка може суттєво повпливати на течію туристів. Через це може зменшитися попит на послуги готельних підприємств та призвести до зменшення доходів .</p>
<p>Інвестування в сталий розвиток:</p> <p>Якщо готель впровадить, системи для відновлення енергії, систему для збору дощової води або збільшить використання натуральних матеріалів, це може зацікавити людей, які піклуються про довкілля.</p>	<p>Коригування в законодавстві та нормативно-правовому регулюванні:</p> <p>Коригування законів, які відносяться до туристичного бізнесу, праці, безпеки або екології, можуть передбачати необхідність чималих інвестицій у перехід до нових вимог, це може збільшити витрати на утримання готелю.</p>
<p>Розвиток комерційного сектору:</p> <p>Для того щоб підвищити імідж готелю, необхідно, організувати масштабні конференції на міжнародному рівні, а також форуми та тренінги для бізнесменів.</p>	<p>Нестабільність на міжнародному ринку:</p> <p>Зміни у міжнародних політичних відносинах, пандемії, кризи можуть зменшити потік іноземних туристів, а також звести до мінімуму міжнародні бізнес заходи, це вкрай негативно вплине на попит готелю.</p>
	<p>Підвищення цін на енергетику та комунальні послуги:</p> <p>Зростання цін на воду, електроенергію та на іншу послуги комунального забезпечення, негативно відобразяться на фінсах та збільшать витрати на утримання готелю.</p>

SWOT-аналіз готелю «Аркадія Плаза» показує, що його головними перевагами є вдале розташування, широкий спектр послуг, комфортні умови та якісний сервіс. Це дозволяє залучати як туристів, так і бізнес-клієнтів. Проте, готель має певні слабкі сторони, такі як висока вартість проживання, сезонна залежність, невелика кількість номерів і нестача рекламної кампанії.

Серед можливостей для розвитку можна відзначити розширення послуг, покращення онлайн-бронювання, інвестування в сталий розвиток та активне просування конференц-туризму. Водночас, загрозами залишаються висока конкуренція, економічна та політична нестабільність, зміни у законодавстві та зростання витрат на енергоресурси.

Таким чином, для успішного розвитку готелю «Аркадія Плаза» необхідно зосередитися на маркетинговій стратегії, адаптації до сезонних коливань попиту та впровадженні нових послуг, що відповідатимуть сучасним тенденціям ринку.

РОЗДІЛ 3. ОПТИМІЗАЦІЯ ГОСПОДАРСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЮ «АРКАДІЯ ПЛАЗА»

3.1 Напрямки формування конкурентної політики готелю «Аркадія Плаза»

Готель «Аркадія Плаза» є основним готелем преміум класу. За рахунок свого вдалого розташування в популяризованому курортному районі Аркадія, він вже не один рік залучає міжнародних та внутрішніх туристів. Однак сучасні труднощі, такі як війна в Україні, значно вплинули на ринок готельних послуг. Готелі повинні підлаштовуватись до нових умов та переглянути свої конкурентні стратегії, задля того, аби привернути увагу нових клієнтів і втримати постійних. Отже, розробка конкурентної політики у сучасних реаліях має враховувати властивості кризи, гарантування безпеки, багатогранність послуг та використання цифрових технологій.[10]

1. Зміцнення безпеки гостей.

Після початку військових дій безпека гостей стала основним чинником конкурентної політики готелю «Аркадія Плаза». В умовах постійного стресу, відбудувачі хочуть відчувати що знаходяться у безпечному місці. Для того щоб це забезпечити потрібно втілити сучасні системи безпеки:

- Відеоспостереження
- Своєчасне оновлення евакуаційного плану
- Контроль доступу
- Вчасне інформування гостей про ситуацію в місті

Також, персонал повинен пройти додаткове навчання, для того щоб, надати екстрену допомогу, ці фактори повісять довіру клієнтів до готелю [12].

2. Розширення спектру послуг

Для того щоб тримати свою популярність, сучасним готелям потрібно розширювати свої послуги. Навіть у умовах війни потрібно шукати нові підходи, та надавати не лише проживання, а й додаткові послуги, такі як:

- Організацію ділових заходів
- Відпочинок на природі
- Тури по місту
- Корпоративні зустрічі [13].

3. Застосування цифрових рішень для покращення сервісу

Основним напрямком конкурентної політики готелю є застосування цифрових рішень в бізнес процесі. Цифрові зміни дають змогу готелю покращити комфорт для клієнтів. Вкрай важливо реалізувати:

- Мобільні додатки,
- Нові платформи для бронювання,
- Впровадження платіжних технологій,
- Автоматизовані системи.

Ці заходи дозволяють готелям підлаштуватися до нових реалій, зберегти безпеку та дотримуватися фізичної дистанції. Інтернет ресурси стали частиною щоденного контакту з клієнтами, це спрощує процес бронювання та надання інформації [14].

4. Активна реклама готелю в соціальних мережах

Один з важливих інструментів конкурентної політики в кризових умовах є онлайн платформа. Для того щоб просувати свої послуги готель повинен користуватися соціальними мережами, такими як:

- Facebook
- Instagram

Це швидкий спосіб донести інформацію (акції та пропозиції) про готель для клієнтів. Також там можна ефективно комунікувати з гостями, та надавати швидку відповідь на їх питання. Навіть в сучасних реаліях, використання різної реклами (контекстної та таргетованої) допомагає ефективно залучати нових клієнтів [15].

5. Розробка пакету підтримки для внутрішніх переселенців

Після того як почалась війна валика частина переселенців зі всієї України шукаю місце для тимчасового перебування. В готелі «Аркадія Плаза» є можливість

розробити такий пакет для переселенців. Для того щоб гості могли бистріше адаптуватися до нового місця, готель може запропонувати:

- Доступ до екскурсій
- Знижки на довгострокове проживання
- Консультацію з послуг

Таким чином, це може сприяти залученню нових гостей, так як ті гості будуть рекомендувати готель своїм родичам та друзям.

6. Співпраця з підприємствами та організаціями

Навіть в умовах війни важливим напрямком конкурентної політики залишається партнерство з різними компаніями та бізнесами. В готелі « Аркадія Плаза» є можливість для успішного партнерства з туристичними агентствами та благодійними фондами, для того щоб створити комплексну пропозицію для відвідувачів, які приїздили з інших міст. Це зміцнить авторитет готелю, та залучить нових клієнтів.

3.2 Оптимізація слабких сторін діяльності готелю «Аркадія Плаза» в сучасних умовах

1. Удосконалення цінової політики. •Готель «Аркадія Плаза» зазнає малу конкурентноспроможність через те що, ціни на проживання доволі високі. На сьогодні гості шукають варіанти проживання за більш низьку ціну та готелі які пропонують пакети послуг. Тому готелю « Аркадія Плаза» потрібно відкоригувати свою політику тарифів.

- Для постійних клієнтів можна впровадити гнучку систему знижок (знижки за лояльність, бонуси для постійних клієнтів).

- В період, коли попит на готель знижується можна розробити спеціальні пропозиції:

Знижку на наступний день

Знижка на відпочинок у робочі дні

Ранковий сніданок або вечеря

•Пропонувати пакети довгострокового проживання для бізнес поїздок , як варіант можна робити знижки на проживання від 5 днів. Це підвищить завантаженість та впізнаваність готелю та забезпечить стабільність протягом року. Якщо провадити такі заходи це допоможе готелю залучити як вимога більше нових клієнтів та втримати вже існуючих.

2. Мінімізування залежності від сезону

В готелі «Аркадія Плаза» пік завантаженості припадає на теплий період року, а холодний падає, це впливає на прибутковість. Через нестальну ситуацію в країні готелю потрібно знайти способи розширення та урізноманітнення своїх послуг, це допоможе зберігати привабливість навіть у не сезон.

• Культурні події- можна запровадити тематичні вечори, арт-фестивалі, творчі проекти або виставки, такі заходи будуть актуальними не лише в літній сезон.

• Розширення послуг для бізнес-клієнтів – в готелі можна проводити тренінги, семінари, корпоративні заходи, це буде стимулювати активність бізнес-клієнтів у низький сезон.

• Створення СПА- програм- такі процедури доволі популярні у холодну пору року, вони дозволяють підтримати здоров'я та розслабитися в зимовий період.

3. Збільшення номерного фонду

Є фактор який гальмує залучення значної кількості , і це мала кількість номерів. Зараз коли попит поступово на готельні послуги зростає, готелю потрібно вжити певні заходи для того щоб збільшити кількість номерів для гостей.

• Оновлення частини приміщень- адміністративні та підсобні приміщення можна переробити в повноцінні номери для гостей і не порушувати основну інфраструктуру.

• Співпраця з власниками приміщень- таким чином така співпраця може бути корисною для використання додаткових кімнат та розширенню послуг.

• Запуск апарт-готельного проекту- це може дати змогу гостям бронювати великі кімнати для відпочинку або для тривалого проживання.

Розширення номерного фонду залучить різні групи клієнтів.

4. Підвищення активності у рекламі

Низький рівень рекламної активності помітно знижує популярність готелю «Аркадія Плаза», це заважає залученню нових відвідувачів.

Акцент потрібно ставити на рекламу, через те що в умовах війни конкуренція зростає.

- Проведення комплексних маркетингових дій- для того щоб залучити молоду аудиторію, потрібно використовувати соціальні мережі такі як:

1. Facebook
2. TikTok
3. Instagram

Це підвищить впізнаваність готелю, та може залучити бургерів які в свою чергу можуть зробити безкоштовну рекламу або за бартер.

- Залучення блогерів та інфлюенсерів- співпраця з блогерами створює привабливе контент, задля привернення уваги до готелю.

5. Розробка можливостей для проведення масштабних подій

Через малу кількість залів для проведення конференцій, готель не може стати центром для організації ділових зустрічей, це значно зменшує шанс для привернення уваги бізнес клієнтів. Готелю потрібно знайти вихід з цієї ситуації та збільшити свої можливості.

- Розширення простору для проведення заходів- додаткове облаштування великого приміщення для тренінгів, семінарів, презентацій або ділових заходів.

- Партнерські відносини з організаторами подій- спільна діяльність з підприємствами, які організують подібні заходи, допоможе привернути увагу для великих корпоративних зустрічей.

- Вигідні пропозиції для бізнес-клієнтів- пакети з вигідними пропозиціями для компаній, які мають намір провести ділові заходи, допоможе утримати ділових клієнтів.

- Запровадити трансфер для гостей від аеропорта чи вокзалу, допоможе ще до приїзду в готель відчути гарний сервіс та комфорт.

- Організувати власні події такі як екскурсія по готелю, щоб гості могли побачити весь готель, та знати де що знаходиться.

Схема 1 – Вдсконалення господарської діяльності в готелі «Аркадія Плаза»



ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

Готель «Аркадія Плаза» має конкурентні переваги, такі як вигідне розташування, високий рівень сервісу та розвинену інфраструктуру. Водночас він стикається з викликами, серед яких сезонні коливання попиту, недостатня маркетингова активність і необхідність модернізації.

Для оптимізації діяльності запропоновано розширення спектру послуг, впровадження програм лояльності, активне використання цифрових платформ і автоматизацію управління ресурсами.

Під час дослідження завдання було виконано аналіз поточного стану господарської діяльності готелю «Аркадія Плаза», встановлено що підприємства демонструє значну прив'язаність до літнього сезону, що значно впливає на його рентабельність у період низького попиту.

Аналіз продемонстрував, що оцінка економічної доцільності була зроблена на належному рівні. Були ретельно опрацьовані основні аспекти господарської діяльності, у тому числі фінансова звітність, сезонні коливання.

У ході дослідження виникли складні моменти у збори необхідних відомостей щодо конкурентного середовища, так як частина даних була закритою. Окрім цього, забруднювало хід роботи відсутність єдиної централізованої бази про відвідування.

В процесі аналізу вдалося виявити основні напрямки оптимізації господарської діяльності готелю. Ключовими результатами є: мінімізування сезонної залежності завдяки реалізації нових сервісів, збільшення інфраструктури для проведення заходів, і залучення бізнес-клієнтів у низький сезон.

Пропозиції:

1. **Запровадження іновацій:** Необхідно реалізувати іноваційні рішення, такі як СПА-процедури, вони стануть популярними у холодний період. Це сприятиме тому, що готель стане привабливим не тільки у літній сезон.

2. **Розширення партнерства:** Готель має плідно співпрацювати з різними компаніями для того щоб залучити бізнес-клієнтів у низький сезон. Проведення таких заходів підвищить завантаженість після літнього сезону.

3. **Вдосконалення маркетингових кампаній:** Готелю потрібно звернути увагу на контекстну рекламу, та розвивати свої соціальні мережі, щоб залучити більш людей та привернути увагу блогерів.

4. **Збільшення місця в конферен-залах:** Потрібно забезпечити більший зал для проведення конференцій, це дасть змогу привернути бізнес-клієнтів та робити масштабні заходи.

5. **Впровадження унікальних пропозицій:** Готелю потрібно зробити спеціальні пропозиції та знижки на довгострокове перебування.

6. **Партнерство з організаторами івентів:** Така співпраця дасть змогу організовувати великі зустрічі.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ІНТЕРНЕТ РЕСУРСІ:

1. Завідна Л. Д. Готельний бізнес: стратегії розвитку [Електронний ресурс] / Л. Д. Завідна. – Київ: КНТЕУ, 2017. – Режим доступу: <https://knute.edu.ua/file/MjExMzA%3D/13667be5b924910b431fdf05dca6738c.pdf>.
2. Структура ринку засобів розміщення туристів Одеського регіону [Електронний ресурс] // DSpace ONEU. – Київ, 2021. – Режим доступу: <https://dspace.oneu.edu.ua>.
3. Офіційний сайт міста Одеса. Розвиток туристичної інфраструктури. – Режим доступу: <https://oda.od.gov.ua/statics/pages/files/5e4e655ff2e7e.pdf>.
4. Екскурсії по Одесі - Готель Hotel 52. – Режим доступу: <http://hotel52.od.ua>.
5. Михайлюк, О. Аналіз природно-ресурсного, культурного і екологічного потенціалів для розвитку туризму в Одеській області / О. Михайлюк // Вісник Одеського національного університету. Серія: Економіка. – 2016. – 21(1), с. 45-50. – Режим доступу: <https://core.ac.uk>.
6. Вікіпедія. Клімат Одеси. – Режим доступу: https://uk.wikipedia.org/wiki/Клімат_Одеси.
7. Property Times. Готелі Одеси: Підсумки роботи у серпні. – Режим доступу: <http://propertytimes.com.ua>.
8. Туризм Лірол. – Режим доступу: <http://turizmliol.wordpress.com>.
9. Одеська міська рада. – Режим доступу: <http://omr.gov.ua>.
10. Готель «Аркадія Плаза». – Режим доступу: <http://www.arcadia-plaza.od.ua/ua#contacts>.
11. Opendatabot. – Режим доступу: https://opendatabot.ua/c/37873786?utm_source=chatgpt.com.
12. Гайд по виживанню. – Режим доступу: https://sprava.ua/blog/gajd-rovyzhivaniyu(https://sprava
13. Дослідження факторів впливу на ринок готельних послуг України у сучасних умовах [Електронний ресурс] // ResearchGate. – Режим доступу: <https://www.researchgate.net/publication/381601566>.

14. ФМВ 2023 / В. Яцюк. – Режим доступу: https://er.nau.edu.ua/bitstream/NAU/59891/1/ФМВ_2023_242_Б_Яцюк%20В.pdf.
15. Формування стратегії цифровізації суб'єкта готельного бізнесу [Електронний ресурс] // ResearchGate. – Режим доступу: <https://www.researchgate.net/publication/379166478>.
- 16.. Методичні рекомендації до виконання кваліфікаційної роботи на здобуття освітнього ступеня «Бакалавр» спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа» денної та заочної форм здобуття освіти / Національний університет харчових технологій (НУХТ). – Київ, 2021.