

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ

Факультет готельно-ресторанного та туристичного бізнесу і менеджменту
Кафедра готельно-ресторанної справи

«До захисту в ЕК»

Декаан факультету

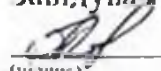

(підпис)

Віра ЦИРУЛЬНІКОВА
(ім'я і прізвище)

«06» листопада 2025 р.

«До захисту допущено»

Завідувач кафедри


(підпис)

Лариса ШАРАН
(ім'я і прізвище)

«06» лютого 2025 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
НА ЗДОБУТТЯ ОСВІТНЬОГО СТУПЕНЯ БАКАЛАВРА

зі спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа

(код та назва спеціальності)

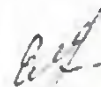
освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа»

на тему: «Удосконалення безпекових заходів у готельному підприємстві»

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

Помаз Олена Юріївна

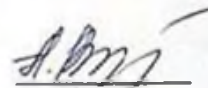
(прізвище, ім'я, по батькові повністю)



(підпис)

Керівник Арпуть Оксана Володимирівна

(прізвище, ім'я, по батькові повністю)



(підпис)

Рецензент Людмила МАМЧЕНКО

(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 В.Ф. Доценка

Кафедра готельно-ресторанної справи

Освітній ступінь бакалавр

Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»


(код і назва)

Освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»

(назва)

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри ГРС

 **Лариса ШАРАН**

«04» грудня 2025 року

ЗАВДАННЯ

НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧА

Помаз Олена Юріївни

(прізвище, ім'я, по-батькові)

1. Тема роботи «Удосконалення безпекових заходів у готельному підприємстві»

керівник роботи Артюль Оксана Володимирівна, к.т.н., доцент

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

затверджені наказом закладу вищої освіти від «04» грудня 2024 року № 991КС

2. Термін подання здобувачем роботи 27 січня 2025

3. Вихідні дані до роботи удосконалення безпекових заходів у готельному підприємстві «Воздвиженський» м. Київ

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

Вступ; Розділ 1 Особливості готельного бізнесу в м. Київ; Розділ 2

Характеристика бутик-готелю "Воздвиженський." Розділ 3 Удосконалення

безпекових заходів бутик-готелю "Воздвиженський," 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	Арпуль О.В., доцент	<i>О.В. Арпуль</i> 4.12.24 р.	<i>О.В. Арпуль</i> 16.12.24 р.
Розділ 2	Арпуль О.В., доцент	<i>О.В. Арпуль</i> 17.12.24 р.	<i>О.В. Арпуль</i> 02.01.25 р.
Розділ 3	Арпуль О.В., доцент	<i>О.В. Арпуль</i> 03.01.25 р.	<i>О.В. Арпуль</i> 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 ОСОБЛИВОСТІ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ В М. КИЇВ	4.12-16.12.2024 р.	Виконано
2	РОЗДІЛ 2 ХАРАКТЕРИСТИКА БУТІК-ГОТЕЛЮ "ВОЗДВИЖЕНСЬКИЙ"	17.12.2024-02.01.2025 р.	Виконано
3	РОЗДІЛ 3 УДОСКОНАЛЕННЯ БЕЗПЕКОВИХ ЗАХОДІВ БУТІК- ГОТЕЛЮ "ВОЗДВИЖЕНСЬКИЙ"	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

О.В. Арпуль
(підпис)

Олена ПОМАЗ

Керівник роботи

О.В. Арпуль
(підпис)

Оксана АРПУЛЬ

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ
ІНФОРМАЦІЙНА КАРТКА
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ

Здобувача: Помаз Олени Юріївни

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: «Удосконалення безпекових заходів у готельному підприємстві»

Керівник роботи: Арпуль Оксана Володимирівна, к.т.н., доцент

Дата захисту “.....” лютого 2025 р.

Робота захищена з оцінкою _____

АНОТАЦІЯ

Робота присвячена визначенню теоретичних засад та розробці практичних рекомендацій щодо вдосконалення безпекових заходів у готельному підприємстві. У дослідженні розглянуто основні аспекти забезпечення безпеки в умовах сучасних викликів, таких як кіберзагрози, фізичні загрози та ризики, пов'язані з пандеміями.

Визначено проблеми та виклики для сфери готельного бізнесу, зокрема в контексті безпеки гостей та персоналу.

Окреслено процес управління безпекою, включаючи заходи з оцінки ризиків, впровадження сучасних технологій та стандартів безпеки.

Проведено аналіз ефективності впроваджених заходів та визначено їх вплив на загальну безпеку підприємства гостинності.

Результати дослідження підтверджують ефективність запропонованих заходів та їхню здатність підвищити рівень безпеки у готельних підприємствах.

Проведена оцінка ефективності дозволяє рекомендувати впровадження цих заходів як обов'язкових для забезпечення високого рівня безпеки та задоволення потреб гостей.

Ключові слова: безпека готелю, кібербезпека, фізична безпека, управління ризиками, стандарти.

ABSTRACT

The study focuses on defining theoretical foundations and developing practical recommendations for improving security measures in a hotel enterprise. It examines key aspects of ensuring safety in the face of modern challenges such as cyber threats, physical threats, and pandemic-related risks. The problems and challenges for the hotel industry, particularly in the context of guest and staff safety, are identified. The security management process is outlined, including risk assessment measures, the implementation of modern technologies, and security standards. An analysis of the effectiveness of the implemented measures is conducted, highlighting their impact on the overall safety of the hospitality enterprise. The research results confirm the effectiveness of the proposed measures and their ability to enhance the security level in hotel enterprises. The assessment of the effectiveness allows recommending the implementation of these measures as mandatory to ensure a high level of security and meet guest needs.

Keywords: hotel security, cybersecurity, physical security, risk management, standards.

ЗМІСТ

ВСТУП	6
РОЗДІЛ 1 ОСОБЛИВОСТІ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ В М. КИЇВ	8
1.1 Оцінка загального стану готельного ринку в Україні	8
1.2 Готельні підприємства в м. Києва	11
1.3 Особливості butik-готелів у готельній індустрії.....	13
1.4 Аналіз трендів для butik-готелів	18
РОЗДІЛ 2 ХАРАКТЕРИСТИКА БУТІК-ГОТЕЛЮ "ВОЗДВИЖЕНСЬКИЙ" 20	
2.1 Загальна інформація butik-готель "Воздвиженський"	20
2.2 Організаційна структура butik-готель "Воздвиженський"	24
2.3 Загальна характеристика служб готельних підприємств	26
2.4 Функціональна організація приміщень в butik-готель "Воздвиженський" ...	30
2.5 Технологічний процес обслуговування в butik-готелі "Воздвиженський"	31
2.6 Аналіз безпекових заходів в в butik-готелі "Воздвиженський"	34
РОЗДІЛ 3 УДОСКОНАЛЕННЯ БЕЗПЕКОВИХ ЗАХОДІВ БУТІК-ГОТЕЛЮ "ВОЗДВИЖЕНСЬКИЙ"	37
3.1 Визначення критичних зон та ризиків безпеки	37
3.2 Розробка покращених процедур безпеки	39
3.3 Впровадження сучасних технологій для посилення безпеки.....	41
3.4 Навчання персоналу та оптимізація управління безпекою	42
3.5 Оптимізація витрат на забезпечення безпеки	43
3.6 Очікувані результати від впровадження нових заходів безпеки	45
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ	46
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ІНТЕРНЕТ-РЕСУРСІВ	49

ВСТУП

У сучасній готельній індустрії забезпечення безпеки стає однією з головних умов для успішного ведення бізнесу. В умовах інтенсивної конкуренції та зростаючих вимог споживачів готельні підприємства повинні не лише надавати високоякісне обслуговування, але й гарантувати безпеку своїх гостей і персоналу. Це питання особливо актуальне для готелів, які вирізняються своєю елегантністю, індивідуальним підходом до кожного гостя та високим рівнем комфорту.

Однією з важливих особливостей бутік-готелів є їх здатність задовольняти специфічні потреби гостей, надаючи послуги на найвищому рівні. Однак для забезпечення безпеки в таких закладах необхідно враховувати не лише фізичні загрози, але й сучасні виклики, такі як кібератаки. Забезпечення захисту персональних даних гостей, безпечне користування технологіями стають невід'ємною частиною стратегії готельної безпеки.

Першочергове завдання готелів – це запровадження фізичних заходів безпеки, що включають цілодобове відеоспостереження, охорону на території та контроль за доступом до приміщень. Однак на сьогоднішній день, із зростанням популярності цифрових технологій, доцільно також впроваджувати інноваційні рішення в сфері кібербезпеки. Захист від кібератак, забезпечення захищеного доступу до інтернет-мережі, а також моніторинг і захист платіжних систем є важливими складовими стратегій безпеки.

Усі заходи повинні бути організовані так, щоб не порушувати комфорт гостей та не знижувати якість обслуговування.

Загалом, удосконалення безпекових заходів є необхідною умовою для забезпечення стабільного розвитку та конкурентоспроможності готелів на ринку. Лише за умови впровадження ефективних стратегій безпеки, що включають як фізичні, так і кібернетичні заходи, а також адаптацію до нових

викликів, готелі зможуть підтримати високий рівень довіри своїх гостей і залишатись успішними в умовах динамічно змінюваного ринку.

Основна мета роботи – дослідження існуючих методів безпеки у готельній індустрії та розробка практичних рекомендацій для їх удосконалення у бутік-готелі. Зокрема, аналіз ринкових тенденцій, нормативно-правових вимог та сучасних технологічних рішень дозволить створити індивідуальну стратегію безпеки, що відповідає специфічним потребам бутік-готелю та його гостей.

Продовження дослідження цієї теми є надзвичайно важливим для подальшого розвитку готельного бізнесу, адже впровадження інноваційних безпекових рішень сприяє підвищенню конкурентоспроможності, довіри гостей та загальної ефективності готельного підприємства.

Об'єкт дослідження: система забезпечення безпеки у готельних підприємствах.

Предмет дослідження: заходи та інструменти удосконалення безпеки в бутік-готелі «Воздвиженський», м. Київ.

Мета дослідження: Аналіз та удосконалення безпекових заходів у бутік-готелі "Воздвиженський" для забезпечення його стабільного розвитку та успішного функціонування на ринку готельних послуг.

РОЗДІЛ 1

ОСОБЛИВОСТІ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ В М. КИЇВ

1.1 Оцінка загального стану готельного ринку в Україні

Готельний ринок України за останні роки зазнав значних змін, відображаючи складний баланс між зростанням туризму та впливом зовнішніх факторів. Завдяки підвищенню інтересу до країни як з боку іноземних туристів, так і з боку українців, що подорожують всередині країни, значно зросла кількість нових готелів, хостелів і курортів. Особливо помітним стало розширення пропозицій у сфері еко-туризму, агротуризму та wellness-послуг, що відповідають сучасним запитам туристів на здоровий спосіб життя і відпочинок на природі.

Попри позитивні зміни, розвиток ринку зустрічає і чималі виклики. Політична нестабільність, збройний конфлікт на сході країни, а також періодичні економічні кризи створюють додатковий тиск на готельний бізнес. Ці фактори впливають на загальну купівельну спроможність населення та інвестиційну привабливість країни. Водночас зменшення кількості міжнародних туристів у певні періоди змушує готелі адаптувати свої послуги під потреби внутрішнього ринку, шукаючи нові способи залучення гостей через підвищення якості обслуговування та конкурентні ціни.

Станом на 2025 рік у країні функціонує приблизно 4 000 готелів, які пропонують понад 100000 номерів. Найвища концентрація готелів спостерігається в Києві, який є не лише столицею, а й ключовим діловим центром. Львів, відомий своїм історичним та культурним багатством, є другим за популярністю туристичним напрямком. Одеса, зі своїм доступом до Чорного моря та унікальною атмосферою, також залишається одним із найпопулярніших курортних міст.

Водночас зростає популярність відпочинку в Карпатах, де готелі і приватні садиби активно розширюють свої пропозиції, аби задовольнити попит туристів, які шукають відпочинку в природному середовищі.

Особливої уваги заслуговують нові формати готельного бізнесу, такі як бутік-готелі та апарт-готелі, які орієнтовані на гостей з особливими вимогами до комфорту і унікальності сервісу.

Таким чином, готельний ринок України залишається різноманітним і перспективним, незважаючи на виклики. Він демонструє здатність до адаптації та готовність до нових можливостей, що відкриваються перед галуззю в умовах постійних змін.

У готельному ринку України домінують заклади категорій 3 та 4 зірки, які є найпопулярнішими серед подорожуючих туристів і бізнес-туристів завдяки їх оптимальному співвідношенню ціни та якості. 5-зіркові готелі, яких відносно небагато, зазвичай розташовані в центральних частинах великих міст, таких як Київ, Львів та Одеса, або на відомих курортах, як-от у Карпатах чи на узбережжі Чорного моря. Ці заклади пропонують високий рівень комфорту та розширені послуги, що орієнтовані на вимогливих гостей.

Однією з привабливих рис українського готельного ринку є доступні ціни на проживання у порівнянні з іншими європейськими країнами. Середня вартість ночі в готелі категорії 3 зірки складає близько 2 500 грн., що робить такі заклади популярними серед широкого кола туристів. У 5-зіркових готелях середня ціна за ніч становить приблизно 8 500 грн., що залишається конкурентним показником на європейському ринку.

Завдяки такому ціновому діапазону, Україна стає привабливим напрямком як для бюджетних туристів, так і для туристів, які шукають розкішний відпочинок. Це сприяє зростанню туристичних потоків та розвитку інфраструктури, що підвищує загальний рівень сервісу у країні.

Готельний ринок України демонструє кілька ключових тенденцій, які формують його сучасний вигляд та визначають напрямки розвитку:

- 1. Зростання популярності альтернативних видів розміщення:** Хостели, апартаменти, гостьові будинки та інші нетрадиційні формати проживання швидко набирають популярності, особливо серед молодих туристів і бюджетних туристів. Це зумовлено як бажанням економити, так і прагненням до більш неформальної та соціальної атмосфери під час подорожей.
- 2. Розвиток нових готельних брендів:** На ринку з'являється все більше нових готельних брендів, як вітчизняних, так і міжнародних. Вони пропонують інноваційні концепції та послуги, такі як тематичні готелі, еко-готелі або готелі з індивідуальними підходами до обслуговування. Це створює більш динамічне та конкурентне середовище, сприяючи підвищенню якості обслуговування та розширенню вибору для туристів.
- 3. Зростання попиту на готелі в курортних зонах:** Розвиток туризму в популярних регіонах, таких як Карпати та Чорноморське узбережжя, стимулює активне будівництво нових готелів, пансіонатів і курортних комплексів. Ці зони приваблюють туристів завдяки природній красі, можливостям активного відпочинку та оздоровлення.
- 4. Збільшення використання онлайн-платформ для бронювання:** Сучасні технології роблять процес пошуку та бронювання готелів значно простішим і доступнішим. Онлайн-платформи, такі як *Booking.com* та інші, стають основним інструментом для туристів, які хочуть швидко і зручно знайти підходяще житло. Це також змушує готелі вдосконалювати свої цифрові стратегії, аби залишатися конкурентними.

Ці тенденції сприяють підвищенню рівня сервісу, розширенню вибору для туристів і стимулюють подальший розвиток готельного ринку України.

Незважаючи на позитивні тенденції в розвитку готельного ринку України, політична нестабільність і економічні труднощі залишаються серйозними викликами, які можуть негативно впливати на цей сектор. Ці фактори здатні обмежувати обсяг інвестицій у нові готельні проекти, затримуючи або навіть зупиняючи будівництво нових об'єктів. Крім того, економічна нестабільність може зменшувати купівельну спроможність місцевих туристів і знижувати привабливість країни для іноземних відвідувачів, що безпосередньо впливає на туристичний потік.

Однак, попри ці труднощі, Україна має значний потенціал для розвитку готельного бізнесу. Її вигідне географічне розташування на перетині європейських туристичних маршрутів, культурне та природне багатство, а також зростаюча популярність серед міжнародних туристів створюють передумови для подальшого зростання.

За умов стабілізації ситуації в країні, можна очікувати, що готельний ринок буде активно розвиватися, пропонуючи все більше можливостей для туристів та покращуючи якість обслуговування. Збільшення кількості туристів, зокрема завдяки внутрішньому туризму, стимулює попит на нові формати проживання, інноваційні послуги та високий рівень сервісу, що сприятиме довгостроковому розвитку галузі.

1.2 Готельні підприємства в м. Києва

Готельна індустрія Києва характеризується своєю різноманітністю та багатогранністю, що дозволяє задовольнити потреби різноманітних категорій відвідувачів. У місті представлено широкий спектр готельних закладів, які пропонують різні рівні обслуговування та унікальні послуги, орієнтовані як на бізнес-туристів, так і на подорожуючих туристів.

Київські готелі варіюються від розкішних п'ятизіркових комплексів, що забезпечують максимальний комфорт і ексклюзивний сервіс, до бюджетних хостелів і гостьових будинків, які приваблюють молодь і туристів з обмеженим бюджетом. Кожен тип готелю пропонує власну специфіку послуг, від стандартних номерів з базовими зручностями до елітних апартаментів з індивідуальним обслуговуванням, SPA-центрами та ресторанами високого класу.

Таким чином, готельна індустрія Києва забезпечує широкий вибір можливостей для проживання, відповідаючи на різні потреби та бюджети гостей, роблячи столицю привабливим місцем для відвідування незалежно від мети візиту.

Готельна індустрія Києва відрізняється широким розмаїттям типів закладів, що забезпечують різний рівень комфорту та спектр послуг для різних категорій гостей. Щоб краще зрозуміти особливості цієї галузі, слід звернути увагу на основні типи готелів, які діють у столиці. *Таблиця 1.1* надає огляд основних категорій готельних підприємств Києва, поділяючи їх за рівнем комфорту, типом обслуговування, цільовою аудиторією та місцем розташування.

Таблиця 1.1 – Основні категорії готелів Києва

Категорія	Опис
За рівнем комфорту	
Готелі класу "люкс"	Найвищий рівень комфорту, елітні номери, ресторани, спа-центри, тренажерні зали, високоякісний сервіс.
Готелі середнього класу	Комфортні умови проживання, оптимальне співвідношення ціни та якості, розташовані в центрі або ділових районах.

Бюджетні готелі	Мінімальний набір послуг, доступні ціни, знаходяться переважно на околицях міста.
За типом обслуговування	
Готелі з повним сервісом	Різноманітний спектр послуг: ресторани, спа-центри, конференц-зали, організація розваг.
Готелі з обмеженим сервісом	Базові послуги: номери з ванними кімнатами, сніданок, доступ до Wi-Fi.
Апарт-готелі	Номери з власними кухнями або міні-кухнями для самостійного приготування їжі.
За цільовою аудиторією	
Бізнес-готелі	Призначені для ділових туристів, зручне розташування, наявність конференц-залів, офісних зручностей.
Спа-готелі	Пропонують оздоровчі процедури: масажі, сауни, джакузі.
Сімейні готелі	Орієнтовані на сімейний відпочинок, дитячі кімнати, басейни, ігрові майданчики.
Бутік-готелі	Унікальний стиль і атмосфера, акцент на місцеву культуру або мистецтво.
За місцем розташування	
Готелі в центрі міста	Близькість до ключових пам'яток і розважальних центрів.
Транзитні готелі	Знаходяться поблизу аеропортів, забезпечують комфорт для туристів з короткими зупинками.
Курортні готелі	Розташовані в мальовничих місцях, біля річок або озер, пропонують відпочинок на природі.

1.3 Особливості бутік-готелів у готельній індустрії

Бутік-готелі в Україні набули широкої популярності, особливо в туристичних центрах і великих містах, таких як Львів, Одеса та Київ. Ці засоби розміщення зазвичай відрізняються невеликим розміром та унікальною атмосферою, що створює затишну і персоналізовану обстановку для гостей. Багато з них розташовані в історичних будівлях, які є важливими

архітектурними пам'ятками, зберігаючи при цьому оригінальний стиль і атмосферу минулих епох.

Інтер'єр бутік-готелів часто оформлений у відповідності до певного історичного періоду або стилю, що дозволяє гостям відчутти себе частиною історії міста. Дизайн таких готелів приділяє особливу увагу деталям, використовуючи унікальні меблі, витончені декоративні елементи та автентичні матеріали. Завдяки цьому, кожен бутік-готель має свій особливий характер, відображаючи місцеву культуру та традиції [5].

Бутік-готелі орієнтовані на гостей, які цінують індивідуальний підхід, ексклюзивність та оригінальність. *Вони пропонують широкий спектр послуг, таких як ресторани з авторською кухнею, невеликі SPA-комплекси, а також організацію культурних заходів і екскурсій.* Це робить їх привабливими як для туристів, які шукають унікальні враження, так і для бізнес-туристів, які бажають відпочити в особливій атмосфері після ділових зустрічей.

Загалом, бутік-готелі в Україні стають важливим елементом туристичної інфраструктури, сприяючи підвищенню привабливості міст для іноземних та внутрішніх туристів, а також створюючи нові можливості для розвитку готельного бізнесу в регіонах.

За визначенням О. О. Джанджугазової, **бутік-готель** – це засіб розміщення «буквально овіяний міфом, який створює атмосферу причетності до певної епохи» [1]. Н. С. Мартишенко вважає, що ключовими елементами статусу бутік-готелю є унікальність та своєрідність внутрішнього оздоблення закладу, над проектом якого має працювати креативний дизайнер [2]. І. В. Степаненко наголошує, що бутік-готель – це невеликий готель, що позиціонується як розкішний та ексклюзивний, часто оформлений в певному тематичному стилі, розрахований на обслуговування бізнес-еліти [3].

Бутік-готель – це не просто місце для ночівлі, а цілий унікальний досвід, що гармонійно поєднує комфорт, стиль та ексклюзивність. Гості таких готелів отримують більше, ніж просто зручне проживання – це занурення в особливу атмосферу, яка створюється завдяки ретельно продуманому дизайну, персоналізованому сервісу та унікальному місцевому колориту.

Кожен бутік-готель вирізняється індивідуальним характером і своєрідним підходом до оформлення інтер'єрів, часто відображаючи місцеву культуру, історію або навіть певну тематичну концепцію. Номери оформлені з увагою до найдрібніших деталей, використовуючи високоякісні матеріали, авторські меблі та оригінальні декоративні елементи, які додають приміщенню затишку і витонченості.

Персонал бутік-готелів зазвичай надає гостям індивідуальний підхід, роблячи все можливе, щоб перебування стало незабутнім. Від ексклюзивних страв у ресторанах до організації персональних екскурсій – кожен аспект перебування спрямований на створення особливого враження, яке відрізняє бутік-готелі від традиційних мережевих закладів.

Таким чином, бутік-готель стає справжнім витвором мистецтва у сфері гостинності, пропонуючи своїм гостям не просто проживання, а унікальне поєднання розкоші, комфорту та неповторного досвіду, який залишає яскраві спогади про подорож.

Ключові характеристики бутік-готелів наведено в табл. 1.2.

Таблиця 1.2 - Ключові характеристики бутік-готелів

Характеристика	Бутік-готелі
Номерний фонд	Обмежена кількість номерів, зазвичай у межах 10–100. Такий формат забезпечує атмосферу затишку та ексклюзивності.
Дизайн	Інтер'єри з унікальним і креативним дизайном, що передають певну ідею, тему чи стиль (місцева культура, мистецтво, історичні мотиви). Кожна деталь інтер'єру

	ретельно продумана, щоб створити незабутній досвід перебування.
Сервіс	Персоналізований підхід до кожного гостя. Готелі пропонують ексклюзивні послуги, включаючи персонального консьєржа, організацію індивідуальних екскурсій, кулінарних майстер-класів, дегустацій вин або місцевих страв.
Рівень комфорту	Високий рівень комфорту завдяки додатковим зручностям, таким як каміни в номерах, джакузі, приватні тераси або балкони з панорамними видами.
Ексклюзивні послуги	Пропонуються унікальні послуги, серед яких: спа-процедури з використанням місцевих інгредієнтів, ресторани з авторською кухнею, арт-галереї або експозиції робіт місцевих художників. Часто організовуються культурні заходи та вечори живої музики.
Цінова політика	Преміальний рівень цін, що пояснюється високим рівнем обслуговування, ексклюзивним дизайном, обмеженою кількістю номерів та широким спектром послуг.

Бутік-готелі вирізняються своєю унікальністю та індивідуальністю, що забезпечує їм конкурентні переваги перед стандартними готелями. Їхні невеликі розміри сприяють створенню камерної атмосфери та більшої уваги до потреб кожного гостя. Завдяки цьому такі заклади ідеально підходять для подорожуючих, які шукають не просто місце для проживання, а й незабутній досвід.

Дизайн інтер'єру, заснований на певній ідеї чи тематиці, додає особливого шарму. Наприклад, це може бути історичний мотив, пов'язаний із місцем розташування готелю, або сучасні арт-рішення.

Крім того, персоналізований сервіс передбачає унікальне ставлення до гостей: організація індивідуальних екскурсій, сюрпризи до свят чи урочистих подій, а також високий рівень приватності.

Усе це дозволяє бутик-готелям бути не лише місцем для відпочинку, але й центром культурного чи гастрономічного досвіду, який залишає незабутні враження для гостей.

Бутик-готелі виникли у 1980-х роках у Північній Америці та Європі, коли з'явилася потреба у готельному форматі, що пропонував би альтернативу стандартним великим готелям. Їх популярність швидко зросла завдяки здатності створювати унікальну атмосферу та дарувати гостям незабутні враження. Сьогодні такі заклади стали глобальним феноменом і представлені у багатьох країнах світу. Кількість бутик-готелів постійно зростає завдяки попиту на індивідуалізований сервіс та оригінальний дизайн.

Україна також активно долучається до цього тренду. Бутик-готелі з'являються у великих містах, таких як Київ, Львів, Одеса, Харків. Вони пропонують гостям можливість відчутти атмосферу місцевої культури, насолодитися індивідуальним підходом до обслуговування та зануритися у неповторний стиль кожного закладу. У Львові, наприклад, такі готелі часто базуються в історичних будівлях, зберігаючи їх автентичність, тоді як у Києві акцент робиться на сучасному дизайні та високих технологіях.

Головною перевагою бутик-готелів є їхня здатність забезпечити гостям унікальний досвід. Цей формат пропонує високу якість послуг, стильний дизайн та атмосферу, яка часто відображає місцеві традиції чи історію. Проте важливо зазначити, що не всі бутик-готелі відповідають класичним характеристикам.

Бутик-готелі – це сучасний і динамічний формат готельного бізнесу, що ідеально відповідає запитам гостей, які прагнуть індивідуального підходу, стильного середовища та унікальних вражень. Вони слугують не лише місцем для відпочинку, а й справжньою візитівкою регіону, де розташовані.

Хоча кожен бутик-готель має свої особливості, їх об'єднує одна спільна риса – прагнення створити атмосферу, яка запам'ятається гостям надовго. У цьому й полягає секрет їхнього успіху та зростаючої популярності.

1.4 Аналіз трендів для бутік-готелів

Бутік-готелі – це невеликі, стильні готелі, які пропонують гостям унікальний досвід перебування, що відрізняється від стандартних готельних послуг. Їх основною метою є створення індивідуального простору для відпочинку, де кожна деталь продумана, а обслуговування персоналізоване.

Головна відмінність бутік-готелів від традиційних закладів полягає в увазі до деталей та персональному підході. *Гості можуть розраховувати на індивідуалізоване обслуговування, ексклюзивні послуги та унікальні пропозиції, наприклад:*

- Організація **індивідуальних екскурсій**;
- **Персональний** консьерж-сервіс;
- Вишукані **ресторани з авторською** кухнею;
- **Атмосфера**, що сприяє приватності та комфорту.

Відмінності від традиційних готелів:

- **Розмір:** Бутік-готелі мають невеликий номерний фонд, що сприяє створенню більш інтимної атмосфери.
- **Стандартність:** У таких готелях відсутня одноманітність у дизайні та обслуговуванні, характерна для великих готельних мереж.
- **Сервіс:** Акцент на потребах кожного окремого гостя, тоді як у традиційних готелях обслуговування часто стандартизоване.

Бутік-готелі – це ідеальний вибір для тих, хто шукає щось більше, ніж просто комфортне місце для ночівлі. Вони забезпечують атмосферу затишку, стиль та незабутні враження, які залишаються з гостями надовго.

Зростаюча популярність бутік-готелів мотивує багатьох власників традиційних готелів змінювати свою концепцію, переходячи до роботи в новому сегменті ринку готельних послуг [4].

Ключові тенденції у сегменті бутік-готелів:

- 1. Тематичні концепції.** Бутік-готелі, що орієнтовані на певну тему або стиль (наприклад, мистецтво, історія, культура чи сучасний дизайн), набувають дедалі більшої популярності, пропонуючи гостям унікальну атмосферу.
- 2. Фокус на досвіді.** Усе більше уваги приділяється створенню незабутнього досвіду для гостей. Це може включати організацію унікальних заходів, майстер-класів, кулінарних дегустацій, а також співпрацю з місцевими підприємствами чи ремісниками для популяризації культури регіону.
- 3. Інтеграція технологій.** Сучасні бутік-готелі активно впроваджують технологічні рішення для покращення обслуговування гостей. Серед них – мобільні додатки для бронювання, цифрові ключі, онлайн-чат із персоналом, а також системи персоналізованих рекомендацій.
- 4. Сталий розвиток.** Зростання екологічної свідомості серед подорожуючих сприяє популяризації готелів, які дотримуються принципів сталого розвитку. Це включає використання відновлюваних джерел енергії, мінімізацію відходів, підтримку місцевих екологічних ініціатив та екологічний дизайн.

Бутік-готелі продовжують розширювати свою присутність на готельному ринку, пропонуючи гостям винятковий сервіс, неповторний стиль і сучасний підхід до відпочинку.

РОЗДІЛ 2

ХАРАКТЕРИСТИКА БУТІК-ГОТЕЛЮ "ВОЗДВИЖЕНСЬКИЙ"

2.1 Загальна інформація butik-готель "Воздвиженський"

Елегантний і камерний butik-готель «Воздвиженський» (рис. 2.1) розташувався в мальовничому куточку туристичного серця Києва, оточений власним затишним садом, що додає йому унікальної атмосфери спокою і гармонії.



Рис 2.1. – Бутік-готель «Воздвиженський»

Готель славиться своєю неперевершеною традиційною гостинністю, де кожен гість відчуває себе бажаним і по-справжньому особливим. Кожна деталь створює відчуття комфорту та естетичного задоволення: комфортабельні дизайнерські номери, оформлені зі смаком, пропонують ідеальний відпочинок, а фірмовий сніданок та вишукане авторське меню від шефа в *ресторані «Тераса»* (рис. 2.2) тішать гурманів різноманіттям страв і незабутніми смаками.



Рис 2.2 – Ресторан «Тераса»

Затишна атмосфера чаювання в лобі готелю (рис. 2.3) супроводжується приємною музикою, що додає особливого шарму і релаксу. Інтер'єри butik-готелю прикрашає з любов'ю підібрана колекція предметів мистецтва, яка не лише підкреслює витонченість простору, але й дозволяє гостям насолодитися красою мистецьких творів.



Рис. 2.3 - Лобі у центральному холі butik-готелю «Воздвиженський»

Професійний і турботливий персонал забезпечує високий рівень обслуговування. **Бутік-готель «Воздвиженський»** — це не лише місце для проживання, а справжній оазис комфорту, вишуканості й затишку, який залишає у гостей лише найкращі враження.

Розташований у самому серці Києва, серед історичного колориту й сучасного комфорту, бутік-готель «Воздвиженський» є ідеальним вибором для вибагливих туристів. Готель знаходиться на перетині вулиці Воздвиженської та легендарного Андріївського узвозу — мальовничої пішохідної вулиці, відомої як «Київський Монмартр».

Його панорамна тераса на даху (рис. 2.4) дарує захопливий вид на зелений Андріївський узвіз, куполи величної Андріївської церкви, а також на яскраві галереї, затишні ресторани, кондитерські, бари й бутіки, що розташовані на сусідніх вулицях Воздвиженській, Гончарній та Кожум'яцькій.



Рис. 2.4 – Панорамна тераса ресторана на даху

Готель пропонує 33 унікальні номери, кожен з яких має індивідуальний дизайн, кольорову гаму й атмосферу, яка гармонійно поєднує комфорт і стиль. Вікна номерів виходять або у внутрішній дворик, що забезпечує відчуття приватності й затишку, або на мальовничий Андріївський узвіз, дозволяючи насолоджуватися краєвидами міста.

Щоранку гості можуть насолоджуватися сніданком у ресторані «Тераса», який славиться своєю вишуканістю та турботою про деталі. Шеф-кухар ресторану створює страви, випічку та напої з локальних сезонних продуктів, приділяючи особливу увагу якості. Гарячі страви за спеціальним запитом можна замовити під час сніданку. У літній період сніданок сервірують також на відкритій терасі в саду, що створює додаткову атмосферу затишку та єднання з природою. Для гостей передбачена можливість замовлення сніданку прямо в номер.

Команда готелю «Воздвиженський» приділяє максимальну увагу потребам гостей, забезпечуючи високоякісний сервіс 24/7. Вони не лише дбають про комфортне перебування кожного гостя, але й *готові організувати події будь-якого масштабу* — від камерних зустрічей до великих заходів, створюючи унікальну атмосферу, яка запам'ятається надовго.

Бутік-готель «Воздвиженський» — це місце, де зливаються історична чарівність Києва, витончений стиль і бездоганна гостинність.

Бутік-готель "Воздвиженський" відповідає всім санітарним нормам Міністерства охорони здоров'я України. Для безпеки гостей під час військових дій на першому поверсі готелю розташоване укриття [6].

- ❖ **Юридична назва та назва готельного підприємства:** Товариство з обмеженою відповідальністю "Воздвиженський",
- ❖ **Юридична адреса:** м. Київ, вул. Воздвиженська, 60,
- ❖ **Тип засобу розміщення:** бутік-готель,
- ❖ **Категорія:** 4 зірки,
- ❖ **Організаційно-правова форма діяльності:** товариство з обмеженою відповідальністю,
- ❖ **Місткість:** 33 номери (120 місць)
 - Представницький люкс;

- Люкс;
 - Напівлюкс;
 - Представницький стандарт;
 - Стандартний двомісний;
 - Одномісний Делюкс;
 - Стандартний одномісний.
- ❖ **Поверховість:** 5 поверхів,
 - ❖ **Контингент споживачів:** різноманітний.

2.2 Організаційна структура бутік-готель "Воздвиженський"

Організаційна структура готелю «Воздвиженський» відображає чіткий взаємозв'язок між управлінськими підрозділами, що забезпечує ефективну координацію роботи підприємства. Як товариство з обмеженою відповідальністю, готель використовує **лінійно-функціональну модель управління**, яка передбачає чіткий розподіл обов'язків і повноважень між підрозділами.

Вищу керівну посаду займає директор, який не лише здійснює стратегічне планування, але й приймає ключові управлінські рішення. Водночас у готелі запроваджений **демократичний стиль управління**, що дозволяє враховувати думки співробітників під час обговорення важливих питань. Однак остаточне рішення завжди залишається за керівництвом, яке несе повну відповідальність за його реалізацію.

Лінійно-функціональна структура управління є одним із найпоширеніших методів організації управлінських процесів у сучасних підприємствах, зокрема в готельному бізнесі. Для готелю «Воздвиженський» ця модель управління забезпечує такі ключові переваги:

1. Чіткість і прозорість підпорядкування. У лінійно-функціональній структурі кожен працівник має конкретного керівника, якому він

підпорядковується. Це усуває можливі конфлікти або непорозуміння, оскільки працівники знають, кому звітувати і від кого отримувати завдання. Така чітка ієрархія допомагає уникати дублювання функцій і сприяє підвищенню ефективності управління.

2. Підвищення відповідальності кожного працівника. Завдяки чітко визначеним ролям і обов'язкам кожного співробітника, зростає відповідальність за виконання своїх завдань. Кожен працівник знає, що саме від нього очікується, і розуміє, як його робота впливає на загальний успіх готелю. Це стимулює працівників до більшої залученості і підвищує якість обслуговування.

3. Ефективний розподіл завдань між підрозділами. Лінійно-функціональна структура дозволяє чітко розподіляти завдання між різними відділами та підрозділами готелю. Кожен підрозділ відповідає за свою ділянку роботи, що зменшує ймовірність плутанини та неефективного використання ресурсів. Такий підхід забезпечує злагоджену роботу всіх структурних елементів готелю.

4. Можливість швидкого реагування на зміни в умовах ринку. Готельний бізнес є дуже динамічним, тому здатність швидко адаптуватися до змін на ринку є надзвичайно важливою. Лінійно-функціональна структура дозволяє керівництву оперативно приймати рішення та впроваджувати зміни, що забезпечує конкурентоспроможність і стійкість готелю до зовнішніх викликів.

5. Підтримка високого рівня організації внутрішніх процесів. Готель «Воздвиженський», завдяки цій структурі, може ефективно організовувати внутрішні процеси, мінімізувати помилки і збої у роботі, забезпечуючи стабільність і безперервність обслуговування гостей.

6. Забезпечення стабільності і гнучкості у роботі з гостями та партнерами. Лінійно-функціональна структура управління допомагає готелю не тільки підтримувати високу якість обслуговування, але й швидко адаптуватися до потреб гостей і вимог партнерів. Це дозволяє готелю

залишатися гнучким, задовольняти індивідуальні запити клієнтів та підтримувати стабільні і довгострокові відносини з партнерами.

Таким чином, лінійно-функціональна структура управління забезпечує готелю «Воздвиженський» переваги у вигляді чіткої організації, підвищеної відповідальності персоналу, ефективного розподілу завдань та можливості швидкого реагування на зміни, що є ключовими факторами успішного функціонування в умовах сучасного ринку.

Готель «Воздвиженський» використовує лінійно-функціональну організаційну структуру, яка забезпечує ефективне управління підприємством. У цій структурі кожен відділ має чітко визначені функції та відповідає за конкретні аспекти діяльності готелю, спрямовані на забезпечення високого рівня комфорту та обслуговування для гостей.

2.3 Загальна характеристика служб готельних підприємств

Загальна характеристика служб готельних підприємств залежить від типу закладу розміщення, його місткості та спектру надаваних послуг. В готелі «Воздвиженський» структура служб відповідає сучасним вимогам готельного господарства та спрямована на забезпечення високого рівня обслуговування гостей.

- **Адміністративно-управлінська служба**

Ця служба відповідає за координацію та контроль роботи всіх інших підрозділів готелю. Основними завданнями є стратегічне планування, управління фінансами, розробка політики готелю, забезпечення ефективної комунікації між службами та контроль за виконанням стандартів обслуговування. Вона також займається підбором персоналу, навчанням та розвитком співробітників.

- **Служба прийому та розміщення**

Цей підрозділ займається всіма аспектами взаємодії з гостями від моменту бронювання до виїзду. До обов'язків служби належить реєстрація

гостей, оформлення документів, надання інформації про послуги готелю, а також оперативне вирішення будь-яких питань, що виникають у гостей під час перебування. Служба прийому та розміщення також координує роботу з іншими службами, такими як обслуговування номерів і ресторанне господарство.

Ця служба спеціалізується на управлінні бронюваннями номерів. Вона може бути окремою або входити до складу служби прийому. Основними функціями є прийом заявок на бронювання, управління резервами номерів, комунікація з клієнтами щодо підтвердження та зміни бронювань. Служба бронювання також співпрацює з онлайн-платформами та туроператорами для максимального заповнення готелю.

- **Служба управління номерним фондом**

Відповідає за підтримання чистоти та порядку в номерах готелю. Завдання включають щоденне прибирання, заміну постільної білизни, поповнення засобів особистої гігієни, а також контроль за технічним станом номерів. Ця служба забезпечує, щоб всі номери відповідали стандартам якості та готовності до заселення гостей.

- **Інженерно-технічна служба**

Цей підрозділ забезпечує безперебійну роботу технічних систем готелю, включаючи енергетичні системи, водопостачання, ліфти, системи кондиціонування та інше обладнання. Інженерно-технічна служба проводить регулярне обслуговування, планові ремонти та швидко реагує на технічні несправності.

- **Служба безпеки**

Забезпечує безпеку гостей, персоналу та майна готелю. Основні обов'язки включають охорону території, контроль доступу, відеоспостереження, протипожежну безпеку, а також оперативне реагування на будь-які інциденти чи надзвичайні ситуації.

- **Служба побутового обслуговування та торгівлі**

Ця служба надає різноманітні побутові послуги для зручності гостей, такі як прання, хімчистка, прасування одягу, ремонт одягу та взуття. Вона також забезпечує продаж сувенірів, газет, журналів та інших товарів, що можуть знадобитися гостям під час їхнього перебування.

- **Служба ресторанного господарства**

Відповідає за організацію харчування в готелі. Служба пропонує різноманітні меню, включаючи сніданки, обіди, вечері, а також обслуговування номерів (room service). Вона забезпечує високу якість їжі та сервісу, а також адаптує свої пропозиції залежно від уподобань та потреб гостей.

- **Культурно-дозвілєва служба**

Цей підрозділ організовує розважальні заходи та активності для гостей,. Метою служби є створення умов для незабутнього відпочинку, який залишить приємні спогади у гостей.

- **Служба ділової діяльності**

Спеціалізується на організації конференцій, семінарів, бізнес-зустрічей та інших ділових заходів. Вона забезпечує необхідне технічне обладнання, конференц-зали, переговорні кімнати та інші приміщення для проведення заходів. Служба також допомагає у плануванні та проведенні заходів, забезпечуючи високий рівень обслуговування для ділових клієнтів.

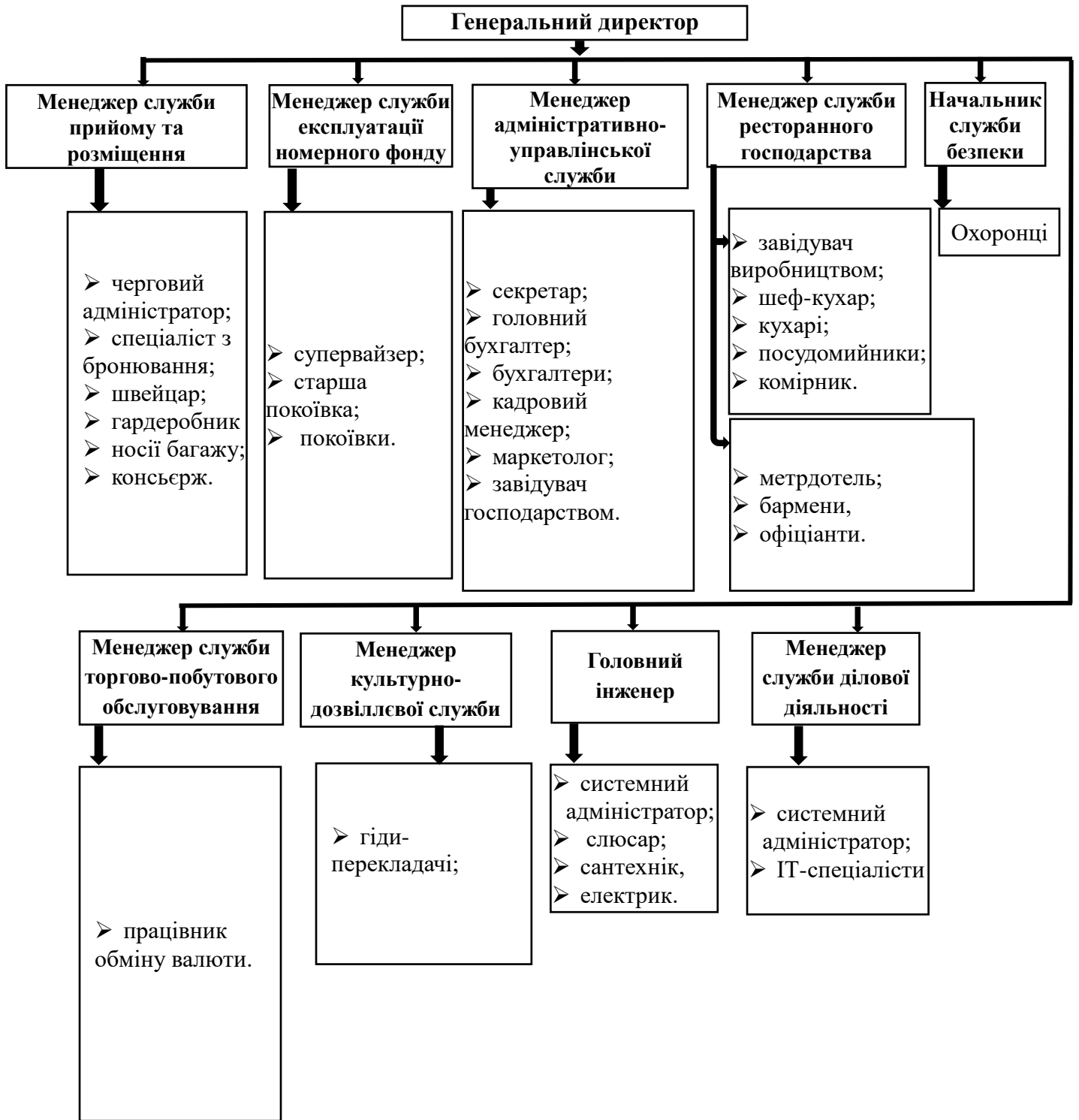


Рис. 2.1 Органіграма лінійно-функціонального типу організаційної структури управління butik-готелем «Воздвиженський»

2.4 Функціональна організація приміщень в butik-готель "Воздвиженський"

Функціональна організація приміщень butik-готелю "Воздвиженський" враховує потреби гостей та забезпечує комфортний і ефективний простір для їхнього перебування. Готель поділений на кілька основних зон, кожна з яких виконує конкретні функції.

1. Гостьова зона є першою, з якою взаємодіють гості, тому її дизайн та організація створюють приємне перше враження.

- **Ресепши:** Включає стійку реєстрації, зону очікування з комфортними кріслами та місце для зберігання багажу. Приміщення оснащено сучасною системою управління готелем, що дозволяє швидко обслуговувати гостей.
- **Вестибюль:** Обладнаний стильними меблями, де гості можуть відпочити після подорожі. Тут також можуть розміщуватись інформаційні стенди або художні експозиції.
- **Ресторан:** Пропонує різноманітне меню з місцевими та міжнародними стравами. Організація простору дозволяє проводити як сніданки для гостей, так і вечірні заходи.
- **Бар:** Зона для відпочинку з широким вибором напоїв. Атмосфера бару сприяє релаксації після активного дня.

2. Житлова зона складається з номерів різних категорій, які відповідають стандартам сучасного готельного бізнесу.

- **Гостьові номери:** номери обладнані всім необхідним для комфортного проживання, включаючи зручні ліжка, меблі для зберігання одягу, міні-бар, сейф, телевізор та телефон. Дизайн номерів гармонійно поєднує стиль і функціональність.
- **Сервісні приміщення:** Для забезпечення високого рівня обслуговування передбачені приміщення для прибирання, а також кімнати для персоналу.

3. Бізнес-зона орієнтована на ділових гостей, які потребують зручних умов для роботи.

- **Конференц-зали:** Оснащені сучасним обладнанням для проведення зустрічей, презентацій та конференцій.
- **Коворкінг-простір:** Зона для індивідуальної роботи та проведення ділових переговорів з доступом до інтернету та офісної техніки.

4. Зона відпочинку та рекреації для забезпечення відпочинку та релаксації гостей передбачені наступні приміщення:

- **СПА:** Обладнане саунами та масажними кабінетами.
- **Сад або тераса:** Місце для відпочинку на свіжому повітрі, де можна насолоджуватися природою та спокоєм.

5. Адміністративна зона забезпечує управління готелем та координацію роботи персоналу.

- **Офіси персоналу:** Приміщення для адміністрації, бухгалтерії та інших служб.
- **Технічні приміщення:** Складські приміщення, кімнати для обслуговуючого персоналу та технічного обладнання.

2.5 Технологічний процес обслуговування в бутік-готелі "Воздвиженський"

Технологічний процес прийому та розміщення в бутік-готелі "Воздвиженський" передбачає декілька ключових етапів, які спрямовані на забезпечення комфортного та безпроблемного перебування гостей. *Основні функції служби прийому та розміщення включають наступні:*

- **Обробка замовлень на бронювання:** У випадках, коли в готелі немає окремого підрозділу для бронювання або він тимчасово не працює, служба прийому бере на себе обробку всіх замовлень на бронювання

номерів. Це включає як онлайн-заявки, так і телефонні дзвінки, а також інші способи комунікації з потенційними гостями.

- **Реєстрація гостей:** Цей процес охоплює привітання гостей, оформлення їхніх документів, розподіл номерів та супровід до них. Важливо забезпечити швидкий та зручний процес реєстрації, щоб гості могли якнайшвидше насолоджуватися своїм перебуванням.
- **Координація обслуговування гостей:** Служба прийому виконує роль центрального пункту зв'язку між гостями та різними службами готелю. Вони координують всі види обслуговування, такі як доставка їжі в номер, прибирання, технічне обслуговування та інші запити гостей.
- **Надання інформації:** Гості отримують всю необхідну інформацію про послуги готелю, місцеві визначні пам'ятки, культурні події та інші цікаві місця. Це допомагає гостям максимально комфортно планувати своє перебування і насолоджуватися ним.
- **Звітність про використання номерного фонду:** Щоденне оновлення статусу номерів є важливим для керівництва готелю. Це включає інформацію про зайнятість номерів, дати виїзду гостей та інші статистичні дані, які допомагають оптимізувати роботу готелю.
- **Підготовка та видача платіжних документів:** Служба прийому готує рахунки за всі надані послуги, включаючи проживання, харчування, додаткові послуги тощо. Вони також забезпечують своєчасне здійснення остаточних розрахунків з гостями під час їхнього виїзду.

Ці кроки є невід'ємною частиною успішного функціонування butik-готелю, сприяючи створенню позитивного досвіду для гостей і забезпечуючи високий рівень обслуговування.

Етапи процесу прийому та розміщення в готелі "Воздвиженський":

1. Процес бронювання номерів у готелі "Воздвиженський" є зручним та доступним через кілька каналів:

- **Онлайн бронювання:** Гості можуть зарезервувати номер через офіційний веб-сайт готелю, за допомогою платформи <https://www.booking.com/> або інших спеціалізованих сайтів для бронювання готелів. Це дозволяє гостям швидко і легко вибрати потрібний номер та підтвердити бронювання.
- **Телефонне бронювання:** Гості можуть зв'язатися з готелем за номерами +38 044 585 99 00 або +38 067 242 90 01 для здійснення бронювання. Це забезпечує можливість отримати консультацію і допомогу з вибором номера безпосередньо від персоналу.

При бронюванні гості повинні надати наступну інформацію:

- Ім'я та прізвище.
- Дата приїзду та виїзду.
- Кількість гостей.
- Тип номера.
- Контактна інформація (номер телефону).
- Спосіб оплати.

2. При прибутті гості проходять процес реєстрації, який включає:

- **Перевірка документів:** Гостям необхідно пред'явити паспорт або інший документ, що посвідчує особу. Це забезпечує безпеку та ідентифікацію гостей.
- **Заповнення реєстраційної картки:** Персонал рецепції допомагає заповнити необхідні дані в реєстраційній картці та видає ключ від номера.
- **Додаткові послуги:** Гості можуть скористатися послугами трансферу з/до аеропорту, зберігання багажу або отримати консультацію від консьєржа щодо місцевих послуг та визначних пам'яток.

3. Готель забезпечує комфортні умови для розміщення гостей з урахуванням їхніх потреб:

- **Час заїзду:** Розрахунковий час заїзду – 14:00.
- **Ранній заїзд:** У випадку раннього прибуття з 6:00 до 12:00, послуга оплачується в розмірі 50% від вартості номера, включаючи сніданок у день заїзду.

4. Процедура виїзду передбачає наступні кроки:

- **Час виїзду:** Гості повинні звільнити номер до 12:00.
- **Пізній виїзд:** У разі необхідності пізнього виїзду до 18:00 стягується додаткова плата у розмірі 50% від вартості номера.
- **Повернення ключів:** Гості повинні здати ключі на рецепції.
- **Оплата послуг:** Після завершення перебування гості можуть здійснити оплату готівкою, кредитною або дебетовою карткою.

Технологічний процес прийому та розміщення в готелі "Воздвиженський" підкреслює високу якість обслуговування та орієнтацію на задоволення потреб гостей. Усі етапи організовані так, щоб забезпечити максимальний комфорт та позитивні враження для відвідувачів, що робить перебування в готелі приємним.

2.6 Аналіз безпекових заходів в в бутік-готелі "Воздвиженський"

Забезпечення безпеки в бутік-готелі "Воздвиженський" є ключовим фактором для успішної діяльності та комфорту гостей. Безпекові заходи охоплюють фізичну безпеку, кібербезпеку, а також заходи з охорони здоров'я. *Нижче представлено аналіз основних аспектів безпеки.*

1. Фізична безпека включає заходи, які спрямовані на запобігання та реагування на потенційні загрози для гостей та персоналу.

- **Системи відеоспостереження:** Готель обладнаний сучасними камерами відеоспостереження, які покривають загальні зони, коридори, вхідні групи та територію навколо готелю. Це дозволяє здійснювати постійний моніторинг та вчасно реагувати на можливі інциденти.

- **Контроль доступу:** Використовуються електронні ключі-карти, які обмежують доступ до номерів і службових приміщень. Система дозволяє відслідковувати вхід та вихід гостей і персоналу.
- **Охоронна служба:** Готель співпрацює з професійною охоронною службою, яка забезпечує цілодобову охорону та реагування на надзвичайні ситуації.

2. Для забезпечення **пожежної безпеки** впроваджені наступні заходи:

- **Пожежна сигналізація:** Готель обладнаний сучасною системою пожежної сигналізації, яка включає димові детектори, ручні пожежні сповіщувачі та систему автоматичного оповіщення.
- **Вогнегасники:** У кожному крилі готелю встановлені вогнегасники, які регулярно перевіряються та обслуговуються.
- **Евакуаційні плани:** У кожному номері та на загальних площах розміщені плани евакуації та вказівники напрямку руху до виходу.

3. Захист даних гостей і систем готелю є важливим аспектом **безпеки в сучасному цифровому світі.**

- **Захищені мережі Wi-Fi:** Готель пропонує захищений доступ до інтернету для гостей, використовуючи шифрування та автентифікацію користувачів.
- **Система управління готелем:** Сучасна система управління готелем забезпечена захистом від несанкціонованого доступу, регулярно оновлюється та проходить аудит безпеки.
- **Захист персональних даних:** Готель дотримується політики конфіденційності, зокрема, обмежує доступ до особистих даних гостей і використовує їх лише за необхідності.

4. **Забезпечення здоров'я гостей та персоналу** стало важливим аспектом безпеки, особливо в умовах пандемії.

- **Санітарно-гігієнічні заходи:** Регулярне прибирання та дезінфекція приміщень, особливо загальних зон і номерів, із застосуванням сертифікованих засобів.
- **Медична допомога:** Наявність аптечки першої допомоги та домовленості з місцевими медичними установами для швидкого реагування на медичні випадки.
- **Система вентиляції:** Встановлена сучасна система вентиляції та кондиціонування, що забезпечує якісний повітрообмін та знижує ризик поширення інфекцій.

5. Захист готелю та його гостей значною мірою залежить від **підготовленості персоналу.**

- **Навчання з безпеки:** Регулярне проведення тренінгів з пожежної безпеки, надання першої допомоги та реагування на надзвичайні ситуації.
- **Інструкції та протоколи:** Персонал готелю забезпечений чіткими інструкціями та протоколами дій у разі надзвичайних ситуацій.

РОЗДІЛ 3

УДОСКОНАЛЕННЯ БЕЗПЕКОВИХ ЗАХОДІВ БУТІК-ГОТЕЛЮ
"ВОЗДВИЖЕНСЬКИЙ"

3.1 Визначення критичних зон та ризиків безпеки

Для забезпечення належного рівня безпеки в butik-готелі "Воздвиженський" необхідно провести комплексний аналіз критичних зон, а також оцінити потенційні ризики, які можуть виникати у цих зонах. До критичних зон у готелі можна віднести наступні (табл. 3.1):

Таблиця 3.1 – Критичні зони готелю «Воздвиженський»

Критична зона	Потенційні ризики	Необхідні заходи
Головний вхід та рецепція	Несанкціонований доступ сторонніх осіб, крадіжки, загрози життю та здоров'ю персоналу й гостей.	Встановлення системи контролю доступу, камер відеоспостереження, охоронних тривожних кнопок.
Парковка та прилегла територія	Пошкодження транспортних засобів гостей, несанкціоноване проникнення сторонніх осіб.	Освітлення території, відеоспостереження, патрулювання охороною.
Номери готелю	Крадіжки особистих речей, незаконний доступ до номерів.	Використання електронних замків, сейфів у номерах, системи оповіщення про надзвичайні ситуації.
Зона ресторану та громадських приміщень	Крадіжки, конфлікти між гостями, порушення санітарних норм.	Відеоспостереження, інструктаж персоналу щодо дій у надзвичайних ситуаціях.
Технічні приміщення та службові зони	Витоки води чи газу, загоряння, крадіжки обладнання.	Встановлення датчиків диму, витоку води та газу, обмеження доступу до зон тільки уповноваженим особам.
Евакуаційні виходи та коридори	Блокування виходів, порушення норм пожежної безпеки.	Регулярна перевірка стану евакуаційних шляхів, встановлення

		системи аварійного освітлення.
--	--	--------------------------------

Для визначення та оцінки ризиків застосовується наступний підхід:

- 1. Виявлення загроз.** На цьому етапі аналізуються всі можливі джерела загроз для кожної критичної зони. **Це можуть бути:**
 - **Фізичні загрози** (наприклад, несанкціонований доступ, крадіжки, витоки води чи газу).
 - **Технічні несправності** (збої в роботі систем пожежної безпеки, електропостачання).
 - **Людський фактор** (конфлікти, недбалість персоналу, порушення санітарних норм).
- 2. Оцінка ймовірності виникнення ризиків.** Для кожного визначеного ризику оцінюється ймовірність його виникнення. **Використовується шкала:**
 - **Низький ризик:** Малоімовірно, що загроза реалізується.
 - **Середній ризик:** Ризик можливий за певних обставин.
 - **Високий ризик:** Загроза є дуже ймовірною.
- 3. Визначення потенційного впливу.** Аналізується **можливий вплив реалізації кожного ризику на:**
 - **Гостей.** Втрата безпеки, шкода здоров'ю чи майну.
 - **Персонал.** Ускладнення роботи, загроза життю чи здоров'ю.
 - **Майно готелю.** Матеріальні збитки, репутаційні втрати.
- 4. Пріоритезація ризиків.** На основі ймовірності та впливу ризику класифікуються за ступенем важливості. **Формується список пріоритетних ризиків, який дозволяє:**
 - Сконцентрувати ресурси на найбільш критичних загрозах.

- Розробити поетапний план реагування.
- Запобігти можливим надзвичайним ситуаціям шляхом упровадження попереджувальних заходів.

Проведення комплексного аналізу критичних зон та оцінка ризиків є першочерговим етапом у вдосконаленні безпекових заходів бутік-готелю "Воздвиженський". На основі отриманих даних можна розробити детальний план дій, спрямованих на мінімізацію ризиків та забезпечення комфорту та безпеки гостей.

3.2 Розробка покращених процедур безпеки

Розробка покращених процедур безпеки є важливим етапом у підвищенні рівня захищеності бутік-готелю "Воздвиженський". Одним із ключових аспектів цього процесу є **впровадження системи безперервного моніторингу**. У критичних зонах готелю необхідно встановити сучасні системи відеоспостереження, які оснащені високою роздільною здатністю та функцією нічного бачення. Це дозволить контролювати ситуацію в реальному часі та виявляти потенційно небезпечні дії. Важливим доповненням стане використання програмного забезпечення для автоматичного аналізу підозрілої активності, що сприятиме оперативному реагуванню на можливі інциденти.

Другим важливим кроком є **вдосконалення процедур доступу**. Доступ до службових зон повинен бути дозволений лише уповноваженим працівникам, а для підвищення рівня безпеки можна застосувати **біометричні технології, такі як сканери відбитків пальців або розпізнавання обличчя**. У разі несанкціонованого проникнення система повинна автоматично блокувати доступ до відповідних зон.

Навчання персоналу є невід'ємною складовою ефективної системи безпеки. Регулярні тренінги з реагування на пожежі, організації евакуації та надання першої медичної допомоги допоможуть персоналу діяти злагоджено в

надзвичайних ситуаціях. Крім того, **інструктажі** щодо виявлення потенційно небезпечних осіб або підозрілих предметів підвищать пильність працівників і знизять ризики.

Покращення комунікаційних систем також сприятиме швидкому реагуванню на небезпеки. Використання **внутрішніх систем зв'язку та сучасних технологій для оповіщення персоналу** (наприклад, Push-сповіщення чи SMS) забезпечить оперативність передачі інформації. Крім того, необхідно створити систему швидкого зв'язку з місцевими службами екстреної допомоги.

Регулярний аудит безпеки є важливим інструментом для оцінки ефективності існуючих заходів. Проведення **щоквартальних перевірок обладнання**, таких як камери відеоспостереження та системи пожежної безпеки, дозволить своєчасно виявляти й усувати недоліки. За результатами аудитів слід оновлювати процедури та обладнання відповідно до сучасних стандартів.

Окрему увагу варто приділити **розробці планів дій у надзвичайних ситуаціях**. Персонал повинен чітко розуміти алгоритми дій у разі пожежі, витоку газу або інших загроз. **Проведення регулярних навчань** із евакуації для працівників і гостей допоможе мінімізувати паніку та швидко організувати безпечний вихід із приміщень. На видимих місцях у номерах і громадських зонах необхідно розмістити плани евакуації.

Нарешті, **модернізація технічних засобів безпеки** має включати **встановлення датчиків витоку води, газу та систем раннього виявлення пожежі**. Також необхідно забезпечити безперебійне живлення основних систем безпеки за допомогою аварійного електропостачання. Для зберігання цінностей гостей рекомендується використовувати сучасні сейфи з підвищеним рівнем захисту.

3.3 Впровадження сучасних технологій для посилення безпеки

Сучасні технології відіграють ключову роль у створенні безпечного середовища для гостей і персоналу бутик-готелю "Воздвиженський". Їх впровадження дозволяє не тільки підвищити рівень захисту, але й автоматизувати багато процесів, пов'язаних із моніторингом та реагуванням на загрози. Нижче розглянуто основні напрями впровадження таких технологій.

Для посилення контролю доступу рекомендується впровадити електронні ключі та картки, які можуть бути інтегровані в мобільні додатки. Це забезпечить гостям зручність, а персоналу — можливість відстежувати та регулювати доступ до номерів і службових приміщень. Додатково можна встановити біометричні системи, які використовують технології розпізнавання облич або відбитків пальців, що мінімізує ризики використання загублених чи викрадених карток.

Ще одним важливим аспектом є впровадження "розумних" систем пожежної безпеки. Вони включають датчики диму, температури, газу та системи раннього виявлення загорянь. Інтеграція цих пристроїв із загальною системою автоматизації готелю дозволяє миттєво оповіщати персонал і гостей про небезпеку, активувати евакуаційні механізми та викликати відповідні служби.

У зоні паркування та прилеглий території доцільно встановити системи автоматизованого моніторингу. Це можуть бути датчики руху, камери з розпізнаванням номерних знаків, а також технології для виявлення несанкціонованих транспортних засобів. Освітлення з датчиками руху додатково сприятиме підвищенню рівня безпеки в темний час доби.

Для забезпечення конфіденційності та безпеки даних гостей необхідно впровадити кіберзахист. Це включає шифрування інформації, регулярне оновлення програмного забезпечення, встановлення антивірусних систем та захист Wi-Fi мереж. Спеціалізовані програми можуть виявляти та запобігати спробам кібератак, що є важливим у сучасних умовах цифровізації.

Також важливо використовувати мобільні додатки для комунікації з гостями. Вони можуть включати функції повідомлення про надзвичайні ситуації, а також надавати доступ до карт евакуації чи інших важливих інструкцій. Такі додатки підвищують зручність і забезпечують прозорість інформаційних потоків між готелем та його гостями.

На завершення, всі системи безпеки мають бути об'єднані в **єдину інтегровану платформу.** Це дозволить централізовано управляти відеоспостереженням, системами доступу, пожежною безпекою та іншими компонентами. Використання сучасних технологій не лише підвищить рівень безпеки, але й покращить імідж готелю, демонструючи турботу про комфорт і захист своїх гостей.

3.4 Навчання персоналу та оптимізація управління безпекою

Ефективна система безпеки у бутік-готелі "Воздвиженський" залежить не лише від впровадження сучасних технологій, а й від **підготовки персоналу.** Людський фактор відіграє вирішальну роль у реагуванні на потенційні загрози, запобіганні інцидентам та забезпеченні комфортного середовища для гостей.

Одним із ключових аспектів є **регулярне навчання працівників.** Персонал повинен проходити тренінги з основних аспектів безпеки, таких як виявлення підозрілих предметів або осіб, реагування на надзвичайні ситуації, а також дотримання правил пожежної безпеки. *Заняття мають включати як теоретичну частину, так і практичні вправи, які моделюють реальні сценарії:* евакуацію у разі пожежі, дії при виявленні витoku газу чи води, а також надання першої медичної допомоги.

Важливо також забезпечити **інструктаж** щодо роботи з технічними засобами безпеки. Працівники повинні знати, як використовувати системи відеоспостереження, працювати з електронними замками, тривожними кнопками та іншими технологічними засобами. Окрім того, регулярне

оновлення знань дозволить співробітникам бути обізнаними щодо нових процедур і технологій, що впроваджуються у готелі.

Ще одним важливим аспектом є **налагодження чіткої системи внутрішньої комунікації**. Усі працівники повинні мати доступ до інструкцій щодо дій у разі надзвичайної ситуації. Використання внутрішніх месенджерів, мобільних додатків або інших засобів комунікації забезпечить швидку передачу інформації між відділами та персоналом.

Оптимізація управління безпекою включає також розробку чітких **стандартних операційних процедур (SOP)**. Це документи, які регламентують дії працівників у типових і надзвичайних ситуаціях. Вони мають бути легко доступними, оновлюватися відповідно до змін у законодавстві та технологіях, а також періодично переглядатися для врахування нових викликів.

Підсумовуючи, навчання персоналу та оптимізація управління безпекою є важливими компонентами загальної системи захисту. Інвестиції у підвищення кваліфікації працівників, чітку організацію процесів і стимулювання відповідальності забезпечать не лише ефективне реагування на загрози, але й підвищать довіру гостей, що є важливим фактором для успішної діяльності бутік-готелю.

3.5 Оптимізація витрат на забезпечення безпеки

Оптимізація витрат на забезпечення безпеки включає в себе підвищення ефективності витратних ресурсів при збереженні високого рівня безпеки. *Ось кілька ключових підходів до оптимізації витрат (табл. 3.2):*

Таблиця 3.2 - Основні підходи до оптимізації витрат на забезпечення безпеки:

Підхід	Опис
Аналіз ризиків і пріоритетів	Ідентифікація та оцінка ризиків для визначення пріоритетних загроз та

	відповідних заходів безпеки.
Інтеграція автоматизованих рішень	Використання автоматизованих систем моніторингу, виявлення загроз і реагування для зниження витрат на ручні перевірки та прискорення реагування.
Удосконалення управління доступом	Впровадження політики "мінімальних привілеїв" і багатофакторної аутентифікації для підвищення безпеки та зменшення ризику витоків.
Обучення та підвищення кваліфікації персоналу	Навчання працівників щодо загроз кібербезпеки і найкращих практик безпеки для зниження ризику інцидентів.
Використання хмарних технологій	Використання хмарних сервісів для зберігання даних і автоматичних оновлень для зменшення витрат на інфраструктуру та забезпечення гнучкості.
Моніторинг та реагування на інциденти	Використання IDS/IPS для моніторингу і швидкого реагування на загрози, що дозволяє знизити витрати на відновлення після інцидентів.
Використання відкритих рішень та стандартів	Оцінка та використання рішень з відкритим кодом або відповідних стандартів безпеки для зниження витрат на ліцензії комерційних продуктів.
Постійна перевірка та оновлення безпекових заходів	Регулярне тестування на проникнення та перевірка безпеки для виявлення вразливостей і запобігання потенційним інцидентам.

Усі ці підходи сприяють досягненню головної мети — **забезпечення безпеки організації при оптимальних витратах**. Врахування специфіки кожної організації та постійна адаптація до змінюваних умов дозволяє ефективно управляти витратами на безпеку та мінімізувати ризики.

3.6 Очікувані результати від впровадження нових заходів безпеки

Впровадження нових заходів безпеки у бутік-готелі "Воздвиженський" матиме багаторівневий позитивний вплив на діяльність закладу. *Очікувані результати викладено у наступних напрямках:*

Завдяки новим технологіям та покращенням в процедурах безпеки значно знизиться ризик надзвичайних ситуацій, крадіжок та інших негативних їх наслідків. Це **позитивно вплине на видимість закладу** як безпечного та надійного місця для побуту.

Впровадження систем пожежної безпеки, датчиків витоку води та газу, сприятиме **швидкому виявленню та ліквідації надзвичайних ситуацій**. Це зменшить витрати на усунення можливих наслідків.

Покращення безпеки сприятиме **підвищенню рівня довіри** серед постійних гостей та залученню нових гостей. Це допоможе створити позитивний імідж готелю, що підвищить його конкурентоспроможність на ринку.

Впровадження нових заходів безпеки дозволить готелю **відповідати сучасним стандартам та вимогам**, що є необхідним для успішної діяльності та подальшого розвитку.

Таким чином, нові заходи безпеки сприятимуть створенню більш комфортного та безпечного середовища для гостей та персоналу, що позитивно позначиться на загальному рівні задоволеності та фінансових показниках готелю.

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

У результаті проведеного дослідження було встановлено, що бутік-готель "Воздвиженський" потребує вдосконалення системи безпеки для забезпечення комфортного та безпечного перебування гостей і ефективної роботи персоналу.

По-перше, забезпечення комплексної безпеки вимагає інтеграції фізичних, технічних і кібернетичних заходів. Виявлені критичні зони готелю, такі як головний вхід, рецепція, парковка, гостьові номери, ресторан і технічні приміщення, потребують посилення контролю та моніторингу для зменшення ризиків і попередження можливих інцидентів.

По-друге, сучасні технології відіграють ключову роль у підвищенні рівня безпеки. Використання систем відеоспостереження з високою роздільною здатністю, датчиків диму, витoku води та газу, а також електронних замків значно підвищує ефективність заходів безпеки. Інноваційні рішення дозволяють оперативно реагувати на загрози та запобігати надзвичайним ситуаціям.

По-третє, навчання персоналу є важливим елементом загальної системи безпеки. Регулярні тренінги з реагування на надзвичайні ситуації, користування технічними засобами безпеки та дотримання правил пожежної безпеки сприяють підвищенню готовності персоналу до ефективного реагування на будь-які загрози.

По-четверте, важливим аспектом є постійний моніторинг і аудит існуючих заходів безпеки. Регулярне тестування систем, перевірка обладнання та оновлення протоколів дій дозволяють підтримувати високий рівень безпеки та оперативно виявляти й усувати можливі недоліки.

На основі зроблених висновків пропонується реалізувати наступні заходи для підвищення безпеки в бутік-готелі "Воздвиженський":

1. Інтеграція сучасних технологій: Встановлення автоматизованих систем відеоспостереження з функцією розпізнавання облич дозволить забезпечити постійний моніторинг критичних зон. Використання електронних замків та

систем контролю доступу з біометричними технологіями (сканери відбитків пальців, розпізнавання обличчя) значно підвищить безпеку доступу до номерів та службових приміщень.

2. **Підвищення кібербезпеки:** Для захисту персональних даних гостей необхідно впровадити сучасні системи кібербезпеки, які включають шифрування даних, регулярне оновлення програмного забезпечення та використання багатофакторної аутентифікації. Це дозволить запобігти кібератакам і захистити конфіденційну інформацію гостей.
3. **Вдосконалення процедур доступу:** Запровадження багаторівневої системи аутентифікації для доступу до критичних зон готелю дозволить значно знизити ризики несанкціонованого проникнення. У цьому контексті також слід оновити процедури контролю доступу та розробити інструкції для персоналу щодо дій у разі порушення безпеки.
4. **Розробка детальних інструкцій та протоколів:** Необхідно підготувати чіткі інструкції для персоналу щодо дій у надзвичайних ситуаціях, а також запровадити систему регулярного навчання та тренувань. Це включає тренінги з надання першої допомоги, евакуації та використання систем пожежної безпеки.
5. **Моніторинг і аналіз ризиків:** Створення спеціалізованої групи для моніторингу ризиків і реагування на надзвичайні ситуації допоможе забезпечити своєчасне виявлення потенційних загроз. Використання систем автоматичного аналізу підозрілої активності дозволить швидко реагувати на можливі інциденти.
6. **Оптимізація витрат на безпеку:** Впровадження хмарних технологій для зберігання даних та автоматизації оновлень дозволить зменшити витрати на інфраструктуру. Використання хмарних сервісів також забезпечить гнучкість і оперативність у реагуванні на загрози.

7. Безпека в умовах війни: В умовах військових дій необхідно посилити заходи безпеки шляхом додаткового зміцнення фізичної безпеки готелю. Сюди входить забезпечення запасів води, їжі та медикаментів на випадок надзвичайних ситуацій. Також необхідно налагодити систему оперативного інформування про загрози, співпрацювати з місцевими органами влади та службами безпеки для своєчасного реагування на можливі небезпеки.

Впровадження цих заходів сприятиме підвищенню загального рівня безпеки в бутік-готелі "Воздвиженський", забезпечить комфорт і безпеку для гостей і персоналу, а також зміцнить репутацію готелю як надійного та безпечного місця для проживання. У довгостроковій перспективі це сприятиме підвищенню конкурентоспроможності готелю та його привабливості для гостей.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ІНТЕРНЕТ-РЕСУРСІВ

1. Джанджугазова Е. А. Філософія готелів, або нові концептуальні рішення в готельному бізнесі / Е. А. Джанджугазова // Туризм: підготовка кадрів, проблеми та перспективи розвитку: збірник Міжнародної науково-практичної конференції. – М.: Прометей, 2014. – 148 с.
2. Мартишенко Н. С. Нестандартні засоби розміщення та їх роль в формуванні туристичних потоків / Н. С. Мартишенко // – 2013. – № [Електронний ресурс] - Режим доступу: <http://e-koncept.ru/2013/13224.htm>
3. Коваленко О. В. Концептуальні готельні комплекси України та світу: сучасний стан та перспективи розвитку / О. В. Коваленко // Молодий вчений. – 2017. – № 1 (41). – С. 612-615.
4. Галасюк С. С., Будніков О. В. Сутність та специфічні ознаки концепції «бутік-готель». Інфраструктура ринку. 2018. № 25 – 120 с.
5. Мартишенко М. З. Нестандартні засоби розміщення та їх роль у формуванні туристичних потоків у дестинаціях /Н. З. Мартишенко //Концепція. - 2013. - № 11 (листопад) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://e-koncept.ru/2013/13224.htm>.
6. Готель «Воздвиженський». [Електронний ресурс] - Режим доступу: <https://vozd-hotel.com>
7. Готельна справа: Навчальний посібник / О. В. Арпуль, А. Г. Абрамова, Ю. А. Мирошник, О. В. Собін. - К. : Видавничий дім «Кондор», 2021. - 300 с.
8. Мазаракі, А.А. Навч. посіб. : у 3 т. Т. 1. Готелі / [А. А. Мазаракі, С. Л. Шаповал, С. В. Мельниченко та ін.]; за ред. А. А. Мазаракі. - Київ: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2016. - 348 с.
9. ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННА СПРАВА: бакалаврський курс. Частина 1 [Електронний ресурс] / [Н. В. Якименко-Терещенко, В. О. Александрова, Т. А. Жадан та ін.] // НТУ «ХП». - 2022. - Режим доступу до ресурсу:

<https://repository.kpi.kharkov.ua/server/api/core/bitstreams/88704544-23b5-4908-afb4-7003227cbb8e/content>.

10. Завідна Л.Д. Готельний бізнес: стратегії розвитку: монографія/ Л.Д.Зайдна.
- Київ: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. - 600 с