

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ

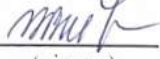
Факультет готельно-ресторанного та туристичного бізнесу імені проф. В.Ф. Доценка
Кафедра готельно-ресторанної справи


«До захисту в ЕК»

«До захисту допущено»

Декан факультету

Завідувач кафедри

 Віта ЦИРУЛЬНІКОВА
(підпис) (ім'я прізвище)

 Лариса ШАРАН
(підпис) (ім'я прізвище)

«17» червне 2025р.

«13» червне 2025р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
НА ЗДОБУТТЯ ОСВІТНЬОГО СТУПЕНЯ БАКАЛАВРА

зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»

освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа»

на тему: «Впровадження сучасних послуг у готельному підприємстві»

Виконав: здобувач 4 курсу, групи ГС-4-5

Кияшко Артем Сергійович
(прізвище, ім'я, по батькові повністю)


(підпис)


Керівник Шидловська Олена Броніславівна
(прізвище, ім'я, по батькові повністю)


(підпис)

Рецензент Ірина МЕЛЬНИК
(ім'я і прізвище)


(підпис)

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

Здобувач 
(підпис)

Київ - 2025 р.

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ

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

Кафедра готельно-ресторанної справи

Освітній ступінь бакалавр

Спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа


(шифр і назва)

Освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»

(назва)

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри ГРС

 Лариса ШАРАН

“08” травня 2025 року

ЗАВДАННЯ

НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧА

Кияшка Артема Сергійовича

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи «Впровадження сучасних послуг у готельному підприємстві»

керівник роботи Шидловська Олена Броніславівна, к.т.н., доцент

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

затверджені наказом вищого навчального закладу від “08” травня 2025 року № 265-КС

2. Термін подання здобувачем роботи 2 червня 2025 року







3. Вихідні дані до роботи впровадження сучасних послуг у бутік-готелі «Воздвиженський».

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

Вступ; Розділ 1 Аналіз стану та потенціалу розвитку готельних підприємств м.Киева; Розділ 2 Аналіз діяльності бутік-готелю Воздвиженський; Розділ 3 Впровадження сучасних у готельних підприємствах; 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	Шидловська О.Б., доцент	 08.05.25 р.	 13.05.25 р.
Розділ 2	Шидловська О.Б., доцент	 14.05.25 р.	 20.05.25 р.
Розділ 3	Шидловська О.Б., доцент	 21.05.25 р.	 27.05.25 р.

7. Дата видачі завдання 8 травня 2025 року

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	ВСТУП РОЗДІЛ 1 АНАЛІЗ СТАНУ ТА ПОТЕНЦІАЛУ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ М.КИЄВА	8.05-13.05.2025 р.	<i>Виконано</i>
2	РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ БУТІК-ГОТЕЛЮ ВОЗДВИЖЕНСЬКИЙ	14.05-20.05.2025 р.	<i>Виконано</i>
3	РОЗДІЛ 3 ВПРОВАДЖЕННЯ СУЧАСНИХ У ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВАХ	21.05-27.05.2025 р.	<i>Виконано</i>
4	ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ. СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ІНТЕРНЕТ- РЕСУРСІВ.	28.05-31.05.2025 р.	<i>Виконано</i>
5	Подання кваліфікаційної роботи на кафедру	02.06.2025 р.	<i>Виконано</i>

Здобувач


(підпис)

Артем КИЯШКО

Керівник роботи


(підпис)

Олена ШИДЛОВСЬКА

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ
ІНФОРМАЦІЙНА КАРТКА
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ

Здобувача: Кияшка Артема Сергійовича

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

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

Тема роботи: *«Впровадження сучасних послуг у готельному підприємстві»*

Керівник роботи: Шидловська Олена Броніславівна к.т.н., доцент

Дата захисту “.....” червня 2025 р.

Робота захищена з оцінкою _____

АНОТАЦІЯ

Робота присвячена розгляду питання про впровадження сучасних послуг у діяльність готельного підприємства з метою підвищення його конкурентоспроможності, привабливості для нових споживачів та ефективності використання наявних ресурсів. Як приклад для впровадження сучасної послуги було обрано коворкінг – простір для ділової діяльності що відповідає актуальним тенденціям розвитку готельної індустрії в умовах гнучких форматів зайнятості.

Об’єктом дослідження у роботі виступає впровадження сучасних послуг у готельних підприємствах. У роботі проаналізовано засіб розміщення бутік-готель «Воздвиженський», сучасні послуги які надають міжнародні і вітчизняні готелі, досліджено приклади засобів розміщення з даною послугою а також обґрунтовано доцільність впровадження послуги коворкінг на підприємстві.

У результаті дослідження сформовано практичні рекомендації щодо впровадження послуги, що сприяє розширенню цільової аудиторії та оптимізації використання інфраструктури готелю.

Ключові слова: готельне підприємство, сучасні послуги, коворкінг.

ABSTRACT

This paper is dedicated to examining the introduction of modern services in the operations of a hotel enterprise with the aim of increasing its competitiveness, attractiveness to new consumer segments, and the efficient use of available resources.

As an example of a modern service for implementation, coworking — a space for business activities that aligns with current trends in the development of the hotel industry under flexible employment formats — was chosen.

The object of the study is the implementation of modern services in hotel enterprises, with the case study based on the boutique hotel “Vozdvyzhensky.” The paper analyzes the accommodation facility, the modern services provided by international and domestic hotels, explores examples of accommodation facilities offering such services, and substantiates the feasibility of introducing a coworking space in the enterprise.

As a result of the study, practical recommendations were developed for the implementation of the service, contributing to the expansion of the target audience and optimization of the hotel’s infrastructure use.

Keywords: hotel enterprise, modern services, coworking.

ЗМІСТ

ВСТУП	6
РОЗДІЛ 1 АНАЛІЗ СТАНУ ТА ПОТЕНЦІАЛУ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ М.КИЄВА	7
1.1 Сучасний стан і виклики засобів розміщення у м. Києві	7
1.2 Особливості функціонування бутік-готелів у м. Києві	12
1.3 Аналіз послуг в бутік-готелях Києва.....	17
РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ БУТІК-ГОТЕЛЮ ВОЗДВИЖЕНСЬКИЙ	22
2.1 Характеристика бутік-готелю "Воздвиженський"	22
2.2 Організаційно-технологічні аспекти діяльності бутік-готелю "Воздвиженський"	23
2.3 Характеристика процесу обслуговування споживачів у бутік-готелі "Воздвиженський"	29
2.4 Ефективність та результативність системи менеджменту у засобі розміщення бутік-готель "Воздвиженський"	32
2.5 Іноваційні рішення в засобі розміщення	35
2.6 Аналіз безпекових заходів в засобі розміщення	36
РОЗДІЛ 3 ВПРОВАДЖЕННЯ СУЧАСНИХ ПОСЛУГ У ГОТЕЛЬНОМУ ПІДПРИЄМСТВІ	38
3.1 Характеристика сучасних послуг у готельних підприємствах	38
3.2 Коворкінг як сучасна послуга у готельних підприємствах	42
3.3 Впровадження послуги коворкінг у бутік-готелі "Воздвиженський"	44
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ	54
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ІНТЕРНЕТ-РЕСУРСІВ	56

ВСТУП

Сучасний ринок засобів розміщення в Україні постав перед серйозною кількістю викликів. Через військові дії які почались з 2022 року засоби розміщення різко втратили значний потік клієнтів і тому зараз потребують чітких і результативних стратегій для залучення цільової аудиторії. Готельні мережі України і зокрема міста Києва створюють новітні стратегії і послуги для конкурентоспроможності на ринку.

Актуальність теми обумовлена потребою в реформуванні надаваних послуг у засобах розміщення через різку зміну попиту на більшість послуг. Перед сучасними готелями постає проблема одноманітності послуг що у час нестабільності негативно впливає на залучання нових клієнтів. Готелі будь-яких типів і зірковості потребують впровадження нових сучасних послуг для того щоб мати змогу конкурувати за кожного гостя. Унікальні послуги це запорука успіху підприємства через підвищення цікавості саме до конкретного підприємства.

Об'єктом дослідження у роботі виступає впровадження сучасних послуг у засобах розміщення. Предметом дослідження є впровадження сучасної послуги коворкінг у бутік – готелі «Воздвиженський».

Мета роботи полягає у впровадженні сучасних послуг у засобі розміщення, а саме бутік-готелю «Воздвиженський».

Завдання дослідження проаналізувати сучасний стан готельного ринку у місті Києві, проаналізувати особливості бутік-готелів у місті Києві, надати характеристику послуг у даних засобах розміщення, охарактеризувати бутік-готель «Воздвиженський», охарактеризувати сучасні послуги у засобах розміщення і впровадити сучасну послугу коворкінг на підприємстві бутік-готель «Воздвиженський».

Методи дослідження у дипломній роботі являтимуть собою теоретичні, емпіричні методи для якісної оцінки і впровадження сучасних послуг у засіб розміщення.

РОЗДІЛ 1

АНАЛІЗ СТАНУ ТА ПОТЕНЦІАЛУ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ М.КИЄВА

1.1 Сучасний стан і виклики засобів розміщення у місті Київ

Туристична галузь для України є однією з головних напрямків розвитку економіки. Туристичний сектор України щорічно значні приносить прибутки для економіки і створює безліч нових робочих місць. Шоста стаття закону України «Про туризм» [1] називає туристичну галузь однією з пріоритетних напрямків у розвитку економіки держави.

Сучасні гравці ринку засобів розміщення в умовах військових дій, динамічного ринку і значної конкуренції беруть участь у боротьбі за кожного клієнта.

У період до 2022 року ринок готельних послуг України з кожним роком поступово зростав, проте з початком військових дій в Україні зріст попиту на послуги готелів різко впав. Через дуже низький рівень завантажуваності велика кількість готельних підприємств була вимушена змінити профіль надаваних послуг або створити умови для адаптації під сучасні умови існування та новостворені контингенти споживачів.

У виданні Економіка і суспільство готельний ринок в умовах війни характеризується значними викликами перед готельним бізнесом. Протягом перших двох років було втрачено значну кількість готельних підприємств що призвело до зниження загальної кількості засобів розміщення на 16,7 %[2].

Великі готельні мережі незважаючи на втрати від військових дій проявили економічну відповідальність перед країною. Одним з прикладів є Київський готель «PremierPalace» яки за перший рік повномасштабного вторгнення надав допомогу розміром 2,69 мільйонів гривень[3]. Допомога державі у найкривіші моменти демонструє відповідальність Українського готельного бізнесу.

Не зважаючи на кризову ситуацію у країні та зміну попиту на ринку за даними державного агентства розвитку туризму за перші 6 місяців 2024 року туристичний збір зріс на чверть порівняно з аналогічним періодом у 2023 році[4]. Дані дослідження державного агентства розвитку туризму наведені у рис 1.1.

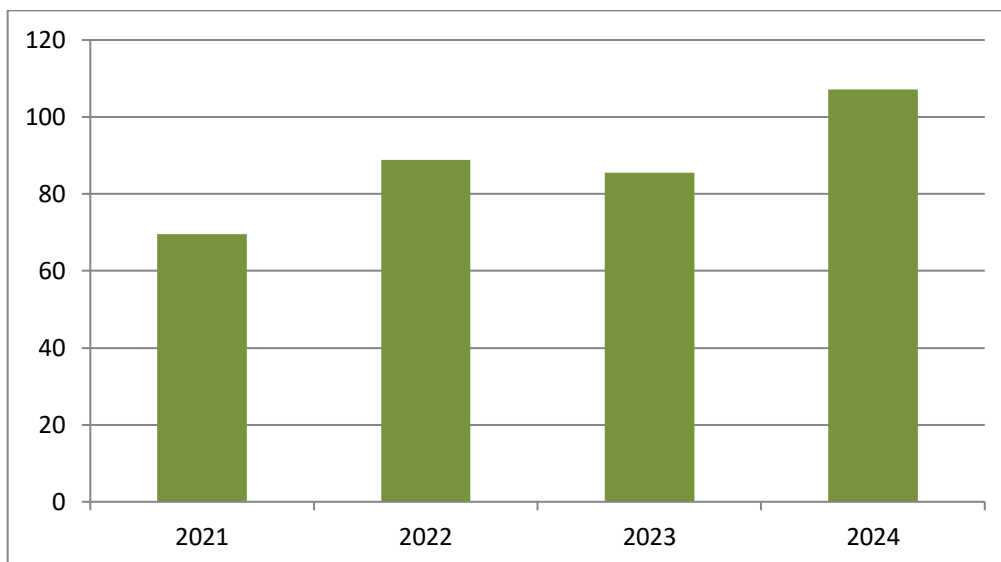


Рис.1.1-Дослідження туристичного збору за 2024 рік

Джерело:[4]

У 2021 році туристичний збір по Україні за перше півріччя року склав 69,5 мільйонів гривень, у 2022 році 88,9 мільйонів, у 2023 році 85,5 мільйонів а у 2024 107,1 мільйон. Згідно цих даних можна дійти висновку що галузь туристичного бізнесу в Україні не тільки демонструє зріст порівняно з минулими роками але і істотно перевищує ці показники. Через впровадження військового стану і виключення деяких видів пересування для подорожуючих попит на місцеві готелі істотно зріс і це призвело до збільшення прибутку.

За даними досліджень журналу Forbestуристичний сектор України приніс найбільше прибутку за 2024 рік[5]. За даний період готелі міста Києва принесли 49,2 мільйони гривень до бюджету країни. Ці дослідження свідчать про те що місто Київ стало найпопулярнішим місцем для відпочинку або ділових подорожей українського суспільства. Причин цьому існує декілька. Перша і основна це високий рівень розвитку туристичної інфраструктури. Місто Київ є прикладом сучасного туристичного магніту через велику кількість готелів абсолютно різних

категорій, бюджету та місця розташування. Готелі і інші засоби розміщення Києва пропонують абсолютно різний спектр вибору місця перебування.

Готельний ринок міста Києва дуже привабливий і тому у ньому вже достатньо давно працюють гіганти індустрії. Готель «Hilton Kyiv» функціонує у місті з 2014 року і пропонує своїм відвідувачам 262 комфортабельних номерів. Американська готельна мережа «Hyatt» представлена у місті Києві готелем «Хаят Редженсі Київ» з місткістю 234 номери. Готельний світовий гігант «Radisson» розмістив у місті Києві два готелі, це «Radisson Blue Kyiv City Center» місткістю 262 номери та «Radisson Blue Hotel Podil» місткістю 164 номери. Мережа готелів «IHG» представлена 5 зірковим готелем «Intercontinental» місткістю 272 номери який є взірцем преміального засобу розміщення світового рівня.

Функціонування даних мереж у місті Києві визначає його як привабливе і прибуткове місце для створення бізнесу. Готельні мережі гіганти також стають місцями магнітами для подорожуючих з усього світу і привертають увагу до міста. Також місто Київ має у своєму арсеналі і місцеві великі мережі які функціонують у місті вже істотний час. Національні мережі України займають величезну частину ринку готелів пропонуючи високий рівень послуг не гірший за інтернаціональних представників. Аналіз ринку Українських готельних операторів наданий Ribas Hotel Group [6] представлений на рис. 1.2.

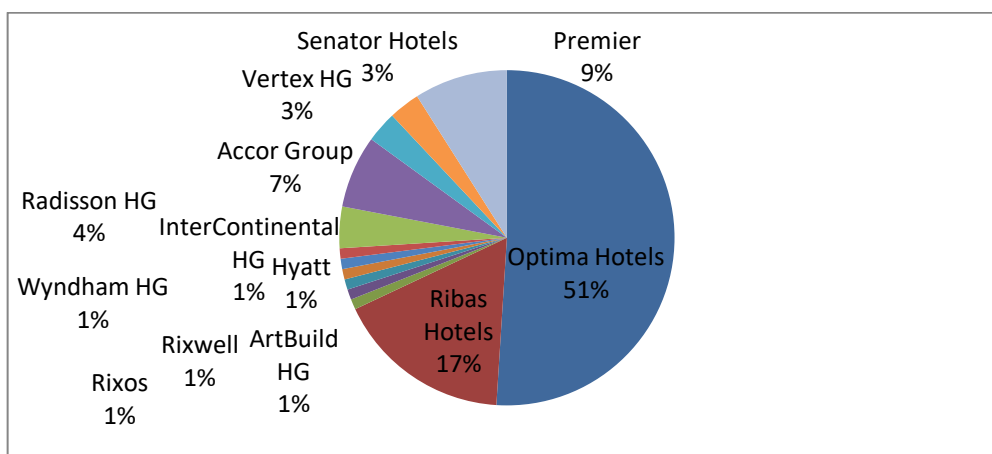


Рис. 1.2 – Ринок готельних мереж в Україні

Джерело:[6]

У Києві представлені майже усі найбільші Українські готельні мережі. Вітчизняна готельна мережа «OptimaHotels» є найбільшою українською

мережею яка володіє 64 готелями по усій Україні. У місті Києві функціонують 7 готелів мережі. Готелі «Optima» це «Alliance City Be Rest Inn » 48 номерів; «VitaPark Borisfen» 63 номери; «Alliance City Турист» 3 зірки, 334 номери; «Raziotel Ямська» 3 зірки, 78 номери; «Raziotel Бориспільська» 30 номерів; «Alliance City Парк-готель Голосієво» 4 зірки, 54 номери та «Optima Collection Поділ Плаза» 4 зірки місткістю 57 номерів.

Друга Українська мережа готелів це «Ribas» яка представлена двома Київськими готелями це «PremierPalace» 5 зірок, 285 номерів та «Premier Hotel Rus» 4 зірки, 451 номери.

Третя вітчизняна мережа апарт-готелів – «Senator» володіє трьома готелями, це «Senator Майдан» 4 зірки, 42 номери; «Senator City Center» 4 зірки, 26 номерів та «Senator Victory Square» 4 зірки, 35 номерів. Також у місті Києві функціонує безліч немережових як великих так і маленьких українських готелів які надають величезний спектр вибору для відпочивальника або людини яка подорожує з діловою метою.

Друга причина збільшення попиту на готельні послуги у місті Києві це безпека. Оскільки місто Київ є центром усієї країни і тут зосереджені усі найважливіші інституції України, безпекова складова під час військових дій є чи не найкращою на всю країну. Велика кількість заходів для запобігання загрози для життя людей, значна кількість бомбосховищ та інші заходи є істотною перевагою для подорожуючих. Гості міста хочуть відчувати себе у безпеці під час подорожі, а особливо під час військових дій і тому місто Київ і є найпривабливішим для цього. Поєднання безпекових заходів а також високого рівня обслуговування та великого вибору засобів розміщення призводить до популярності міста серед подорожуючих.

За останні декілька років місто Київ є найпопулярнішим містом для відпочинку або подорожі з діловою метою. Друга причина цьому це розвинена на високому рівні туристична інфраструктура міста. У місті Києві є 2 основних діючих вокзали а також велика кількість станцій де зупиняється залізничний транспорт різного типу. Під час військових дій залізниця стала основним

транспортним засобом для переміщення усіх жителів країни. Київ як столиця України на своїх вокзалах приймає гостей з різних куточків України а також з великої кількості Європейських країн. Такий величезний потік людей створює шалений попит на засоби розміщення.

Громадяни і гості країни мають великий спектр засобів розміщень на будь-який смак і користуються цим. Також місто Київ відомо своєю внутрішньою інфраструктурою, безліч громадського і приватного транспорту який допомагає пересуватись по усьому місту. Величезна кількість культурних і розважальних просторів а також історичних місць є ще одною перевагою для міста у виборі подорожуючого. Київ також привабливий своєю економічною активністю, більшість великих компаній зарубіжних та вітчизняних базуються саме у столиці.

Завдяки унікальному географічному розташуванню України, природна складова створює унікальні можливості для організації майбутніх закладів розміщення. Україна має декілька екологічних зон з різними погодними і природними умовами.

Наприклад у західному регіоні України готелі спрямовують свою діяльність на екологічний туризм. Курорти Карпат налічують безліч готелів які розташовані у рекреаційних зонах місцевості а курорти міста Одеси надають своїм відвідувачам послуги розміщення на березі моря. Завдяки різноманіттю екологічних зон в Україні існує безліч засобів розміщення майже з будь-яким спрямуванням відпочинку що у свою чергу надає великий спектр вибору для споживача.

Перед готелями України не зважаючи на загальний стан ринку також і відкрились нові напрямки розвитку та перспективи. В умовах коли готелі значно втратили основний потік гостей з усього світу а також громадян країни, скоротились прибутки у галузі, проте були створені і нові напрями попиту на специфічні послуги. Одним з таких напрямів є потреба подорожуючих у короткотривалому та середньо тривалому перебуванні у засобі розміщення.

Дана потреба обумовлена великою кількістю подорожуючих з метою допомоги у військовій, економічній і політичній меті. Завдяки тому що Київ є

столицею України сюди прибуває найбільша кількість міжнародних делегацій які потребують короткострокового розміщення у готелях різних типів.

Дана специфічна потреба сформована в умовах військового стану відкриває нові перспективи розвитку для усіх засобів розміщення. Готелі створюють нові умови і тарифи для подорожуючих з даною метою, відкриваючи для себе нові перспективи розвитку підприємств.

Через нестабільність ринку в умовах військових дій більшість закладів розміщення змінює форму господарювання для зменшення фінансових ризиків для підприємства. Даний крок зберігає капітал підприємства та допомагає у залученні інвестицій з різних джерел включаючи як зарубіжні так і вітчизняні інвестиції. Загалом незважаючи на складні часи для країни і нестабільність ринку готелі намагаються не тільки втримати свої позиції а і відкрити нові напрямки розвитку підприємств.

1.2 Особливості функціонування butik- готелів у місті Києві

Сучасний Український автор І.Степаненко надає визначення що butik-готель це невеликий готель, що позиціонує себе як розкішний та ексклюзивний, часто оформлений в певному тематичному стилі, розрахований на обслуговування бізнес-еліти[7].

Автором назви boutiquehotel був Стівен Рубелла, який в 1984 році переобладнав власний лондонський готель «Morgan» в справжній витвір мистецтва. Він найняв декількох дизайнерів, які оформили кожен номер в неповторному стилі[8].

Найчастіше використовують визначення що butik-готель це вид засобу розміщення невеликої місткості, приблизно 10-100 номерів з унікально оформленим кожним номером. Даний тип готелів часто розміщений у історичних будівлях та культурно привабливих районах [9]. Butik – готелі бувають абсолютно різними за своєю ідеєю та організацією від культурно-пропогуючих до оформлених відповідно унікальної тематики.

Місто Київ як один з найсильніших культурних центрів України приваблює готель'єрів створювати унікальні заклади розміщення такі як butik-готелі. Дані засоби розміщення користуються значною популярністю серед гостей міста через свою унікальність та незабутню атмосферу.

Butik-готелі міста Києва вражають відвідувачів своїми унікальними дизайнами, кількістю послуг та високим рівнем обслуговування. Найбільш розповсюджені butik-готелі столиці відповідають 4-5 зіркам, це у свою чергу обумовлене потребою у високому рівні обслуговування для контингенту споживачів даного типу засобів розміщення. Оскільки butik-готелі дуже часто розташовуються у самому центрі міста, основним контингентом споживачів у даного типу засобів розміщення є люди творчих професій та люди подорожуючі з робочою метою.

Творчих людей butik-готелі міста Києва приваблюють своєю унікальністю оформлення а також частою співпрацею з культурними просторами міста. У butik-готелях часто проходять творчі події, презентації, оскільки дизайнерські рішення даних готелів дозволяють створювати потрібну атмосферу для такого типу заходів. Друга причина привабливості для творчих людей це місця розташування. Готелі часто створюються на базі історичних будівель або унікальних місць що створює атмосферу унікальності місця. Третя причина це центральне розташування готелів у самому серці столиці України. Київ налічує безліч унікальних творчих просторів, картинних галерей та виставкових центрів до яких гостю зручно дістатися з готелю який розташовується у центрі столиці. Наприклад butik-готель «Воздвиженський» розташований за декілька кроків від театру на Подолі де проходять вистави сучасних Українських та зарубіжних митців.

Другий з основних контингентів споживачів butik-готелів це відвідувачі які подорожують до міста Києва з діловою метою. Працівники компаній і підприємств, керівники, міжнародні партнери та делегації об'єднанні в одній основній потребі у закладі розміщення – економія часу у пересуванні. Даному контингенту споживачів важливо не витратити зайвого часу на пересування по

місту і розміщення butik-готелів якнайкраще вирішує це питання. Завдяки розташуванню більшості butik-готелів у центрі міста для відвідувачів відкривається швидкий доступ до усіх економічних центрів Києва. Друга причина привабливості butik-готелів для людей подорожуючих з діловою метою це рівень обслуговування та якість надаваних послуг. Для ділової людини важливо не витратити свій час на вирішення базових питань пов'язаних з проживанням у готелі. Високий рівень обслуговування і індивідуальний підхід до кожного гостя завдяки невеликій місткості притаманній butik-готелям виключає більшість непорозумінь з гостями засобу розміщення. Саме тому люди як подорожують з діловою метою та люди творчих професій в основному і обирають butik-готелі для проживання.

Звичайні подорожуючі також обирають butik-готелі для свого проживання через унікальність засобів розміщення даного типу. Унікальне оформлення, розташування засобів розміщення даного типу чітко відрізняється від інших типів готелів і тому часто стає пріоритетом для звичайних подорожуючих.

Butik-готелі міста Києва хоч і займають невелику частину ринку через свою місткість, проте ця частина істотно помітна. Варіантів сучасних butik-готелів у місті Києві існує безліч. В основному їх можна поділити на два основні напрямки це сучасні дизайнерські butik-готелі та історично оформлені. Загалом дані засоби розміщення мають багато спільних рис проте все ж також мають і відмінності.

До історично оформлених butik-готелів відносяться засоби розміщення які дизайнерськи оформлені з спрямуванням саме на історичну місцевість розташування або історичну будівлю де вони розташовуються.

До готелів з історичним оформленням можна віднести «Воздвиженський» який розташований у старовинній будівлі на Андрієвському узвозі. Даний готель налічує 33 індивідуально оформлених номери дизайн яких підкреслює історичність місцевості і самої будівлі, задній двір готелю складається з старовинних садів аптекарів які оформлені під стилістику готелю. Послуги у готелі «Воздвиженський» надають усю необхідну допомогу з потребами гостей. Другим прикладом butik-готелю даного типу є «Театр». Даний butik-готель

розташовуються у безпосередній близькості до Національного академічного театру імені Лесі Українки та розміщений у будівлі де раніше проживали актори театру. Кожен з 11 номерів готелю оформлений у вигляді театральної вистави що підкреслює основну дизайнерську ідею готелю і створює неповторну атмосферу яка і є візитною карточкою даного засобу розміщення.

Третім прикладом є «HoteldeParis»розташований неподалік Хрещатику, у бізнес центрі «ArenaCity» на центральній вулиці міста. Готель налічує 23 унікальних номери оформлених у класичному французькому стилі з картинами з відомими акторами світу . Четвертим прикладом даного виду butik-готелів є готель «NordianClassic» з номерами оформленими у вікторіанському стилі. Готель налічує 9 номерів у кожному з яких є унікальне дизайнерське рішення.

Другим типом спрямування butik-готелів є сучасні дизайнерські butik-готелі. Даному типу засобів розміщення притаманні сучасні дизайнерські рішення і сучасне оснащення номерів.

Перший і найвідоміший butik-готельданого типу це «11 Marrors». Готель налічує 50 номерів з унікальним сучасним дизайном інтер'єру і є одним з найбільш відомих представників butik-готелів у місті Києві. Готель також надає велику кількість послуг що задовольняють індивідуальні потреби кожного гостя.

Другим прикладом сучасних butik-готелів є «MaNna». Це невеликий готель на 7 унікально оформлених номерів який розташований у самому центрі Андріївського узвозу. Третім прикладом сучасного розуміння butik-готелів є «Fregat». Даний готель знаходить безпосередньо у бухті на березі Дніпра і оформлений у сучасному дизайнерському стилі з спрямуванням на морську тематику.

Незважаючи на спрямування і різні підходи до формування butik-готелів у даних засобів розміщення також є спільні особливості притаманні тільки даному типу закладів розміщення.

Першою особливістю butik-готелівміста Києва є невелика кількість номерів. До прикладу «Воздвиженський» налічує усього 33 номери. Дана особливість обумовлена індивідуальності кожного номеру що у свою чергу

збільшую вартість створення закладу розміщення даного типу. Бутік-готельце індивідуальний та унікальний засіб розміщення який не схожий на масові готелі та готельні мережі.

Друга особливість бутік-готелівце індивідуальність у дизайні номерів та загалом готелю. Дизайн інтер'єру у бутік-готелівце основа кожного засобу розміщення цього типу. У Києві функціонує безліч видів бутік-готелів на різну тематику, наприклад «Театр» з номерами оформленими у вигляді театральної вистави.

Третя особливість це розташування. Майже усі засоби розміщення даного типу займають будівлі у самому центрі Києва, це Поділ, Печерськ, Андрієвський узвіз, Хрещатик та інші. Ця особливість обумовлена потребою в унікальному просторі для створення засобу розміщення даного типу.

Четверта особливість бутік-готелів міста Києва це створення персоналізованого сервісу для кожного гостя. Майже усі бутік-готелі міста Києва мають 4-5 зірок і надають великий спектр послуг щоб задовольнити кожного гостя. Завдяки професіональному персоналу послуги надаються якісно і кожен гість отримує особливу увагу до себе.

П'ята особливість це кулінарне спрямування у закладах ресторанного господарствабутік-готелів. Майже у кожному засобі розміщення даного типу функціонує ресторан з авторським меню або унікальним кулінарним спрямуванням. У приклад можна взяти готель «Воздвиженський» який має авторське меню від власного шефа у ресторані «Тераса». Дана особливість обумовлена потребою вразити гостя не тільки оформленням засобу розміщення і якістю надаваних послуг а і у кулінарному плані. Ресторани бутік-готелівпродовжують основну ідею кожного засобу розміщення.

Дані особливості спрямовані саме на потрібний для підприємства контингент споживачів і створюють незабутню атмосферу перебування для гостя.

1.3 Аналіз послуг убутік-готелях м. Києва

Гості які обирають бутік-готелю якості тимчасового місця перебування під час подорожей потребують індивідуального і професійного підходу до себе від засобу розміщення. Більшість бутік-готелів міста Києва мають досить високу зірковість і тому мають велику кількість додаткових послуг які надаються з високою професійністю.

Послуги готелю допомагають гостю відчувати себе максимально комфортно а також задовольнити власні потреби . Оскільки бутік-готелі функціонують у більш преміальному сегменті засобів розміщення на відміну від звичайних готелів кількість послуг у них може бути достатньо великою незважаючи на місткість самого готелю. Для організації індивідуального підходу до кожного гостя готелі даної категорії пропонують як стандартний набір послуг згідно своєї категорії, так і специфічні послуги.

Для того щоб провести аналіз наявних послуг у бутік-готелях міста Києва потрібно визначитись з основними і додатковими послугами які надають готелі даного типу. Для прикладу буде взято 4 найпопулярніших серед відвідувачів бутік-готелів міста Києва, це «11 Mirrors», «Воздвиженський», «Театр» та «MaNNa». Наявність основних і додаткових послуг наведена у табл. 1.3.

Таблиця 1.3 - Основні та додаткові послуги у бутік-готелях м. Києва

Послуги	«11 Mirrors»	«Воздвиженський»	«Театр»	«MaNNa»
Проживання	50 номерів	33 номери	11 номерів	10 номерів
Харчування	Власний ресторан, сніданки включені у вартість	Власний ресторан, сніданки включені у вартість	Організована доставка у номери сніданки включені у вартість	Організована доставка у номери сніданки включені у вартість
Побутові послуги	Хімчистка, камера схову, прасування	Прання, прасування	Прання, прасування	Прання, прасування
Транспортні послуги	Місце для паркування, виклик таксі, трансфер з/до готелю,	Місце для паркування, виклик таксі, трансфер з/до готелю,	Місце для паркування, виклик таксі	Місце для паркування, виклик таксі

Продовження табл. 1.3

Послуги зв'язку та інформації	Бездротовий інтернет у номерах та всьому простору готелю, послуга будильник.	Бездротовий інтернет у номерах та всьому простору готелю, послуга будильник.	Бездротовий інтернет у холі, послуга будильник	Бездротовий інтернет у холі, послуга будильник
Банківські послуги	Банкомат, обмін валют на ресепшені	Банкомат, обмін валют на ресепшені	Банкомат, обмін валют на ресепшені	Банкомат, обмін валют на ресепшені
Торгівельні	Продаж проїзних квитків, продаж квитків на культурно-масові заходи	Продаж проїзних квитків, продаж квитків на культурно-масові заходи	Продаж проїзних квитків, продаж квитків на культурно-масові заходи	Продаж проїзних квитків, продаж квитків на культурно-масові заходи
Екскурсійні	Екскурсії містом	Екскурсії містом	Відсутні	Відсутні
Спортивно-оздоровчі	Організація пробіжок	Відсутні	Відсутні	Відсутні
Послуги ділової діяльності	Конференц-зали, переговорні кімнати, прокат аудіо та відео техніки	Конференц-зали, переговорні кімнати, прокат аудіо та відео техніки	Конференц-зали, прокат аудіо та відео техніки	Переговорні кімнати
Дозвіллеві	Організація подій культурно-дозвілевого призначення	Організація подій культурно-дозвілевого призначення, Організація весілля	Організація подій культурно-дозвілевого призначення	Організація подій культурно-дозвілевого призначення

Джерело: розроблено автором

Перша і одна з найважливіших послуг у засобах розміщення це послуга проживання. Готелі вибрані для аналізу надають послугу проживання у різній цінній категорії. Готелі «Воздвиженський» та «11 Mirrors» відносять до більш високовартісних і ціна проживання у них в середньому починається від 4471 грн до 15872 грн за добу. Готелі «Театр» та «MaNNa» мають нижчу ціну за проживання на добу в діапазоні 1166 грн – 15525 грн. Номери кожного з цих готелів оснащені усім необхідним для комфортного перебування гостей.

Друга основна послуга це харчування. Ресторан при готелі завжди є важливою складовою концепції засобу розміщення. Бутік-готелі міста Києва пропонують своїм відвідувачам харчування у вишуканих ресторанах або організовують послугу доставки їжі з закладів харчування міста. Готелі «Воздвиженський» та «11 Mirrors» мають власний ресторан який надає послугу

харчування. У бутик-готелі «Воздвиженський» функціонує ресторан «Тераса» з авторським меню від бренд-шефа готелю, а у готелі «11 Mirrors» працює сучасний ресторан-бар з панорамним видом на місто який пропонує своїм гостям страви у стилі ф'южн. У готелях «Театр» та «MaNNa» немає власного ресторану проте у цих закладах доступна послуга доставки їжі до номерів з ресторанів міста Києва а також доставка сніданку до номеру. Наявність власного ресторану є значною перевагою засобу розміщення через спрощення процесу харчування для гостя, тому «Воздвиженський» та «11 Mirrors» мають значну перевагу на відміну від інших готелів.

Третьою важливою категорією послуг є побутові послуги. Побутові послуги надаються в усіх засобах розміщення, найчастіше це прання речей, прасування, доставка багажу до номеру, камера схову. Усі послуги даної категорії створюються для вирішення побутових питань кожного гостя. Ці послуги також можуть входити до вартості номеру або сплачуватись окремо.

Наступна категорія це транспортні послуги. Даний тип послуг надається для зручності перебування гостя в готелі, місця для паркування авто гостя, виклик таксі за потреби а також трансфер до або з готелю. Ці послуги допомагають гостю не витратити зайвий час на потреби у переміщення.

П'ята категорія доступна у готелях вибраних для аналізу це послуги зв'язку та інформації. Ці послуги є невід'ємною частиною кожного сучасного підприємства, без бездротового інтернету та доступу до інформації жоден гість не буде відчувати себе комфортно.

Шоста категорія послуг – банківські послуги. Наявність банкомату а також можливість обміну валют на рецепції є перевагою для кожного засобу розміщення.

Сьома категорія послуг це торгівельні послуги. Оскільки бутик-готель це невеликий за кількістю номерів засіб розміщення, організація магазинів або торгових представництв не є доречною, проте у бутик-готелів взятих для аналізу є можливість за допомогою рецепції замовити квитки на культурно-дозвілеві події та квитки на транспорт.

Восьма категорія послуг які надають бутік-готелівце екскурсійні послуги. Даний вид послуг доступний тільки у готелі «Воздвиженський» та «11 Mirrors». Екскурсійні послуги являють собою організацію подорожей, тематичних або оглядових, по місту для ознайомлення гостя.

Дев'ята категорія послуг які надають бутік-готелі обрані для аналізу це спортивно оздоровчі. Даний тип послуг згідно аналізу доступний тільки у одному готелі «11 Mirrors». Спортивно-оздоровчі послуги мають на меті створити умови для фізичної активності гостя і створенню активних розваг для нього.

Десята категорія послуг це послуги ділової діяльності. Дана категорія послуг дуже важлива, оскільки одним з наймасовіших контингентів споживачів бутік-готелів є люди подорожуючі з діловою метою. Організація простору для проведення заходів, переговорні кімнати а також оренда обладнання для них створюють ідеальні умови для гостя який відвідує місто з діловою метою. Ці послуги доступні в усіх 4-х готелях вибраних для аналізу проте найкраще вони представлені в готелі «Воздвиженський». У готелі функціонує три конференц-зали а також декілька переговорних кімнат.

Остання категорія послуг це дозвілеві послуги. Даний тип послуг покликаний для організації дозвілля відвідувача засобу розміщення, а також є додатковим джерелом доходу для підприємства. У всіх бутік-готелях обраних для аналізу є послуга з організації дозвілля. У готелях вона представлена у вигляді послуги з допомогою у організації або безпосередньо створенням і керуванням події, свята, тематичної вечірки, тощо. Також у бутік-готелі «Воздвиженський» можливо організувати весілля, засіб розміщення надає таку послугу.

Загалом, після проведеного аналізу можна дійти висновку що перелік і кількість послуг у бутік-готелів міста Києва орієнтується на класичне розуміння послуг у готелях. Послуги які надають бутік-готелі мають багато спільного з аналогічними послугами у інших більш масових засобах розміщення. Досліджені заклади позиціонують свої підприємства як сучасні та інноваційні, проте послуги які надаються у цих засобах розміщення не відповідають цьому. Стандартний для

будь-якого готелю перелік послуг не може задовольняти потреби контингенту споживачів саме бутік-готелів.

Бутік-готель це засіб розміщення з ексклюзивною ідеєю та спрямуванням і тому даний тип закладів потребує так само ексклюзивних послуг які будуть відрізняти його не тільки від конкурентів а і від інших типів готелів. Більшість готелів на основі яких проводився аналіз ігнорують існування сучасних послуг і не впроваджують їх. Такі сучасні послуги як мобільна реєстрація, керування послугами з додатку готелю, інтерактивні простори, автоматизація обслуговування за допомогою штучного інтелекту та інші вже існують на ринку досить тривалий час.

Впровадження сучасних послуг не тільки позитивно вплине на перебування гостя у засобі розміщення, а також принесе прибуток для підприємства. Багато сучасних послуг пропонується у готелях як додатково оплачувані і це у свою чергу приносить досить відчутний прибуток для підприємства.

Бутік-готель «Воздвиженський» як приклад підприємства надає перелік послуг які не є унікальними чи досить популярними. Стандартний набір послуг не може задовольнити вибагливий контингент споживачів засобу розміщення, і тому пропонується проаналізувати засіб розміщення і запровадити сучасні послуги які позитивно вплинуть не тільки на враження від готелю, а також і на його прибутковість.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ БУТІК-ГОТЕЛЮ ВОЗДВИЖЕНСЬКИЙ

2.1 Характеристика бутік-готелю «Воздвиженський»

Бутік-готель «Воздвиженський» був заснований у 1997 році як звичайний готель проте з часом був трансформований у бутік-готель[10].

Готель розташований за адресою: місто Київ, вулиця Воздвиженська 60а. Бутік-готель «Воздвиженський» відповідає категорії 4-х зіркових засобів розміщення. За формою власності готель належить і підпорядковується товариству з обмеженою відповідальністю «Воздвиженський».

У готелі «Воздвиженський» пропонується 33 унікальних номери з загальною місткістю 73 людини. Для відвідувачів готелю пропонується також різні категорії номерів. Це номери представницький люкс, люкс, представницький стандарт та стандарт двомісний. Усі номери готелю мають власний унікальний стиль проте також мають і загальну єдину атмосферу у дизайні яка їх поєднує.

Разом з терасою на даху у готелі «Воздвиженський» функціонує 5 поверхів. Кожен з поверхів з'єднаний ліфтами та сходами.

Контингент гостей готелю дуже різноманітний, проте найбільше гостями готелю стають люди які подорожують з діловою метою а також люди творчих професій.

У дизайнерському і архітектурному плані бутік-готель «Воздвиженський» вдало вписується у старовинну архітектуру Андріївського узвозу де він розташований. Будівля готелю гармонійно підкреслює загальну атмосферу старовинної архітектури Воздвиженського кварталу і поєднується з іншими будівлями місцевості. Завдяки вдалому плануванню внутрішня територія готелю а також головний вхід до нього органічно поєднується з місцевою природою. Внутрішній ландшафтний простір готелю формується з рослин які притаманні місцевості а також рослин завезених з інших місцевостей. Даний ландшафт і оздоблення «Воздвиженського» створює загальну атмосферу старовинного міста при цьому не втрачаючи своєї унікальності на фоні інших будівель і готелів.

2.2 Організаційно–технологічні аспекти діяльності бутік-готелю «Воздвиженський»

Бутік–готель «Воздвиженський» за формою власності є товариством з обмеженою відповідальністю і підпорядковується ТОВ «ВОЗДВИЖЕНСЬКИЙ» [11].

Товариство з обмеженою відповідальністю це одна з форм організаційно-правової діяльності підприємств створена одним або кількома учасниками та поділена статутним капіталом [12].

Готель «Воздвиженський» надає своїм відвідувачам фіксований перелік основних та додаткових послуг.

До основних послуг які надає засіб розміщення входить проживання у 33 комфортабельних номерах, харчування у ресторані, цілодобова стійка реєстрації, консьерж-сервіс, камера схову, сейф на рецепції, послуга «будильник», можливість зробити дзвінок з номеру або рецепції, послуга індивідуальної реєстрації заїзду та від'їзду та персонал який володіє декількома мовами.

Бутік-готель «Воздвиженський» також пропонує своїм гостям додаткові послуги які надаються за додаткову плату. Гість може замовити декілька побутових послуг а саме: прасування власного одягу, хімчистка для взуття та одягу, послугу прання. Також для гостя готелю доступні транспортні послуги, це можливість замовити трансфер від/до аеропорту або вокзалу міста Києва. Також у готелі є можливість зробити скан-копію або ксерокопіювання документів.

Готель також надає послугу конференц-сервісу для гостей. Два просторих конференц-зали місткістю 30-100 людей допомагають у проведенні заходів ділової діяльності. Також у готелі наявна послуга проведення весілля. Ця послуга дозволяє гостю отримати від готелю повний обсяг послуг з організації події.

Бутік-готель «Воздвиженський» організовано за лінійно-функціональною структурою управління. Дана структура управління характеризується наявністю у кожного підрозділу свого керівника який у свою чергу підпорядковується генеральному директору.

Лінійно-функціональна структура бутік-готелю «Воздвиженський» наведена на рис. 2.1.

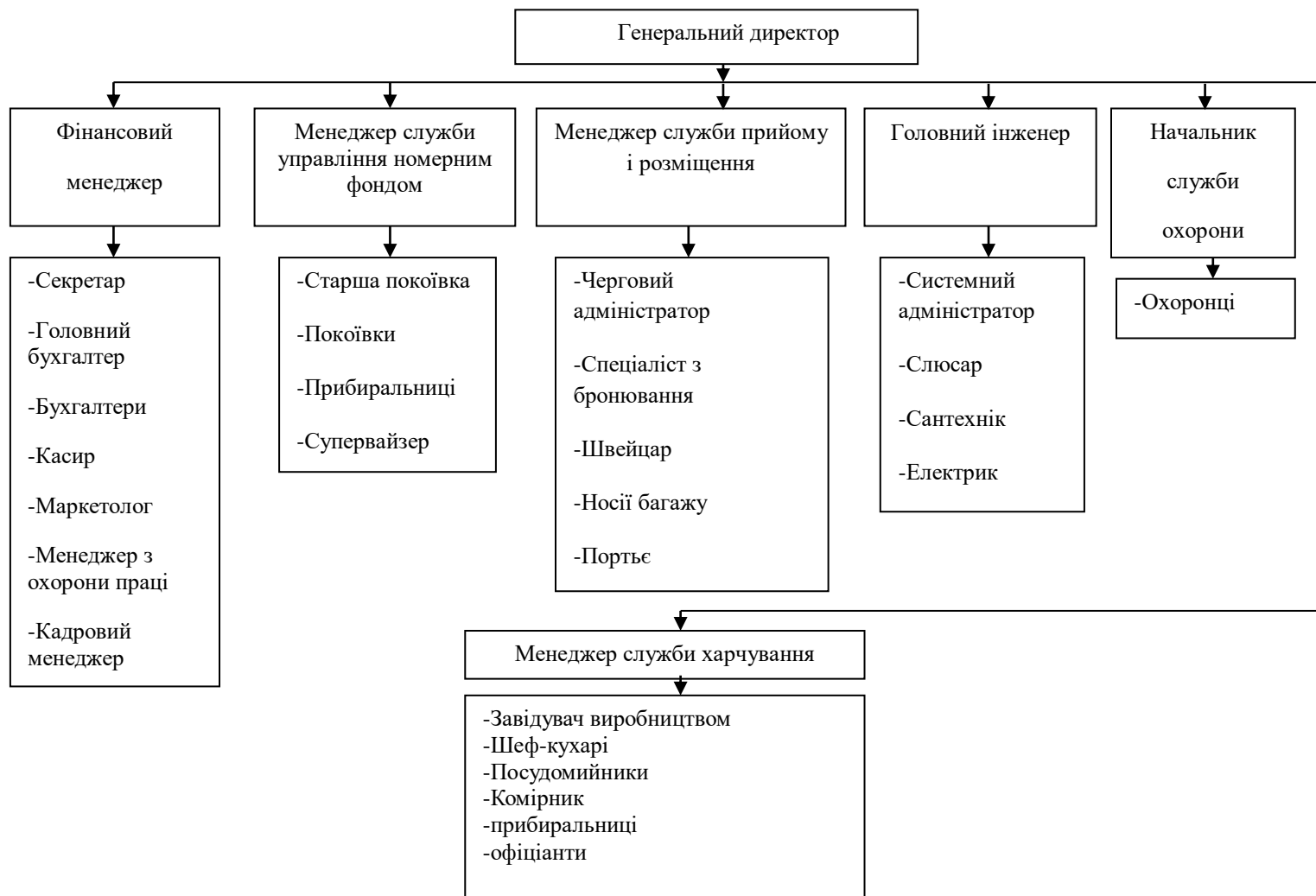


Рис. 2.1 – Загальна організаційна структура управління готелем

Джерело: розроблено автором

Організаційна структура бутік-готелю «Воздвиженський» має чіткий розподіл обов'язків і відповідальності кожного підрозділу і його персоналу що забезпечує автономне і ефективне функціонування підприємства. На чолі підприємства стоїть генеральний директор який здійснює загальне керівництво засобу розміщення і координує роботу усіх служб, забезпечуючи злагодженість усіх процесів функціонування готелю.

Лінійно-функціональна структура управління має позитивні і негативні сторони які характеризуються такими чинниками:

Переваги структури:

- Гібридна система яка включає переваги лінійних та функціональних структур управління.
- Оперативне прийняття рішень у кожному підрозділі без постійного узгодження генерального директора.
- Відповідальність за результати і регулювання кожного підрозділу покладається на керівників служби.
- Швидкісне прийняття управлінських рішень.

Лінійно-функціональна структура управління поширена у більшості готельних підприємств через вагомі переваги, проте і має декілька недоліків

Недоліки структури:

- Можливе повторення управлінських рішень.
- Складність у організації регулювання управлінських відносин між лінійними і функціональними керівниками.
- Вірогідність надходження фальсифікованої інформації про стан роботи від функціональних до лінійних керівників.

Служби бутік-готелю «Воздвиженський» організовані таким чином щоб підприємство максимально раціонально використовувало власні трудові ресурси і щоб кожна одиниця персоналу знала свої прямі і непрямі обов'язки.

Фінансова служба готелю керується фінансовим менеджером який на пряму контролює доходи і витрати підприємства а також маркетингову діяльність. До складу служби входять секретар, головний бухгалтер, бухгалтери, касир, маркетолог, менеджер з охорони праці та кадровий менеджер. Фінансовий відділ готелю відповідає за стабільність фінансів підприємства а також за кадрову політику та забезпечення правильних і комфортних умов праці для персоналу готелю.

Служба прийому і розміщення готелю керується менеджером прийому і розміщення і загалом відповідає за прийом гостей, бронюванням номерів і допо-

могу у процесах поселення і виїзду для них. До складу служби входять черговий адміністратор, спеціаліст з бронювання, швейцар а також носії багажу.

Інженерна служба готелю керується головним інженером і відповідальна за технічне обслуговування і підтримку засобу розміщення. Основні функції служби це усунення технічних несправностей, забезпечення стабільної роботи інженерних систем і загалом готелю. Персонал даної служби складається з системного адміністратора , слюсаря , сантехніка та електрика.

Служба охорони керується головою відділу охорони і відповідає за забезпечення належного рівня безпеки на території усього готелю. До складу служби входять декілька охоронців які відповідають за спокійне і безпечне перебування гостей готелю.

Служба харчування готелю відповідає за організацію процесу приготування страв і обслуговування гостей у ресторанному закладі готелю. Керівником служби є менеджер відділу харчування. Служба забезпечує високу якість харчування і обслуговування для гостей закладу.

Організаційна структура засобу розміщення забезпечує ефективний розподіл функцій, чітке підпорядкування та відповідальність за окремі процеси що є основою для забезпечення гідної якості обслуговування та задоволення потреб гостей не дублюючи ідентичні процеси і відповідальність персоналу.

Незначна кількість персоналу готелю «Воздвиженський» обумовлена невеликою кількістю номерного фонду готелю, проте висококваліфікований персонал створює умови для підтримування високого рівня обслуговування гостей. Основний кадровий склад працівників бутік-готелю «Воздвиженський»:

Служба прийому і розміщення:

- Адміністратори які володіють трьома іноземними мовами і мають стаж роботи у середньому 5 років.
- Спеціаліст з бронювання – висококваліфікований працівник зі стажем. роботи більше 4-х років, допомагає гостям з бронюванням послуг і номерів.
- Швейцар – допомагає гостям з пересуванням по готелю і багажем.

- Портъє – допомагає з організаційними питаннями гостям, володіє двома іноземними мовами, працює у сфері обслуговування 3 роки.

Служба харчування:

- Кухарі – працівники працюють у готелі більше 2 років. Усі кухарі мають профільну освіту та досвід роботи у сфері обслуговування.
- Офіціанти – працюють у готелі в середньому 2 роки та мають досвід роботи у сфері більше 3 років.
- Адміністратори – відповідають за управлінням рестораном готелю. Працюють у сфері обслуговування більше 8 років.

Служба управління та обслуговування номерів:

- Покоївки – обслуговують номерний фонд у готелі.
- Прибиральники – прибирають усі приміщення готелю.

Бутік-готель «Воздвиженський» складається з приміщень для обслуговуючого персоналу, виробничих, технічних та приміщень для гостей. Склад приміщень готелю створений таким чином щоб закривати усі потреби у процесі обслуговування гостей.

У готелі функціонує 5 основних блоків приміщень:

- Блок приміщень адміністрації;
- Блок приміщень вестибюльної групи;
- Блок приміщень житлової групи;
- Блок приміщень харчування;
- Блок господарських приміщень.

Першим є блок приміщень адміністрації готелю. Він складається з кабінетів де розташовується усе керівництво готелем. Даний блок приміщень знаходиться на 5 поверсі готелю.

Блок приміщень вестибюльної групи розташований на 1 поверсі готелю і слугує основним місцем сполучення майже усіх приміщень готелю. Блок приміщень вестибюльної групи призначений для виконання таких функцій:

прийом гостей, оформлення і розміщення відвідувачів готелю для реєстрації, розрахунок за послуги готелю, надання усієї необхідної інформації про готель і місцевість поруч та інше.

Вестибюль готелю оформлений чітким зонування з метою розділення потоків прибувчих і відбувчих гостей, персоналу готелю, багажу і тд. Вестибюльна група приміщень надає легкий доступ до ліфтів через які гості та персонал пересуваються по поверхах готелю, а також є доступ до сходів які дублюють маршрут ліфту.

Однією з основних груп є житлова група приміщень яка займає більшу частину простору готелю. До цієї групи входять 33 комфортабельні номери призначені для відвідувачів готелю а також приміщення для персоналу які допомагають у обслуговування гостей готелю. Кожен номер готелю оформлений у різному дизайні оскільки готель «Воздвиженський» є бутік-готелем, проте у дизайні номерів витримується, завдяки окремим елементам, відчуття єдності простору. Майже усі номери готелю мають вид на внутрішній дворик готелю, а також на старовинні вулиці Києва.

Також у готелі є приміщення призначені для організації. Всі приміщення даної групи знаходяться на 5 поверсі готелю. До цього блоку приміщень входять зал ресторану розрахований на 30 чоловік та тераса з столиками на 8 відвідувачів. Виробничі приміщення готелю являють собою гарячий цех, доготівельний цех, холодний цех та кондитерський цех. З цієї групи приміщень є прямий доступ до великої тераси готелю розрахованої на 20 чоловік. Дана тераса функціонує сезонно, тільки у літній період.

Всі цехи для організації харчування мають прямий доступ до складських приміщень де знаходиться уся продукція для харчування, а також з тераси є доступ до приміщень призначених для зберігання інвентарю та декору готелю. На 4 поверсі готелю знаходяться господарські приміщення які призначені для зберігання інвентарю покоївок та їх розміщення. Ці приміщення розташовані таким чином щоб мати доступ до усіх поверхів готелю завдяки сходам для персоналу готелю.

2.3 Характеристика процесу обслуговування споживачів у butik-готелі «Воздвиженський»

Процес обслуговування відвідувачів у готелі «Воздвиженський» чітко сформований для того щоб максимально швидко і правильно виконати усі операції з поселення гостя і не займати зайвого часу.

Початковим етапом приймання гостя є його прибуття до готелю адміністрація готелю вітає гостя і запрошує до стійки реєстрації для подальшого заселення. Далі адміністратор перевіряє усі данні гостя, прізвище та номер бронювання і перевіряє данні у системі готелю.

Наступним етапом є перевірка документів гостя та заповнення ним форми відвідувача де потрібно вказати власні данні, термін перебування та бажаний номер за потреби. Далі адміністратор інформує відвідувача про правила перебування у готелі, про найблищі укриття і графік роботи ресторану готелю. Кінцевим етапом обслуговування є призначення у системі готелю номеру за прізвищем гостя, приймається розрахунок за проживання згідно умов бронювання або вартості проживання та видається документ про оплату послуг. За бажання мвідвідувач може одразу замовити і оплатити додаткові платні послуги готелю.

Після усіх операцій з поселення і видачі ключів від номеру гостю носії багажу супроводжують гостя до його номеру і одразу доставляють його багаж. У випадку якщо гість не має бронювання адміністратор записує усі данні, перевіряє наявність вільних номерів у системі , інформує гостя які є доступні номери та вартість проживання у них, далі гість приймає рішення який номер він обере і адміністратор після заповнення форми проводить розрахунок.

Після розрахунку гість реєструється у системі готелю і йому видаються ключі від номеру. Також за потреби проводиться розрахунок за додаткові послуги. Після цього носії багажу проводять гостя до номеру і доставляють його багаж.

Готель надає декілька способів бронювання номеру для відвідувачів. Перший і найчастіший спосіб бронювання проводиться за допомогою офіційної

сторінки готелю. Гість переходить за посиланням на офіційний сайт, вибирає розділ бронювання де вказує кількість відвідувачів, особисті данні, обирає вид номеру і далі система готелю відображає які номери доступні до бронювання. Після бронювання готель телефонує гостю і підтверджує бронювання і пропонує оплатити послугу одразу або при заселенні до готелю.

Також готель «Воздвиженський» співпрацює з багатьма туристичними агенціями і приватними компаніями. Дані клієнти відправляють запити на поселення до відділу бронювання і відбувається перевірка даних, звірення доступності номерів на послуг на вибрані данні, підтверджується запит і проводиться оплата.

Бутік-готель «Воздвиженський» широко застосовує у своїй діяльності програми для ефективного функціонування роботи та надавання послуг на високому рівні. Головним елементом управління є система PMS яка створена для автоматизації основних процесів функціонування таких як бронювання номерів, реєстрація та поселення гостей, встановлення тарифікації номерів та послуг, створення звітної документації та контролем за станом номерів. PMS система готелю інтегрована до загальної системи готелю завдяки чому легко поєднується з іншими програмами управління готелем.

Важливою частиною технологічної інфраструктури є система управління каналами продажу (ChannelManager), що дозволяє в режимі реального часу синхронізувати інформацію про доступність номерів і ціни на різних онлайн-платформах, таких як Booking.com, Expedia, Airbnb тощо. Для спрощення бронювання через офіційний сайт готелю впроваджено спеціальну систему онлайн-бронювання, яка забезпечує швидку обробку замовлень і зручність для користувачів.

Ресторан готелю «Тераса» керується сучасною POS системою яка використовується для розрахунку гостей та обробкою їх замовлень. Також завдяки CRM системі збирається і аналізується увесь потік інформації про гостей та їх замовлень для подальшого формування аналізу уподобань гостей і створенні персональних пропозицій для кожного відвідувача.

Служба покоївок керується за допомогою спеціалізованої системи, що сприяє швидкому обміну інформацією про стан номерного фонду між адміністрацією та працівниками служби. Безпека у готелі реалізована за допомогою системи відео нагляду у всьому готелі та системою пропусків для доступу до приміщень призначених тільки для відвідувачів готелю.

Ресторан «Тераса» розташований на території бутік-готелю «Воздвиженський», є одним із ключових об'єктів готелю, який вирізняється витонченим дизайном і бездоганним сервісом. Оформлення залу виконано з особливою увагою до деталей, кожен елемент інтер'єру продуманий для створення максимального комфорту для відвідувачів.

Окрім основної діяльності, ресторан «Тераса» використовується для організації корпоративних заходів різного формату, серед яких бізнес-сніданки, конференції, семінари та ділові зустрічі.

Для супроводу таких подій ресторан пропонує повний комплекс послуг, що включає:

- організацію кава-брейків;
- сервірування фуршетів;
- проведення коктейльних прийомів;
- організацію святкових банкетів.

У готелі також є послуга конференц-сервіс, що надає гостям 3 зали для проведення заходів місткість 100 чоловік, 10 та 5. Для забезпечення побутових потреб клієнтів працює служба пральні та хімчистка. Готель надає обслуговування номерів, прийом замовлень на їжу та напої, їх доставку безпосередньо в номер, а також зручну систему розрахунку.

Усі вищезазначені послуги спрямовані на створення максимально комфортних умов перебування у готелі для гостей.

2.4 Ефективність та результативність системи менеджменту у засобі розміщення бутік–готель «Воздвиженський».

Система менеджменту у готелі «Воздвиженський» являє собою сукупність дій і управлінських рішень спрямованих на максимальну ефективність підприємства.

Головною особою у менеджменті готелю є генеральний директор підприємства. У готелі «Воздвиженський» у генерального директора є 6 менеджерів кожний з яких є головою певного відділу. Головний директор за допомогою аналізу усіх даних отриманих від менеджерів, персоналу та бухгалтерії визначає які саме напрямки роботи готелю потрібно вдосконалювати. Також генеральний директор слугує сполучною ланкою між усіма службами які доповідають йому про стан готелю, та власниками закладу розміщення.

До основних обов'язків керівництва готелю «Воздвиженський» входять прийняття управлінських рішень. За потреби кожен менеджер може через консультацію з генеральним директором покращити процес обслуговування, ввести нові правила або запропонувати нові підходи до обслуговування клієнтів.

Готель «Воздвиженський» у своїй діяльності використовує 2 основних канали просування свого бренду. Бронювання номерів найчастіше проходить за допомогою онлайн платформи Booking. За допомогою великої популярності серед споживачів і внутрішньої реклами даної платформи, збільшується обсяг потенційних клієнтів закладу. Другим напрямком просування готелю є його власні соціальні мережі. Вони постійно наповнюються новою інформацією, розповідається про нові послуги готелю а також його можливості. Всі ці дії призводять до привертання уваги потенційних споживачів до бутік-готелю «Воздвиженський».

Менеджмент мотивації персоналу у готелі «Воздвиженський» розвинений на достатньо високому рівні. Кожен працівник готелю має можливість розвивати свою кар'єру усередині підприємства. Працівників мотивують за допомогою матеріальної і не матеріальної мотивації. Якщо працівник постійно проявляє не тільки свої професійні навички а і робить більше для підняття загального рівня

обслуговування то адміністрація закладу відзначає його преміями. Для таких працівників які постійно проявляють інтерес і ідеально розуміються на своїх обов'язках також можливе кар'єрне зростання.

До нематеріальних мотивацій персоналу входять відзнаки про роботу персоналу, система оцінки і визнання досягнень робітника. Персонал загалом задоволений роботою у команді бутік-готелю «Воздвиженський». Усі працівники відзначають професійність і чесність в оцінюванні своєї роботи від керівництва готелю, навіть у негативних ситуаціях керівники спочатку проводять оцінку дій персоналу а вже потім виносять догану за потреби.

Оцінка роботи персоналу проводиться за допомогою опитування споживачів послуг та кількістю негативних і позитивних відгуків від керівництва. Всі отриманні данні формуються у рейтингову шкалу яка допомагає визначити найкращих працівників місяцю. Завдяки правильному підходу до мотивації персоналу працівники готелю не мають претензій до керівництва і безперешкодно виконують усі свої обов'язки.

Бутік-готель «Воздвиженський» зручно розташований у самому центрі столиці України а також має унікальне оформлення кожного номеру і тому вартість проживання у ньому порівняно вища за інші готелі, що притаманно даній категорії засобів розміщення.

Вартість проживання у готелі залежить від місткості і класу номерів. Найдешевший номер у готелі це стандарт одномісний. Цей номер розрахований на одну людину. Номер оснащений усім необхідним для комфортного розміщення, вартість цього номеру 3200 грн на добу разом з сніданком. Другий за класом номер це стандартний двомісний розрахований на двох людей і з вартістю 4400грн за добу зі сніданками. Третя категорія номерів це представницький стандартний, вартість проживання разом зі сніданками на 2 людина 6000 грн на добу. Четвертий вид номеру це напівлюкс, ціна за 2 людей зі сніданками 7000грн на добу. П'ята категорія номеру це представницький люкс палаццо. Даний номер розрахований на 2 людини, вартість проживання 11000грн на добу. Шоста категорія – номери представницький люкс «Монголія», вартість проживання

разом зі сніданками 11000грн за дві людини. Сьома категорія номерів це представницький люкс «Східний експрес», вартість за 2 людей зі сніданками-11000грн. Останній номер це представницький люкс «Воздвиженський», вартість проживання 11000грн на добу.

Поряд бутік готелю «Воздвиженський» є два його прямих конкуренти, також бутік-готелі «MaNNA» та «Kontrakt». Бутік-готель «MaNNA» пропонує своїм відвідувачам 7 різних категорій номерів, з вартістю 3485грн-4760грн за добу. Бутік готель «Kontrakt» пропонує своїм відвідувачам 5 видів номерів, з вартістю 3740грн-6658грн.

Бутік-готель «Воздвиженський» пропонує своїм відвідувачам різні категорії номерів з достатньо гнучкою ціновою політикою. Завдяки створеній ціновій політиці готель вдало вирізняється на фоні своїх конкурентів, пропонуючи як розкішні, ексклюзивні номери так і більш бюджетні варіанти за конкурентів. Для загальної оцінки результативності системи менеджменту у бутік-готелі «Воздвиженський» проведено SWOT-аналіз зазначений у табл. 2.2.

Таблиця 2.2 – SWOT-аналіз бутік-готелю «Воздвиженський»

<i>Можливості</i>	<i>Сильні сторони</i>
<ul style="list-style-type: none"> - Впровадження сучасних послуг. - Просування через соціальні мережі. - Впровадження гнучких моделей перебування. - Партнерство з локальними брендами 	<ul style="list-style-type: none"> - Високий рівень обслуговування. - Індивідуальний підхід до гостей. - Локація у центрі міста. - Досвід функціонування засобу розміщення. - Досвід в організації подій.
<i>Загрози</i>	<i>Слабкі сторони</i>
<ul style="list-style-type: none"> - Конкуренція з новими форматами засобів розміщення. - Економічна нестабільність. - Безпекова складова при військових діях 	<ul style="list-style-type: none"> - Невелика кількість номерів. - Обмежена площа для створення масштабних проектів. - Висока собівартість формату бутік-готель. - Низька завантаженість у не сезон.

Джерело: розроблено автором

Згідно проведеного SWOT-аналізу можна дійти висновку що готель «Воздвиженський» має сильні сторони та можливості розвитку, проте у готелю є і слабкі сторони а також загрози. Можливості засобу розміщення можуть розвиватись у напрямку впровадження сучасних послуг або впровадження

гнучких моделей перебування. Завдяки новітнім послугам готель буде привертати увагу своєю сучасністю, а впровадження гнучких моделей перебування призведе до захоплення нових аудиторій споживачів. Сильні сторони готелю «Воздвиженський» це високий рівень обслуговування, індивідуальний підхід до кожного гостя, вдала локація готелю а також великий досвід у організації різних типів подій та функціонування підприємства протягом значного часу. Перед готелем постають декілька загроз. Головна загроза це безпекова складова в Україні яка дуже хвилює не тільки місцевих подорожуючих а і іноземців. Друга загроза це економічна нестабільність у країні яка призводить до зменшення попиту на засобу розміщення. Третя загроза це конкуренція з більш новітніми засобами розміщення, які вже впровадили ті покращення що у готелі «Воздвиженський» тільки пропонуються.

2.5 Інноваційні рішення в засобі розміщення

Готель «Воздвиженський» має на меті здивувати своїх відвідувачів і залишити приємні спогади про перебування у готелі, а отже у готелі впроваджено достатню кількість інноваційних рішень спрямованих на підвищення рівню задоволеності споживачів.

Бутік-готель «Воздвиженський» володіє власний сад із терасами розташований на задньому дворі готелю. Сад з терасами каскадом спускається по схилу і видимий для кожного номеру з вікнами у середину двору, цей сад був створений на місці старовинних унікальних аптекарських садів які склались з рослин даної місцевості а також унікальних, які підкреслюють індивідуальність місця. Дах готелю «Воздвиженський» облаштований унікальною панорамною терасою з видом на Андріївські схили, що створює незабутню атмосферу для гостей.

Щодо сучасних іновацій пов'язаних з військовими діями в Україні готель попідкувався про комфорт і безпеку відвідувачів. У готелі було облаштовано власне укриття розраховане на 30 осіб, а також генераторна станція яка забезпечує безперебійне світло і зв'язок для відвідувачів.

Щодо харчування було впроваджено інноваційне авторське меню від бренд-шефа готелю зі стравами світової кулінарії. Відвідувачі у відгуках визначають унікальність подаваних страв і їх неповторний смак.

У готелі функціонує мультимедійний конференц-залом облаштований найсучаснішим обладнанням для проведення заходів. Місткість і облаштування цієї зали дозволяє проводити великі заходи до 100 осіб. Зала облаштована сучасним мультифункціональним проектором який дозволяє проводити презентації використовуючи взаємодію з екраном.

Майже усі ціни на послуги у готелі а також меню ресторану «Тераса» і бару розміщені по готелю і доступні для відвідувачів за допомогою QR-кодів. Дана інновація спростила для гостя вибір послуг та страв виключивши паперові варіанти. Відсканувавши код гість одразу бачить усі ціни на страви, напої та послуги і може обирати саме те що йому потрібно.

2.6 Аналіз безпекових заходів в засобі розміщення

Безпека відвідувачів у готелі є одним з основних пріоритетів кожного успішного підприємства. Відвідувачі повинні відчувати себе спокійно, не хвилюватись за особисті речі і власну безпеку. В умовах військових дій фактор безпеки стає чи не найголовнішим при виборі місця перебування гостя. Бутік-готель «Воздвиженський» має власну систему безпеки для готелю та розраховану на максимальне уникнення і запобігання небезпеки для своїх відвідувачів

Готель має власну службу безпеки яка контролює увесь периметр готелю. Дана служба складається з 6 охоронців які працюють позмінно по 3 людини. Один охоронець завжди знаходиться на посту охорони і слідкує за периметром готелю. Двоє інших охоронців контролюють вхід до готелю та задній двір готелю. До обов'язків охоронців входить спостереження території, перевірка записів у разі потреби, вирішення ситуацій з підвищеною небезпекою а також запобігання порушень протоколів безпеки працівників. Також служба безпеки за камерами усередені цехів та будівлі готелю контролює персонал і сторонніх осіб запобігаючи крадіжкам майна готелю і особистих речей відвідувачів.

Увесь готель облаштовано сучасними камерами відео-спостереження. Камери ведуть постійний запис усіх подій що проходять вдень та вночі і допомагають охоронцям у разі потреби переглянути запис а також вести нагляд за усією територією готелю.

Також готель піклується і про пожежну безпеку. Кожне приміщення обладнане вогнегасниками і обладнанням для запобіганням пожежам. Усі цехи,склади і приміщення облаштовані протипожежною системою що запобігає виникненню пожеж. Кожне виробниче приміщення об лаштоване пожежним стендом з усім необхідним для пожежної безпеки.

Готель «Воздвиженський» дотримується також санітарних норм і підпорядковується усім чинним законам України. На рецепції та у цехах і приміщеннях для відвідувачів завжди є аптечки і препарати першої допомоги у разі потреби. Загалом бутік-готель«Воздвиженський» підтримує безпекові заходи на високому рівні і піклується про власних відвідувачів.

РОЗДІЛ 3

ВПРОВАДЖЕННЯ СУЧАСНИХ ПОСЛУГ У ГОТЕЛЬНОМУ ПІДПРИЄМСТВІ

3.1 Характеристика сучасних послуг у готельних підприємствах

У теперішньому динамічному світі готельні підприємства не можуть залишатися на одному місці і потребують постійного розвитку не тільки загальної моделі обслуговування а також і послуг які вони надають. Цифровізація світу і спрощення процесів обслуговування напряду впливає на кожне готельне підприємство,спрощуючи той чи інший процес у обслуговуванні споживача.

Послуга це найголовніша частина складного процесу обслуговування гостя засобу розміщення. Кожен готель чи будь-який засіб розміщення сам визначає кількість і якість надаваних ним послуг. Проте, сучасний світ не залишає вибору підприємствам і вони починають зміни.

Сучасна послуга це не тільки частина обслуговування гостя а ще можливість для засобу розміщення продовжити ідею власної концепції або створити необхідні умови для привертання уваги різних типів споживачів.

Сучасний готель який хоче не втрачати своїх позицій на ринку та привертати увагу до себе якомога більшої кількості аудиторії вже не може існувати без сучасних послуг.

Швидке бронювання,системи розумного керування номером, мобільні додатки готелю та інші це сучасні послуги які вже доступні у засобах розміщення по всьому світу.

Сучасна послуг це не тільки про цифровізацію послуг, це і про покращення сервісу і спрощенню процесу обслуговування для персоналу засобів розміщення. Автоматична доставка замовлень до номерів, роботизоване прибирання усіх приміщень готелю,автоматичний підбір послуг для кожного індивідуального гостя та багато інших послуг це результат розвитку технологій людства, які відтепер доступні і у засобах розміщення.

Світові мережі готельних підприємств давно впроваджують у своїх засобах розміщення новітні послуги які викликають захват у споживачів. Завдяки цьому кожен гість перебуваючи у засобі розміщення може скористатися послугою яку він ще ніколи не використовував і не був знайомий з нею. За допомогою сучасних послуг засоби які їх впровадили мають вагому перевагу перед засобами розміщення з послугами старого формату.

Один з найвідоміших готелів США «Cosmopolitan» що розташований у місті Лас-Вегас впровадив на своєму підприємстві сучасну послугу, віртуальний помічник Роуз[13]. Це чат-бот на основі штучного інтелекту, який працює для відвідувачів 24 години 7 днів на тиждень. Роуз допомагає гостям готелю бронювати столики у ресторані, дізнаватися про послуги готелю та надає рекомендації про найкращі місця міста та може пограти в віртуальні ігри з гостями прямо у чаті.

Інший готель розташований США «W Los Angeles – West Beverly Hills» пропонує незвичну і оригінальну сучасну послугу. Коли гість готелю пересувається по поверхах готелю, у середині ліфту його очікує невеликий бар з власним барменом який обслуговує усіх бажаючих пасажирів ліфту[14]. Дана послуга відображає сучасне бачення на ефект несподіванки і враження гостя.

Готельна мережа «IntercontinentalHotelsGroup» також впроваджує сучасні послуги для спрощення процесу обслуговування гостей а також для спрощення проживання у готелі. Окрім автоматизованих систем у всьому готелі, також для гостя доступна послуга керування номером за допомогою голосових команд[15]. У готелі доступні кімнати де за допомогою штучного інтелекту гість може керувати освітленням, замовляти їжу та доставку до номеру, контактувати з номером та його комунікаціями.

Готельні мережі Європи так само як США та Азії також впроваджують велику кількість сучасних послуг для покращення враження від перебування для гостя.

Готельна мережа «SohoHotels» яка представлена готелем у Англії, місті Лондон також впроваджує сучасні послуги для власних відвідувачів. У готелі

розташовані дві сучасних кінозали з місткістю 100 та 45 людей відповідно[16]. Кінозали використовуються для проведення приватних кінопоказів, прес-конференцій та презентацій корпоративних компаній.

Іспанський готель «Climia» який розташовується у місті Бенідорм впровадив послугу яка спрощує обслуговування відвідувачів[17]. Роботи-дворецькі допомагають персоналу не витратити власні сили на стандартні процеси обслуговування як доставка багажу та їжі до номерів. Роботи розвозять багаж гостей готелю а також доставляють їжу з ресторану прямо у номери. Така технологічна сучасна послуга виконує функцію несподіванки для гостя і спрощує процес обслуговування для персоналу.

Лідером у сучасних послугах в засобах розміщення є Японія. Це одна з перших країн яка одна з перших запровадила обслуговування гостей роботизованими механізмами та віртуальними помічниками.

Японські готельні підприємства дивують своїх відвідувачів ще до початку перебування у готелі. Готель «Teshima Ryokan» розташований у Японському місті Ямагучі пропонує своїм майбутнім гостям VR-тур по підприємству і номерному фонду[18]. Завдяки такій послугі майбутній гість закладу може вибрати найкращу пропозицію для себе і візуалізувати як це буде виглядати.

Готельна мережа «NennnaHotel» яка має декілька засобів розміщення по всій Японії впроваджує сучасну послугу обслуговування роботами. Персонал готелів «Nennna» здебільшого складається з роботів[19]. Роботи допомагають гостю з бронюванням, замовленням їжі та доставки та реєстрації у готелі.

Готелі мережі «Sequence» розташовані по всій Японії впроваджують сучасну послугу швидкої реєстрації гостя. Система штучного інтелекту один раз заносить усю необхідну інформацію про гостя і згодом при повторному заселенні у готелі мережі гостю достатньо просто прийти на рецепцію, система розпізнає його обличчя і автоматично зробить усі процеси реєстрації для економії часу відвідувача[20].

Світові мережі вражають гостя своїми сучасними послугами і створюють атмосферу технологічності власних підприємств .

Хоча у світі сучасні послуги розвинені на більш високому рівні, в Україні засоби розміщення та готельні мережі також намагаються відповідати сучасним трендам і надавати послуги які відповідають сучасним потребам кожного гостя.

Одна з головних потреб у гостей засобів розміщення це отримати ефект несподіванки від послуг які надають засоби розміщення. Вітчизняна готельна мережа «Monotel» яка розташовується у місті Києві впроваджує Японську концепцію капсульних готелів на території столиці України. Капсульний готель доступний для відвідувачів цілодобово і має систему швидкого бронювання і заселення. Послуга проживання у готелях «Monotel» реалізована за допомогою спеціальних капсул-номерів з доступом до них по відбитку пальця попередньо зареєстрованого гостя[21].

Комфорт для гостя, це головний пріоритет кожного засобу розміщення. Готелі більш високих категорій прагнуть щоб гість відчував себе огорнений увагою та піклуванням. Бутік–готель «Потоцький» який розташовується у місті Хмельницькому надає незвичну послугу яка відображає прагнення готелю догодити у власних потребах гостю. У готелі пропонується послуга «меню подушок» за допомогою якої гість може вибрати і спробувати матрац і подушку різних видів для максимально комфортного перебування у готелі[22].

В Україні через вдале географічне розташування створена велика кількість міст морських курортів які вражають своєю інфраструктурою наприклад як місто Одеса. Готель «Nemo Hotel Resort&Spa» пропонує своїм гостям окрім стандартного набору послуг сучасну і унікальну послугу – власний дельфінарій. Гості готелю мають можливість відвідати дельфінарій на території готелю у будь-який час і провести час у компанії тварин. Саме через таку унікальну послугу готель користується величезним попитом у літні сезон[23].

Українські готелі хоча і мають не такий великий перелік унікальних сучасних послуг як світові мережі, проте намагаються гідно впроваджувати сучасні послуги для задоволення потреб власних гостей.

У висновку можна сказати що усі сучасні послуги впроваджені у готелях світу та Україні покликані на одне, якомога більше задовольнити потреби гостя.

3.2 Коворкінг як сучасна послуга у готельних підприємствах

Одна з наймасовіших категорій контингенту споживачів це люди які подорожують з діловою метою. Багато компаній відправляють своїх працівників у достатньо віддалені відрядження для ділової діяльності на користь компанії. Зазвичай цей контингент споживачів вибирає засоби розміщення відповідно своїй посаді, звичайні працівники обирають стандартні готелі а керівники і працівники вищої ланки обирають більш вишукані засоби розміщення відповідно свого статусу. Проте незважаючи на різні типи засобів розміщення для людини яка подорожує з діловою метою основною потребою окрім проживання є простір де існує можливість працювати.

Більшість готелів надають у своїх номерах стіл або місце де гість зможе за потреби попрацювати, проте такі місця зазвичай існують формально не надаючи гостю реально комфортного і облаштованого простору для роботи. Якщо гість подорожує не індивідуально а у групі колег готелі пропонують досить часто послугу конференц-сервісу або переговорних кімнат. Ці послуги допомагають зібрати і провести конференцію чи подію організувавши різних людей в одному місці, проте якщо такої потреби немає працівники втрачають можливість попрацювати у єдиному просторі.

Для того щоб організувати людей в одному просторі створюються спеціальні простори-коворкінги.

Коворкінг це модель організації роботи людей, найчастіше фрилансерів, з різним типом зайнятості в єдиному робочому просторі. Для коворкінгу характерна гнучкість у функціонуванні та створенню «спільноти» серед працівників різних типів професій[24].

Практика створення просторів коворкінгу дозволяє людям різних професій працювати у спільному середовищі і комунікувати між собою за потребою.

Для ділових людей коворкінг це можливість працювати у різних містах і країнах без дискомфорту для себе. Коворкінги окрім звичайних підприємств також створюються на базі готелів і така послуга користується популярністю серед гостей засобів розміщення які подорожують з діловою метою.

Коворкінг простори на базі готельних підприємств це сучасна послуга яка покликана задовольнити потребу у власному робочому просторі для гостя закладу розміщення який подорожує з діловою метою.

Перевагою коворкінгу на базі готельного підприємства є створення ідеальних умов для гостя або гостей які раніше не мали можливості повноцінно попрацювати проживаючи у готелі.

Простори для ділової діяльності на базі готелів існують не тривали час, проте наразі вже існують функціонуючі засоби розміщення на базі яких створено коворкінгпростір для гостей.

У закордонних засобах розміщення функціонує достатня кількість різнопланових коворкінгцентрів, які надають послуги власним гостям.

Готельна мережа «Zoku» представлена готелями Амстердамі, Копенгагені, Парижі та Відні. Головна ідея готельної мережі це надати змогу гостю відчувати себе як вдома, і проживати у готелі стільки часу скільки потрібно. Одна з послуг які надають готелі цієї мережі це коворкінг–простір де кожен відвідувач може попрацювати окремо або з колегами, а також має можливість кооперуватися з працівниками інших сфер діяльності[25].

Готель «EatonDC»розташований у США у столиці, місті Вашингтон пропонує один з найбільших коворкінгпросторів у світі. Простір «EatonHouse» безкоштовно доступний для кожного гості готелю. Цей коворкінг простір формується з 3 поверхових приватних офісних приміщень які призначені для ділової діяльності. Дана послуга доступна у готелі цілодобово[26].

Німецький готель «TheNoxton» розташований у Берліні також надає послугу коворкінг-простору для своїх відвідувачів. У готелі створені спеціальні лобі де кожен гість за потреби може попрацювати у цілковитому комфорті [27].

Польський готель «Європейський» створив спільно з WeWork коворкінг простір з сучасними офісами та конференц-залами що полегшують перебування гостей які подорожують з діловою метою[28].

Загалом закордонні готелі масово впроваджують послугу коворкінг на свої підприємства , створюючи ідеальні умови для подорожуючих працівників.

Для вітчизняних готелів послуга коворкінгу ще достатньо невідома, проте багато засобів розміщення вже починають розуміти потребу у таких просторах і намагаються або впроваджувати цю послугу, або створювати щось подібне для залучення нових аудиторій споживачів.

Впровадження даної послуги має невисоку собівартість проте значно підвищує інтерес до засобу розміщення тому Українські готелі починають розуміти наскільки це послуга може стати цікавою як для засобу розміщення так і гостя.

Одним з найцікавіших прикладів засобів розміщення в Україні які надають послугу коворкінг є комплекс «BeTheOne». Даний засіб розміщення це великий комплекс у середині якого знаходяться апартаменти а також великий інноваційний бізнес – центр всередині якого знаходяться декілька організованих коворкінгпросторів розрахованих на відвідувачів готелю.

Другим прикладом сучасного Українського готелю який надає послугу коворкінг є «M1 Club Hotel». Готель розташований у місті Одеса на березі моря і пропонує гостям які приїхали до міста з робочою метою комфортний коворкінг прості на території готелю. Також даний коворкінг простір доступний не тільки гостям готелю а і будь-яким іншим жителям і гостям міста.

У загальному плані коворкінг простори готелів світу і України це місце де людина може попрацювати у комфортних умовах не відволікаючись. Дана послуга стає не тільки перевагою у виборі засобу розміщення а і додатковим джерелом доходу для підприємства.

Проте незважаючи на велику кількість плюсів послуги коворкінг і відносно низької собівартості багато Українських готелів ігнорують цю послугу навіть маючи для її створення необхідний простір.

3.3 Впровадження сучасної послуги коворкінг на базі підприємства бутік–готель «Воздвиженський»

Бутік-готель «Воздвиженський» пропонує своїм гостям стандартний набір послуг який дублює послуги інших готелів. Окрім основних послуг у готелі

доступні додаткові перелік яких невеликий і достатньо банальний. Через те що у готелі не впроваджено нових, сучасних послуг він втрачає потенційних відвідувачів і у результаті прибуток.

Для того щоб змінити цю ситуацію пропонується впровадити сучасну послугу, коворкінг простір на підприємстві бутік-готель «Воздвиженський».

Для організації коворкінгу потрібен простір з доступом до усіх приміщень призначених для гостей, а також це приміщення повинно розташовуватись поблизу головного входу для комфорту відвідувачів які не проживають у готелі.

Бутік-готель «Воздвиженський» має у засобі розміщення декілька конференс-зал різної місткості. Це універсальна банкетна зала, арт-простір «Chambre» та мала вітальня.

Під час проходження практики на базі підприємства від адміністраторів готелю було отримано інформацію що найбільша зала не користується популярністю серед відвідувачів готелю через свою велику місткість.

Оскільки дана зала не користується популярності у якості конференц-зали, пропонується впровадити коворкінгпростір саме у універсальній конференц-залі.

Універсальна зала знаходиться на 1 поверсі готелю та має деяку кількість переваг. Основна перевага даної зали у якості майбутнього коворкінгпростору це велика кількість денного освітлення завдяки достатньої кількості вікон. Ця особливість позитивно впливає на майбутніх відвідувачів простору створюючи комфортні умови для праці. Друга позитивна характеристика універсальної конференц-зали це гнучкість у формуванні простору. Загальна площа зали 98,5 метрів квадратних що дозволяє вмістити різні типи планування посадки. За даними офіційної сторінки при різних типах посадки зала вміщує від 20 до 100 осіб. Третя позитивна характеристика універсальної зали у якості майбутнього коворкінгпростору це швидкий доступ до внутрішнього дворику готелю, ресторану «Тераса» та головному входу до готелю. Локація де знаходиться зала створює ідеальні умови для впровадження послуги коворкінг.

Майбутній коворкінг простір буде мати гнучки графік роботи. Пропонується функціонування послуги у режимі роботи понеділок–п'ятниця.

Даний графік функціонування коворкінг простору обумовлений можливістю для гостей використовувати універсальну залу не тільки як коворкінг простір, а і як конференц-залу.

Для ефективного використання простору пропонується створення декількох робочих зон. Загальна кількість місць у майбутньому коворкінгпросторі складатиме 15 осіб. Дана кількість обумовлена комфортним розташуванням відвідувачів у всіх зонах майбутнього коворкінгу.

Для створення необхідних умов функціонування коворкінг простору потрібно створити перелік устаткування необхідного для впровадження послуги на базі бутік–готелю «Воздвиженський». Перелік і орієнтовна вартість обладнання зазначена у табл. 3.1.

Таблиця 3.1 – Підбір устаткування для коворкінг –простору

Назва устаткування	Кількість	Орієнтовна вартість
Розкладний комп'ютерний стіл Office+, виробник ІМК.	15 шт.	25050 грн. 00 коп.
Стілець складний офісний Voel, виробник Jysk.	16 шт	9600 грн. 00 коп.
Настільна лампа RZTK DeskLamp, виробник RZTK.	16шт	8800 грн. 00 коп.
Універсальний мережевий подовжувач RZTK TowerWireless, виробник RZTK.	16шт	15984 грн. 00 коп.
Кавомашина saeco lirika onetouch cappuccino, виробник Saeco.	2 шт	42828 грн. 00 коп.
Тумба для каво машини, виробник Idealmebel.	2 шт	4626 грн. 00 коп.
Стійка адміністратора, виробник Гамма.	1 шт	5603 грн. 00 коп.
Ноутбук ASUS Vivobook Go, виробник ASUS.	1 шт	15999 грн. 00 коп.
Кулер для води Cooper&Hunter H1-LDF.	3 шт	11040 грн. 00 коп.
Загальна вартість одноразових інвестицій:		139530 грн. 00 коп.

Джерело: розроблено автором

Для формування простору коворкінгу було підібрано необхідне устаткування для функціонування послуги. Комфортно облаштовані робочі місця з освітленням і підключенням до мережі, кавомашинита кулери створюють необхідні умови для роботи у майбутньому коворкінг просторі. Також було

підібрано необхідне устаткування для робочого місця адміністратора, який буде допомагати гостям з обслуговуванням. Загальна вартість одноразових інвестицій орієнтовно складатиме 139 тисяч 530 гривень.

Окрім одноразових інвестицій на послугу коворкінг у бутик-готелі «Воздвиженський» також необхідно створити перелік постійних витрат. До цього переліку входять усі необхідні розхідні матеріали які використовують відвідувачі простору а також персонал. Орієнтовний перелік витрат на функціонування послуги коворкінг простору наведений у табл. 3.2.

Таблиця 3.2 – Постійні витрати на послугу коворкінг

Стаття витрат	Сума (грн/міс)
Обслуговування обладнання	1600 грн. 00 коп.
Заробітна плата адміністратора	17000 грн.00 коп.
Комунальні послуги	5000 грн.00 коп.
Амортизація обладнання	1600 грн.00 коп.
Інтернет	3000 грн.00 коп.
Гігієна	1200 грн.00 коп.
Напої+стакани+серветки	4700 грн.00 коп.
Вода	1000 грн.00 коп.
Загальні постійні витрати: 35100грн. 00 коп.	

Джерело: розроблено автором

Для того щоб розробити цінову політику послуги потрібно розрахувати вартість послуг для одного споживача. Орієнтовна завантаженість послуги складатиме 75%. Оскільки коворкінг простір матиме гнучкий графік роботи, планується що послуга буде функціонувати 20 днів на місяць. Для розрахунку собівартості послуги потрібно спочатку знайти місце – дні. Розрахунок місце-днів наведений у табл. 3.3.

Таблиця 3.3 – Розрахунок вартості послуги на одного споживача

Кількість робочих місяць	Кількість робочих днів	Орієнтовна завантаженість	Розрахунок
15	20	75%	$75\% = 15 \times 0,75 = 11,25$ $11,25 \times 20 = 225$ місце-днів

Джерело: розроблено автором

Наступний крок для розрахунку собівартості послуги це амортизація інвестицій. Даний показник обов'язково враховується при складанні собівартості

послуги для майбутнього повернення початкових інвестицій. Без врахування амортизації інвестицій запропонована послуга коворкінгу буде збиткова для підприємства. Для ефективної і швидкої амортизації повернення інвестицій повинно пройти максимально швидко, проте враховуючи середню вартість на аналогічні послуги на інших підприємствах.

Розрахунок амортизації:

1. Загальна вартість початкових інвестицій: 139530 грн

2. Прогнозований період повернення інвестицій: 12 місяці

Отже, амортизація інвестицій складатиме:

$139530 \text{ грн} / 12 \text{ місяців} = 11\,627 \text{ грн.}$

У результаті розрахунку отримана орієнтовна сума повернення інвестицій, яка складатиме 11 627 грн. Для остаточного розрахунку собівартості послуги на одного споживача потрібно додати постійні і амортизаційні витрати і поділити результат на кількість місць днів.

Розрахунок:

$35100 \text{ грн} + 11\,627 \text{ грн} = 46727$

$46727 / 225 = 207 \text{ грн.}$

У результаті розрахунків отриманий результат собівартості послуги для одного споживача, який складатиме 207 гривень. У цю суму входять всі необхідні витрати на впровадження послуги коворкінг простору на базі бутік-готелю «Воздвиженський».

Наступний крок у впровадженні послуги коворкінг це створення цінової політики на послугу для гостей готелю а також жителів міста.

Для формування конкурентної ціни на послугу потрібно провести порівняльний аналіз на аналогічну послугу найближчих конкурентів бутік-готелю «Воздвиженський». Порівняння вартості на послугу у найближчих трьох конкурентів наведено у табл. 3.4.

Таблиця 3.4 – Порівняння вартості послуги коворкінг конкурентів готелю «Воздвиженський».

Назва підприємства	Адреса	Вартість послуги
BazisCoworking	Вулиця Січових Стрільців 12	257грн/день
Kooperativ	Вулиця Січових Стрільців 23 а	630грн/день
Tseh Office Space Club	Ярославський провулок 1/3	520грн/день

Джерело: розроблено автором

Середня вартість на послугу коворкінг найближчих конкурентів складає 469 гривень. Отже для того щоб послуга була конкурентоспроможна ціна не повинна перевищувати цей показник. Проте жоден з конкурентів готелю не має головної переваги, це розміщення коворкінг простору всередині готелю.

Дана особливість створює ряд переваг для споживача. Перша перевага це зручність розташування, готель знаходиться у самому центрі Києва в історичному місці що створює незабутню атмосферу для кожного гостя закладу. Друга особливість це додаткові можливості. Гість засобу розміщення може не тільки скористатися послугою коворкінгу, а також послугами вишуканого ресторану «Тераса», можливістю проживання у дизайнерських і комфортабельних номерах та багатьма іншими перевагами які є у готелю на відміну від конкурентів.

Для впровадження сучасної послуги коворкінг простір потрібно розробити тарифний план для гостей готелю та жителів міста Києва. Орієнтовний тарифний план оснований на попередніх розрахунках наведений у табл. 3.5

Таблиця 3.5 – Тарифний план послуги коворкінгбутік-готелю «Воздвиженський».

Послуга	Вартість
Доступ до коворкінг простору для індивідуальних гостей готелю на добу	469грн/день
Доступ до коворкінг простору групи гостей готелю від 5 осіб на добу	400грн/день
Доступ до коворкінг простору для індивідуальних осіб готелю на 12 годин	569/день
Доступ до коворкінг простору для індивідуальних груп від 5 осіб на 12 годин.	500грн/день

Джерело: розроблено автором

Розроблений тарифний план враховує особливості кожного контингенту споживачів послуг. Для гостей бутік-готелю «Воздвиженський» пропонуються більш вигідні умови користування послугою а саме доступність коворкінг простору цілодобово, а також порівняно менша вартість послуги. Для груп гостей готелю які планують використовувати послугу ціна менша за індивідуальне використання. Ця особливість обумовлена привертанням уваги компаній які потребують розміщення декількох робітників у єдиному просторі. Завдяки нижчій ціні ця послуга стане більш привабливою для цього контингенту споживачів.

Майбутні споживачі послуги які не проживають у готелі мають сплачувати вищу вартість за послугу. Це обумовлено тим що вони не користуються послугами розміщення готелю а тільки коворкінг простором. Для засобу розміщення не рентабельно надавати послугу без додаткового прибутку. Тому така особливість буде стимулювати вибір готелю у якості засобу розміщення для відвідувачів які не проживають у місті Києві але хочуть скористатися послугою. Групи індивідуальних відвідувачів так само будуть мати нижчу вартість послуги при умові бронювання від 5 місць. Ця особливість буде привертати увагу компаній і груп людей і стимулюватиме використовувати послугу не індивідуально.

Для оцінки ефективності впровадження послуги коворкінг також необхідно врахувати прибутковість даної послуги. Орієнтовна завантаженість послуги взята для розрахунків складає 75%.

Розрахунок ефективності послуги враховуватиме усі показники необхідні для створення послуги а також допоможе визначити прибутковість послуги.

Оскільки запропонований тарифний план має різну цінову політику для кожного типу споживачів буде взято середнє арифметичне значення кінцевої вартості послуги. Середнє арифметичне значення вартості складає 484,5 грн. Орієнтовний розрахунок рентабельності послуги наведений у таблиці 3.6

Таблиця 3.6 – Розрахунок рентабельності впровадження послуги

Дохід
Кількість місце-днів x середня вартість Розрахунок: $225 \times 484,5 = 109012$ грн. 05 коп.
Чистий прибуток
Чистий прибуток = Дохід – амортизація – постійні витрати Розрахунок: $109012 - 11627 - 35100 = 62285$ грн
Рентабельність(прибутковість)
Рентабельність = (прибуток / дохід) x 100 % Розрахунок: $(62285 / 109012) \times 100 \% = 57,1 \%$

Джерело: розроблено автором

Завдяки розрахункам можна дійти висновку що рентабельність впровадження послуги коворкінг на підприємстві бутік-готель «Воздвиженський» складатиме 57 %. Даний показник позитивний і означає що з кожних 100 грн зароблених на послугі коворкінгу готель зароблятиме 57грн чистого прибутку.

Окрім безпосереднього заробітку на впровадженні послуги готель також додатково може заробляти на вже існуючих послугах.

Бутік–готель «Воздвиженський» зможе привернути увагу своїх гостей а також відвідувачів з міста впровадивши сучасну послугу яка покликана модернізувати вже наявний склад послуг у готелі. Розрахунок рентабельності послуги показує що при достатньо невеликих інвестиціях у впровадження коворкінг простору готель отримує не тільки сучасну послугу с високою рентабельністю а також залучає нові контингенти споживачів до свого підприємства.

Для того щоб про впровадження послуги коворкінг на базі підприємства отримало бажаний ефект потрібно розробити маркетингову стратегію для привертання уваги цільової аудиторії послуги.

Бутік–готель «Воздвиженський» має у своїй власності офіційну сторінку готелю а також декілька соціальних мереж які будуть використовуватися для просування послуги майбутнім споживачам.

Для просування послуги пропонується два основних шляхи реклами, це соціальні мережі а також офіційна сторінка готельного підприємства.

Для того щоб залучити якомога більшу кількість потенційних споживачів потрібно щоб інформація про послугу відображалась на офіційному сайті готелю.

Офіційна сторінка бутік-готелю «Воздвиженський» має розділ де описані найцікавіші послуги які надає готель. Пропонується до цієї частини сторінки додати опис послуги її переваг а також вартості для споживача. Орієнтовний зміст опису наведений у табл. 3.7.

Таблиця 3.7 – Текст опису послуги коворкінг для офіційної сторінки готелю

<p><i>Work & Chill Vozdvyzhenskyy простір для людей які цінують комфорт</i></p>
<p>Нова послуга нашого готелю покликана спростити роботу для вас. Унікальний коворкінг простір який доступний для усіх бажаючих пропонує зручний простір для людей які цінують комфорт і свій час. Наш простір містить 15 комфортабельних робочих місць які мають природне освітлення і все необхідне для вашого комфорту. Бутік-готель Воздвиженський розташований у самому центрі столиці та має доступ до усіх основних транспортних шляхів міста і створює унікальну робочу атмосферу та надає доступ до усіх основних транспортних шляхів міста поєднуючи бездоганний сервіс готелю зі зручністю коворкінг простору.</p> <p>Наші переваги:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Комфортні робочі зони • Високошвидкісний інтернет • Власний ресторан з авторським меню • Лаунж-зони, власна тераса а також сад на території <p>Очікуємо вас за адресою: вул. Воздвиженська 60а.</p>

Джерело: розроблено автором

Другим каналом інформування про послугу пропонуються соціальні мережі готелю. Бутік-готель «Воздвиженський» має власну сторінку у соціальній мережі «Instagram» яка постійно оновлюється і розповідає про готель а також його нові послуги і пропозиції для майбутніх відвідувачів.

Завдяки цьому сторінка має активну аудиторію яка складає більше 5 тисяч користувачів які зацікавлені у засобі розміщення і потенційно будуть зацікавлені у використанні нової послуги.

Пропонується створення серії публікацій фото простору майбутнього коворкінг простору з описом переваг серед конкурентів. Даний канал інформування буде рекламувати послугу як серед споживачів які вже проживають у готелі а і для споживачів які шукають коворкінг простір для себе.

За допомогою цих каналів просування бутік-готель зможе привернути достатньо велику кількість аудиторії яка буде зацікавлена новою послугою. Офіційна сторінка буде інформувати про наявність послуги у засобі розміщення а публікації у соціальній мережі будуть залучати нових споживачів які ще не знайомі з готелем.

Впровадивши нову, сучасну послугу на своє підприємство «Воздвиженський» не тільки отримає нову зацікавлену аудиторію, а також підвищить інтерес серед вже постійних гостей засобу розміщення. Уся необхідна інформація про майбутню послугу буде розміщуватись на офіційній сторінці готелю, а також у соціальних мережах.

Впровадження послуги коворкінг сприятиме позитивному враженню гостей від турботливості і високого рівня зацікавленості готелю. Ця послуга набагато зменшить незручності у проживанні людей які подорожують з діловою метою.

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

Сучасні засоби розміщення незважаючи на серйозні виклики поставлені перед ними активно адаптуються. Військові дії в Україні спровокували значне зниження попиту на готельні підприємства і створили дуже нестабільні економічні реалії ринку. Засоби розміщення міста Києва впевнено показують динаміку зросту попиту на свої послуги незважаючи на реалії ринку і військові дії. Головна причина цьому прагнення засобів розміщення незважаючи ні на що тримати власні позиції на ринку і обслуговувати гостей незважаючи на перешкоди.

Сучасні butik-готелі міста Києва демонструють власну оригінальність у кожній деталі і намагаються вразити своїх гостей якістю обслуговування та загальною атмосферою. Хоча дана категорія засобів розміщення невелика за обсягом проте має безліч достойних прикладів підприємств які функціонують вже не один рік. Ці підприємства формують конкуруюче середовище де кожен з представників намагається стати кращим.

Послуги які надають butik-готелі міста Києва намагаються відповідати усім стандартам і правилам які сформувались за роки існування сучасних засобів розміщення. Послуги які може отримати гість у цих засобах розміщення хоча і відповідають більшості потреб гостей, проте їх банальність і схожість не додають переваги у виборі типу засобу розміщення для гостя.

Оскільки основний контингент споживачів достатньо специфічний, вони потребують і специфічних послуг які не завжди наявні у Київських та загалом Українських butik-готелях. Через це більшість butik-готелів шукають шляхи вирішення цієї проблеми і один з таких шляхів це впровадження сучасних послуг які відповідають теперішньому часу.

У якості прикладу дослідження butik-готелів було використано готельне підприємство «Воздвиженський». Було проаналізовано його організаційно технологічні аспекти діяльності та яким чином вони функціонують. Також було охарактеризовано процес обслуговування споживачів, ефективність та

результативність систем менеджменту готелю його без пекові і інноваційні рішення. Усі ці показники дали змогу проаналізувати підприємство з різних поглядів на його структуру і дійти висновку що бутік-готель «Воздвиженський» потребує впровадження новітніх послуг.

Було проаналізовано які сучасні послуги наразі впроваджені у готелях світу та України, а також обрано сучасну послугу для впровадження на базі «Воздвиженського» –коворкінг простір. Коворкінг як одна з сучасних послуг при впровадженні надасть можливість для засобу розміщення отримати ряд додаткових плюсів і у результаті підвищити власні прибутки і рівень обслуговування.

Запропоноване рішення впровадити цю послугу на базі підприємства орієнтовно буде приносити 57% рентабельності. Цей достатньо високий показник свідчить що обрана послуга при достатньо невеликих інвестиціях зможе принести підприємству достатньо хороший прибуток а також привернути увагу нових гостей бутік-готелю «Воздвиженський».

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ІНТЕРНЕТ-РЕСУРСІВ

1. Основні способи та цілі державного регулювання в галузі туризму. Основні пріоритетні напрями державної політики в галузі туризму : Закон України від 14.11.1995, № 325/95-ВР : станом на 29.05.2001. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/324/95-%D0%B2%D1%80>.
2. Непочатенко В. О. Готельний ринок України в умовах війни. *Економіка та суспільство*. 2024. вип. 65. С. 1–5. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-67-133>.
3. День за днем. Як готель «Прем'єр Палац» та інші представники галузідопомагають державі — великий бізнес та війна. denzadnem.com.ua. 12.12.2022. URL: <https://denzadnem.com.ua/aktualno/130341>.
4. Державне Агенство Розвитку Туризму. Туристичний збір за 1 півріччя 2024 року. *tourism.gov.ua. новини*. 06.08.2024. URL: <https://www.tourism.gov.ua/blog/do-byudzhetu-gromad-za-i-pivrichchya-2024-roku-nadiyshlo-ponad-107-mln-grn-turistichnogo-zboru>.
5. Антонюк Т., Forbes. Туристичний збір за 2024 рік зріс майже на чверть, Київ обігнав Львівщину за відрахуваннями. *forbes.ua. новини*. 19.02.2024. URL: <https://forbes.ua/news/turistichniy-zbir-za-2024-rik-zris-mayzhe-na-chetvert-kiiv-obignav-lvivshchinu-za-vidrakhuvannyami-19022025-27324>.
6. RibasHotelsGroup. Результати дослідження «Огляд готельного ринку України 2024». *ribashotelsgroup.ua. Новини*. 02.10.2024. URL: <https://ribashotelsgroup.ua/blog/rezulytati-issledovaniya-obzor-gostinichnogo-rinka-ukraini-2024/>.
7. Галасюк С. С., Будніков О. В. Сутність та специфічні ознаки концепції «бутік-готель»./Інфраструктура ринку. 2018. № 25. С. 218-223
8. Бутік-готель – креативний готель зі смаком. URL: <https://www.04563.com.ua/list/337041>
9. Wikipedia. Бутік-готель. uk.wikipedia.org. 07.12.2024. URL: <https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%91%D1%83%D1%82%D0%B8%D0%BA-%D0%B3%D0%BE%D1%82%D0%B5%D0%BB%D1%8C>.

10. Бутік-готель "Воздвиженський", Перевезенцева-Окатова І. Все що Вам хотілося дізнатися про нас!. *vozd-hotel.com. Про нас*. 12.01.2023. URL: <https://vozd-hotel.com/about/>.
11. YouControl. ТОВ "ВОЗДВИЖЕНСЬКИЙ". *youcontrol.com.ua. Досьє компанії*. 29.05.2025. URL: https://youcontrol.com.ua/catalog/company_details/32161679/.
12. Кулаков В. Товариство з обмеженою відповідальністю як підприємницьке товариство. *Підприємництво, господарство і право*. 2019. Т. 6 : Цивільне право і процес. С. 24–28. URL: <https://doi.org/10.32849/2663-5313/2019.6.04>.
13. Fetterling J. Say “Hello” to Rose, TheCosmopolitan’s Chatbot. *prevuemeetings.com. Destinations*. 09.01.2017. URL: <https://www.prevuemeetings.com/destinations/north-america/say-hello-to-rose-the-cosmopolitans-chatbot/>.
14. Boley M. 19 Hotel amenity ideas that will wow your guests. *cvent.com. Blog*. 06.05.2025. URL: <https://www.cvent.com/en/blog/hospitality/hotel-amenity-ideas>.
15. Qin X., The Times. My night in a China ‘earthscraper’. *thetimes.com*. 12.09.2024. URL: <https://www.thetimes.com/travel/destinations/asia-travel/china/shanghai/my-night-in-the-worlds-first-underground-hotel-bndpq3kjw>.
16. JustLuxe, Ashkenazi J. The Soho Hotel Brings A Punch Of Color And Elegance To Soho. *justluxe.com. Hotels*. 12.09.2023. URL: <https://www.justluxe.com/travel/hotel/feature-1976305.php>.
17. Evenden J., The sun. MEET THE BENI-BOTS Iconic Benidorm hotel adding fleet of ROBOT butlers to serve Brit guests booze straight to their rooms. *thesun.co.uk. World News*. 28.10.2024. URL: <https://www.thesun.co.uk/news/31359371/benidorm-hotel-new-robot-staff-members/>.
18. Aiello. 5 High-Tech Hotels in Japan That Attract Guests *.aiello.ai. Blog*. 09.01.2025. URL: <https://aiello.ai/blog-en/5-high-tech-hotels-in-japan-that-attract-guests/>.
19. Soranews, Mcgee O. Hen na Hotel Haneda: What it’s really like to stay at Tokyo’s “Weird Hotel” with dinosaur robots. *soranews24.com*. 23.01.2025. URL: <https://soranews24.com/2025/01/23/henn-na-hotel-haneda-what-its-really-like-to-stay-at-tokyos-weird-hotel-with-dinosaur-robots/amp/>.

20. Hospitalstytech. NEC to Provide Facial Recognition Technology for Mitsui Fudosan Hotels. *hospitalitytech.com*. 02.06.2020. URL: <https://hospitalitytech.com/nec-provide-facial-recognition-technology-mitsui-fudosan-hotels>.
21. АвдєєваН.,Віледж. Перший капсульний готель Monotel у центрі Києва. *village.com.ua*. 30.09.2019. URL: <https://www.village.com.ua/village/city/newplacegorod/289701-kapsulniy-gotel-monotel-u-tsentri-mista>.
22. Elle. Гастрорай та справжній арт об'єкт: 5 причин зупинитися в Potocki boutique hotel у Хмельницькому. *elle.ua*. 18.07.2023. URL: <https://elle.ua/stil-zhizni/puteshestviya/gastro-ray-ta-spravzhniy-art-obekt-5-prichin-zupinitisya-v-potocki-boutique-hotel-u-hmelnickomu/>.
23. Готель Немо Одеса. *odessa-hotel.com.ua*. 02.04.2025. URL: <https://odessa-hotel.com.ua/hotel-nemo-odesa>.
24. Wikipedia. Коворкінг. Wikipedia. 12.09.2024. URL: <https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%9A%D0%BE%D0%B2%D0%BE%D1%80%D0%BA%D1%96%D0%BD%D0%B3>.
25. Weston S., Sedus. Hybrid hotels – The future of work needs space for human relationships. *sedus.com*. Workplacedesign. 28.02.2024. URL: <https://www.sedus.com/en/whatsup/hybrid-hotels-the-future-of-work-needs-space-for-human-relationships>.
26. Eaton House. *eatonworkshop.com*. URL: <https://www.eatonworkshop.com/en-us/washington-dc/coworking/>.
27. Dezeen. The Hoxton offers "homely spaces" in its Working From Southwark co-workingspace. *dezeen.com*. 08.10.2020. URL: <https://www.dezeen.com/2020/10/08/hoxton-hotel-southwark-london-co-working/>.
28. Wework. Hotel Europejski. *wework.com*. URL: <https://www.wework.com/en-GB/buildings/hotel-europejski--warsaw>.