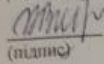


МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ

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

«До захисту в ЕК»

Декан факультету

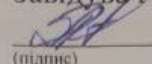
  
(підпис)

Віра ЦИРУЛЬНІКОВА  
(ім'я і прізвище)

«11» 06 2024 р.

«До захисту допущено»

Завідувач кафедри

  
(підпис)

Лариса ШАРАН  
(ім'я і прізвище)

«11» серпня 2024 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА  
НА ЗДОБУТТЯ ОСВІТНЬОГО СТУПЕНЯ БАКАЛАВРА

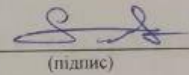
зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»  
(код та назва спеціальності)

освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа»

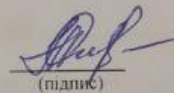
на тему: «Оптимізація процесів служби прийому та розміщення готельного підприємства»

Виконав: здобувач 4 курсу, групи ГС-4-8

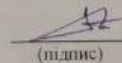
Плетенець Анна Григорівна  
(прізвище, ім'я, по батькові повністю)

  
(підпис)

Керівник Тетяна СИЛЬЧУК  
(ім'я і прізвище)

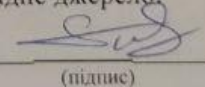
  
(підпис)

Рецензент Ірина МЕЛЬНИК  
(ім'я і прізвище)

  
(підпис)

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

Здобувач

  
(підпис)

Київ – 2024 р.

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ

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

Кафедра готельно-ресторанної справи

Освітній ступінь бакалавр

Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»  
(шифр і назва)

Освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»  
(назва)

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри ГРС

Лариса ШАРАН

“08” травня 2024 року

ЗАВДАННЯ

НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧА

Плетенець Анни Григорівни

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи «Оптимізація процесів служби прийому та розміщення готельного підприємства»

керівник роботи Сильчук Тетяна Анатоліївна, д. т. н., професор

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

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







2. Термін подання здобувачем роботи 6 червня 2024 року

3. Вихідні дані до роботи «Оптимізація процесів служби прийому та розміщення готельного підприємства», готель «Hilton» м. Київ

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) Вступ; Розділ 1 Аналіз готельного бізнесу у м. Київ; Розділ 2 Характеристика готелю «Hilton»; Розділ 3 Оптимізація процесів служби прийому та розміщення готельного підприємства; Висновки та пропозиції; Список використаної літератури та інтернет-ресурсів.

5. Перелік графічного матеріалу

6. Консультанти розділів роботи

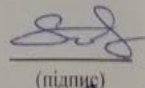
Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
Розділ 1	Сильчук Т. А., професор	 08.05.24 р.	 14.05.24 р.
Розділ 2	Сильчук Т. А., професор	 15.05.24 р.	 22.05.24 р.
Розділ 3	Сильчук Т. А., професор	 23.05.24 р.	 31.05.24 р.

7. Дата видачі завдання \_\_\_\_\_ 8 травня 2024 року \_\_\_\_\_

**КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН**

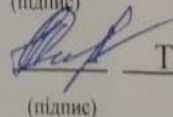
№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	ВСТУП РОЗДІЛ 1 АНАЛІЗ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ У М. КИЇВ	08.05-14.05.2024р.	Виконано
2	РОЗДІЛ 2 ХАРАКТЕРИСТИКА ГОТЕЛЮ «HILTON»	15.05.2024- 22.05.2024р.	Виконано
3	РОЗДІЛ 3 ОПТИМІЗАЦІЯ ПРОЦЕСІВ СЛУЖБИ ПРИЙОМУ ТА РОЗМІЩЕННЯ ГОТЕЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА	23.05-31.05.2024р.	Виконано
4	ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ. СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ІНТЕРНЕТ-РЕСУРСІВ.	01.06-03.06.2024р.	Виконано
5	Подання кваліфікаційної роботи на кафедру	06.06.2024р.	Виконано

Здобувач

  
(підпис)

Анна ПЛЕТЕНЕЦЬ

Керівник роботи

  
(підпис)

Тетяна СИЛЬЧУК

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

**Здобувача:** Плетенець Анни Григорівни

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: «Оптимізація процесів служби прийому та розміщення  
готельного підприємства»**

Керівник роботи: Сильчук Тетяна Анатоліївна, д. т. н., професор

Дата захисту “.....” червня 2024 р.

Робота захищена з оцінкою \_\_\_\_\_

**АНОТАЦІЯ**

Робота присвячена визначенню теоретичних основ та розробці практичних рекомендацій щодо оптимізації процесів служби прийому та розміщення в готельному підприємстві. Досліджено особливості діяльності готельних підприємств у місті Київ, зокрема готелю «Hilton». Виявлено основні проблеми та виклики, з якими стикається служба прийому та розміщення в сучасних умовах. Проведено аналіз структури та функціонування даної служби, окреслено основні напрями її оптимізації. Запропоновано перелік заходів для вдосконалення роботи служби прийому та розміщення, включаючи впровадження сучасних технологій, підвищення кваліфікації персоналу, поліпшення комунікації та управління часом. Проведено оцінку ефективності запропонованих заходів, що дозволяє прогнозувати позитивний вплив на загальну продуктивність та якість обслуговування в готелі. Результати дослідження свідчать про доцільність їх впровадження.

Ключові слова: оптимізація процесів, служба прийому та розміщення, готельне підприємство, вдосконалення обслуговування.

## ABSTRACT

The work is dedicated to defining the theoretical foundations and developing practical recommendations for optimizing the processes of the reception and accommodation service in a hotel enterprise. The features of hotel enterprises' activities in Kyiv, particularly the Hilton hotel, were studied. The main problems and challenges faced by the reception and accommodation service in modern conditions were identified. An analysis of the structure and functioning of this service was conducted, outlining the main directions for its optimization. A list of measures for improving the work of the reception and accommodation service was proposed, including the implementation of modern technologies, enhancing staff qualifications, improving communication, and time management. An assessment of the effectiveness of the proposed measures was carried out, allowing for the prediction of a positive impact on the overall productivity and quality of service in the hotel. The results of the study indicate the feasibility of their implementation.

Keywords: process optimization, reception and accommodation service, hotel enterprise, service improvement.

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП.....</b>	<b>7</b>
<b>РОЗДІЛ 1. АНАЛІЗ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ У М. КИЇВ.....</b>	<b>9</b>
1.1 Основні напрямки та специфікації готельних підприємств.....	9
1.2 Еволюція готельної індустрії протягом 2019-2023.....	14
1.3 Проблеми та виклики у готельній сфері.....	18
1.4 Сучасні особливості роботи готельних підприємств.....	22
1.5 Перспективні напрями розвитку готельного бізнесу.....	25
<b>РОЗДІЛ 2. ХАРАКТЕРИСТИКА ГОТЕЛЮ «HILTON» .....</b>	<b>29</b>
2.1 Загальні відомості.....	29
2.2 Концептуальні засади діяльності готельного підприємства.....	31
2.3 Аналіз процесу обслуговування споживачів в засобі розміщення.....	32
2.4 Ефективність системи менеджменту в готельному підприємстві.....	33
2.5 Структура управління.....	36
<b>РОЗДІЛ 3. ОПТИМІЗАЦІЯ ПРОЦЕСІВ СЛУЖБИ ПРИЙОМУ ТА РОЗМІЩЕННЯ ГОТЕЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА.....</b>	<b>39</b>
3.1 Шляхи оптимізації.....	39
3.2 Огляд методів оптимізації.....	40
3.3 Методи покращення.....	43
<b>ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ.....</b>	<b>46</b>
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ІНТЕРНЕТ-РЕСУРСІВ....</b>	<b>48</b>

## ВСТУП

Оптимізація процесів служби прийому та розміщення в готельних підприємствах є однією з ключових умов успішного функціонування та розвитку готельно-ресторанного бізнесу. У сучасному світі, де конкуренція серед готельних підприємств постійно зростає, а вимоги з боку клієнтів стають все більш високими, забезпечення високого рівня обслуговування стає критично важливим. Недосконалість процесів прийому та розміщення може призвести до втрати клієнтів, зниження репутації готелю та втрати прибутків. Тому дослідження та впровадження ефективних методів оптимізації цих процесів є надзвичайно актуальним.

Важливість теми також підкреслюється тим, що процеси прийому та розміщення є першими, з якими стикається клієнт під час свого перебування в готелі. Від їх якості залежить перше враження гостя про готель, що може вплинути на його подальші враження та бажання знову скористатися послугами цього готелю. Крім того, оптимізація процесів прийому та розміщення сприяє підвищенню ефективності роботи персоналу, зниженню витрат на управління та покращенню загальної продуктивності підприємства.

Об'єктом даного дослідження є процеси служби прийому та розміщення в готельному підприємстві. Це включає в себе всі аспекти організації та функціонування служби прийому та розміщення, починаючи від моменту бронювання номерів до моменту виїзду гостя з готелю. Особливу увагу приділено організаційним, управлінським та технологічним аспектам цих процесів, оскільки вони безпосередньо впливають на якість обслуговування клієнтів та ефективність роботи готельного підприємства.

Предметом дослідження виступають конкретні методи та заходи, які можуть бути застосовані для оптимізації процесів прийому та розміщення. Це включає в себе аналіз існуючих практик, виявлення їх недоліків та розробку пропозицій щодо їх вдосконалення. Дослідження охоплює як теоретичні аспекти, так і

практичні приклади успішних готельних підприємств, які вже впровадили ефективні методи оптимізації.

Метою даного дослідження є розробка рекомендацій та заходів щодо оптимізації процесів служби прийому та розміщення готельного підприємства для підвищення якості обслуговування та ефективності його діяльності. Це передбачає детальний аналіз існуючих практик, виявлення проблем та недоліків, а також розробку та впровадження нових підходів до організації цих процесів. Для досягнення цієї мети передбачається виконання наступних завдань:

Провести аналіз сучасного стану процесів прийому та розміщення в готельних підприємствах. Це включає в себе вивчення існуючих практик, оцінку їх ефективності та виявлення основних проблем.

Визначити основні чинники, що впливають на якість та ефективність процесів прийому та розміщення. Це можуть бути як внутрішні чинники, такі як організація роботи персоналу та використання технологій, так і зовнішні, такі як економічні умови та конкурентне середовище.

Дослідити досвід успішних готельних підприємств щодо організації служби прийому та розміщення. Це дозволить виявити найкращі практики та підходи, які можуть бути застосовані для оптимізації процесів.

Розробити рекомендації щодо вдосконалення процесів прийому та розміщення в готельному підприємстві. Це включає в себе конкретні заходи та методи, які можуть бути впроваджені для підвищення ефективності роботи та якості обслуговування клієнтів.

Структура роботи: кваліфікаційна робота виконана на 51 сторінці комп'ютерного тексту та містить 7 таблиць, 1 рисунок.

## РОЗДІЛ 1

### АНАЛІЗ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ У М. КИЇВ

#### 1.1 Основні напрямки та специфікації готельних підприємств

Готельний бізнес у Києві відіграє значну роль у розвитку міста як важливого туристичного та бізнес-центру України. Оскільки Київ є столицею та найбільшим містом країни, він привертає велику кількість туристів, бізнесменів, дипломатів та інших відвідувачів. Готельні підприємства міста пропонують широкий спектр послуг, які можна класифікувати за різними напрямками та специфікаціями. [11]

Основні напрямки готельного бізнесу у Києві наведені в таблиці 1.1

**Таблиця 1.1 – Напрямки готельного бізнесу у м. Київ**

Тип готелів	Цільова аудиторія	Характеристика	Приклади
Бізнес-готелі	Ділові мандрівники, учасники конференцій, семінарів та виставок.	Високий рівень комфорту, наявність конференц-залів, бізнес центрів, послуги з організації заходів.	«Hilton», «InterContinental Kyiv».
Туристичні готелі	Іноземні туристи, сімейні пари, які приїхали на культурний відпочинок.	Розташування в історичних районах, пропозиція туристичних послуг(екскурсії, трансфер), комфортні номери.	«Premier Palace», «Fairmont Grand Hotel Kyiv».
Транзитні готелі	Водії та туристи які потребують короткотермінового проживання.	На залізничних, автомобільних і водних шляхах та авіалініях.	«Air City Hotel», «Boryspil Airport Hotel ».
Бутік-готелі	Мандрівники, які цінують унікальний дизайн та	Невелика кількість номерів, індивідуальний	«11 Mirrors Design Hotel», «Opera Hotel».

	персоналізовані послуги.	дизайн, високий рівень сервісу.	
Хостели	Молоді туристи, студенти, бюджетні мандрівники.	Доступні ціни, спільні кімнати, зручне розташування.	«DREAM House Hostel», «ZigZag Hostel».
Апарт-готелі	Довготривалі мандрівники, сім'ї.	Наявність кухні, пральні машини, великих просторих номерів.	«Apartments», «CityHotel».

*Розроблено автором на основі [9]*

Специфікації готельних підприємств наведена в таблиці 1.2

**Таблиця 1.2 – Специфікації готельних підприємств**

Розташування	Готелі Києва розташовані в різних районах міста, враховуючи потреби різних категорій гостей. Центральні готелі пропонують зручний доступ до історичних пам'яток і культурних закладів, тоді як готелі на околицях міста часто орієнтовані на бізнесменів або транзитних пасажирів.
Категорії та класифікація	Готелі Києва мають різні категорії, від двозіркових бюджетних готелів до п'ятизіркових люксових готелів. Категорія готелю визначає рівень сервісу, набір додаткових послуг та загальний комфорт проживання.
Інфраструктура	Готельні комплекси можуть включати ресторани, бари, спа-центри, фітнес-зали, басейни, конференц-зали, бізнес-центри та інші зручності, які роблять проживання більш комфортним і привабливим для різних категорій гостей.
Технологічні інновації	Сучасні готелі Києва активно впроваджують новітні технології, такі як смарт-кімнати, системи автоматичного управління енергоспоживанням, електронні ключі, мобільні додатки для бронювання та обслуговування.
Сервіс та обслуговування	Рівень обслуговування є важливим аспектом готельного бізнесу. Висококваліфікований персонал, оперативне вирішення питань гостей, доступність додаткових послуг (прання, трансфер,

	організація екскурсій) є невід'ємними складовими успішного готельного бізнесу.
Сегментація ринку	Готелі Києва орієнтовані на різні сегменти ринку, включаючи бізнес-туристів, відпочиваючих, туристичні групи, сім'ї та індивідуальних мандрівників. Це дозволяє задовольнити потреби широкого кола гостей.
Цінова політика	Готелі пропонують широкий спектр цін, що дозволяє обрати варіант проживання як для бюджетних туристів, так і для заможних гостей. Спеціальні пропозиції, знижки та акції також є важливими аспектами цінової політики готелів.
Екологічність	Багато готелів у Києві впроваджують екологічно чисті практики, такі як енергоефективне освітлення, системи збереження води, використання екологічно чистих продуктів та матеріалів.
Культурна складова	Готелі часто організують культурні заходи, виставки, концерти та інші події, які сприяють знайомству гостей з місцевою культурою та традиціями.
Медичні послуги	Деякі готелі надають медичні послуги, включаючи наявність медичного персоналу на території, можливість отримання консультацій лікарів, послуги швидкої допомоги.

*Розроблено автором на основі [22]*

Отже з огляду на таблицю вище можна зробити такі висновки, готелі Києва пропонують різноманітні розташування, категорії та цінові варіанти, задовольняючи потреби як туристів, так і бізнесменів. Вони мають розвинену інфраструктуру, включаючи ресторани, спа-центри та конференц-зали. Сучасні технології та високий рівень обслуговування забезпечують комфортне перебування. Багато готелів впроваджують екологічні практики та організують культурні заходи. Доступні медичні послуги підвищують безпеку та зручність для гостей.

Готельний бізнес у Києві є надзвичайно різноманітним і динамічним, відповідаючи на потреби широкого кола гостей від туристів до бізнесменів. Високий рівень конкуренції стимулює готелі до постійного покращення якості послуг, впровадження новітніх технологій та інновацій, що забезпечує місту

статус привабливого туристичного та бізнес-центру, здатного задовольнити потреби найвибагливіших гостей. [8]

У таблиці 1.3 наведена характеристика п'ятизіркових бізнес-готелів столиці, що допоможе зорієнтуватися у виборі найкращого варіанту для перебування.

**Таблиця 1.3 – Характеристика п'ятизіркових бізнес-готелів у м. Київ**

Назва готелю	Розташування	Кількість номерів, шт	Послуги	Особливості
Hilton Kyiv	бульвар Тараса Шевченка, 30	262	Конференц-зали, бізнес-центр, високошвидкісний інтернет, ресторани, спа, фітнес-центр, трансфер, послуги консьєржа	Високий рівень безпеки
InterContinental Kyiv	вулиця Велика Житомирська, 2А	272	Просторі конференц-зали, бізнес-центр, швидкісний Wi-Fi, ресторани, спа, фітнес-зала, персональні консьєрж-послуги	Ексклюзивний сервіс, розкішна атмосфера
Fairmont Grand Hotel Kyiv	вулиця Набережно-Хрещатицька, 1	258	Великі зали для конференцій, бізнес-центр, високошвидкісний інтернет, ресторани, спа-центр, фітнес-зал, басейн, послуги трансферу	Вишуканий стиль, високий рівень обслуговування

Hyatt Regency Kyiv	вулиця Алли Тарасової, 5	234	Ультрасучасні конференц-зали, бізнес-центр, швидкісний Wi-Fi, ресторани, спа-центр, фітнес-зал, преміальні послуги консьєржа	Розташування в центрі, стильний інтер'єр
Premier Palace Hotel	бульвар Тараса Шевченка, 5-7/29	289	Розкішні зали для конференцій, бізнес-центр, високошвидкісний інтернет, ресторани, спа-центр, фітнес-зала, басейн, консьєрж-послуги, трансфер	Високий рівень комфорту, розкішний інтер'єр

*Розроблено автором на основі [9]*

У місті Києві існує різноманітність готелів, які пропонують різні рівні комфорту та сервісу. Готелі класифікуються за зірковою системою, яка допомагає гостям обрати найбільш підходящий варіант проживання відповідно до їхніх вимог та бюджету. Нижче в таблиці 1.4 наведено відсоткове співвідношення готелів різних категорій у Києві, що демонструє їхню частку на ринку готельних послуг міста.

**Таблиця 1.4 – Відсоткове співвідношення класифікації готелів**

Категорія	Відсоток, %
*	10
**	15
***	40
****	25
*****	10

*Розроблено автором на основі [9]*

## 1.2 Еволюція готельної індустрії протягом 2019-2023

Готельна індустрія Києва є важливою складовою економіки міста, забезпечуючи робочі місця та сприяючи розвитку туризму. Період з 2019 по 2023 рік був позначений як зростанням, так і викликами, зокрема пандемією COVID-19, економічною нестабільністю, війною в Україні та змінами у споживчій поведінці. Розглянемо детально по роках.

У 2019 році Київ демонстрував стабільне зростання туристичного потоку завдяки численним культурним, історичним і діловим заходам. Місто стало привабливим для мандрівників з усього світу. За даними Київської міської державної адміністрації, кількість туристів, які відвідали Київ у 2019 році, перевищила 2 мільйони осіб, що стало рекордом для міста.

Також в цей період Київ відзначився відкриттям кількох нових готелів, які сприяли підвищенню рівня конкуренції та поліпшенню якості обслуговування. Наприклад, мережа Ассор відкрила новий готель Mercure Kyiv City Center, який швидко став популярним серед бізнес-туристів завдяки своєму зручному розташуванню та високому рівню комфорту. Premier Hotels and Resorts також продовжувала розширювати свою мережу, відкриваючи нові об'єкти та модернізуючи існуючі.

Пандемія COVID-19 стала серйозним випробуванням для готельної індустрії Києва. З початку березня 2020 року більшість готелів були змушені тимчасово закрити або працювати з обмеженими можливостями через введення карантинних заходів. Завантаженість готелів різко знизилася. Наприклад, за даними STR, середня завантаженість готелів у Києві у квітні 2020 року становила лише 10-20%, що значно вплинуло на доходи галузі.

У відповідь на пандемію готелі почали активно впроваджувати нові безпекові заходи. Premier Palace Hotel запровадив програму "Безпечний готель", яка включала регулярну дезінфекцію всіх поверхонь, соціальне дистанціювання у всіх зонах загального користування та безконтактне обслуговування гостей. Багато готелів встановили санітайзери на входах та у загальних зонах,

забезпечили персонал захисними масками та рукавичками, а також впровадили безконтактні платіжні системи.

З метою підтримки бізнесу, багато готелів Києва орієнтувалися на внутрішній туризм, пропонуючи спеціальні пакети для місцевих жителів. Наприклад, готель Radisson Blu запровадив спеціальні пропозиції для сімейного відпочинку та вихідних, включаючи знижки на проживання та додаткові послуги.

У 2021 році Київ почав поступово відновлюватися після пандемії. Внутрішній туризм став ключовим драйвером зростання. Готелі адаптували свої послуги під потреби місцевих туристів, пропонуючи вигідні умови для короткострокового відпочинку та бізнес-поїздок. Наприклад, готель Opera Hotel почав пропонувати спеціальні пропозиції для вихідних, включаючи проживання зі сніданками та додатковими послугами, такими як спа-процедури.

Попри виклики, кілька нових готелів відкрилися в 2021 році. Одним з таких прикладів є Bursa Hotel, невеликий бутик-готель, який став популярним серед молоді та творчих професіоналів завдяки своєму стильному дизайну та затишній атмосфері. Крім того, багато готелів провели реновацію своїх приміщень для підвищення рівня комфорту та безпеки. Наприклад, Hilton Kyiv завершив реновацію своїх номерів, впровадивши нові стандарти чистоти та комфорту.

Готелі Києва активно впроваджували інноваційні технології для покращення обслуговування гостей. Premier Palace Hotel запровадив систему безконтактного обслуговування, яка дозволяла гостям здійснювати реєстрацію та виїзд через мобільний додаток, а також замовляти послуги без необхідності контакту з персоналом. Це забезпечило високий рівень безпеки та зручності для гостей.

З відновленням міжнародних подорожей у 2022 році, Київ почав приймати більше іноземних туристів. Готелі, такі як Hyatt Regency та Fairmont Grand Hotel, знову почали приймати гостей з усього світу, пропонуючи високий рівень обслуговування та безпеки. Наприклад, Hyatt Regency запровадив

програму "Global Care & Cleanliness Commitment", яка включала регулярну дезінфекцію, використання захисних засобів та безконтактне обслуговування. Економічна нестабільність та інфляція також вплинули на готельну індустрію. Готелі були змушені підвищувати ціни на послуги, що вплинуло на попит. Однак, багато готелів знаходили способи адаптуватися до нових умов. Наприклад, готель InterContinental почав пропонувати гнучкі умови бронювання та спеціальні знижки для довгострокового проживання, що допомогло залучити більше гостей. [23]

Пандемія змінила поведінку споживачів, які стали більше уваги приділяти безпеці та здоров'ю. Гості віддавали перевагу готелям з високими стандартами гігієни та безпеки. Наприклад, готель Aloft Kyiv запровадив програму "Clean Stay", яка включала щоденну дезінфекцію номерів, використання одноразових засобів гігієни та безконтактне обслуговування.

24 лютого 2022 року Росія розпочала повномасштабне вторгнення в Україну, що призвело до значних руйнувань і гуманітарної кризи. Київ, як столиця України, зазнав значного впливу від цих подій. Готельна індустрія міста зіткнулася з новими викликами, такими як зменшення туристичного потоку, зростання витрат на безпеку та необхідність допомоги переселенцям. Багато готелів Києва були змушені тимчасово припинити свою діяльність через бойові дії та небезпеку для гостей і персоналу. Деякі готелі, як наприклад Premier Palace Hotel, тимчасово перепрофілювалися для надання допомоги переселенцям та гуманітарної допомоги. Вони надавали притулок для внутрішньо переміщених осіб та забезпечували їх основними потребами. Також активно підтримували військових та волонтерські організації, надаючи приміщення для розміщення волонтерів та проведення зборів. Наприклад, готель Fairmont Grand Hotel надав свої приміщення для організації гуманітарних складів та координаційних центрів, що сприяло ефективному розподілу допомоги постраждалим.

З початком стабілізації ситуації в Києві, готелі почали поступово відновлювати свою діяльність. Готель Hyatt Regency, наприклад, знову відкрив свої двері для гостей, впровадивши додаткові заходи безпеки та підвищені

стандарти гігієни. Крім того, багато готелів пропонували спеціальні знижки та умови для українських туристів та переселенців, сприяючи поступовому відновленню туристичного потоку.

У 2023 році готельна індустрія Києва продовжувала відновлюватися та зростати. Міжнародний та внутрішній туризм поступово повертався до докризових рівнів. Готелі активно впроваджували нові послуги та програми для залучення гостей. Наприклад, готель Hilton Kyiv почав пропонувати спеціальні пакети для бізнес-туристів, включаючи оренду конференц-залів та організацію заходів. Готелі Києва продовжували впроваджувати нові технології для покращення обслуговування гостей. Наприклад, готель Riviera House запровадив систему розумного управління номером, яка дозволяла гостям контролювати освітлення, температуру та розваги за допомогою смартфона. Це забезпечило високий рівень комфорту та зручності для гостей. [23]

У цей період активно впроваджували екологічні ініціативи. Наприклад, готель Fairmont Grand Hotel запровадив програму зменшення викидів вуглецю, яка включала використання відновлюваних джерел енергії та зменшення споживання води. Це допомогло підвищити екологічну свідомість гостей та залучити більше еко-свідомих туристів. Зі зростанням кількості нових готелів у Києві, конкуренція на ринку також зросла. Готелі змагалися за гостей, пропонуючи високий рівень обслуговування, інноваційні послуги та вигідні умови бронювання. Наприклад, новий готель Staro Hotel запропонував гостям унікальний дизайн інтер'єру та високий рівень персоналізованого обслуговування, що допомогло йому виділитися на ринку.

Як висновок можна сказати що готельна індустрія Києва у 2019-2023 роках пройшла через зростання, виклики пандемії COVID-19, відновлення через внутрішній туризм та інновації, а також нові випробування через війну в Україні. Попри труднощі, у 2023 році готелі продовжили відновлюватися, впроваджуючи нові послуги та екологічні ініціативи, демонструючи стійкість та адаптивність.

### **1.3 Проблеми та виклики у готельній сфері**

Готельна сфера стикається з численними проблемами та викликами, що вимагають ефективних рішень та інноваційних підходів. У цій статті розглянемо ключові проблеми та виклики у готельній сфері, а також можливі шляхи їх подолання.

#### **Фінансова нестабільність**

Проблема: Фінансова нестабільність, що виникає внаслідок глобальних економічних криз, суттєво впливає на готельну індустрію. Різкі коливання валютних курсів, інфляція та економічні спадання знижують платоспроможність клієнтів, що веде до зниження рівня заповнюваності готелів та прибутковості.

Рішення:

- Диверсифікація ринків: Залучення гостей з різних країн та регіонів може знизити ризики, пов'язані з економічною нестабільністю в окремих країнах.
- Фінансове планування: Впровадження ефективних фінансових стратегій, включаючи бюджетування та планування витрат, допоможе зменшити негативний вплив фінансової нестабільності. [8]

#### **Високі витрати на обслуговування**

Проблема: Високі витрати на обслуговування та підтримку готелів також є серйозним викликом. Зростання цін на енергоносії, воду та інші комунальні послуги збільшує витрати на утримання готелів, що вимагає від власників шукати нові способи підвищення ефективності та зниження витрат.

Рішення:

- Енергоефективні технології: Впровадження енергоефективних технологій та систем управління енергією допоможе знизити витрати на комунальні послуги.
- Оптимізація процесів: Аналіз та оптимізація внутрішніх процесів можуть зменшити витрати на обслуговування без зниження якості послуг. [8]

### **Інновації та технологічні рішення**

Проблема: З розвитком технологій готельна індустрія стикається з необхідністю впровадження новітніх технологічних рішень. Це включає автоматизацію процесів, використання систем управління готелем, впровадження безконтактних технологій та розвиток мобільних додатків для зручності гостей. Водночас, впровадження нових технологій потребує значних інвестицій та навичок, що може бути проблематичним для невеликих готелів.

Рішення:

- Інвестиції в технології: Залучення інвестицій або використання державних грантів та програм підтримки малого бізнесу можуть допомогти у впровадженні новітніх технологій.
- Навчання персоналу: Регулярне навчання та підвищення кваліфікації персоналу допоможе ефективно використовувати нові технології та покращити якість обслуговування.

### **Кібербезпека**

Проблема: З ростом цифровізації збільшується ризик кіберзагроз. Готелі збирають та зберігають величезну кількість конфіденційних даних про своїх гостей, що робить їх привабливою мішенню для кіберзлочинців.

Рішення:

- Захист даних: Впровадження сучасних систем кібербезпеки, включаючи шифрування даних та багатофакторну аутентифікацію, допоможе захистити конфіденційну інформацію гостей.
- Постійний моніторинг: Регулярний моніторинг та оновлення систем безпеки допоможуть запобігти можливим кіберзагрозам.

### **Підготовка та мотивація персоналу**

Проблема: Однією з ключових проблем у готельній сфері є забезпечення високого рівня обслуговування, що безпосередньо залежить від професіоналізму та мотивації персоналу. Високий рівень плинності кадрів, недостатня кваліфікація працівників та брак мотивації впливають на якість послуг та задоволеність гостей.

Рішення:

- Навчання та розвиток: Регулярне навчання та підвищення кваліфікації персоналу допоможуть підтримувати високий рівень обслуговування.
- Мотиваційні програми: Впровадження мотиваційних програм, включаючи бонуси та заохочення, сприятиме підвищенню задоволеності та зниженню плинності кадрів.

Зміна очікувань гостей

Проблема: Сучасні гості стають дедалі вимогливішими. Вони очікують високого рівня сервісу, індивідуального підходу та унікальних вражень.

Рішення:

- Індивідуальний підхід: Впровадження персоналізованих послуг, таких як індивідуальні програми відпочинку та харчування, допоможе задовольнити очікування гостей.
- Зворотний зв'язок: Активне залучення гостей до надання зворотного зв'язку та врахування їхніх побажань допоможе постійно покращувати якість обслуговування.

### **Сталий розвиток**

Проблема: Екологічні проблеми та вимоги до сталого розвитку стають дедалі актуальнішими для готельної індустрії. Готелі повинні впроваджувати заходи з енергоефективності, зменшення викидів парникових газів, збереження водних ресурсів та мінімізації відходів.

Рішення:

- Еко-френдлі практики: Впровадження екологічно дружніх практик, таких як використання енергозберігаючих ламп, систем утилізації відходів та повторне використання води, допоможе знизити екологічний вплив готелів.
- Освіта та інформування: Просвітницькі програми для гостей та персоналу щодо важливості екологічної відповідальності сприятимуть підвищенню екологічної свідомості.

### **Екологічна сертифікація**

Проблема: Отримання екологічних сертифікатів, таких як Green Key або LEED, стає важливим конкурентною перевагою для готелів. Проте, процес сертифікації потребує значних інвестицій та часу.

Рішення:

- Планування та інвестиції: Розробка довгострокових планів з екологічної сертифікації та інвестицій у екологічні проекти допоможе досягти відповідних стандартів.
- Співпраця з експертами: Залучення експертів з екологічної сертифікації допоможе оптимізувати процес та зменшити витрати.

### **Законодавчі зміни**

Проблема: Готельна індустрія підпадає під вплив численних законодавчих та нормативних актів, які можуть змінюватися залежно від країни та регіону.

Рішення:

- Моніторинг законодавства: Постійний моніторинг змін у законодавстві та адаптація до нових вимог допоможуть уникнути штрафів та порушень.
- Юридична підтримка: Співпраця з юридичними консультантами допоможе забезпечити відповідність всім законодавчим вимогам.

### **Візові та митні обмеження**

Проблема: Зміни у візовій та митній політиці можуть суттєво вплинути на туристичні потоки.

Рішення:

- Інформаційна підтримка: Надання гостям актуальної інформації щодо візових та митних вимог допоможе знизити їхні турботи та полегшити подорожі.
- Співпраця з туроператорами: Співпраця з туроператорами та туристичними агентствами для забезпечення безперешкодного в'їзду та перебування гостей.

## **1.4 Сучасні особливості роботи готельних підприємств**

В останні роки готельна індустрія України зіткнулася з низкою викликів, включаючи вплив пандемії COVID-19 та військові дії. Незважаючи на це, галузь продовжує розвиватися, впроваджуючи інновації та адаптуючись до змін.

### **Смарт-технології**

Однією з головних технологічних тенденцій у готельному бізнесі є впровадження смарт-технологій. Наприклад, готель "Hilton Kyiv" активно використовує системи інтернету речей (IoT) для управління освітленням, клімат-контролем та безпекою в номерах. Смарт-кімнати дозволяють гостям налаштовувати параметри під свої потреби за допомогою мобільних додатків.

Цікавий факт: У деяких готелях, таких як "Premier Palace Hotel" у Києві, гості можуть використовувати голосових помічників, таких як Amazon Alexa, для керування номером.

### **Онлайн-сервіси та мобільні додатки**

Онлайн-сервіси та мобільні додатки значно спростили процеси бронювання та обслуговування клієнтів. Готель "InterContinental Kyiv" пропонує гостям мобільний додаток, за допомогою якого можна бронювати номери, замовляти додаткові послуги та оплачувати рахунки. Це забезпечує високий рівень зручності та безконтактний сервіс. Впровадження мобільних додатків дозволило готелю "Radisson Blu Resort Bukovel" збільшити кількість онлайн-бронювань на 30% у 2023 році.

### **Віртуальна та доповнена реальність**

Віртуальна (VR) та доповнена реальність (AR) стали популярними інструментами для покращення клієнтського досвіду. Наприклад, готель "Rixos Prykarpattya" у Трускавці використовує VR для проведення віртуальних турів по готелю, що дозволяє потенційним гостям ознайомитися з умовами проживання перед бронюванням. Впровадження VR-турів у готелі "Rixos Prykarpattya" призвело до збільшення кількості бронювань на 20% серед іноземних туристів.

### **Зміни в очікуваннях клієнтів**

Сучасні гості очікують високого рівня інклюзивності та врахування їхніх індивідуальних потреб. Готелі в Україні, такі як "Fairmont Grand Hotel Kyiv," пропонують номери та послуги для людей з обмеженими можливостями, а також спеціальні меню для гостей з дієтичними потребами.

Цікавий факт: Готель "Fairmont Grand Hotel Kyiv" отримав нагороду за найкращий інклюзивний сервіс у 2023 році завдяки своїм зусиллям у забезпеченні доступності та комфорту для всіх гостей.

### **Підвищені стандарти гігієни та безпеки**

Пандемія COVID-19 та воєнний стан значно підвищили очікування гостей щодо гігієни та безпеки. Готелі, такі як "Hyatt Regency Kyiv," впровадили суворі протоколи дезінфекції, соціальної дистанції та безконтактного обслуговування. Завдяки впровадженню нових стандартів гігієни та безпеки, готель "Hyatt Regency Kyiv" досягнув рекордно високого рівня задоволеності гостей у 2023 році – 95%.

### **Вплив війни на готельну індустрію**

#### **Перепрофілювання готелів**

В умовах війни багато готелів були змушені перепрофілювати свою діяльність. Наприклад, готель "Dnipro" у Києві став притулком для внутрішньо переміщених осіб, надаючи безкоштовне або доступне житло для людей, які були змушені залишити свої домівки. З початку війни готель "Dnipro" надав тимчасове житло понад 2000 внутрішньо переміщених осіб.

#### **Зниження кількості туристів**

Воєнний стан значно вплинув на кількість туристів, які відвідують Україну. Готелі почали орієнтуватися на внутрішній ринок, пропонуючи спеціальні програми для українських туристів. Наприклад, готель "Carpathian Mountain Lodge" у Карпатах запровадив знижки та акції для підтримки попиту серед місцевих туристів. Завдяки спеціальним пропозиціям готель "Carpathian Mountain Lodge" зміг утримати завантаженість на рівні 70% навіть в умовах зниження міжнародного туризму.

#### **Підвищення вимог до безпеки**

В умовах війни питання безпеки стало пріоритетним для готелів. Впроваджуються додаткові заходи безпеки, такі як посилений контроль доступу, використання відеоспостереження та наявність укриттів. Готелі, такі як "Opera Hotel Kyiv," тісно співпрацюють з місцевими органами влади для забезпечення оперативного реагування на надзвичайні ситуації. "Opera Hotel Kyiv" створив спеціальний кризовий центр для координації дій у разі надзвичайних ситуацій, що значно підвищило рівень безпеки для гостей.

### **Екологічні ініціативи**

Екологічні готелі стають все більш популярними в Україні. Наприклад, готель "Radisson Blu Hotel Kyiv" активно впроваджує еко-ініціативи, такі як використання відновлюваних джерел енергії, мінімізація відходів та використання екологічно чистих матеріалів. "Radisson Blu Hotel Kyiv" зменшив свої викиди вуглецю на 40% за рахунок впровадження енергоефективних технологій та переробки відходів.

### **Відповідальне споживання ресурсів**

Українські готелі все частіше впроваджують політики відповідального споживання ресурсів. Наприклад, готель "Continental Hotel Odessa" використовує енергоефективні прилади, повторно використовує воду для поливу садів та зменшує споживання пластику шляхом заміни одноразових пляшок на багаторазові контейнери. Завдяки впровадженню відповідальних практик, готель "Continental Hotel Odessa" зменшив споживання води на 30% та енергії на 25% у 2023 році.

### **Гнучкість та інновації**

Сучасні готелі в Україні демонструють високу гнучкість та здатність швидко адаптуватися до нових умов. Наприклад, готель "11 Mirrors Design Hotel" у Києві впровадив нові послуги та продукти, такі як робота коворкінгів для віддалених працівників, організація безпечних заходів та конференцій, а також пропозиція довготривалих проживань для клієнтів, що працюють з дому. Гнучкість та інноваційний підхід дозволили "11 Mirrors Design Hotel" отримати нагороду за найкращий міський готель у 2023 році.

## **Підвищення кваліфікації персоналу**

Постійне підвищення кваліфікації персоналу є ключовим фактором успішної адаптації. Готелі інвестують у навчання своїх співробітників новим навичкам та технологіям. Наприклад, готель "Leopolis Hotel" у Львові організовує регулярні тренінги для персоналу з питань безпеки, гігієни та обслуговування клієнтів. Завдяки постійному навчанню, "Leopolis Hotel" отримав найвищі оцінки за обслуговування клієнтів серед готелів Львова у 2023 році.

Сучасні особливості роботи готельних підприємств в Україні відображають глобальні тенденції та виклики, з якими стикається індустрія. Впровадження технологічних інновацій, підвищення стандартів гігієни та безпеки, інклюзивність, екологічні ініціативи та гнучкість у підходах дозволяють українським готелям залишатися конкурентоспроможними та привабливими для гостей. Ці зміни не лише сприяють розвитку індустрії, але й допомагають забезпечити високий рівень задоволеності клієнтів та стійкість бізнесу в умовах постійних змін та викликів.

### **1.5 Перспективні напрями розвитку готельного бізнесу**

Розвиток готельного бізнесу в Україні, зокрема в Києві, має значний потенціал завдяки зростаючому інтересу до країни з боку туристів, бізнесменів та інвесторів. Розглянемо основні напрями розвитку готельного бізнесу в столиці України, включаючи інноваційні технології, екологічні ініціативи, покращення сервісу та синергію з іншими секторами економіки.

Туризм. Зростання внутрішнього та міжнародного туризму є ключовим фактором розвитку готельного бізнесу в Києві. Культурні, історичні та архітектурні пам'ятки столиці приваблюють туристів з усього світу. Крім того, розвиток бізнес-туризму завдяки проведенню міжнародних конференцій, форумів та виставок сприяє збільшенню кількості гостей.

Інфраструктурні проекти. Поліпшення транспортної інфраструктури, включаючи модернізацію аеропортів, залізничних вокзалів та автошляхів,

полегшує доступ до Києва та підвищує його привабливість для туристів. Інвестиції в розвиток міської інфраструктури, включаючи будівництво нових готелів та реконструкцію існуючих, також сприяють зростанню галузі.

Смарт-системи. Впровадження смарт-технологій у готелях стає одним з основних трендів сучасного готельного бізнесу. Смарт-системи дозволяють автоматизувати багато процесів, таких як керування освітленням, клімат-контролем, доступом до номерів та іншими функціями. Це не тільки підвищує комфорт гостей, але й дозволяє знизити операційні витрати готелів. [17]

Онлайн платформи. Сучасні онлайн платформи для бронювання, управління відгуками та комунікації з гостями значно спрощують процеси обслуговування та підвищують рівень задоволеності клієнтів. Використання спеціалізованого програмного забезпечення для управління готелем дозволяє ефективно керувати бронюваннями, відстежувати заповнюваність номерів та планувати маркетингові кампанії. [14]

Екологічні ініціативи. Екологічні ініціативи стають все більш популярними у готельному бізнесі. Впровадження енергоефективних технологій, систем сортування відходів та використання екологічно чистих матеріалів у будівництві та обслуговуванні готелів сприяє зниженню впливу на навколишнє середовище та залученню екосвідомих гостей.

Популярність зеленого туризму. Зростаючий інтерес до природоохоронних заходів та екологічного туризму створює попит на еко-готелі. Готелі, які пропонують екологічно чисті послуги, такі як органічна їжа, екологічно чисті продукти гігієни та екотури, приваблюють все більше гостей.

Індивідуалізація. Надавання персоналізованих послуг стає важливим фактором конкурентоспроможності готелів. Сучасні гості очікують індивідуального підходу та унікального досвіду. Готелі можуть пропонувати спеціальні пакети послуг, індивідуальні тури та заходи, що враховують потреби та вподобання гостей.

Високий рівень обслуговування. Підвищення якості обслуговування є одним з основних завдань готельного бізнесу. Тренінги для персоналу,

впровадження сучасних стандартів гостинності та використання новітніх технологій дозволяють забезпечити високий рівень сервісу та задовольнити вимоги навіть найвибагливіших гостей.

Партнерства з бізнесами. Співпраця з ресторанами, туристичними агентствами, культурними закладами та іншими бізнесами дозволяє створювати спільні пропозиції та пакети послуг. Це не тільки підвищує привабливість готелів, але й сприяє розвитку місцевої економіки.

Організація заходів. Проведення конференцій, виставок, фестивалів та інших подій у готелях сприяє збільшенню кількості гостей та підвищенню доходів. Готелі можуть надавати свої приміщення для проведення різних заходів, що дозволяє залучити нових клієнтів та зміцнити свою репутацію.

Нові сегменти ринку. Орієнтація на різні цільові аудиторії, такі як сімейний відпочинок, бізнес-туризм, молодіжний та спортивний туризм, дозволяє залучити нових клієнтів та збільшити заповнюваність готелів. Готелі можуть пропонувати спеціальні пакети послуг для різних категорій гостей, що враховують їхні потреби та вподобання.

Розширення присутності. Відкриття нових готелів у перспективних районах Києва та інших містах України дозволяє розширити присутність на ринку та збільшити доходи. Інвестиції у будівництво та реконструкцію готелів сприяють підвищенню їхньої конкурентоспроможності та привабливості для гостей.

Соціальні мережі. Активне використання соціальних мереж для залучення гостей, проведення акцій та просування бренду є важливим інструментом сучасного маркетингу. Готелі можуть створювати цікавий контент, що відображає унікальність їхніх послуг, та взаємодіяти з клієнтами через соціальні мережі. [15]

Контент-маркетинг. Створення якісного контенту, що відображає унікальність готелю та його послуг, дозволяє залучити нових гостей та підвищити лояльність існуючих клієнтів. Використання відео, статей,

фотографій та інших видів контенту дозволяє ефективно просувати готельні послуги та зміцнювати бренд. [15]

Ці напрямки сприяють підвищенню конкурентоспроможності та привабливості для гостей. Використання інновацій, розвиток інфраструктури та активний маркетинг дозволять готелям Києва зайняти лідируючі позиції на ринку та забезпечити стабільний ріст у майбутньому.

## РОЗДІЛ 2

### ХАРАКТЕРИСТИКА ГОТЕЛЮ «HILTON»

#### 2.1 Загальні відомості

Hilton Hotels & Resorts - це глобальна мережа готелів і курортів, яка є частиною корпорації Hilton Worldwide. Компанія була заснована Конрадом Хілтоном у 1919 році. На сьогоднішній день мережа налічує понад 5100 готелів і курортів у 85 країнах та територіях. [7]

Готель «Hilton» у Києві є сучасним 5-зірковим готелем. Він розташований у центрі міста, навпроти Ботанічного саду імені А.В. Фоміна, за адресою бульвар Тараса Шевченка, 30. Готель відкрився 27 березня 2014 року та знаходиться в комплексі N-tower, займаючи в ньому 8 поверхів. Крім готелю, комплекс включає житлові апартаменти на верхніх поверхах. [7]

#### Юридична інформація

**Повна назва підприємства** - Товариство з обмеженою відповідальністю «Міжнародно-Діловий Центр» (ТОВ «Міжнародно-Діловий Центр»).

**Код ЄДРПОУ** - Код Єдиного державного реєстру підприємств та організацій України (ЄДРПОУ) для ТОВ «Міжнародно-Діловий Центр» становить 32531945. [10]

**Дата реєстрації** - Підприємство було офіційно зареєстроване 29 травня 2003 року. [10]

**Адреса реєстрації** - Юридична адреса ТОВ «Міжнародно-Діловий Центр» знаходиться за наступною адресою: Україна, місто Київ, бульвар Тараса Шевченка, будинок 30. [10]

**Види діяльності** - Основний вид діяльності підприємства включає:

- Будівництво житлових і нежитлових будівель (код КВЕД 41.20).

Крім основного, підприємство займається також іншими видами діяльності, зокрема:

- Діяльність готелів і подібних засобів тимчасового розміщування.
- Діяльність ресторанів, надання послуг мобільного харчування.

- Обслуговування напоями.
- Купівля та продаж власного нерухомого майна.
- Надання в оренду й експлуатацію власного чи орендованого нерухомого майна.
- Постачання пари, гарячої води та кондиційованого повітря. [10]

**Поверховість** - ТОВ «Міжнародно-Діловий Центр» має 8 поверхів.

**Тип та спеціалізація** - Підприємство спеціалізується як бізнес-готель, надаючи послуги не тільки в сфері тимчасового розміщення, але й забезпечуючи повний спектр супутніх послуг для бізнес-клієнтів. [10]

Номерний фонд готелю налічує 262 сучасних та комфортних номерів, характеристика яких представлена у вигляді таблиці 2.1.

**Таблиця 2.1 – Класифікація номерного фонду готелю «Hilton»**

Тип номера	Кількість, шт
King Guest Room	123
King Deluxe Room	30
King Executive Room With Lounge Access	19
King Panoramic View Corner Room	8
Twin Guest Room	44
Twin Executive Room With Lounge Access	7
King Executive Premium Room With Lounge Access	7
King One Bedroom Suite With Lounge Access	8
King Terrace Suite With Garden View	2
Presidential Suite With Panoramic View	1
King Accessible Guest Room	3

*Розроблено автором на основі отриманої інформації під час проходження переддипломної практики*

В готелі також присутні такі заклади ресторанного господарства, як лобі-бар який розташований на першому поверсі, де можна випити каву або чай і замовити легкі перекуси, такі як випічка та сендвічі, насолоджуючись панорамним видом на місто. Також тут знаходиться H-bar, що працює з 17:00 до 1:00, де пропонуються унікальні коктейлі та організуються вечори з діджеями. На 7 поверсі знаходиться лаунж-бар з комп'ютерним куточком і кімнатою для переговорів, який відкритий з 18:00 до 22:00. [7]

## 2.2 Концептуальні засади діяльності готельного підприємства

Мережа готелів «Hilton» є добре відомим та поважаним брендом у всьому світі. Їх успіх ґрунтується на чітких принципах, які забезпечують високий рівень обслуговування та комфорту для кожного гостя. У цьому описано основні принципи, за якими працюють готелі Hilton: стандарти обслуговування, комфортне проживання, широкий спектр послуг і зручностей, екологічна відповідальність, сприяння мешканцям майданчика готелю, професійний розвиток персоналу і заходи з безпеки та охорони здоров'я. Кожен з цих аспектів спрямований на створення незабутнього досвіду для гостей та підтримку доброї репутації бренду Hilton. Більш детально можна ознайомитися з концептуальними засадами готельного підприємства за допомогою таблиці 2.2.

**Таблиця 2.2 - Концептуальні засади діяльності готелю «Hilton»**

Концептуальні засади	Опис
Високий стандарт обслуговування	Мережі готелів Hilton забезпечують високий рівень обслуговування, включаючи радісний прийом, швидке заселення та виселення, індивідуальне уважне ставлення до кожного гостя.
Високоякісні умови проживання	Широкий вибір номерів з сучасними меблями, якісною постільною білизною, великими телевізорами та іншими комфортабельними умовами.
Різноманітність послуг	Ресторани, бари, конференц-зали, басейни, фітнес-центри, спа-центри та інші послуги для задоволення потреб будь-якого гостя.
Екологічна відповідальність	Зменшення негативного впливу на довколишнє середовище через заходи щодо економії водопостачання та електроенергетичних ресурсів, скорочення обсягу сміття та практика сталого розвитку.
Професійний ріст персоналу	Зростання персоналу на програмах навчання й професійного розвитку через тренування й можливостей просунути по службі.
Підтримка безпеки та здоров'я	Дотримання стандартів безпеки й охорони здоров'я: підтримка чистоти і гігієни у всіх приміщеннях; системи пожежогасення; заходи безпеки за часі пандемії.

### 2.3 Аналіз процесу обслуговування споживачів в засобі розміщення

Аналіз процесу обслуговування споживачів у засобі розміщення є важливою частиною загального управління якістю обслуговування. Він дозволяє виявити слабкі місця, поліпшити обслуговування та підвищити задоволеність клієнтів.

Процес прийому та розміщення в готелі «Hilton» включає кілька ключових етапів, які забезпечують високий рівень обслуговування та комфорт для гостей.

Коли гість прибуває до готелю, його зустрічає співробітник на рецепції, надаючи перше позитивне враження про готель. Гостя просять надати документи для ідентифікації, після чого його інформують про вартість проживання та умови. Дані гостя вводяться у систему бронювання, і йому надають ключ від номера разом з додатковою інформацією про послуги готелю. Після завершення реєстрації, співробітник супроводжує гостя до номера, де його ознайомлюють з умовами та зручностями номера. Це забезпечує комфортне розміщення та створює сприятливе враження від початку перебування.

Процес бронювання номера в готелі «Hilton» може бути здійснений через веб-сайт готелю або платформи онлайн-бронювання, а також за допомогою телефонного зв'язку. Цей процес включає вибір дат перебування, вказівку кількості осіб, вибір відповідного номера, введення контактної інформації, вибір способу оплати та підтвердження бронювання.

Програмне забезпечення готелю Hilton охоплює:

- Систему управління готелем для організації бронювань, реєстрації та фінансів Opera;
- Систему зв'язку з гостями для персоналізації обслуговування;
- Точки продажу для обробки платежів у ресторані та барах;
- Систему управління персоналом;
- Систему технічного обслуговування;
- Систему безпеки для забезпечення захисту гостей та персоналу.

Основні послуги, які надає готель «Hilton», включають бронювання, реєстрацію, розміщення, обслуговування номерів та виїзд гостей. Додаткові

послуги можуть включати запити на спеціальні послуги, бронювання цих послуг, їх надання та оплату.

Високотехнологічне програмне забезпечення готелю, включаючи системи управління готелем, зв'язку з гостями та точки продажу, дозволяє персоналу швидко реагувати на запити гостей, адаптувати послуги до їхніх індивідуальних потреб та забезпечувати високий рівень обслуговування. Це сприяє підвищенню рівня задоволеності гостей, оскільки вони відчують особистий підхід та увагу до своїх потреб. Різноманітність послуг, які можна легко бронювати і користуватися, від розміщення до додаткових сервісів, таких як спа-процедури або спеціальні запити на обслуговування в номері, робить їхнє перебування більш комфортним та незабутнім.

Отже, аналіз процесу обслуговування споживачів у готелі «Hilton» дозволяє виявити ключові аспекти, які забезпечують високу якість послуг та задоволеність гостей. Ефективне управління процесами бронювання та реєстрації, а також постійне вдосконалення систем управління готелем створюють умови для комфортного і незабутнього перебування гостей.

Готель «Hilton» постійно працює над підвищенням стандартів обслуговування, впроваджуючи інноваційні рішення та адаптуючись до змінних вимог ринку гостинності. Завдяки цьому готель не лише зберігає високу конкурентоспроможність, але й зміцнює свою репутацію як лідера в індустрії гостинності. Таким чином, постійний аналіз та оптимізація процесів обслуговування є запорукою успішного функціонування та розвитку готелю. «Hilton», сприяючи залученню нових гостей та підтриманню лояльності постійних клієнтів.

## **2.4 Ефективність системи менеджменту в готельному підприємстві**

Управління готелем «Hilton» включає комплекс важливих управлінських рішень, які забезпечують його успішну діяльність на ринку гостинності:

**Стратегічне управління:**

- Встановлення короткострокових та довгострокових цілей для досягнення конкурентних переваг.
- Розробка стратегій для залучення та утримання клієнтів через різні канали та програми лояльності.
- Проведення аналізу ринку, оцінка конкурентів та позиціонування готелю як лідера у своєму сегменті.

#### **Управління доходами:**

- Розробка та впровадження цінової політики для номерного фонду та додаткових послуг, таких як спа, ресторани, конференц-зали.
- Застосування гнучких цінових стратегій, таких як динамічне ціноутворення, для максимізації прибутку.
- Проведення промоційних акцій, спеціальних пропозицій та пакетів послуг для збільшення заповнюваності номерів.

#### **Операційне управління:**

- Забезпечення безперебійної роботи всіх служб готелю, включаючи рецепцію, обслуговування номерів, технічне обслуговування та харчування.
- Управління персоналом, включаючи набір, навчання та розвиток співробітників.
- Підтримка високого рівня обслуговування, контролюючи якість виконання послуг та підтримання чистоти.

#### **Маркетинг та збут:**

- Розробка та реалізація маркетингових кампаній з використанням інтернету, соціальних мереж, пошукової оптимізації (SEO) та реклами.
- Використання різних маркетингових каналів, таких як вебсайти бронювання, соціальні медіа, електронні розсилки для досягнення цільової аудиторії.
- Управління продажами через створення пакетів послуг, знижок та спеціальних пропозицій. [15]

**Фінансове управління:**

- Планування бюджету, контроль за витратами та аналіз фінансових показників для забезпечення прибутковості.
- Моніторинг фінансових звітів, виявлення тенденцій та прийняття коригуючих заходів для підтримки фінансової стабільності.
- Впровадження ефективних фінансових практик, таких як оптимізація витрат та управління грошовими потоками.

**Управління персоналом:**

- Набір, тренінги та розвиток співробітників, створення можливостей для кар'єрного зростання.
- Мотивація команди через створення сприятливих умов праці, надання бонусів та інших заохочень.
- Визнання та нагородження співробітників за відмінну роботу, що сприяє підвищенню їхньої лояльності та задоволеності роботою.

**Управління ризиками:**

- Ідентифікація потенційних ризиків для бізнесу, таких як економічні коливання, зміни в законодавстві, природні катастрофи.
- Розробка стратегій для мінімізації цих ризиків, включаючи створення планів дій у надзвичайних ситуаціях.
- Впровадження системи управління ризиками для виявлення, оцінки та моніторингу ризиків.

**Управління репутацією:**

- Моніторинг відгуків в Інтернеті та соціальних мережах, робота з негативними коментарями.
- Реагування на відгуки клієнтів шляхом вирішення проблем та покращення сервісу.
- Підтримка позитивного іміджу готелю через активну взаємодію з громадськістю та організацію соціально відповідальних заходів.

**Інновації та технології:**

- Впровадження сучасних технологій у роботу готелю, таких як системи автоматизації управління, мобільні додатки для гостей.
- Постійне оновлення та вдосконалення сервісу через інноваційні рішення, такі як смарт-кімнати, безконтактні послуги.
- Застосування даних аналітики для покращення обслуговування клієнтів та оптимізації операцій.

Маркетингові стратегії готелю «Hilton» спрямовані на створення впізнаваного бренду та залучення широкого кола клієнтів через різні платформи та канали. Основні зусилля в маркетингу включають активне використання інтернету та соціальних мереж, що дозволяє готелю звертатися до потенційних гостей безпосередньо та особистісно. Цифрові кампанії орієнтовані на висвітлення унікальних пропозицій готелю, включаючи ексклюзивні послуги, особливі події та промоції. Співпраця з бізнес-партнерами та місцевими організаціями також розширює маркетинговий охоплення, створюючи взаємовигідні альянси, що допомагають залучати нових клієнтів та зміцнювати лояльність існуючих. [15]

Організація заходів є ще однією ключовою стратегією, що допомагає не тільки залучати нових гостей, але й сприяє поверненню постійних клієнтів. Такі заходи можуть включати конференції, святкові обіди, тематичні вечірки, які відіграють важливу роль у створенні позитивного досвіду для гостей та забезпечують їх залучення та взаємодію з брендом.

Мотивація персоналу в готелі «Hilton» є важливим аспектом успіху. Висококваліфікований та мотивований персонал є ключем до надання послуг найвищої якості.

**2.5 Структура управління**

Лінійний тип організаційної структури управління у готелі відображає лінійні форми зв'язку між ланками управління; весь комплекс функцій управління та вироблення управлінських рішень зосереджується у лінійного

менеджера. Лінійний менеджер повністю відповідальний за функціонування всього готелю (невеликого за розмірами) або його структурних підрозділів (великого за розмірами). Кожен підлеглий підрозділу безпосередньо підпорядковується лише одному керівнику через якого надходять всі управлінські рішення. Вищий орган (керівник) не має права віддавати розпорядження обслуговуючому персоналу, оминаючи їхнього безпосереднього керівника - тобто реалізується принцип єдиноначальства. На цій основі створюється ієрархія системи управління, наприклад: керівник ділянки - менеджер служби - директор підприємства. Окремі спеціалісти допомагають лінійному керівнику отримати та аналізувати інформацію, виробляти управлінські рішення, але самі вказівок та інструкцій керованому об'єкту не дають див. рис. 2.1 [22]



**Рис.2.1-Лінійний тип організаційної структури управління готельним підприємством [22]**

Переваги та недоліки лінійного типу організаційної структури управління наведені у вигляді таблиці 2.3.

**Таблиця 2.3 - Переваги та недоліки лінійного типу організаційної структури управління [22]**

Переваги	Недоліки
Чіткі і прості зв'язки між підрозділами (один канал зв'язків).	Високі вимоги до керівника, який повинен мати різнобічні знання і досвід з усіх функцій управління та сфер діяльності, що водночас обмежує можливості керівника ефективно управляти організацією.
Єдність і чіткість розпоряджень.	Перевантаження інформацією, великий потік документації, безліч контактів з підлеглими, вищими та суміжними організаціями.
Чітка відповідальність керівника за результати діяльності очолюваного підрозділу.	Відсутність спеціалістів з окремих функцій управління і планування.
Оперативність у прийнятті рішень.	Невідповідність до зростаючих вимог сучасного виробництва.
Отримання виконавцями пов'язаних між собою розпоряджень і завдань, забезпечених ресурсами.	-

## РОЗДІЛ 3.

### ОПТИМІЗАЦІЯ ПРОЦЕСІВ СЛУЖБИ ПРИЙОМУ ТА РОЗМІЩЕННЯ ГОТЕЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА

#### 3.1 Шляхи оптимізації

Оптимізація процесів служби прийому та розміщення – це важливе завданням для будь-якого готельного підприємства, яке прагне підвищити рівень задоволеності гостей та конкурентоспроможність на ринку. У сучасних умовах швидких технологічних змін і високих вимог клієнтів, готелі повинні постійно вдосконалювати свої послуги, впроваджувати новітні рішення та адаптуватися до нових трендів. Готель «Hilton» у Києві не є винятком, і для забезпечення високого рівня обслуговування та ефективного функціонування необхідно розглядати різноманітні шляхи оптимізації.

1. Впровадження системи автоматизованого бронювання та реєстрації. Впровадження сучасної системи автоматизованого бронювання та реєстрації дозволяє гостям самостійно бронювати номери через веб-сайт або мобільний додаток, а також здійснювати реєстрацію та виселення без участі персоналу. [12]

2. Впровадження чат-ботів та AI-асистентів. Використання чат-ботів та AI-асистентів для відповіді на запити гостей, бронювання номерів, надання інформації про готельні послуги та визначні місця міста. [17]

3. Використання мобільних ключів. Впровадження мобільних ключів, які дозволяють гостям використовувати свої смартфони для доступу до номерів та інших готельних приміщень. [16]

4. Використання Big Data для персоналізації обслуговування. Аналіз великих обсягів даних про гостей для створення персоналізованих пропозицій, врахування їхніх вподобань та потреб, а також оптимізації маркетингових кампаній.

5. Вдосконалення системи управління лояльністю. Розробка та впровадження більш простої програми лояльності для постійних клієнтів, яка включає накопичення бонусів, знижки, спеціальні пропозиції та інші привілеї.

### **3.2 Огляд методів оптимізації**

#### **Впровадження системи автоматизованого бронювання та реєстрації**

Опис шляху оптимізації:

Впровадження сучасної системи автоматизованого бронювання та реєстрації дозволяє гостям самостійно бронювати номери через веб-сайт або мобільний додаток, а також здійснювати реєстрацію та виселення без участі персоналу.

Плюси:

- Зменшення навантаження на працівників рецепції.
- Підвищення зручності та швидкості обслуговування для гостей.
- Зменшення черг на рецепції, особливо у пікові години.
- Підвищення точності та зниження ризику помилок у процесі бронювання та реєстрації.

Мінуси:

- Високі початкові витрати на встановлення та налаштування системи.
- Необхідність навчання персоналу для роботи з новою системою.
- Потенційні технічні збої та проблеми з підтримкою системи. [12]

Приклад використання:

Готель Marriott у Нью-Йорку успішно впровадив систему автоматизованого бронювання та реєстрації, що дозволило знизити час на реєстрацію гостей до декількох хвилин і суттєво покращити відгуки клієнтів.

#### **Впровадження чат-ботів та AI-асистентів**

Опис шляху оптимізації:

Використання чат-ботів та AI-асистентів для відповіді на запити гостей, бронювання номерів, надання інформації про готельні послуги та визначні місця міста.

Плюси:

- Цілодобова підтримка гостей без необхідності залучення додаткового персоналу.
- Зниження навантаження на персонал служби прийому та розміщення.

- Швидка та точна обробка запитів гостей.
- Підвищення задоволеності гостей завдяки оперативному обслуговуванню.

Мінуси:

- Високі витрати на розробку та впровадження AI-асистентів.
- Обмеженість функціоналу та можливість виникнення складних ситуацій, які вимагають участі людини.
- Потреба у регулярному оновленні та підтримці системи. [14]

Приклад використання:

Готель Radisson Blu в Лондоні впровадив чат-бота для обслуговування клієнтів, що дозволило знизити кількість дзвінків на рецепцію на 30% і покращити якість обслуговування.

### **Використання мобільних ключів**

Опис шляху оптимізації:

Впровадження мобільних ключів, які дозволяють гостям використовувати свої смартфони для доступу до номерів та інших готельних приміщень.

Плюси:

- Зниження витрат на виробництво та обслуговування традиційних ключів-карток.
- Підвищення зручності для гостей, які можуть входити до своїх номерів без необхідності отримувати ключ на рецепції.
- Підвищення рівня безпеки, оскільки мобільні ключі важче загубити або скопіювати.

Мінуси:

- Необхідність інвестицій у технологічне обладнання та програмне забезпечення.
- Потреба в наявності смартфонів у гостей та сумісності з різними операційними системами.
- Можливі технічні проблеми та необхідність у резервному варіанті доступу до номерів. [14]

Приклад використання:

Готель Hilton в Лос-Анджелесі впровадив систему мобільних ключів, що дозволило знизити час на реєстрацію та покращити зручність для гостей, які цінують інноваційні технології.

### **Використання Big Data для персоналізації обслуговування**

Опис шляху оптимізації:

Аналіз великих обсягів даних про гостей для створення персоналізованих пропозицій, врахування їхніх вподобань та потреб, а також оптимізації маркетингових кампаній.

Плюси:

- Підвищення задоволеності гостей завдяки індивідуальному підходу.
- Збільшення лояльності клієнтів та повторних візитів.
- Оптимізація маркетингових витрат та підвищення ефективності рекламних кампаній.

Мінуси:

- Необхідність інвестицій у технології збору та аналізу даних.
- Потреба у кваліфікованих спеціалістах для роботи з Big Data.
- Ризики, пов'язані з конфіденційністю даних та їхньою безпекою.

Приклад використання:

Готель Ritz-Carlton активно використовує Big Data для персоналізації обслуговування, що дозволило їм підвищити рівень задоволеності гостей на 20% і збільшити кількість повторних візитів.

### **Вдосконалення системи управління лояльністю**

Опис шляху оптимізації:

Розробка та впровадження більш простої програми лояльності для постійних клієнтів, яка включає накопичення бонусів, знижки, спеціальні пропозиції та інші привілеї.

Плюси:

- Підвищення лояльності клієнтів та збільшення кількості повторних візитів.

- Можливість збору додаткової інформації про вподобання та потреби гостей.
- Підвищення конкурентоспроможності готелю.

Мінуси:

- Необхідність у додаткових ресурсах для розробки та підтримки програми лояльності.
- Потреба у постійному оновленні та адаптації програми відповідно до змін ринку та вподобань гостей.
- Можливість зловживань з боку клієнтів. [14]

Приклад використання:

Готель InterContinental впровадив програму лояльності IHG Rewards Club, яка дозволила їм збільшити кількість постійних клієнтів на 25% та покращити рівень задоволеності гостей.

### 3.3 Методи покращення

Сучасні системи автоматизованого бронювання та реєстрації, чат-боти та AI-асистенти, мобільні ключі, Big Data для персоналізації обслуговування та програми лояльності дозволяють готелям значно покращити свою роботу.

Кожен з цих методів має свої переваги та недоліки, але їх ефективне впровадження може суттєво знизити навантаження на персонал, підвищити задоволеність гостей та збільшити конкурентоспроможність готелів.

Приклади успішного використання цих технологій у відомих готелях, таких як Marriott, Radisson Blu, Hilton та Ritz-Carlton, демонструють значний потенціал для покращення обслуговування та підвищення лояльності клієнтів. Попри високі початкові витрати та необхідність в інвестиціях у навчання персоналу та технічну підтримку, довгострокові вигоди від впровадження цих технологій безсумнівно перевищують початкові витрати.

Таким чином, інвестування у сучасні технології та інноваційні рішення є необхідним кроком для будь-якого готелю, який прагне залишатися

конкурентоспроможним та забезпечувати високий рівень обслуговування своїм гостям.

Служба прийому та розміщення є ключовим елементом у функціонуванні будь-якого готельного підприємства. Від ефективності роботи цієї служби залежить задоволеність гостей, їх бажання повернутися та залишити позитивні відгуки. Оптимізація процесів у цій службі може значно покращити ефективність роботи готелю, зменшити витрати та підвищити рівень обслуговування. У цій статті розглянемо основні методи покращення роботи служби прийому та розміщення.

### **Автоматизація та Використання Технологій**

Впровадження системи управління готелем (PMS): Використання сучасних PMS дозволяє автоматизувати більшість процесів, таких як бронювання, реєстрація гостей, керування номерами та надання послуг. Це значно зменшує навантаження на персонал та підвищує точність виконання операцій.

Онлайн-реєстрація та мобільні додатки: Надання гостям можливості реєстрації онлайн або через мобільний додаток скорочує час на реєстрацію при прибутті та покращує загальне враження від перебування в готелі.

Чат-боти та системи штучного інтелекту: Використання чат-ботів для відповідей на запити гостей у режимі реального часу дозволяє швидко вирішувати питання та підвищувати рівень обслуговування. [17]

### **Підвищення Кваліфікації Персоналу**

Навчання та тренінги: Регулярне проведення навчань та тренінгів для персоналу допомагає покращити їх професійні навички, знання про продукти та послуги готелю, а також навички спілкування з гостями.

Мотивація та розвиток: Запровадження програм мотивації та кар'єрного розвитку сприяє підвищенню залученості та задоволеності працівників, що позитивно впливає на якість обслуговування.

## **Оптимізація Процесів**

Стандартизація процедур: Впровадження стандартних операційних процедур (SOP) допомагає забезпечити високу якість обслуговування на всіх етапах взаємодії з гостями.

Контроль та оцінка ефективності: Регулярний моніторинг та оцінка ефективності роботи служби прийому та розміщення дозволяє виявляти слабкі місця та вчасно вживати заходів для їх усунення.

## **Покращення Комунікації**

Інтеркомунікаційні системи: Використання сучасних інтеркомунікаційних систем для внутрішньої комунікації між співробітниками дозволяє швидко передавати інформацію та координувати дії.

Зворотній зв'язок з гостями: Запровадження систем збору зворотного зв'язку від гостей допомагає зрозуміти їх потреби та очікування, а також виявляти можливості для покращення послуг.

Отже оптимізація процесів служби прийому та розміщення є важливим аспектом управління готельним підприємством. Використання сучасних технологій, підвищення кваліфікації персоналу, стандартизація процедур та покращення комунікації сприяють підвищенню ефективності роботи та рівня обслуговування гостей. Впровадження цих методів дозволить готельному підприємству не тільки задовольнити потреби своїх клієнтів, але й створити конкурентну перевагу на ринку.

## ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

У даній кваліфікаційній роботі було проведено комплексне дослідження процесів обслуговування в готельному підприємстві на прикладі готелю «Hilton» м. Київ. Основною метою роботи було визначення шляхів оптимізації процесів обслуговування з метою підвищення якості наданих послуг та задоволеності клієнтів.

### **Висновки**

У ході дослідження були виконані всі завдання, поставлені у вступі роботи. Було проведено аналіз сучасного стану процесів обслуговування, виявлено основні проблеми та чинники, що впливають на їх ефективність.

Аналіз існуючих практик у готельному бізнесі показав, що однією з основних проблем є недостатня автоматизація процесів, що призводить до зниження оперативності обслуговування та підвищення витрат на управління.

Встановлено, що використання сучасних технологій, таких як системи автоматичного управління енергоспоживанням, електронні ключі та мобільні додатки для бронювання та обслуговування, значно підвищує ефективність роботи готелю та рівень задоволеності клієнтів.

Впровадження нових підходів до організації процесів прийому та розміщення, зокрема автоматизації реєстрації та інтеграції систем управління готелем, дозволяє значно зменшити час обслуговування та підвищити комфорт гостей.

Аналіз економічної ефективності запропонованих заходів показав, що впровадження систем автоматизації та нових технологій окупиться протягом 2-3 років за рахунок зниження витрат на управління та підвищення конкурентоспроможності готелю.

### **Пропозиції**

Рекомендується впровадження комплексних систем автоматизації процесів управління та обслуговування клієнтів, що дозволить підвищити ефективність роботи персоналу та знизити витрати.

Регулярне проведення тренінгів та навчань для персоналу з метою підвищення їх професійного рівня та ознайомлення з новітніми технологіями в готельному бізнесі.

Для підвищення привабливості готелю серед екосвідомих туристів рекомендується впровадження екологічних програм, таких як зменшення енергоспоживання, використання відновлюваних джерел енергії та впровадження систем утилізації відходів.

Впровадження системи зворотного зв'язку з гостями для постійного моніторингу якості обслуговування та оперативного реагування на зауваження та побажання клієнтів.

Активне використання сучасних маркетингових інструментів, включаючи соціальні мережі та онлайн-рекламу, для залучення нових клієнтів та підвищення впізнаваності бренду готелю.

Таким чином, реалізація запропонованих заходів дозволить значно підвищити якість обслуговування в готелі «Hilton», покращити задоволеність клієнтів та підвищити конкурентоспроможність готельного підприємства.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ІНТЕРНЕТ-РЕСУРСІВ

1. Білик, Н. І. Організація обслуговування в готелях: Навчальний посібник. Львів: ЛНУ, 2019. 280 с.
2. Будинки і споруди. Готелі : ДБН В.2.2-20:2008. - [Чинний від 2009-04 01]. - К. : Мінрегіонбуд України, 2009. - 53 с. - (Державні будівельні норми України).
3. Доценко, В. Ф., Бондар, Н. П., Губеня, В. О. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: Навчальний посібник. Київ: Видавничий дім «Кондор», 2021. 368 с.
4. Інноваційні технології в готельному господарстві: основи теорії: навчальний посібник/ Т.В.Капліна, В. М. Столярчук, Л. П. Малюк, А. С. Капліна . -Полтава: ПУЕТ, 2018.-357 с.
5. Люлька, О. М. Основні наукових досліджень та технічної творчості [Електронний ресурс]: Методичні рекомендації до вивчення дисципліни, проведення практичних занять та виконання контрольної роботи для здобувачів освітнього ступеня «бакалавр» спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» денної та заочної форм навчання. Київ: НУХТ, 2020. 175 с.
6. Методичні рекомендації до виконання кваліфікаційної роботи [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: 43\_333\_2023\_Методичка\_для\_написання\_кваліфікаційної\_роботи.pdf
7. Офіційний сайт готелю «Hilton Kyiv» [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <http://www.hilton.com/kyiv>.
8. Онлайн журнал «Hotelier» [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <http://www.hoteliermagazine.com/>.
9. Платформа для бронювання [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <http://www.booking.com/>.

10. Сайт аналітики даних [Електронний ресурс]. – Режим доступу: Код ЄДРПОУ 32531945 — ТОВ "МІЖНАРОДНО-ДІЛОВИЙ ЦЕНТР" — Опендатабот (opendatabot.ua)
11. Сайт для бронювання [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <http://www.experia.com/>.
12. Сайт програмного забезпечення для готелів [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://hotelfriend.com/uk/b/products>.
13. Сайт розробка та іновацій [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://selfservice4u.com/seo-elektronnyy-resepshn-terminaly-self-check-in>
14. Сайт розробників додатків [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://easyweek.com.ua/solutions/hotel>.
15. Сайт SEO-послуг [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://ukr.site-ok.ua/poslugy/%D0%BF%D1%80%D0%BE%D1%81%D1%83%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F-%D1%81%D0%B0%D0%B9%D1%82%D1%83-%D0%B3%D0%BE%D1%82%D0%B5%D0%BB%D1%8E->
16. Сайт розробників програмних продуктів для сектора HoReCa [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: [https://profit.com.ua/about\\_us](https://profit.com.ua/about_us).
17. Сайт розробок та іновацій [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://selfservice4u.com/seo-elektronnyy-resepshn-terminaly-self-check-in>
18. Головний сайт готелю "Hyatt" [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://www.hyatt.com/hyatt-regency/en-US/kievh-hyatt-regency-kyiv>.
19. Шидловська, О. Б. Організація ресторанного господарства. Модуль 1 [Електронний ресурс]: Конспект лекцій для студентів освітнього ступеня «бакалавр» спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» денної та заочної форм навчання. Київ: НУХТ, 2018. 121 с.

20. Готельно-ресторанна справа: бакалаврський курс. Частина 1 [Електронний ресурс] / [Н. В. Якименко-Терещенко, В. О. Александрова, Т. А. Жадан та ін.] // НТУ «ХПІ». - 2022. - Режим доступу до ресурсу: <https://repository.kpi.kharkov.ua/server/api/core/bitstreams/88704544-23b5-4908-afb4-7003227cbb8e/content>.
21. Літературний сайт [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://cartel-digital.biz/blog/prosuvannya-gotelyu-v-ukrayini-2024>.
22. Літературний сайт [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: [https://pidru4niki.com/18421120/turizm/tipi\\_organizatsiynih\\_struktur\\_upravlinnya\\_gotelyah](https://pidru4niki.com/18421120/turizm/tipi_organizatsiynih_struktur_upravlinnya_gotelyah)
23. Літературний сайт [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: [https://propertytimes.com.ua/itogi\\_goda/rinok\\_gotelnoyi\\_neruhomosti\\_2023\\_popit\\_vidnovlyuetsya\\_kadroviy\\_golod\\_posilyuetsya](https://propertytimes.com.ua/itogi_goda/rinok_gotelnoyi_neruhomosti_2023_popit_vidnovlyuetsya_kadroviy_golod_posilyuetsya)
24. Літературний сайт [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/3660>.
25. Літературний сайт [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://hoteltv.com.ua/uk/gostinichnye-texnologii-8-trendov-dlya-investirovaniya/>.
26. Літературний сайт [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://ribashotelsgroup.ua/blog/upravlenie-zagruzkoj-nomerov-kak-spravitysya-s-sezonnostyyu/>.
27. Літературний сайт [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: Мережа Hilton Hotels & Resorts відкрила перший проект в Україні / SPV Company Ltd. – генеральний імпортер провідних технологій безпеки і декору!
28. Літературний сайт [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: Hilton використовує HotelKey для управління нерухомістю в усіх своїх готелях (skift.com).
29. Літературний сайт [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: В Україні відкрився перший готель Hilton - портал новин LB.ua.

30. Літературний сайт [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу:  
[https://tourlib.net/statti\\_ukr/kucher2.htm](https://tourlib.net/statti_ukr/kucher2.htm).
31. Літературний сайт [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу:  
<https://turizmliol.wordpress.com/>.
32. Червоний, М. І. Сучасні підходи до управління готельними послугами.  
Одеса: ОНУ, 2021. 295 с.