

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

Віта ЦИРУЛЬНІКОВА  
(ім'я і прізвище)

«17» червня 2025 р.

«До захисту допущено»

Завідувач кафедри

Лариса ШАРАН  
(ім'я і прізвище)

«17» червня 2025 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА  
НА ЗДОБУТТЯ ОСВІТНЬОГО СТУПЕНЯ БАКАЛАВРА

зі спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа

(код та назва спеціальності)

освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа»

на тему: «Удосконалення роботи служби експлуатації номерного фонду готельного підприємства»

Виконав: здобувач 4 курсу, групи ГС-4-7

Петренко Євгенія Станіславівна

(прізвище, ім'я, по батькові повністю)

Петренко  
(підпис)

Керівник Кирпиченкова Оксана Миколаївна

(прізвище, ім'я, по батькові повністю)

Кирпиченкова  
(підпис)

Рецензент Ірина МЕЛЬНИК

(ім'я і прізвище)

Мельник  
(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

Петренко  
(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

Петренко Євгенії Станіславівни

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи «Удосконалення роботи служби експлуатації номерного фонд готельного підприємства»

керівник роботи Кирпиченкова Оксана Миколаївна 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 удосконалення роботи служби експлуатації номерного фонд готельного підприємства «ВАККАРА»

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити Вступ; Розділ 1 Аналіз сучасного стану готельних підприємств м. Києва ; Розділ . Характеристика готелю «ВАККАРА»; Розділ 3 Удосконалення роботи служб експлуатації номерного фонду готелю «ВАККАРА» ; Висновки та пропозиції; Списо використаної літератури та інтернет-ресурсів; Додаток

5. Перелік графічного матеріалу

6. Консультанти розділів роботи

| Розділ   | Прізвище, ініціали та посада консультанта | Підпис, дата  |   |
|----------|---|---|---|
|          |   | завдання видав  | завдання прийняв  |
| Розділ 1 | Кирпиченкова О.М., доцент                 |  08.05.25 р. |  13.05.25 р. |
| Розділ 2 | Кирпиченкова О.М., доцент                 |  14.05.25 р. |  20.05.25 р. |
| Розділ 3 | Кирпиченкова О.М., 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<br>РОЗДІЛ 1 АНАЛІЗ СУЧАСНОГО<br>СТАНУ ГОТЕЛЬНИХ<br>ПІДПРИЄМСТВ М. КИЄВА                     | 8.05-13.05.2025 р.            | Виконано |
| 2     | РОЗДІЛ 2 ХАРАКТЕРИСТИКА<br>ГОТЕЛЮ «ВАККАРА»   | 14.05-20.05.2025 р.           | Виконано |
| 3     | РОЗДІЛ 3 УДОСКОНАЛЕННЯ<br>РОБОТИ СЛУЖБИ<br>ЕКСПЛУАТАЦІЇ НОМЕРНОГО<br>ФОНДУ ГОТЕЛЮ «ВАККАРА»       | 21.05-27.05.2025 р.           | Виконано |
| 4     | ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ.<br>СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ<br>ЛІТЕРАТУРИ ТА ІНТЕРНЕТ-<br>РЕСУРСІВ.<br>ДОДАТОК | 28.05-31.05.2025 р.           | Виконано |
| 5     | Подання кваліфікаційної роботи на кафедру   | 02.06.2025 р.                 | Виконано |

Здобувач

  
(підпис)

Євгенія ПЕТРЕНКО

Керівник роботи

  
(підпис)

Оксана КИРПІЧЕНКОВА

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

**Здобувача:** Петренко Євгенії Станіславівни

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: «Удосконалення роботи служб експлуатації номерного фонду готельного підприємства»**

Керівник роботи: Кирпіченкова Оксана Миколаївна, к.т.н.,  
доцент Дата захисту «\_\_» червня 2025 р.

Робота захищена з оцінкою \_\_\_\_\_

**АНОТАЦІЯ**

Дипломна робота присвячена дослідженню шляхів удосконалення роботи служби експлуатації номерного фонду на сучасному готельному підприємстві. У роботі розкрито теоретичні засади організації діяльності служби Housekeeping, проаналізовано чинні моделі управління, виявлено ключові проблеми, що впливають на якість обслуговування та ефективність роботи персоналу.

На основі аналізу міжнародного досвіду та вітчизняної практики запропоновано комплекс заходів щодо оптимізації функціонування служби, включаючи впровадження автоматизованих систем управління (PMS), розробку стандартних операційних процедур (SOP), систем контролю якості, а також заходів з мотивації та навчання персоналу. Обґрунтовано економічну доцільність і практичне значення запропонованих рішень.

Результати дослідження можуть бути використані в управлінській діяльності готельних підприємств для підвищення рівня сервісу, конкурентоспроможності та загальної ефективності експлуатаційної служби.

*Ключові слова:* служба експлуатації номерного фонду, Housekeeping, готельне підприємство, якість обслуговування, стандарти операційної діяльності (SOP), автоматизовані системи управління (PMS), контроль якості, мотивація персоналу, управління готелем, підвищення ефективності, конкурентоспроможність, готельний сервіс.

## ABSTRACT

The thesis is devoted to the study of ways to improve the operation of the room service at a modern hotel enterprise. The thesis reveals the theoretical foundations of organizing the Housekeeping service, analyzes existing management models, and identifies key issues that affect the quality of service and staff efficiency.

Based on the analysis of international experience and domestic practice, a set of measures to optimize the functioning of the service is proposed, including the introduction of automated management systems (PMS), development of standard operating procedures (SOP), quality control systems, as well as measures to motivate and train staff. The economic feasibility and practical significance of the proposed solutions are substantiated.

The results of the study can be used in the management activities of hotel enterprises to improve the level of service, competitiveness and overall efficiency of the operational service.

*Keywords:* room service, Housekeeping, hotel company, quality of service, standards of operating procedures (SOP), automated management systems (PMS), quality control, staff motivation, hotel management, efficiency improvement, competitiveness, hotel service.

## ЗМІСТ

|  |    |
|--|----|
| <b>ВСТУП</b> .....   | 6  |
| <b>РОЗДІЛ 1 АНАЛІЗ СУЧАСНОГО СТАНУ ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ</b>                     |    |
| <b>М. КИСВА</b> .....  | 8  |
| 1.1 Характеристика типів готельних підприємств та їхня спеціалізація .....       | 8  |
| 1.2 Наявність та розвиненість туристичної інфраструктури міста Києва.....        | 11 |
| 1.3 Динаміка розвитку готельного бізнесу в Україні в період 2020-2025 років..... | 12 |
| 1.4 Аналіз проблем та викликів для готельного господарства міста Києва .....     | 13 |
| <b>РОЗДІЛ 2 ХАРАКТЕРИСТИКА ГОТЕЛЮ «ВАККАРА»</b> .....                            | 16 |
| 2.1 Загальна характеристика засобу розміщення .....                              | 16 |
| 2.2 Характеристика служб готелю «Vakcara».....                                   | 19 |
| 2.3 Аналіз сервісно-виробничого процесу готелю «Vakcara».....                    | 23 |
| 2.4 Аналіз стратегічного потенціалу готелю .....                                 | 24 |
| 2.5 Аналіз фінансових показників підприємства «Vakcara» 2022 - 2024pp.....       | 26 |
| <b>РОЗДІЛ 3 УДОСКОНАЛЕННЯ РОБОТИ СЛУЖБИ ЕКСПЛУАТАЦІЇ</b>                         |    |
| <b>НОМЕРНОГО ФОНДУ ГОТЕЛЮ «ВАККАРА»</b> .....                                    | 28 |
| 3.1 Оцінка ефективності поточних процесів обслуговування номерного фонду.....    | 28 |
| 3.2 Проблеми та недоліки в роботі служби експлуатації номерів .....              | 29 |
| 3.3 Пропозиції щодо вдосконалення обслуговування номерного фонду .....           | 31 |
| <b>ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ</b> .....  | 40 |
| <b>СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ІНТЕРНЕТ-РЕСУРСІВ</b> .....                 | 43 |
| <b>ДОДАТОК</b> .....   | 46 |

## ВСТУП

В умовах зростаючої конкуренції на ринку готельних послуг якість обслуговування клієнтів стає ключовим фактором успішності готельного підприємства. Служба експлуатації номерного фонду (Housekeeping) відіграє важливу роль у створенні комфортних умов для гостей та формуванні позитивного іміджу закладу. Недостатній рівень організації її роботи призводить до зниження якості сервісу, негативних відгуків, втрати лояльності клієнтів і, як наслідок, зменшення доходів підприємства.

**Актуальність теми** полягає в необхідності впровадження сучасних управлінських технологій, автоматизації процесів, стандартизації процедур та підвищення кваліфікації персоналу служби експлуатації номерного фонду для досягнення високої якості обслуговування. Дослідження спрямоване на вирішення реальних проблем, що виникають у діяльності готельних підприємств, і має вагоме практичне значення для індустрії гостинності.

**Об'єкт дослідження** – ТОВ «БАККАРА-ПЛЮС»

**Предмет дослідження** – система управління службою експлуатації номерного фонду.

**Мета дослідження** – удосконалити організацію роботи служби експлуатації номерного фонду готельного підприємства шляхом впровадження інноваційних управлінських підходів і технічних рішень.

**Завдання дослідження:**

1. Охарактеризувати теоретичні засади діяльності служби експлуатації номерного фонду.
2. Провести аналіз організації роботи служби на прикладі конкретного готельного підприємства.
3. Визначити ключові проблеми й недоліки в її функціонуванні.
4. Запропонувати напрями удосконалення організації служби з урахуванням сучасних тенденцій.

5. Обґрунтувати ефективність запропонованих заходів на основі техніко-економічного аналізу.

**Методи дослідження** – аналіз наукових джерел, спостереження, систематизація даних, SWOT-аналіз, порівняльний аналіз, економічне обґрунтування.

**Апробація результатів дослідження** здійснена шляхом участі у XIII Всеукраїнській науково-практичній конференції з міжнародною участю «Інноваційні технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі» (м. Київ, НУХТ, 2024), де були опубліковані тези доповіді за результатами роботи.

## РОЗДІЛ 1

### АНАЛІЗ СУЧАСНОГО СТАНУ ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ М. КИЄВА

#### 1.1 Характеристика типів готельних підприємств та їхня спеціалізація

Готельні підприємства м. Київ охоплюють широкий спектр форм власності, рівнів комфортності та спеціалізації, що дозволяє задовольняти потреби різних категорій споживачів — від ділових туристів до молоді, що подорожує з обмеженим бюджетом.

**За рівнем комфорту готелі Києва класифікуються на такі категорії:**

- **П'ятизіркові готелі** (наприклад, *Hyatt Regency Kyiv, Fairmont Grand Hotel, Premier Palace*) — орієнтовані на VIP-клієнтів, представників бізнесу та іноземних делегацій. Пропонують широкий набір послуг преміум-класу, включаючи СПА-комплекси, конференц-зали, ресторани високої кухні, індивідуальний сервіс.
- **Чотиризіркові готелі** (*Radisson Blu, City Hotel, Alfavito*) — популярні серед ділових туристів і учасників конференцій. Поєднують комфорт та функціональність, надають послуги середнього і вищого рівня, але за доступнішою ціною, ніж 5-зіркові заклади.
- **Готелі середнього класу (3 зірки)** — найчисленніша група, до якої належать такі об'єкти як *Ibis Kyiv, Tourist, Ukraine Hotel*. Їх основна цільова аудиторія — туристи, що подорожують із середнім бюджетом, а також учасники різноманітних заходів, студентські та шкільні групи.
- **Міні-готелі та бутик-готелі** — невеликі за масштабом заклади, часто сімейного типу. Вони надають індивідуалізований сервіс і можуть бути орієнтовані на певний тип клієнтів (туристів, ділових людей, молодь).
- **Хостели та апарт-готелі** — бюджетні варіанти проживання, популярні серед молоді та самостійних мандрівників. Забезпечують базовий рівень зручностей за мінімальною ціною.

**За спеціалізацією готельні підприємства Києва поділяються на:**

- **Бізнес-готелі** — розташовані поблизу ділових і адміністративних центрів, обладнані конференц-залами, кабінетами для переговорів, забезпечують швидкий доступ до транспорту.
- **Туристичні готелі** — орієнтовані на внутрішній та зовнішній туризм, часто пропонують екскурсійні послуги, трансфери, працюють у тісній співпраці з туристичними операторами.
- **Санаторно-курортні комплекси** — пропонують не лише проживання, а й лікувальні послуги, СПА-процедури, реабілітаційні програми. Рідше представлені в Києві, але мають попит у передмісті.
- **Готелі з індустрією подій (event-friendly)** — спеціалізуються на обслуговуванні весіль, банкетів, конференцій, форумів і часто включають просторі зали для проведення подій.

**Класифікація готелів за місткістю (за кількістю номерів або місць номерах).** Місткість готелів визначають кількістю номерів або числом спальних місць, тому дуже часто використовують обидва ці показники.

Критерій місткості готелів використовують для того, щоб проводити порівняння за ступенем ефективності функціонування однакових готельних підприємств (табл. 1.1).

**Таблиця 1.1 – Порівняльна класифікація готелів за місткістю**

| <b>Розмір готелів</b> | <b>Україна</b>        | <b>США</b>           | <b>Швейцарія</b>   | <b>Чехія</b>       |
|-----------------------|-----------------------|----------------------|--------------------|--------------------|
| малі                  | до 100<br>місць       | до 100<br>номерів    | до 100<br>місць    | до 120 місць       |
| середні               | 101–500<br>місць      | до 500<br>номерів    | 100–200<br>місць   | до 500 місць       |
| великі                | понад<br>500<br>місць | понад 500<br>номерів | понад 200<br>місць | понад 500<br>місць |

*Джерело : [33]*

Як видно з таблиці, в світі відсутня єдина система оцінювання місткості готелів, хоча переважна частка готелів припадає на готелі малої та середньої місткості. Разом з тим існує розумна межа кількості місць в готелях. Так, при перевищенні

2000 місць готелем стає важко управляти, тому рекомендується будувати готельні комплекси.

### **Класифікація за місцем розташування:**

1. Готелі, розташовані в місті (у центрі або на околиці). У центрі, зазвичай, розташовані готелі ділового призначення, готелі – люкс, готелі середнього класу;
2. Готелі, розташовані на околицях міста або в аеропортах;
3. Готелі, розташовані в сільській (гірській) місцевості. Це невеликі готелі, що розташовані на туристському маршруті або іншому зручному місці. Часто мають у своєму розпорядженні все необхідне для літнього і зимового відпочинку (альпіністський, лижний інвентар та спорядження), доступ до підйомників;
4. Придорожні, що розташовані уздовж доріг, мають, як правило, один або два поверхи з автостоянками – мотелі;

### **Екзотичні готелі**

— готелі, розташовані на морському узбережжі. Найбільш важливим критерієм є ступінь віддаленості цих готелів від моря (50, 100, 150, 200 м і так далі). Ці готелі розрізняють також з таким критерієм:

- перша берегова лінія – це готелі, розташовані безпосередньо на березі моря;
- друга берегова лінія – це готелі, між територією яких і пляжем знаходиться дорога або бульвар.

— плавучі готелі. Плавучі засоби розміщення призначені для відпочинку споживачів готельних послуг біля водних об'єктів – річок, озер та ін. За бажанням місцезнаходження такого готелю можна змінити – пересувати уздовж берега.

— готелі, що знаходяться під водою. Підводні готелі щоразу з'являються в різних куточках світу і неодмінно стають «магнітом» для туристів і прихильників екзотики та пригод. При цьому умови перебування в готелі такі ж комфортні, як і на суші, – в номерах є кондиціонер, гарячий душ, бібліотека, DVD-програвачі.

### **Класифікація готелів за тривалістю функціонування протягом року:**

- ті, що працюють цілорічно;
- ті, що працюють два сезони;
- ті, що працюють один сезон.

## **1.2 Наявність та розвиненість туристичної інфраструктури міста Києва**

Київ, як столиця України, є важливим туристичним центром держави з високим потенціалом для розвитку внутрішнього та міжнародного туризму.

Місто має комплексну туристичну інфраструктуру, що охоплює транспортну, готельну, екскурсійну, інформаційну, ресторанну та розважальну сфери.

**Транспортна інфраструктура** представлена двома міжнародними аеропортами – «Бориспіль» та «Київ» (Жуляни), Центральним залізничним вокзалом, трьома автостанціями, розвинуеною мережею громадського транспорту (метро, трамваї, автобуси), а також таксі й каршерингом. Це забезпечує зручну логістику для туристів з інших регіонів України та з-за кордону.

**Готельна інфраструктура** охоплює об'єкти всіх рівнів комфортності – від 5-зіркових міжнародних готелів до хостелів і апартаментів. Це дає змогу задовольнити попит різних категорій споживачів — від бізнес-туристів до бюджетних мандрівників.

**Інформаційна підтримка туризму** реалізується через наявність туристичних центрів, інформаційних стендів, мобільних додатків та сайтів для мандрівників. Створюються англomовні гідни та QR-коди біля об'єктів культурної спадщини.

**Культурна та розважальна інфраструктура** включає понад 30 музеїв (зокрема, Національний художній музей, музей історії Києва), десятки театрів, галерей, концертних майданчиків, торгово-розважальних центрів. Київ активно приймає фестивалі, форуми, концерти та міжнародні виставки.

**Екскурсійне обслуговування** в місті представлене великою кількістю туристичних агентств і незалежних гідів. Популярними є автобусні, пішохідні, велосипедні та водні екскурсії, а також авторські тури.

**Заклади харчування** налічують сотні ресторанів, кав'ярень, фудкортів та стріт-фуд зон, що охоплюють кухні народів світу, включаючи традиційну українську гастрономію. Цей сегмент активно розвивається та інтегрується у загальну туристичну привабливість міста.

Разом з тим, Київ потребує удосконалення певних елементів інфраструктури: зокрема, збільшення кількості укриттів у туристичних зонах, розширення інклюзивного середовища, розвитку велоінфраструктури та підвищення туристичної безпеки. Вирішення цих питань сприятиме стійкому зростанню туристичного потоку в регіоні.[5]

Таким чином, готельний ринок Києва є структурно розвиненим, зі сформованими сегментами, що дозволяє йому пристосовуватись до вимог різних груп споживачів і ефективно функціонувати в умовах високої конкуренції.

### **1.3 Динаміка розвитку готельного бізнесу в Україні в період 2020-2025 років**

#### **2020–2021: Пандемічний спад**

У 2020 році готельна галузь України зазнала значного спаду через пандемію COVID-19. За даними Державної служби статистики України, кількість туристів, що скористалися готельними послугами, зменшилася на понад 60% порівняно з 2019 роком. Особливо постраждали великі міста, включаючи Київ, де рівень заповнюваності номерного фонду впав до 20–30%.

#### **2022: Часткове відновлення**

У 2022 році спостерігалось часткове відновлення готельного бізнесу. Зі зняттям карантинних обмежень та відновленням внутрішнього туризму, заповнюваність готелів у Києві зросла до 40–50%. Проте, повномасштабне вторгнення Росії в Україну в лютому 2022 року знову призвело до зниження туристичної активності.

#### **2023–2024: Адаптація та стійкість**

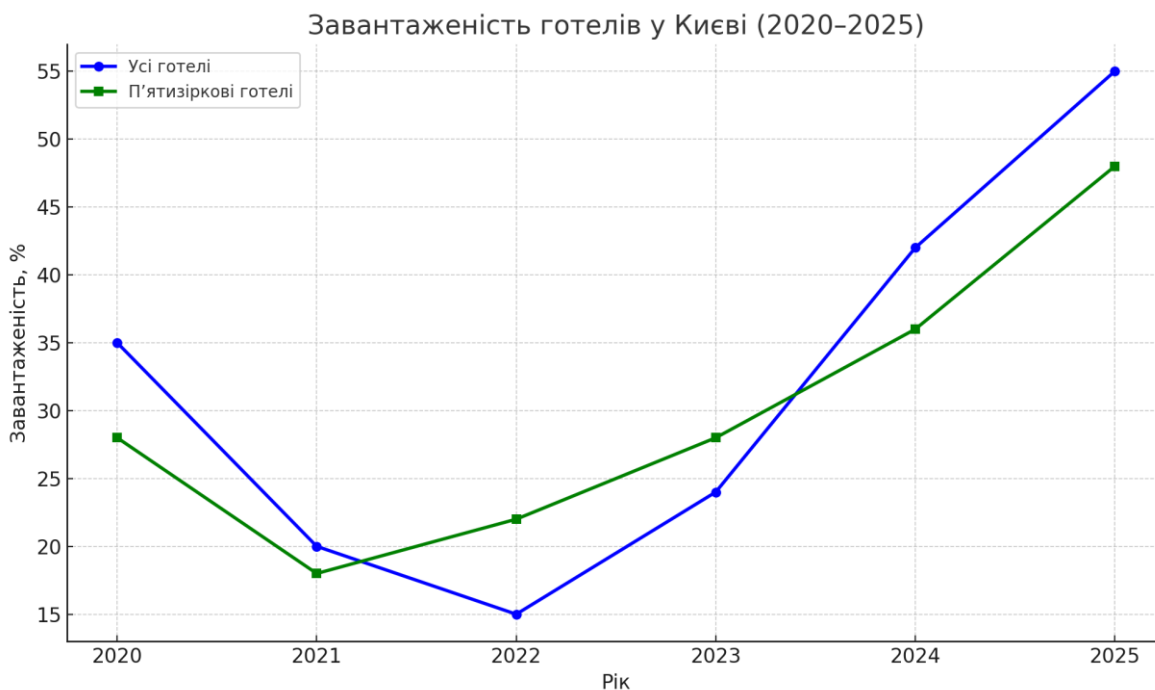
У 2023–2024 роках готельна галузь демонструвала адаптацію до нових умов. Багато готелів переорієнтувалися на довгострокове проживання, надаючи послуги для внутрішньо переміщених осіб та гуманітарних організацій. Заповнюваність номерного фонду стабілізувалася на рівні 50–60%.

#### **2025: Ознаки відновлення**

Станом на 2025 рік, готельний бізнес в Україні, зокрема в Києві, демонструє ознаки відновлення. Зростає кількість внутрішніх туристів,

відновлюються ділові поїздки та міжнародний туризм. Очікується, що заповнюваність готелів у Києві досягне 70–75% до кінця року.

Графік, що зображує завантаженість готелів у місті Київ в період з 2020 по 2025 рік представлено у вигляді рис. 1.2



**Рис. 1.2 – Завантаженість готелів у місті Київ (2020–2025)**

*Джерело : розроблено автором на основі аналізу [3]*

#### **1.4 Аналіз проблем та викликів для готельного господарства міста Києва**

Готельне господарство столиці України стикається з низкою актуальних проблем і викликів, що обмежують його ефективний розвиток. Ці фактори є як об'єктивними (воєнно-політична ситуація, глобальні кризи), так і внутрішньо-структурними (низька ефективність управління, застаріла інфраструктура тощо).

##### **1. Безпекові ризики**

Після початку повномасштабного вторгнення у 2022 році, Київ зазнав відчутного скорочення туристичного потоку. Багато іноземців повністю відмовились від подорожей в Україну, що призвело до істотного зниження завантаженості.

##### **2. Економічна нестабільність**

Інфляційні процеси, підвищення вартості енергоносіїв та нестабільність курсу гривні суттєво впливають на витрати готелів. Багато з них змушені оптимізувати витрати шляхом скорочення персоналу або зменшення обсягу послуг.

### 3. Дефіцит кваліфікованих кадрів

Гостра нестача фахівців спостерігається в службах рецепції, експлуатації номерного фонду, ресторанного обслуговування. Частина персоналу виїхала за кордон або змінила сферу діяльності.

### 4. Застаріла матеріально-технічна база

Значна частина готелів не відповідає сучасним стандартам з точки зору комфорту, енергоефективності та інноваційності. Це ускладнює конкуренцію з міжнародними мережами.

### 5. Низький рівень цифровізації

Не всі готелі мають інтегровані PMS-системи, онлайн-бронювання, мобільні додатки, що обмежує їхню привабливість для сучасних користувачів.[2]

На основі цієї інформації було розроблено SWOT-аналіз, представлений у вигляді таблиці 1.3

**Таблиця 1.3 – SWOT-аналіз готельного господарства м. Києва**

| <b>Сильні сторони</b>   | <b>Слабкі сторони</b>  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>– Столичний статус і висока туристична привабливість міста (історичні пам'ятки, культурні заходи).</li> <li>– Розвинена транспортна інфраструктура (аеропорти, метро, залізниця).</li> <li>– Різноманітність готельних форматів: від хостелів до готелів класу «люкс».</li> <li>– Великий потенціал внутрішнього туризму.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Низька завантаженість номерного фонду (особливо в умовах війни).</li> <li>– Застаріла матеріально-технічна база в багатьох об'єктах.</li> <li>– Дефіцит кваліфікованого персоналу.</li> <li>– Обмежене використання цифрових технологій у внутрішньому управлінні.</li> </ul> |
| <b>Можливості</b>   | <b>Загрози</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>-Післявоєнне відновлення та зростання попиту на внутрішній туризм.</li> <li>– Державні програми підтримки малого і середнього бізнесу.</li> <li>– Партнерство з міжнародними готельними мережами.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Воєнні дії та ризики безпеки для туристів.</li> <li>– Економічна нестабільність та інфляція.</li> <li>– Втрата частки ринку через конкуренцію з міжнародними мережами.</li> <li>– Можливе зниження купівельної спроможності клієнтів.</li> </ul>                               |

|  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>– Підвищення ролі онлайн-платформ для бронювання і просування послуг.</li><li>– Розвиток подієвого та медичного туризму.</li><li>– Оновлення матеріально-технічної бази;</li><li>– Програми підвищення кваліфікації персоналу;</li><li>– Цифровазація та автоматизація процесів.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>– Демографічний спад і міграція.</li></ul> |
|--|--|

*Джерело: розроблено автором*

## РОЗДІЛ 2

### ХАРАКТЕРИСТИКА ГОТЕЛЮ «БАККАРА»

#### 2.1 Загальна характеристика засобу розміщення

3-х зірковий готель «Баккара» функціонує під юридичною назвою ТОВ «БАККАРА-ПЛЮС», код ЄДРПОУ 39981869, було зареєстровано 01.09.2015 році. Уповноваженою особою юридичної особи «БАККАРА ПЛЮС» є Тулімова Ольга Геннадіївна. Основний вид діяльності (КВЕД) – 55.10 Діяльність готелів та подібних засобів тимчасового розміщення.

Розташований він у мальовничому місці – Венеціанський острів, 1, Гідропарк, Київ, Україна, 02002.

Зареєстрована юридична адреса – вул. Глибочицька, 13/1, м. Київ, Україна, 04050. Організаційно-правова форма — **товариство з обмеженою відповідальністю**, форма власності — **приватна**. [27]

Тип засобу розміщення – готель ділового типу, що орієнтований як на гостей, які прибули у справах, так і на туристів, зокрема сімей та учасників конференцій.

«Баккара» має 4 поверхи та вміщує 200 номерів різних категорій. Робота рецепції організована цілодобово, а служба бронювання працює щодня з 9:00 до 18:00.

#### 1 . Характеристика послуг, що надаються в готелі

Готель "Бакара" в Києві є одним із сучасних готелів, який пропонує широкий спектр послуг для гостей. Розташований на правому березі Дніпра, він відомий своїм комфортом, стильним інтер'єром та високим рівнем обслуговування.

Ось основні характеристики послуг, які надаються в цьому закладі розміщення:

### Проживання

- **Номери різних категорій:** готель пропонує 200 комфортабельних номерів трьох категорій: Classic, Deluxe, Suite. Головною перевагою є вид з номерів на річку Дніпро або парк.
- **Сучасне обладнання:** номери з ексклюзивним дизайном оснащені телевізорами з плоским екраном, кондиціонерами, безкоштовним WI -Fi, сейфами, міні-барами та іншими зручностями.
- **Чистота та комфорт:** регулярно проводиться прибирання номерів, зміна постільної білизни та рушників. Всі номери мають зручні ліжка, що забезпечують гарний сон.

### Харчування

- **Ресторан "Grand Piano":** готель має власний ресторан, де подають сніданки, обіди та вечері. Меню включає страви європейської та української кухні, а також вегетаріанські страви.
- **Лобі-бар:** в готелі є лобі-бар, де можна випити кави, коктейль або інші напої. Бар також пропонує легкі закуски.

### Додаткові послуги

- **СПА :** Гості можуть скористатися спа-послугами (масаж, джакузі).
- **Трансфер:** готель надає послугу трансферу до аеропорту, залізничного вокзалу або в межах Києва.
- **Пральня та хімчистка:** доступні послуги прання та хімчистки для одягу гостей.
- **Парковка:** для гостей надається безкоштовна парковка або можливість скористатися паркінгом готелю.
- **Доставка квітів :** доступна послуга доставки квітів у номер, флористичне оформлення локацій, також готель надає промокод у 30% знижки від партнера.
- **Пляжні аксесуари:** готель надає шезлонги, рушники, крісла-мішки та інший інвентар для відпочинку на природі.

- **Прогулянки по Дніпру:** гостям пропонують прогулянку по річці на білосніжній яхті, у дану послугу також входить гастрономічний кошик з ресторану зі стравами з меню та сервіруванням столику на палубі.
- **Оренда альтанок:** гості мають можливість орендувати альтанки біля Дніпра або у парковій зоні, вартістю від 2000 до 3000 грн (за 5 годин). У оренду входить: альтанка, парковка, мангал та шампура, незлонги, вихід до води, територія pet friendly.
- **Прокат велосипедів:** для гостей готелю дана послуга є безкоштовною, а територія парку є ідеальним варіантом для такої прогулянки.
- **Безкоштовна прасувальна кімната:** у разі необхідності можна самостійно попросувати речі у спеціальній кімнаті на першому поверсі готелю.
- **Послуги хімчистки:** заповнивши бланк гості можуть отримати відповідні послуги.[12]

### **Конференц-сервіс**

- **Конференц-зали:** готель «Баккара» пропонує 4 зальних приміщень для проведення ділових заходів, нарад, конференцій, банкетів чи корпоративів. Обладнання включає проектори, екран, звукопідсилення та інші сучасні технології. Також доступне корпоративне меню.

### **Безпека**

- **Охорона та відеоспостереження:** Готель забезпечує високий рівень безпеки для своїх гостей. Всі зони перебування знаходяться під цілодобовим відеоспостереженням.
- **Сейфи в номерах:** для зберігання цінних речей гості можуть скористатися індивідуальними сейфами в номерах.

### **Спеціальні пропозиції**

- **Спеціальні пакети:** готель пропонує пакети для святкування Дня народження, дівчи-вечора, весілля, романтичної подорожі.
- **Акції та знижки:** на сайті готелю можна знайти різні акції та знижки на проживання, зокрема для довготривалих перебувань.[11]

## 2.2 Характеристика служб готелю «Баккара»

### Служба прийому та розміщення

Ця служба відповідає за перший контакт із гостем, його поселення, обслуговування під час перебування та виселення. Основні функції – реєстрація гостей, надання інформаційних послуг, організація трансферу, обробка звернень.

#### Посади в службі:

- Адміністратор рецепції;
- Менеджер служби прийому;
- Нічний адміністратор / нічний аудитор;
- Консьєрж;
- Багажник / портъє;

### Служба експлуатації номерного фонду

Ця служба забезпечує необхідний рівень чистоти, комфорту та порядку у номерах і загальних зонах готелю (холів, фойє, коридорів). Вона також відповідає за прання, заміну білизни, косметику для гостей.

#### Посади в службі:

- Покоївка;
- Інспектор поверху / супервайзер;
- Менеджер з прибирання номерів;
- Пральник / прасувальник;
- Комірник (відповідає за зберігання білизни, засобів догляду тощо);

У межах діяльності служби експлуатації номерного фонду важливим аспектом є правильне планування та аналіз наявних номерів готелю. Це дозволяє забезпечити ефективне прибирання, обслуговування і контроль за станом номерного фонду відповідно до встановлених стандартів.

У таблиці 2.1 наведено структуру номерів готельного підприємства «Bakara», яка включає кількість номерів, місткість, площу та вартість.

Таблиця 2.1 – Структура номерного фонду готелю

| Номерний фонд         | Кількість номерів | Кількість місць | Площа номера, м2 | Вартість номеру грн./добу |
|-----------------------|-------------------|-----------------|------------------|---------------------------|
| Classic<br>(2-місний) | 132               | 264             | 19               | від 2430                  |
| Deluxe<br>(2-місний)  | 38                | 76              | 36               | від 3960                  |
| Suite<br>(4-місний)   | 4                 | 16              | 67               | від 4320                  |

Джерело: [11]

Загальна кількість **номерів** у готелі – 200, проаналізувавши таблицю, можна зробити висновок, що різниця в 26 номерів є тому що ці номери службові або неактивні для бронювання.

Загальна кількість **місць** становить 356, що дає можливість обслуговувати значну кількість гостей одночасно. Кожен тип номеру має свої зручності, описані нижче:

Комфортний номер «Classic» в готелі Vakara в Києві зі стильним оформленням. Гості зможуть сповна насолодитися видом на річку або парк (в залежності від обраного виду з номера). Площа номера складає 19 м2.

При бронюванні варто звернути увагу, що в номері є:

- одне двоспальне або два окремих ліжка ;
- клімат-контроль / кондиціонер; TV плазма;
- Wi-Fi;
- сейф;
- диванчик і невеликий столик;
- робоча зона;
- кімнатні тапочки, і набір рушників;
- шампунь-гель для душу,
- мило для рук;

- фен;
- телефонний апарат.

Номер в готелі типу «Deluxe» має велику площу в порівнянні з попереднім варіантом – 36 м2. Є балкон і меблі на балконі. Панорамні вікна можуть виходити як на річку, так і на парк.

У номері доступні:

- двоспальне ліжко;
- диван;
- клімат-контроль / кондиціонер;
- міні-сейф;
- TV плазма;
- Wi-Fi;
- робоча зона;
- шафа для одягу;
- фен;
- набір міні-парфумерії, кімнатні тапочки, махровий халат;
- міні-бар;
- питна вода щодня;
- телефонний апарат.

«Suite» номер відрізняється величезною площею – 67 м2. Номер складається з двох кімнат і балкону.

У номері доступно все необхідне:

- TV плазма в спальні і вітальні;
- робоча зона;
- зона відпочинку у вітальні з м'якими меблями;
- просторий балкон та ротангові меблі;
- клімат контроль / кондиціонер;
- Wi-Fi;
- міні-бар;

- сейф;
- фен;
- кімнатні тапочки, махровий халат та набір міні- парфумерії;
- джакузі.

### **Адміністративна служба**

Відповідає за організацію управління всіма службами готельного комплексу, вирішує фінансові питання, кадрового забезпечення, займається створенням відповідних умов праці для персоналу готелю контролює дотримання відповідних норм і правил з охорони праці, протипожежної та екологічної безпеки.

#### **Посади в службі:**

- Генеральний директор;
- Директор з персоналу;
- Фінансовий директор / головний бухгалтер;
- Бухгалтер;
- Менеджер з маркетингу та реклами;
- Менеджер з онлайн-бронювань;

### **Служба ресторанного господарства**

Забезпечує обслуговування гостей підприємства в ресторанах, кафе, барах, організовує обслуговування банкетів, презентацій тощо.

#### **Посади в службі:**

- Менеджер служби харчування;
- Шеф-кухар (Executive Chef);
- Су-шеф, кухарі різних категорій;
- Офіціанти;
- Бармени;
- Менеджер банкетів;
- Оператор room service;

### **Інженерно-технічна служба**

Створює умови для функціонування санітарно-технічного обладнання, електротехнічних установ, служб ремонту і будівництва, систем-телебачення і

зв'язку, систем кондиціонування, теплопостачання.

#### **Посади в службі:**

- Головний інженер готелю;
- Електрик;
- Сантехнік;
- Слюсар з ремонту;
- Оператор інженерних систем;

#### **Служба безпеки**

Гарантує безпеку гостей, персоналу та майна готелю. Веде відеоспостереження, контролює вхід/вихід, відповідає за протипожежні заходи.

#### **Посади в службі:**

- Начальник служби безпеки;
- Охоронці;
- Оператор відеоспостереження;
- Інспектор з протипожежної безпеки;

#### **Рекреаційна служба**

Організовує дозвілля гостей: масажі, прогулянки, оренда велосипедів, дитячий догляд. Відповідає за комфортний відпочинок гостей.

#### **Посади в службі:**

- Масажист / спа-спеціаліст;
- Аніматор / інструктор з активного дозвілля;
- Менеджер з туризму / екскурсій;

## **2.3 Аналіз сервісно-виробничого процесу готелю «Ваккара»**

Основні етапи сервісно-виробничого процесу

### **1.1 Резервування та прийом гостей**

- **Резервування** здійснюється через CRM-систему Servio, а також онлайн-платформи, такі як Booking.com та Hotels24. Це дозволяє готелю ефективно управляти бронюваннями та взаємодіяти з клієнтами .

- **Прийом гостей** включає реєстрацію, оформлення документів, попередню оплату та надання розміщення. Цей процес є частиною «замкнутого готельного циклу приймання і розміщення» .

#### 1.2. Проживання та обслуговування

- **Прибирання номерів:** щоденне, генеральне та проміжне прибирання, зміна постільної білизни і рушників.
- **Контроль технічного стану номерів та обладнання.**
- **Послуги харчування:** ресторанне обслуговування, послуги харчування в номерах, організація банкетів та конференцій.

#### 1.3. Виїзд гостей

- **Нічний аудит:** перевірка фінансових операцій та підготовка до виїзду гостей.
- **Розрахунок після виїзду:** оформлення рахунків та зворотний зв'язок з клієнтами.

#### 2. Обслуговуючі та допоміжні процеси

- **Інформаційні технології:** використання CRM-системи Servio для управління бронюваннями та обслуговуванням клієнтів.
- **Безпека та охорона праці:** служба охорони праці взаємодіє з іншими підрозділами для забезпечення безпечних умов праці та обслуговування гостей .
- **Клінінгові послуги:** прибирання та чищення приміщень, забезпечення гігієнічних стандартів.

#### 3. Унікальні особливості готелю

- **Організація заходів:** готель пропонує послуги з організації конференцій, банкетів та інших заходів, що дозволяє залучати корпоративних клієнтів.
- **Маркетингові стратегії:** використання дисконтних програм, рекламних кампаній та унікальних пропозицій для залучення та утримання клієнтів .

### 2.4 Аналіз стратегічного потенціалу готелю

Для формування дієвих управлінських рішень у сфері удосконалення роботи готелю доцільно здійснити оцінку його стратегічного потенціалу. Під стратегічним потенціалом слід розуміти сукупність внутрішніх ресурсів та

можливостей підприємства, які дозволяють забезпечити його стійкий розвиток у довгостроковій перспективі.

У випадку готелю «Bakkara» стратегічний потенціал визначається поєднанням унікального розташування (готель на воді в центрі Києва), матеріально-технічної бази, людського капіталу, а також рівнем інтеграції сучасних інформаційних технологій в управління. Водночас на його реалізацію суттєво впливають зовнішні фактори, зокрема економічна нестабільність, конкуренція на готельному ринку столиці та зростаючі очікування клієнтів щодо якості сервісу. З метою виявлення сильних і слабких сторін підприємства, а також зовнішніх можливостей і загроз, що визначають напрямки розвитку готелю, доцільно провести SWOT-аналіз його діяльності.

**Таблиця 2.2 - SWOT- аналіз готелю «Bakkara»**

| <b>Сильні сторони</b>  | <b>Слабкі сторони</b>   |
|--|---|
| <p><b>Унікальне розташування на воді:</b> Готель розташований на Венеціанському острові, що забезпечує мальовничі краєвиди на Дніпро та парк.</p> <p><b>Розвинена інфраструктура обслуговування:</b> Наявність конференц-залів, ресторану, дозволяє обслуговувати як приватних, так і корпоративних клієнтів.</p> <p><b>Кваліфікований персонал:</b> Гості відзначають високий рівень обслуговування та привітність персоналу.</p> <p><b>Гнучка політика щодо домашніх тварин:</b> Готель дозволяє проживання з домашніми улюбленцями.</p> | <p><b>Потреба в оновленні номерного фонду:</b> Деякі номери потребують ремонту та оновлення інтер'єру.</p> <p><b>Технічні несправності:</b> Скарги на проблеми з сантехнікою, опаленням та кондиціонуванням.</p> <p><b>Віддаленість від центру міста:</b> Хоча готель знаходиться в мальовничому місці, деякі гості вважають його розташування не зовсім зручним для швидкого доступу до центральних визначних пам'яток Києва .</p> <p><b>Обмежена кількість паркувальних місць:</b> Гості скаржаться на обмежену кількість місць для автомобілів</p> |
| <b>Можливості</b>  | <b>Загрози</b>  |
| <p><b>Модернізація номерного фонду з фокусом на енергоефективність</b><br/>Реконструкція з урахуванням сучасних стандартів зменшить експлуатаційні витрати й підвищить рівень задоволеності гостей.</p> <p><b>Упровадження ESG-підходів (екологічність, соціальна відповідальність, управління)</b><br/>Навіть без еко-сертифікатів, прозора політика енерго- та ресурсозбереження формує позитивний імідж.</p> <p><b>Промоція як туристичного об'єкта з унікальною локацією</b><br/>– Акцент на «готель на воді» може бути</p>            | <p><b>Макроекономічна нестабільність та військовий ризик</b><br/>Суттєво знижують туристичну активність та інвестиційну привабливість.</p> <p><b>Конкуренція з новими готельними комплексами</b><br/>З сучасним дизайном, обладнанням і активним онлайн-просуванням.</p> <p><b>Негативні онлайн-відгуки</b><br/>Можуть створити бар'єр для нових клієнтів через низький рейтинг на ОТА-платформах.</p> <p><b>Зростання витрат на енергоресурси та утримання</b></p>   |

|   |   |
|---|---|
| <p>основою маркетингових кампаній на внутрішньому ринку.<br/> <b>Диверсифікація цільових ринків через онлайн-платформи</b><br/> Розширення присутності на міжнародних ОТА (Booking, Expedia, Airbnb for Work) допоможе залучити іноземних і бізнес-клієнтів.<br/> <b>Колаборація з івент-агенціями та туристичними операторами</b><br/> Участь у партнерських програмах розширює канали продажів і завантаження в міжсезоння.</p> | <p>Вимагає оптимізації енергоспоживання та перегляду тарифної політики.</p> |
|---|---|

*Джерело* : [11,12]

SWOT-аналіз вказує на необхідність інноваційного оновлення матеріально-технічної бази, покращення цифрових сервісів.

## 2.5 Аналіз фінансових показників підприємства «Ваккара» 2022 - 2024рр.

Згідно з фінансовими звітами ТОВ «Баккара-Плюс» (код ЄДРПОУ 39981869), яке управляє готелем «Баккара» в Києві, за період 2022–2024 років спостерігається значна динаміка фінансових показників.

У таблиці 2.3 наведено дані щодо виручки, чистого прибутку, операційних витрат та рентабельності підприємства за аналізований період.

**Таблиця 2.3 – Фінансові показники «Ваккара» за 2022-2024 роки**

| Рік  | Дохід     | Чистий прибуток | Активи    | Зобов'язання | Операційні витрати | Рентабельність |
|------|-----------|-----------------|-----------|--------------|--------------------|----------------|
| 2022 | 5 934 300 | 194 200         | 4 196 500 | 1 293 800    | 1564.70            | 9.74%          |
| 2023 | 3 878 500 | -6 700          | 3 960 900 | 1 428 600    | 660.80             | - 0.31%        |
| 2024 | 6 834 900 | 431 300         | 6 658 400 | 4 013 300    | 884.90             | 18.24%         |

*Джерело*: [34]

Тож спираючись на дані з таблиці, можна зробити такі висновки:

- **2022:** Значне зниження доходу на 55% порівняно з попереднім роком, ймовірно, через початок повномасштабної війни в Україні.
- **2023:** Подальше зниження доходу на 35% порівняно з 2022 роком та незначний чистий збиток, що може вказувати на складну економічну ситуацію та зменшення туристичного потоку.

- **2024:** Відновлення доходу на 76% порівняно з 2023 роком та отримання чистого прибутку, що може свідчити про адаптацію до нових умов та ефективні управлінські рішення.

## РОЗДІЛ 3

### УДОСКОНАЛЕННЯ РОБОТИ СЛУЖБИ ЕКСПЛУАТАЦІЇ НОМЕРНОГО ФОНДУ ГОТЕЛЮ «ВАККАРА»

#### 3.1 Оцінка ефективності поточних процесів обслуговування номерного фонду

Ефективність експлуатації номерного фонду є ключовим фактором забезпечення високої якості готельного сервісу, задоволення клієнтів і формування конкурентних переваг на ринку. Готель «Ваккара», розташований у Києві на Венеціанському острові, має специфічне розміщення на воді, що накладає додаткові вимоги до технічного обслуговування номерів та контролю за станом приміщень.

##### 1. Ключові показники ефективності

У межах оцінки ефективності служби експлуатації номерного фонду розглядаються наступні показники:

- **Середній час підготовки номера до заселення** – 35–45 хв (за нормами – до 30 хв).
- **Частка номерів із технічними несправностями** – 12% (за відгуками гостей на booking.com).
- **Інтервали генерального прибирання** – нерегулярні; стандарт має бути 1 раз на 2 тижні.
- **Кількість скарг на чистоту та обслуговування** – 1,3% від усіх бронювань .

Ці показники свідчать про **наявність системних недоліків** у сфері контролю якості та кадрового навантаження.

##### 2. Аналіз стандартів обслуговування

На поточному етапі прибирання та обслуговування здійснюється персоналом за ручним графіком, без використання автоматизованих систем управління (типу Opera PMS або Servio HMS).

Це призводить до:

- Нерівномірного розподілу навантаження серед покоївок.
- Відсутності реального контролю за тривалістю циклу прибирання.
- Зниження мотивації персоналу через відсутність КРІ.

### 3. Вплив на сприйняття гостями

Негативні відгуки часто стосуються:

- застарілого стану меблів;
- недостатньої чистоти у ванних кімнатах;
- затримки з підготовкою номерів до заселення.

Ці аспекти безпосередньо впливають на рейтинг готелю в онлайн-системах бронювання, що, у свою чергу, позначається на кількості бронювань та рівні доходів готелю.

Оцінка ефективності поточних процесів показує, що служба експлуатації номерного фонду готелю «Ваккара» працює без сучасних засобів автоматизації, що стримує потенціал розвитку. У наступному підрозділі буде запропоновано конкретні заходи з удосконалення організаційно-технічного процесу обслуговування номерного фонду.

## 3.2 Проблеми та недоліки в роботі служби експлуатації номерів

Якість роботи служби експлуатації номерного фонду має ключове значення для забезпечення комфортного перебування гостей, формування позитивного іміджу готелю та його конкурентоспроможності. На основі аналізу відгуків клієнтів, відкритих джерел та типових стандартів у галузі, у готелі «Ваккара» можна виділити кілька основних проблем.

### 1. Технічний знос номерного фонду

- Значна частина номерів потребує капітального або косметичного ремонту.
- Часто зустрічаються скарги на старі меблі, несправну сантехніку та кондиціонування.
- Недостатня вентиляція у деяких приміщеннях створює дискомфорт у літній період.

## 2. Недостатній контроль за якістю прибирання

- Відсутність чіткої стандартизації процедур (SOP) призводить до нерівномірного рівня чистоти між різними змінами персоналу.
- Скарги гостей на недостатньо чисті ванні кімнати, дзеркала, текстиль є регулярними.
- Бракує системи внутрішнього контролю якості після завершення прибирання.

## 3. Невикористання сучасних технологій

- Відсутність програмного забезпечення (наприклад, Servio Housekeeping або Opera PMS) для управління графіками, завданнями та контролем.
- Через це знижується ефективність обслуговування, підвищується навантаження на менеджера зміни.

## 4. Відсутність екоорієнтованого підходу

- Готель не має еко-сертифікацій та не реалізує програми повторного використання рушників, енергозбереження тощо.
- Це суперечить трендам сталого туризму та знижує привабливість для іноземних гостей.

З метою об'єктивної оцінки якості роботи служби експлуатації номерного фонду готелю «Ваккага» було здійснено моніторинг та аналіз відгуків гостей на найбільш популярних платформах онлайн-бронювання та туристичних сервісах.

У фокусі дослідження були скарги, зауваження або позитивні коментарі, що безпосередньо стосуються санітарного стану номерів, якості прибирання, технічного забезпечення, звукоізоляції та роботи персоналу. Такий підхід дозволяє не лише зафіксувати наявність проблем, а й порівняти репутаційні ризики готелю на різних сайтах.

У табл. 3.1 нижче подано узагальнені результати аналізу відгуків з платформ TripAdvisor, Google Maps, Hotels24.ua.

**Таблиця 3.1 – Аналіз відгуків гостей про роботу служби експлуатації номерного фонду готелю «Ваkкага» на різних платформах**

| Платформа   | Основні проблеми, згадані у відгуках                            | Цитати з відгуків   |
|-------------|---|---|
| TripAdvisor | -погана шумоізоляція;<br>-зношені меблі;<br>-неприємний запах;  | «Стіни настільки тонкі, що чути сусідів»<br>«У номері запах тютюну, хоча палити заборонено» |
| Google Maps | -проблеми з чистотою;<br>-несвоєчасне прибирання;               | «Здається, номер прибрали поспіхом – залишився пил і бруд у ванній»                         |
| Hotels24.ua | -застарілий інтер'єр;<br>-недостатнє оновлення номерного фонду; | «Готель втратив привабливість – все старе, потребує ремонту»                                |

*Джерело:* [13-15]

Аналіз відгуків гостей готелю «Ваkкага» на популярних онлайн-платформах дозволив виявити найбільш типові проблеми в організації обслуговування номерного фонду, які безпосередньо пов'язані з роботою служби експлуатації. Незважаючи на наявність позитивних оцінок щодо розташування готелю та загального рівня сервісу, повторюваними в більшості джерел стали скарги на низький рівень звукоізоляції, неповну чистоту номерів, зношеність меблів і сантехніки, а також недостатню увагу персоналу до побажань клієнтів.

Варто підкреслити, що подібні негативні аспекти найчастіше згадуються саме у зв'язку з номерним фондом — його фізичним станом, якістю прибирання, оновленням білизни та технічним обслуговуванням.

Отже, системні проблеми, зазначені у відгуках, свідчать про необхідність удосконалення роботи служби експлуатації номерного фонду, а саме — підвищення стандартів прибирання, технічного обслуговування номерів, навчання персоналу та впровадження механізмів контролю якості.

### **3.3 Пропозиції щодо вдосконалення обслуговування номерного фонду**

Ефективне управління номерним фондом є критично важливим аспектом діяльності будь-якого готельного підприємства. У готелі «Ваkкага» виявлено ряд недоліків, які можуть негативно впливати на сприйняття сервісу з боку клієнтів та фінансові результати. З метою усунення проблемних моментів та підвищення

якості послуг запропоновано комплексний підхід до удосконалення процесів у службі експлуатації.

## **1. Впровадження цифрових технологій управління прибиранням**

Сучасні тенденції в готельному бізнесі свідчать про зростаючу роль цифрових технологій у підвищенні якості сервісу та оптимізації операційних процесів. Одним із найефективніших напрямів удосконалення обслуговування номерного фонду є автоматизація управління процесами прибирання, що особливо актуально для готелю «Vakkara», де були зафіксовані численні скарги гостей на несвоєчасність та нерівномірну якість обслуговування.

Рекомендується запровадити:

### **1. Впровадження цифрових систем управління (Housekeeping Management Software)**

Однією з першочергових рекомендацій є автоматизація обліку та контролю за процесами прибирання й обслуговування номерного фонду. Готель може інтегрувати програмне забезпечення на зразок:

- Servio HMS (українська платформа для готельного управління, що підтримує модулі фронт-офісу, бронювання, хаускіпінгу та звітності);
- Opera PMS (Property Management System) — міжнародно визнане рішення компанії Oracle, яке використовується в мережах Hilton, Marriott, Accor;
- HotelFriend, Cloudbeds, Mews — альтернативні SaaS-рішення, доступні для середніх і невеликих готелів.

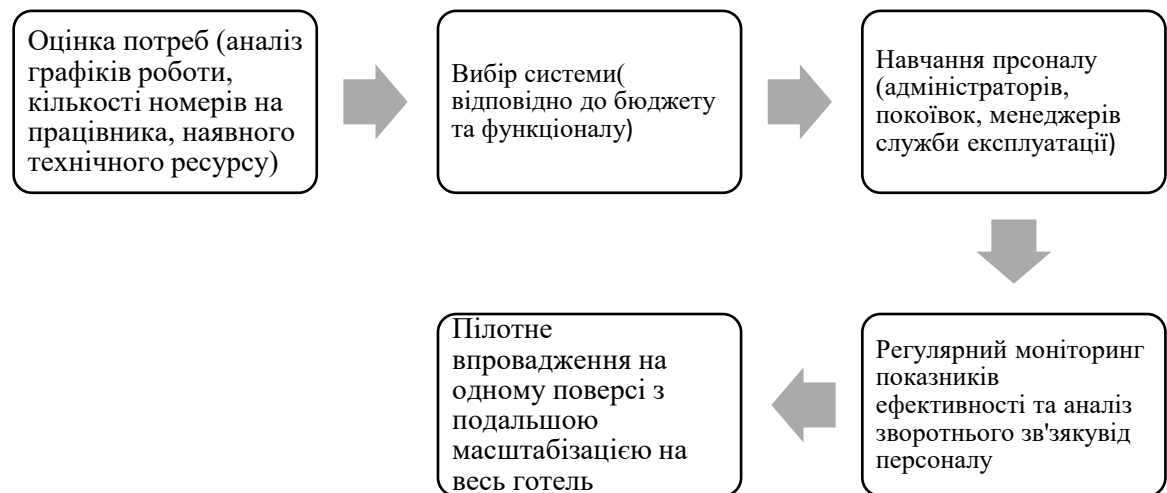
Ці системи надають можливість:

- створювати цифрові завдання для покоївок відповідно до статусу номерів (check-out, stayover, vacant clean);
- синхронізувати дані з рецепцією — адміністратор в реальному часі бачить, які номери прибрані, які в процесі, які ще очікують;
- відстежувати тривалість прибирання, порівнювати її з нормативною та виявляти «вузькі місця»;

- формувати статистику за зміну, включаючи кількість оброблених номерів, рівень скарг;
- надсилати сповіщення про технічні несправності одразу до служби техпідтримки.

**Результат:** скорочення операційного навантаження на менеджера, зменшення кількості помилок, підвищення задоволеності гостей завдяки швидшому обслуговуванню.

З урахуванням поточної структури готелю «Ваккара» (понад 100 номерів, декілька поверхів, зміни покоївок) доцільно реалізувати автоматизацію поетапно. Схема розроблена у вигляді рисунку, описує всі ці процеси.



**Рис. 3.2 – Реалізація автоматизації роботи служби експлуатації**

Важливо зазначити, що при впровадженні цифрових технологій необхідною є участь кваліфікованих ІТ-фахівців. Їхня роль полягає у встановленні програмного забезпечення, технічній підтримці персоналу. ІТ-спеціалісти забезпечать стабільну роботу системи, відповідатимуть за інформаційну безпеку та періодичне оновлення програмного середовища.

Запровадження цифрових рішень у сфері управління номерним фондом у готелі «Ваккара» забезпечить:

- Зменшення операційного навантаження на менеджера служби на 20–30%;
- Підвищення продуктивності праці покоївок на 15–25% завдяки чіткому плануванню завдань;

- Зменшення кількості технічних та сервісних скарг від гостей;
- Покращення взаємодії між підрозділами (рецепція – хаускіпінг – технічна служба);

Розробка та впровадження стандартів операційної діяльності (SOP)

У міжнародній готельній практиці використання SOP (Standard Operating Procedures) є обов'язковим елементом системи управління якістю. Вони забезпечують єдині правила виконання щоденних операцій, дозволяючи досягти високої стабільності сервісу, ефективності управління персоналом та узгодженості дій між різними підрозділами.

Для готелю «Вакара» доцільно розробити та впровадити власний комплекс SOP, адаптований до специфіки його діяльності, цільової аудиторії, рівня сервісу та архітектурно-планувальних особливостей. Особливу увагу необхідно приділити таким аспектам:

- **Тривалість виконання різних типів прибирання** — слід чітко регламентувати час, необхідний на щоденне прибирання номерів, генеральне прибирання, підготовку номера до заїзду нового гостя, а також екстрене прибирання. Це дозволить оптимізувати роботу покоївок, зменшити простої номерного фонду та уникнути накладок у графіку заселення.

- **Порядок взаємодії з іншими службами** — SOP повинні містити інструкції щодо комунікації між покоївками, рецепцією, технічним персоналом і менеджментом. Наприклад, покоївка має оперативно інформувати рецепцію про виявлені несправності, яка, в свою чергу, координує дії технічної служби. Чітка регламентація таких процесів зменшує ризик непорозумінь і підвищує оперативність реагування на проблеми.

- **Стандарти чистоти та гігієни** — у документі мають бути прописані чіткі вимоги до якості прибирання, використання миючих засобів, дезінфекції контактних поверхонь, а також графік профілактичних обробок. У постпандемійній реальності важливо дотримуватися актуальних санітарно-гігієнічних норм, включаючи використання засобів індивідуального захисту персоналом та регулярне провітрювання приміщень.[31]

Запровадження SOP має низку вагомих переваг:

- **Підвищення стабільності якості обслуговування** — гості отримують однаковий рівень сервісу незалежно від зміни персоналу або сезонних навантажень.
- **Спрощення процесу адаптації нових співробітників** — нові працівники швидше входять у курс справ, оскільки мають чіткі інструкції та алгоритми дій.
- **Мінімізація конфліктів із клієнтами** — зменшується кількість скарг та непорозумінь, оскільки виконання послуг базується на узгоджених стандартах..

## 2. Професійне навчання та мотивація персоналу

Однією з основних причин низької ефективності роботи покоївок у готелі «Ваккара» є відсутність системного професійного навчання, що підтверджується скаргами гостей на нерівномірну якість прибирання, нехтування гігієнічними стандартами, а також байдужість до запитів клієнтів. Тому одним із ключових напрямів удосконалення роботи служби експлуатації номерного фонду є створення системи безперервного професійного навчання персоналу з періодичною атестацією.

Пропонуються наступні дії:

- щоквартальні семінари з тем управління часом, чистоти, комунікацій;
- впровадження КРІ (ключових показників ефективності) для покоївок: швидкість прибирання, якість, кількість скарг;
- матеріальне заохочення — премії за відсутність скарг, за швидке обслуговування, конкурси “найкраща покоївка місяця”.

**Результат:** зниження плинності кадрів, формування позитивного іміджу роботодавця, підвищення командної ефективності.

## 3. Технічна модернізація номерного фонду

Технічний стан номерного фонду є ключовим чинником, що безпосередньо впливає на рівень задоволеності гостей, їхнє бажання повертатися до готелю, а також на репутацію закладу в онлайн-середовищі. Зношені меблі, застаріла сантехніка, неефективне освітлення та інші ознаки фізичного зносу негативно

позначаються на сприйнятті якості сервісу, навіть за умови доброзичливого персоналу та якісного обслуговування.

У зв'язку з цим для готелю «Вакара» пропонується поетапна технічна модернізація номерного фонду, яка має охоплювати такі ключові напрямки:

- **Часткова заміна меблів і сантехніки у найбільш проблемних номерах** — першочергово слід ідентифікувати номери з найбільшим ступенем зносу за результатами внутрішнього аудиту, відгуками гостей та повідомленнями персоналу. Відновлення комфортних умов включає заміну старих або пошкоджених ліжок, шаф, крісел, тумб, а також умивальників, змішувачів, душових систем та іншого сантехнічного обладнання.

- **Впровадження енергоефективного освітлення (LED) та водозберігаючої арматури** — перехід на LED-освітлення дозволяє не лише зменшити енергоспоживання, а й створити сучасну, приємну атмосферу в номерах. Встановлення аераторів на крани, душові лійки з обмежувачами потоку та економічних зливних бачків допоможе знизити витрати на комунальні послуги та відповідати екологічним стандартам, що також позитивно сприймається сучасними гостями.

- **Встановлення датчиків присутності** — автоматичні системи освітлення та клімат-контролю, які активуються лише у присутності гостей, сприяють суттєвій економії ресурсів. Наприклад, освітлення у коридорах або санвузлах може працювати лише тоді, коли виявлена активність, а кондиціонери — вимикатися в порожніх номерах. Це рішення також знижує знос обладнання та підвищує загальну ефективність управління енергоспоживанням.

#### **Очікувані результати модернізації:**

- **Скорочення експлуатаційних витрат** — зменшення витрат на електроенергію, воду та обслуговування застарілих систем дозволяє оптимізувати бюджет готелю у середньо- та довгостроковій перспективі.

- **Покращення візуального вигляду номерів** — оновлений інтер'єр створює приємне перше враження, сприяє більш комфортному перебуванню та відповідає очікуванням сучасного клієнта.

- **Позитивні онлайн-відгуки** — технічна модернізація напряму впливає на враження гостей, що відображається у зростанні кількості позитивних оцінок на онлайн-платформах, зокрема Booking.com, Google Reviews, TripAdvisor тощо.

У підсумку, інвестування в технічну модернізацію номерного фонду є не лише вимушеним заходом підтримки якості, а й стратегічною інвестицією у конкурентоспроможність готелю «Ваккара» на ринку сучасних готельних послуг.

#### **4. Вдосконалення контролю якості та зворотного зв'язку**

Якість обслуговування є фундаментальною складовою успіху готельного бізнесу. У сучасних умовах, коли репутація готелю формується не лише безпосередньо на місці, але й в онлайн-просторі, ефективна система контролю якості та активна робота із зворотним зв'язком стають критично важливими інструментами управління. Для готелю «Ваккара» актуальним є впровадження сучасних підходів до внутрішнього моніторингу та реагування на зовнішні оцінки клієнтів.

Особливу увагу слід приділити розвитку системи внутрішнього контролю якості, яка включає:

- Створення чек-листів інспектора для щоденного огляду номерів — стандартизовані форми перевірки дозволяють систематизувати контроль за дотриманням стандартів чистоти, технічного стану обладнання та повноти комплектації номерів. Чек-листи повинні бути розроблені з урахуванням вимог SOP і дозволяти фіксувати результати інспекції в зручному форматі.

- Фіксація виявлених недоліків у внутрішній електронній базі — створення цифрової системи обліку проблем (на базі CRM, PMS чи окремої платформи) дозволяє відслідковувати частоту й характер недоліків, а також контролювати терміни їх усунення. Це підвищує прозорість внутрішніх процесів і сприяє оперативній взаємодії між службами.

- Аналіз повторюваності проблем для прийняття управлінських рішень — на основі накопичених даних можна виявляти системні збої (наприклад, регулярні проблеми з сантехнікою в окремих номерах або затримки прибирання

на певних поверхах), що дозволяє вчасно реагувати та ухвалювати обґрунтовані рішення щодо модернізації, навчання персоналу чи зміни процесів.

Крім внутрішнього контролю, важливо активно працювати з відгуками гостей, які розміщуються на онлайн-платформах (OTA) — зокрема, Booking.com, TripAdvisor, Google Reviews та інших. Рекомендовані дії:

- Оперативна реакція на негативні коментарі — своєчасне надання відповідей, вибачень і пропозицій щодо компенсації формує позитивний імідж готелю як закладу, що дбає про своїх гостей і готовий виправляти недоліки.
- Використання відгуків як джерела для внутрішнього аудиту — аналіз звернень клієнтів допомагає виявити слабкі місця, які могли залишитися поза увагою внутрішнього контролю, та доповнити загальну картину якості сервісу.

Результати від вдосконалення системи контролю якості та зворотного зв'язку:

- Зменшення ризику негативного піару — швидке реагування на проблеми знижує ймовірність поширення незадоволених відгуків, що можуть вплинути на рішення потенційних гостей.
- Зміцнення довіри до готелю — відкритість до критики, бажання покращувати сервіс і прозорість комунікації сприяють формуванню позитивного іміджу закладу.

Запропоновані заходи є частиною комплексного підходу до системного оновлення організації праці, оптимізації внутрішніх процесів та інтеграції сучасних технологій. Їх реалізація дозволить готелю «Ваккара»:

- Покращити показники ефективності обслуговування — завдяки прозорості, чіткому контролю і кращій координації між службами;
- Знизити рівень скарг і підвищити лояльність клієнтів — за рахунок якісної комунікації, швидкого реагування на зауваження та підвищення стандартів обслуговування;
- Досягти стійкої конкурентної позиції на ринку готельних послуг Києва — створивши позитивний досвід перебування гостей, який

трансформується у високу репутацію та зростання кількості повторних бронювань.

Таким чином, удосконалення контролю якості та активна робота з відгуками стають не лише інструментами вирішення проблем, а й потужним важелем стратегічного розвитку готелю.

## ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

Проведена робота дало змогу всебічно розглянути особливості організації та функціонування служби експлуатації номерного фонду на прикладі готелю «Ваккара» в місті Києві. На основі виконаного аналізу сформульовано основні висновки відповідно до поставлених у вступі завдань.

По-перше, було розглянуто теоретичні засади організації служби експлуатації номерного фонду. Визначено, що ця служба є одним із ключових підрозділів готельного підприємства, функції якої охоплюють забезпечення санітарного стану номерів, контроль за інвентарем, технічним станом приміщень, організацію прибирання та оновлення номерів. Було досліджено принципи класифікації номерного фонду, системи управління хаускіпінгом, а також нормативні документи та стандарти якості. Використання загальноприйнятих у світовій практиці процедур SOP (Standard Operating Procedures) було визнано одним із основних чинників забезпечення стабільної якості обслуговування. Це завдання реалізовано повністю, на базі літературних джерел та методичних рекомендацій.

По-друге, проведено поглиблений аналіз діяльності готелю «Ваккара» у контексті управління номерним фондом. Досліджено організаційну структуру підприємства, виявлено ключові особливості управління номерним фондом. У ході аналізу встановлено, що готель має привабливе географічне розташування, однак його номерний фонд потребує часткового оновлення та технічного переоснащення. Дослідження здійснювалося шляхом аналізу відкритих джерел, фінансової звітності підприємства (Opendatabot), а також клієнтських відгуків на платформах Booking.com та TripAdvisor. Незважаючи на обмежений доступ до внутрішніх звітів готелю, завдання виконане з належним рівнем об'єктивності.

По-третє, здійснено оцінку ефективності поточних процесів обслуговування номерного фонду. Проаналізовано показники якості прибирання, часу підготовки номерів, кількості скарг, технічного зносу приміщень тощо. Встановлено, що в середньому час підготовки номера перевищує нормативний (понад 35 хвилин), а відсутність автоматизації процесів гальмує роботу

персоналу. З'ясовано, що ефективність служби не є достатньою з точки зору сучасних вимог готельного менеджменту. Це завдання було реалізовано за допомогою порівняльного аналізу з міжнародними стандартами.

По-четверте, ідентифіковано ключові проблеми у функціонуванні служби експлуатації готелю. Серед них: фізичний та моральний знос частини номерів, відсутність стандартизованих процедур обслуговування, нерегулярне прибирання, технічні несправності, обмежене використання цифрових систем управління, низький рівень кадрової стабільності. Плинність персоналу та недостатній контроль якості обслуговування призводять до зниження клієнтської задоволеності. Це завдання було виконано через аналіз зворотного зв'язку гостей та оцінку внутрішніх ресурсів підприємства.

По-п'яте, запропоновано практичні рекомендації з удосконалення діяльності служби експлуатації номерного фонду. Вони включають:

- впровадження програмного забезпечення для автоматизації управління хаускіпінгом (наприклад, Servio або Opera PMS);
- розробку та імплементацію SOP-процедур;
- створення системи мотивації персоналу з використанням KPI;
- модернізацію матеріально-технічної бази;
- впровадження заходів з енергоефективності;
- підвищення якості внутрішнього контролю за обслуговуванням номерів.

Ці пропозиції є економічно обґрунтованими та базуються на сучасних підходах до управління готельним сервісом. Завдання виконане в повному обсязі із застосуванням комплексного підходу.

Таким чином, усі завдання дослідження були реалізовані в повному обсязі, труднощі, що виникали, було подолано завдяки використанню альтернативних джерел інформації та аналітичних методів. Основна мета роботи — виявити резерви підвищення ефективності функціонування служби експлуатації номерного фонду готелю «Bakkara» — досягнута.

### Пропозиції щодо подальших досліджень

У подальших дослідженнях за даною тематикою доцільно зосередити увагу на:

- Розробці економіко-математичних моделей оптимізації роботи персоналу служби хаускіпінгу.
- Аналізі впливу цифрової трансформації на задоволеність гостей.
- Дослідженні інтеграції екологічних практик у роботу служби обслуговування.
- Розробці моделей оцінки ризиків у діяльності готельної інфраструктури в умовах нестабільності.

Ці напрями дозволять поглибити наукову базу досліджень і сприятимуть розробці ефективних управлінських рішень у готельному бізнесі.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ІНТЕРНЕТ-РЕСУРСІВ

1. Андрущенко, В. П. Теорія і практика управління в готельно-ресторанному бізнесі: монографія. — К. : Вид-во НПУ ім. М.П. Драгоманова, 2021. — 312 с.
2. Бичкова І.В. Готельна індустрія України в умовах кризи: виклики, тренди, перспективи // Вісник історії Київського національного лінгвістичного університету. 2024. № 51. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://visnyk-history.knlu.edu.ua/article/view/301784>
3. Державна служба статистики України. Туризм і готельне господарство. — [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <https://www.ukrstat.gov.ua>
4. European Hotelstars Union. Classification Criteria for Hotels. — [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <https://www.hotelstars.eu/>
5. Гуменюк, І. Готельна справа: організація і технологія обслуговування : навч. посіб. — Київ : Кондор, 2022. — 280 с.
6. Housekeeping Management. 2nd Edition / M. Jones. — Wiley, 2018. — 464 p.
7. ДСТУ ISO 9001:2015. Системи управління якістю. Вимоги. — [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <https://online.budstandart.com>
8. Литовченко, О. Б. Готельна індустрія: основи теорії і практики : навч. посіб. — К. : НУХТ, 2021. — 256 с.
9. Майорова, Т. В. Економіка підприємств готельно-ресторанного господарства : навч. посіб. — Київ : ЦУЛ, 2020. — 312 с.
10. PMS-системи для готелів. Servio PMS. — [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <https://servio.support>
11. Сайт готелю «Bakkara». — [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <https://bakkara-hotel.com.ua>
12. Booking.com — сайт онлайн-бронювання готелів. — [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <https://www.booking.com>
13. TripAdvisor. Відгуки про готелі. — [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <https://www.tripadvisor.com>
14. Hotels24.ua — сервіс безкоштовного бронювання готелів України [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <https://hotels24.ua>

15. Google Maps. Готель Bakkara [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <https://www.google.com/maps/place/Bakkara+Hotel/@50.4448932,30.5670981,17z>
16. Готельно-ресторанний бізнес: сучасний стан і перспективи розвитку : монографія / За ред. І.М. Школяренка. — К. : НУХТ, 2023. — 274 с.
17. Акіменко, О. С. Сервісна діяльність у готелях : навч. посіб. — Київ : Центр учбової літератури, 2021. — 212 с.
18. Закон України «Про туризм». — Відомості Верховної Ради України. — 1995. — № 324/95-ВР.
19. Офіційний сайт Міністерства розвитку громад, територій та інфраструктури України. — [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <https://www.minregion.gov.ua>
20. SWIFT, Hotel PMS Market Overview and Trends 2023. — [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <https://www.swiftpms.com>
21. The Cornell School of Hotel Administration Handbook of Applied Hospitality Strategy / M. Sturman, J. Ford, M. L. Tesone. — SAGE Publications, 2018. — 608 p.
22. Hospitality Technology: Trends and Innovation. — [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <https://hospitalitytech.com>
23. ISO 22483:2020. Tourism and related services — Hotels — Service requirements. — International Organization for Standardization.
24. Войналович, М. І. Управління якістю в готельному бізнесі : навч. посіб. — К. : Ліра-К, 2020. — 164 с.
25. Нікітюк, В. А. Менеджмент персоналу в готельно-ресторанному господарстві. — Львів : ЛНУ ім. І. Франка, 2019. — 230 с.
26. Правила користування готелями і аналогічними засобами розміщення. — Затверджені постановою КМУ від 15.03.2006 № 297.
27. Opendatabot. Аналітика готельного бізнесу в Україні. — [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <https://opendatabot.ua>
28. Захарченко, В. П. Цифровізація у сфері гостинності. — Київ : НАУ, 2022. — 158 с.

29. Hospitality Design Trends in the Post-Covid World. — [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <https://www.hospitalitydesign.com>
30. Організація клінінгових послуг у готелях. — [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <https://www.hotelier.pro>
31. Рекомендації ВООЗ щодо гігієни в готелях. — [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <https://www.who.int>
32. Наказ Держпродспоживслужби № 220 від 30.04.2020 "Щодо санітарно-епідеміологічних вимог до об'єктів тимчасового проживання".
33. Класифікація та типізація готелів й інших засобів розміщення готельного типу [Електронний ресурс] // Освітній портал Житомирської політехніки. — Режим доступу: <https://learn.ztu.edu.ua/mod/resource/view.php?id=148129>.
34. Clarity Project. Фінансова аналітика ТОВ "БАККАРА-ПЛЮС" (ЄДРПОУ 39981869) [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <https://clarity-project.info/edr/39981869/finances>.

# ДОДАТОК

## Додаток А

*Теза представлена на міжнародній конференції*

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ



НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ



XIV МІЖНАРОДНА  
НАУКОВО-ПРАКТИЧНА  
КОНФЕРЕНЦІЯ

***ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ  
В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ТА  
ТУРИСТИЧНОМУ БІЗНЕСІ***

22 травня 2025 р.

---

Київ НУХТ 2025

|    |  |    |
|----|--|----|
| 5  | <b>Невсров М.Ю., Сильчук Т.А.</b><br>Удосконалення операційних процесів діяльності<br>ресторанної служби флотелю .....   | 54 |
| 6  | <b>Стешенко Л.І., Савченко І.А.</b><br>Особливості екологізації готельних підприємств:<br>сучасні підходи та приклади з України .....                                    | 55 |
| 7  | <b>Телюх О.В., Шидловська О.Б., Арпуль О.В.</b><br>Мультифункціональні екологічні простори на дахах готелів та їх вплив на<br>психологічне благополуччя гостей .....     | 57 |
| 8  | <b>Ткаченко О.В., Кирпиченкова О.М.</b><br>Сенсорний маркетинг як інструмент підвищення<br>лояльності гостей ресторану .....   | 59 |
| 9  | <b>Бондарчук Р.В., Матюшенко Р.В.</b><br>Мистецтво Upselling: від невимушеної поради до<br>збільшення прибутку у барі .....  | 60 |
| 10 | <b>Левківський Д., Павлюченко О., Наконечна А.</b><br>Вимоги до організації овочевих цехів<br>закладів ресторанного господарства .....                                   | 61 |
| 11 | <b>Огієнко А.О., Шидловська О.Б., Іщенко Т.І.</b><br>Впровадження корпоративної культури нового<br>покоління в засобах розміщення .....                                  | 62 |
| 12 | <b>Петренко Є.С., Кирпиченкова О.М.</b><br>Удосконалення роботи служби експлуатації номерного фонду готельного<br>підприємства .....                                     | 64 |
| 13 | <b>Дочинець І.В.</b><br>Крафтове виробництво як потенціал розвитку України .....   | 65 |
| 14 | <b>Безрученко С., Пушка О.С.</b><br>Формування конкурентних переваг мережевого закладу ресторанного<br>господарства .....  | 66 |
| 15 | <b>Мірошніченко Є.Ю., Ковтун А.В., Бортнічук О.В.</b><br>Удосконалення технології десерту брауні<br>природніми підсолоджувачами .....                                    | 67 |
| 16 | <b>Засць А., Павлюченко О., Омельченко М.</b><br>Особливості меню закладів європейської кухні .....  | 69 |
| 17 | <b>Дочинець І.В.</b><br>Штучний інтелект в закладах гостинності .....  | 70 |
| 18 | <b>Зуйко В.І., Сильчук Т.А.</b><br>Формування асортименту безвідходного їстівного посуду для закладів<br>ресторанного господарства .....                                 | 71 |
| 19 | <b>Куций Є.С., Сильчук Т.А.</b><br>Роль спеціалізованого харчування для спортсменів з альтернативними джерелами<br>білку у готелях спортивно-туристичного напрямку ..... | 72 |
| 20 | <b>Капеліста Ю.В., Люлька О.М.,</b><br>Економічне обґрунтування діяльності курортного готелю для військових з<br>сучасними оздоровчими послугами .....                   | 74 |
| 21 | <b>Дочинець І.В.</b><br>Тренди ресторанного господарства .....   | 76 |
| 22 | <b>Зотенко Д.М., Кирпиченкова О.М.</b><br>Роль інноваційної програми vegheet у скороченні витрат на овочеву переробку в<br>готельно-ресторанному господарстві .....      | 78 |

УДК 640.4

## УДОСКОНАЛЕННЯ РОБОТИ СЛУЖБИ ЕКСПЛУАТАЦІЇ НОМЕРНОГО ФОНДУ ГОТЕЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА

Петренко Є.С. здобувачка,

Кирпіченкова О.М. доц. к.т.н.

*Національний університет харчових технологій  
(НУХТ), м. Київ*

**Вступ.** Служба експлуатації номерного фонду (Housekeeping) є невід'ємною частиною операційної діяльності готелю, оскільки забезпечує санітарно-гігієнічний стан номерів, публічних зон і службових приміщень, а також підтримує відповідний рівень обслуговування гостей.

**Актуальність теми.** Удосконалення функціонування служби Housekeeping шляхом впровадження інноваційних інструментів управління, автоматизації процесів, оптимізації кадрового планування та контролю якості є необхідною умовою підвищення конкурентоспроможності готельного підприємства у сучасних умовах ринку.

**Матеріали та методи.** У роботі використано методи системного аналізу, порівняння, узагальнення, а також аналіз практичного досвіду впровадження систем управління якістю.

**Результати та обговорення.** Ефективна робота служби експлуатації номерного фонду прямо впливає на якість обслуговування та задоволеність гостей. Впровадження PMS-систем дозволяє автоматизувати процеси комунікації між підрозділами готелю та забезпечує оперативне реагування на запити.

Розробка стандартних операційних процедур (SOP) сприяє підвищенню відповідальності та контролю якості. Актуальним є також використання програмного забезпечення для планування змін відповідно до рівня завантаженості, що дозволяє оптимізувати робочі ресурси та зменшити витрати.

Запровадження системи на основі штучного інтелекту, яка аналізуватиме історію експлуатації технічного обладнання в номерах (кондиціонери, бойлери, електроприлади) та прогнозуватиме можливі поломки. Це дозволить планувати превентивні ремонти і зменшити витрати на аварійне обслуговування.

Створення єдиного «дашборду» для менеджера служби експлуатації, який у режимі реального часу відображає стан номерного фонду: активні задачі, поломки, статус номерів (зайнятий/вільний/очікує прибирання), допоможе ефективніше координувати команду.

**Висновок.** Удосконалення служби експлуатації номерного фонду дозволяє зменшити експлуатаційні витрати, покращити якість обслуговування, підвищити рівень задоволеності гостей та забезпечити стійкість розвитку готельного підприємства в умовах конкуренції та нестабільності зовнішнього середовища.

### Література

1. ДСТУ ISO 9001:2015 Системи управління якістю. Вимоги (ISO 9001:2015, IDT). [https://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id\\_doc=64013](https://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id_doc=64013)