

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
(підпис) (ім'я і прізвище)

«__» _____ 2024 р.

«До захисту допущено»
Завідувач кафедри
_____ Лариса ШАРАН
(підпис) (ім'я і прізвище)

«__» _____ 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: «Особливості роботи готельного підприємства в умовах воєнного стану»

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

Конопацький Олександр Сергійович

(прізвище, ім'я, по батькові повністю)

(підпис)

Керівник Ірина ДІТРИХ
(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) недозволеної 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

Конопацького Олександра Сергійовича

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи «Особливості роботи готельного підприємства в умовах воєнного стану»

керівник роботи Дітріх Ірина Вікторівна, к.х.н., доцент

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







2. Термін подання здобувачем роботи 6 червня 2024 року

3. Вихідні дані до роботи «Особливості роботи готельного підприємства в умовах воєнного стану», ТОВ «Міжнародно-діловий центр» готель «Хілтон», м. Київ.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) Вступ; Розділ 1 Готельний бізнес м. Києва: стан, виклики, перспективи; Розділ 2 Загальна характеристика ТОВ «Міжнародно-діловий центр» готель «Хілтон», м.Київ; Розділ 3 Вдосконалення окремих аспектів роботи готелю "Хілтон" м. Київ в умовах сьогодення; Висновки та пропозиції; Список використаної літератури та інтернет-ресурсів; Додатки

5. Перелік графічного матеріалу

6. Консультанти розділів роботи


Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
Розділ 1	Дітріх І.В., доцент	 08.05.24 р.	 14.05.24 р.
Розділ 2	Дітріх І.В., доцент	 15.05.24 р.	 22.05.24 р.
Розділ 3	Дітріх І.В., доцент	 23.05.24 р.	 31.05.24 р.

7. Дата видачі завдання _____ 8 травня 2024 року _____

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	ВСТУП РОЗДІЛ 1 ГОТЕЛЬНИЙ БІЗНЕС М.КИЄВА: СТАН, ВИКЛИКИ. ПЕРСПЕКТИВИ	08.05-14.05.2024р.	Виконано
2	РОЗДІЛ 2 ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА ТОВ «МІЖНАРОДНО-ДІЛОВИЙ ЦЕНТР» ГОТЕЛЬ «ХІЛЬТОН», М.КИЇВ	15.05.2024- 22.05.2024р.	Виконано
3	РОЗДІЛ 3 ВДОСКОНАЛЕННЯ ОКРЕМИХ АСПЕКТІВ РОБОТИ ГОТЕЛЮ «ХІЛЬТОН», М.КИЇВ В УМОВАХ СЬОГОДЕННЯ	23.05-31.05.2024р.	Виконано
4	ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ. СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ІНТЕРНЕТ- РЕСУРСІВ. ДОДАТКИ	01.06-03.06.2024р.	Виконано
5	Подання кваліфікаційної роботи на кафедру	06.06.2024р.	Виконано

Здобувач _____ Олександр КОНОПАЦЬКИЙ
(підпис)

Керівник роботи  _____ Ірина ДІТРИХ
(підпис)

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ
ІНФОРМАЦІЙНА КАРТКА
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ

Здобувача: Конопацького Олександра Сергійовича

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

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

Тема роботи: «Особливості роботи готельного підприємства в умовах воєнного стану»

Керівник роботи: Дітріх Ірина Вікторівна, к.х.н., доцент

Дата захисту “.....” червня 2024 р.

Робота захищена з оцінкою _____

АНОТАЦІЯ

Робота присвячена актуальним проблемам в роботі готельних підприємств в умовах воєнного стану. Показано динаміку розвитку готельного бізнесу в м. Києві за останні три роки з акцентуванням на рівень заповнюваності та середню вартість і дохідність номеру.

Визначено і проаналізовано проблеми і виклики, які стали на шляху роботи готельних підприємств: зменшення зовнішніх та внутрішніх туристів, загроза повітряної безпеки і втрати фондів готельних підприємств, перебої в логістиці, комендантська година, збільшення витрат у зв'язку з модернізацією будівель з точки зору безпеки та інші.

На прикладі готелю «Хілтон», м. Київ показано особливості діяльності з переходом на новий формат роботи в умовах військового часу. Вдосконалення окремих аспектів роботи готелю «Хілтон», м. Київ таких як: розширення спектру послуг та вдосконалення безпекових заходів дозволяє ефективно функціонувати та бути конкурентноздатним на ринку готельних послуг.

Запропоновано подальші шляхи вдосконалення роботи готельного підприємства у військовий час.

Ключові слова: готельне підприємство, військовий стан, безпекові заходи, спектр послуг, ТОВ «Міжнародно-діловий центр» готель «Хілтон», м.Київ

ABSTRACT

The work is devoted to current problems in the work of hotel enterprises under martial law. The dynamics of the development of the hotel business in Kyiv over the past three years are shown, with an emphasis on the level of occupancy and the average cost and profitability of a room.

The problems and challenges that stood in the way of the work of hotel enterprises were identified and analyzed: a decrease in foreign and domestic tourists, the threat of air safety and the loss of funds of hotel enterprises, disruptions in logistics, curfews, increased costs in connection with the modernization of buildings from the point of view of security and other.

On the example of the hotel "Hilton", the city of Kyiv, the peculiarities of operations with the transition to a new format of work in the conditions of wartime are shown. Improvement of certain aspects of the operation of the hotel "Hilton", Kyiv, such as: expansion of the range of services and improvement of security measures, allows it to function effectively and be competitive in the market of hotel services.

Further ways of improving the operation of the hotel enterprise in wartime are proposed.

Keywords: hotel enterprise, martial law, security measures, range of services, LLC "International Business Center" hotel "Hilton", Kyiv

ЗМІСТ

ВСТУП	6
РОЗДІЛ 1. ГОТЕЛЬНИЙ БІЗНЕС М.КИЄВА: СТАН, ВИКЛИКИ, ПЕРСПЕКТИВИ.....	8
1.1 Типи та спеціалізація готельних підприємств.....	8
1.2 Фактори впливу на роботу підприємств індустрії гостинності.....	12
1.3 Стан та динаміка розвитку готельного бізнесу протягом останніх років.....	17
1.4 Аналіз проблем і викликів для готельного бізнесу у м. Київ.....	21
РОЗДІЛ 2. ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА ТОВ «МІЖНАРОДНО-ДІЛОВИЙ ЦЕНТР» ГОТЕЛЬ «ХІЛТОН», М. КИЇВ.....	27
2.2 Загальні відомості.....	27
2.2.1 Юридична інформація.....	29
2.2.2 Структура підприємства та персонал.....	30
2.2.3 Характеристика послуг.....	40
2.3 Особливості діяльності ТОВ «Міжнародно-діловий центр» готель «Хілтон», м. Київ в умовах воєнного стану.....	45
РОЗДІЛ 3. ВДОСКОНАЛЕННЯ ОКРЕМИХ АСПЕКТІВ РОБОТИ ГОТЕЛЮ "ХІЛТОН" М. КИЇВ В УМОВАХ СЬОГОДЕННЯ.....	51
3.1 Розширення спектру послуг в ТОВ «Міжнародно-діловий центр» готель «Хілтон», м. Київ в умовах воєнного стану.....	51
3.2 Вдосконалення безпекових заходів в умовах сьогодення в ТОВ «Міжнародно-діловий центр» готель «Хілтон», м. Київ	55
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ	62
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ІНТЕРНЕТ-РЕСУРСІВ ..	66
ДОДАТКИ	

ВСТУП

З початком воєнних дій в Україні 2022 рік став справжнім випробуванням для готельного бізнесу. Військова агресія противника вплинула на роботу готельних підприємств. З початком війни, у перші місяці, готельний бізнес повністю призупинився. Показник відмов від бронювання зріс до 85-98% у центральних, південних та східних частинах країни [1].

Частина територій України, особливо на сході, на початку війни була окупована та на ній проводилися бойові дії, тому більшість готельних підприємств вимушено призупинили свою діяльність. Проте, ті засоби розміщування, що продовжували працювати в нових реаліях переформатували свою діяльність. Готелі стали прихистком для переселенців з безкоштовним розміщенням та харчуванням. Важливими також стали питання безпеки гостей та працівників, волонтерства та гуманітарної допомоги.

На сьогоднішній день спостерігається стабілізація ситуації. Більшість засобів розміщування відновили свою роботу, приймають гостей, одержують прибуток та сплачують податки. Але, звичайно, враховуючи умови військового часу, частина бізнес- процесів переведено в новий формат роботи.

Всі готельні підприємства мають систему оповіщення про загрозу повітряної небезпеки. Персонал готелю проінструктований щодо дій у випадку екстреної ситуації. Більша частина готельних підприємств мають генератори через тривалі перебої з електропостачанням для забезпечення комфортного перебування гостей.

Об'єкт дослідження - готель "Хілтон" м. Київ.

Предмет дослідження – особливості роботи готелю "Хілтон" м. Київ в умовах воєнного стану.

Мета дослідження – дослідити особливості діяльності та розвитку готелю "Хілтон" м. Київ в умовах воєнного стану.

Для досягнення поставленої мети роботи необхідно виконати наступні завдання:

- надати загальну характеристику типів та спеціалізації готельних підприємств м. Київ;

- визначити фактори впливу на роботу підприємств індустрії гостинності;
- дослідити динаміку розвитку готельного бізнесу протягом останніх років;
- розробити заходи розширення спектру послуг в готелі "Хілтон" м. Київ в умовах військового стану;
- надати пропозиції про вдосконалення безпекових заходів в умовах сьогодення.

Використано такі методи дослідження: методи порівняльного аналізу; узагальнення; класифікації; методи аналізу та оцінювання ефективності розвитку готельних підприємств в м. Києві.

РОЗДІЛ 1

1. ГОТЕЛЬНИЙ БІЗНЕС М. КИЄВА: СТАН, ВИКЛИКИ, ПЕРСПЕКТИВИ

1.1 Типи та спеціалізація готельних підприємств

Сучасні готельні підприємства пропонують клієнтам, згідно попиту, широкий діапазон готельного сервісу. Послуги, які надає готельне підприємство є взаємодоповнюючими і взаємозалежними, тому сприймаються як єдине ціле. Це такі основні послуги як проживання і харчування та додаткові. Формування певного типу готельного підприємства залежить від того як поєднуються ці послуги.

Готель – це підприємство будь-якої організаційно-правової форми та форми власності, що складається з номерів та пропонує комплекс готельних послуг з тимчасового проживання з обов'язковим обслуговуванням. Порядок встановлення категорій готелям визначається Кабінетом Міністрів України. Готелю встановлюється категорія на 5 років [2].

Згідно з Класифікацією видів економічної діяльності (КВЕД), готелі належать до класифікаційного угруповання: тимчасове розміщування.

Цей клас включає надання місць, здебільшого, для проживання гостей і відвідувачів на короткий термін, на тижневій або добовій основі. Ця діяльність включає: проживання, щоденне прибирання та заміну постільної білизни. Можливе надання додаткових послуг: харчування, користування басейном, сауною, спортивним залом, паркування, послуги пральні, конференц-залів і залів переговорів. Код 55.10- Діяльність готелів і подібних засобів тимчасового розміщування [3].

В Україні всі засоби розміщення поділяють на колективні та індивідуальні. Колективні засоби розміщення включають в себе засоби розміщення, в яких надають місце для проживання в кімнаті або іншому приміщенні, у яких всі місця підпорядковані одному керівництву та оплаті згідно затверджених цін.

Коллективні засоби розміщування поділяють на:

- готелі та аналогічні заклади розміщування:
- інші заклади розміщування:
- спеціалізовані заклади.

Аналогічні готелям засоби - це засоби розміщування, до складу яких входять номери, але готельні послуги надаються в обмеженій кількості: такі як щоденне заправлення ліжок, прибирання. До них відносяться будинки відпочинку, пансіонати, туристичні бази тощо [4].

Класифікацію готелів за категоріями проводять з урахуванням загальної характеристики готелю, що визначається сукупністю вимог до: матеріально-технічного обладнання, переліку послуг та кваліфікації персоналу.

Категорію готелю вказують на його вивісці, у реєстраційній картці гостя, на квитанціях та в рекламних документах [5]. Відповідно, чим вищий рівень зірковості/класу, тим різноманітніший асортимент послуг.

Класифікація сучасних готельних підприємств відбувається за: функціональним призначенням, рівнем комфорту, місткістю, поверховістю, тривалістю функціонування протягом року (цілорічні, сезонні), місцем розташування (міські, гірські, курортні і т.д.), способом надання харчування, тривалістю проживання, формою власності.

Основними ознаками, що характеризують будь який готель є: місткість, поверховість, призначення і рівень комфорту. За функціональним призначенням готельні підприємства поділяються на транзитні та цільові готелі.

Транзитні готелі призначені для обслуговування туристів під час короткочасної їх зупинки. Зазвичай вони розміщені уздовж великих магістральних ліній з великим рухом: автодорожніх, залізничних, авіаційних, водних. Найбільшу популярність в цій групі одержали мотелі малої та середньої місткості з обмеженим рівнем комфорту. Наприклад на автодорожній трасі Київ-Одеса в Гатне на відстані 4,2 км від центра м. Києва надає свої послуги готель «Фортеця Гетьмана».

До групи цільових готелів належать готелі ділового призначення та відпочинку: курортні, туристичні.

В готелях ділового призначення обслуговуються особи, що перебувають у відрядженнях та ділових поїздках. Готельні підприємства цієї групи призначені для обслуговування - з'їздів, конференцій, симпозіумів, зборів і т.д.

Готелі Києва ділового призначення з конференц-залами знаходяться в культурно-історичній та діловій частині міста. Одними з них є: готель «Хілтон» м. Київ; готель "Хрещатик"; готель "Раціотель Київ" та інші які відмінно підходить як для ділового відпочинку так і для інших відряджень.

Попит на готелі ділового призначення зумовлений тим, що в сучасному світі більше 50% - це ділові поїздки, близько 40% - це поїздки з метою лікування та відпочинку, інші 10% - це поїздки з метою пошуку роботи, відвідування друзів, тощо.

Курортні готелі надають послуги проживання, харчування, ряд додаткових послуг людям, що прибули відпочивати та відновити своє здоров'я. Найкращим місцем розміщення курортних готелів є території на морських узбережжях, гірських районах, що надають можливості для відпочинку і лікування.

Туристичні готелі, зазвичай, розташовуються на туристичних шляхах і приймають клієнтів з цих маршрутів. Комплекс послуг, що надаються в готелі, встановлюється відповідно до програми маршруту та заздалегідь вказані в путівці. В структурі готелю передбачені туристичне бюро або бюро подорожей і екскурсій.

Готельний комфорт являється головним критерієм класифікації підприємств гостинності. Рівень комфорту являється комплексним критерієм. Він охоплює широке коло чинників: стан та наповненість номерів, предметів санітарно-гігієнічного призначення, стан будівлі, під'їзних шляхів, інформаційне забезпечення і технічне оснащення; забезпечення надання додаткових послуг.

Критерії рівня комфорту лежать в основі класифікації сучасних готельних підприємств у багатьох країнах світу. Найбільш поширеними серед них є європейська система «зірок», що базується на французькій національній системі класифікації. Окрім України ця система використовується також у ряді країн світу: у Франції, Австралії, Угорщині, Єгипті.

Місткість готелю – це кількість місць в готелі (спальних місць), які можуть бути запропоновані клієнтам одночасно. Загально прийнято розділяти готелі на:

- малі - місткість до 150 місць (не більше 100 номерів);
- номери середньої місткості - 150-400 місць (до 300 номерів);
- великі - більше 400 місць (понад 300 номерів).

Поверховість готелів залежить від багатьох умов: від економічних умов, нормативних вимог, будівельних матеріалів і конструкцій, методів зведення будівель, що застосовується в даній місцевості.

Умовно за поверховістю їх можна розділити на такі групи: малоповерхові; середньої поверховості; будівлі підвищеної поверховості; багатоповерхові та висотні будівлі.

За тривалістю функціонування протягом року готелі поділяють на: готелі, що працюють цілорічно; готелі, що працюють сезонно (влітку, взимку).

За місцем розташування готельні підприємства розрізняють: готелі в центрі міста; пришляхові готелі, що розташовані уздовж шляхів; готелі розташовані на околицях міста; готелі, розташовані в сільській (гірській) місцевості.

За способом надання харчування клієнтам готелі розрізняють: готелі, що забезпечують повний пансіон; готелі, що забезпечують напівпансіон; готелі із харчуванням у вигляді сніданку; готелі із харчуванням все включено у вартість.

За тривалістю перебування в готельних підприємствах розрізняють: готелі для тривалого перебування; готелі для короткочасного перебування.

За формою власності готельні підприємства поділяють: приватні; відомчі; муніципальні; змішаної власності; громадських організацій.

Найбільшим попитом на території України користуються готелі загального типу. Зазвичай в таких готелях зупиняються гості, які прибувають у відрядження з діловими візитами та громадяни, які здійснюють подорож. Такі готелі розміщені в центрі міста, поблизу адміністративних, промислових та торгових центрів і мають зручну транспортну розв'язку.

Столиця України являється культурним, історичним та духовним центром України. В місті знаходиться багато історичних пам'яток, музеїв, храмів та оригінальних і мальовничих місць. Тут гармонійно збудована розважальна та ділова частина міста, що є привілеєм для безлічі цілей перебування у місті можливостей.

В м. Києві знаходиться 1 778 готелів та аналогічних засобів розміщування. Вони розташовані як в центрі міста, так і на його околицях

Так у м. Києві налічується готелів категорії 5* - 14 %. Це готелі: Hyatt Regency Kyiv; Fairmont Grand Hotel Kyiv; Premier Palace Hotel Kyiv; Radisson Blu Hotel, Kyiv City Centre; Sky Loft Hotel Kyiv by Rixwell International та інші.

Готелів категорії 4* в м Києві налічується - 33%. Це готелі: Favor Park Hotel; BonApart Hotel by UHM; Holiday Inn - Kyiv, an IHG Hotel; HAMSTER APART; BURSA Hotel Kyiv та інші.

Готелів категорії 3* в м Києві налічується – 36%. Це готелі: Hotel Florida; PracticOtel; irisHotels; Golden Gate Inn; Favor Sport Hotel та інші.

Готелів категорії 1* - 2* в м Києві налічується – 17%. Це готелі: Dudman Hotel; Queen Bee ; Kyiv View Railway Station; Petrani Central; Hostel Podolski Plus та інші.

В столиці у готелях 5* протягом першого кварталу 2023 року середній рівень заповнюваності становив 28-40%, що перевищує цей показник в аналогічному періоді 2021 року [6].

1.2 Фактори впливу на роботу підприємств індустрії гостинності

Одною із провідних галузей економіки країни є готельне господарство. Розвиток індустрії гостинності та її стан постійно перебувають під впливом

цілого ряду факторів які можна поділити на дві групи: зовнішні та внутрішні фактори.

На формування зовнішніх факторів впливають складові оточуючого середовища, які не мають зв'язок з функціонуванням індустрії гостинності. Внутрішні фактори прямо пов'язані з особливостями структури і функціонуванням підприємств індустрії гостинності.

Зовнішні фактори включають в себе: політико-правові, безпеку подорожей, економічні та фінансові, культурні, соціально-демографічні, інфраструктурно-комунікаційні, розвитку торгівлі, нові і новітні технології.

Політико-правові чинники формуються в прийнятті державою нормативно-правових актів, які заохочують розвиток готельного підприємства, а також у формуванні фінансово-економічних заходів для сприяння та розвитку інфраструктури розміщення, будівництва готелів.

Фактор безпеки подорожей включає в себе проведення необхідних заходів пов'язаних з забезпеченням безпеки для життя і здоров'я туристів в місцях відпочинку, засобах розміщення та на транспорті.

Економіко-фінансові чинники включають в себе вплив на індустрію гостинності, як макроекономічних, так і мікроекономічних факторів. Рівень цін на послуги розглядаються як такі, що визначають вибір місця відпочинку.

Культурні чинники забезпечують формування масових туристських потоків; відвідування місць, що мають світову культурну цінність; знайомство туристів з життям і побутом інших народів. Важливо звертати увагу на: рівень платоспроможності населення, рівень освіти, культурний фон країни, національні стереотипи поведінки, суспільні звичаї, традиції та вірування [7, с. 145].

Соціально-демографічні фактори мають великий вплив на розвиток індустрії гостинності. Внаслідок зростання населення на земній кулі збільшується потік туристів в світі, постійно зростає взаємний інтерес народів у різних країнах, пов'язаний з історією, культурою, мовою.

Інфраструктурно-комунікаційний фактор враховує стан інфраструктури транспорту, розміщення та харчування, отримання необхідної інформації.

Розвиток торгівлі включає в себе послуги з придбання товарів для туристів та виконання робіт, як у структурі до комплексного готельного продукту, так і в якості окремих додаткових послуг.

Технологічні чинники включають в себе новітні досягнення науково-технічного прогресу в індустрії гостинності в областях транспортних перевезень, системи дистрибуції і споживчої інформації. Розвиток телекомунікаційних технологій привело до створення комп'ютеризованих систем бронювання, які дають можливість бронювати місця в засобах розміщення в режимі он-лайн, самостійно скласти собі турпакет та подорожувати за самостійно вибраним маршрутом.

Історичний чинник забезпечує готелям, які враховують історичну спадщину країни або регіону, створювати особливу атмосферу та привертати увагу туристів, які бажають побачити та відчутти автентичність місцевості. Для організації цікавих подій готелі можуть співпрацювати з іншими закладами культури.

Природний чинник враховує природні особливості довкілля, екосистем та природних ресурсів, що дозволяє готелям привертати увагу екологічно-свідомих туристів та створити екологічно стійкий туристичний продукт.

Фактор сезонності займає особливе місце, робить досить значний вплив на функціонування будь-якого підприємства розміщення, так як готелі залежать, перш за все, від потужності туристичних потоків в дестинацію. Виділяють три групи факторів, що впливають на сезонність обслуговування: природно-кліматичні; особливості виду туризму; особливості праці та відпочинку споживачів.

Вважається, що для забезпечення стійких конкурентних позицій підприємства найбільш значимою є група внутрішніх чинників, оскільки вони є об'єктом активного впливу з боку самого підприємства, формують рівень його прибутковості і характеризують можливість адаптації до змін у зовнішньому середовищі.

Враховуючи різноманітність внутрішніх чинників, які забезпечують конкурентоспроможність підприємств готельного бізнесу, вважаємо необхідним розділити їх на групи [7, с. 571]:

- фактори, які визначають організацію;
- фактори, що характеризують послуги;
- фактори, які визначають рівень обслуговування;
- фактори, що характеризують маркетингову дієвість.

При цьому необхідно враховувати, що характер впливу даних груп факторів на забезпечення конкурентоспроможності підприємства готельного господарства різний. Так, місце розташування зумовлює ступінь затребуваності послуг підприємств готельного бізнесу, оскільки для споживача важливою є зручність користування готельними послугами, з точки зору наявності відповідного виду з вікна; доступності транспортних засобів; розвинутості зовнішньої інфраструктури (автостоянки, поштового відділення, відділення банку, торговельних підприємств, закладів культури, розважальних комплексів тощо).

Також слід відмітити, що більшість дослідників [8] відзначають, що важливим внутрішнім фактором ефективного функціонування готельного господарства виступає якість обслуговування. Цей фактор на сьогоднішній день у більшості готельних підприємств регламентується створеними системами якості.

Існує науковий підхід, що передбачає виділення позитивних та негативних факторів впливу на розвиток готельної індустрії в Україні.

У рамках цього підходу О.О. Комліченко [9] визначає, зокрема:

- позитивні фактори впливу: політична стабільність, зростання ВВП та рівня реальних доходів, розвиток інфраструктури, впровадження інновацій, зростання інвестицій;

- негативні фактори впливу: економічна криза, зростання цін, інфляція, мілітаризація економіки, політична нестабільність, погіршення екологізації ситуації.

Ще одними із важливих факторів є фактори впливу на конкурентоспроможність підприємств готельної індустрії.

Питання конкурентоспроможності надаваних послуг у цілім світі мають універсальні особливості. Від того, наскільки успішно ця проблема вирішується, багато що залежить від економічного та соціального життя країни, регіону та підприємства. Перемога у конкурентній боротьбі – це є основне завдання будь-якого готельного підприємства. Досягнення цієї мети залежить від конкурентоспроможності підприємства та його послуг. В зв'язку з тим, що в готельній індустрії відбувається постійне загострення конкуренції, підприємствам слід безперервно підвищувати ефективність своєї роботи, запроваджувати нові методи інновацій та технологій, удосконалювати рівень надання послуг та підвищувати професійні навички працівників готельного підприємства.

Конкурентоспроможність підприємств готельного господарства - це спроможність і змога засобів розміщення здійснювати діяльність із надання готельних послуг в умовах ринку, та мати прерогативи перед конкурентами, завдяки чому одержувати додатковий дохід, який направляється на розвиток власного бізнесу, а також на надання якісного обслуговування клієнтів [10].

На конкурентоспроможність готельного підприємства мають вплив низка чинників, які зумовлюють рівень організації бізнесу, можливість виживати і успішно забезпечувати свою дієвість у навколишньому середовищі, бути фінансово незалежними, впроваджувати використання нових ідей та покращувати свою діяльність. Це і є ті фактори, що формулюють конкурентоспроможність готельного підприємства.

Є наукові підходи, в яких автори вказують, що конкурентоспроможність є одним з ключових факторів впливу на функціонування туристичної та готельної індустрії [11].

При цьому дослідники справедливо вказують, що цей фактор може мати як позитивну, так і негативну дію.

В контексті дослідження впливу вказаного фактору Л.Ю. Матвійчук [11] відмічає, що стан розвитку конкурентоспроможності вітчизняних

готельних та туристичних комплексів не характеризується покращенням, що, у великій мірі, пов'язане з політичними та економічними факторами.

Персонал також являється одним з факторів, що характеризує організацію. Від кваліфікації співробітників залежить рівень обслуговування, уміння спілкуватися та працювати з людьми. Вдосконалення кваліфікації колективу – є конкурентною перевагою, що впливає на розвиток конкурентоспроможності готельного підприємства.

Економічний стан готелю та його платоспроможність визначає такий фактор - як фінансова незалежність. Одержаний підприємством дохід є основним капіталом і успіхом роботи готелю. На даний фактор впливають такі показники, як затрати і об'єм продавання послуг.

Вищеперераховані фактори є складовою діяльності готельних господарств і в комплексі впливають на їх стан та розвиток. Також наведені фактори визначають шляхи розвитку індустрії галузі гостинності в цілому.

1.3 Стан та динаміка розвитку готельного бізнесу протягом останніх років

Події останніх років в Україні негативно вплинули на динаміку розвитку готельного бізнесу. Пандемія коронавірусу, а згодом повномасштабне вторгнення внесли свої зміни в роботу готельних підприємств. В перший рік повномасштабного вторгнення призупинився потік іноземних туристів, були скасовані бізнес-зустрічі та івенти, відпочинок відклався до кращих часів.

Фахівцями напряму консультаційних послуг у сфері нерухомості ЕУ в Україні було виділено три фази на ринку готельної нерухомості з 2022 року, які залежні від зміни рівня попиту [12].

Як змінювалася заповнюваність готелів Києва у 2022 – I кварталі 2023 років графічно зображено на рис 1.1.

Перша фаза (із січня до 24 лютого 2022 року) була характерна високим рівнем попиту на готелі. У цей період заповнюваність перевищувала показники 2021 року, а в деяких регіонах країни показники до карантинних років.

Середній рівень попиту на готелі в Києві зростав. За період січень-лютий заповнюваність зросла з 30% до 40% відносно з аналогічним періодом 2021 року, а в п'ятизіркових готелях показник підвищився з 21% до 33%.

Друга фаза розпочалась з повномасштабного вторгнення 24 лютого 2022 року і продовжувалася протягом трьох місяців. Більшість готелів Києва у ці місяці не працювали. Середній рівень заповнюваності засобів розміщування, що продовжували працювати, досить невисокий – 10-20%.

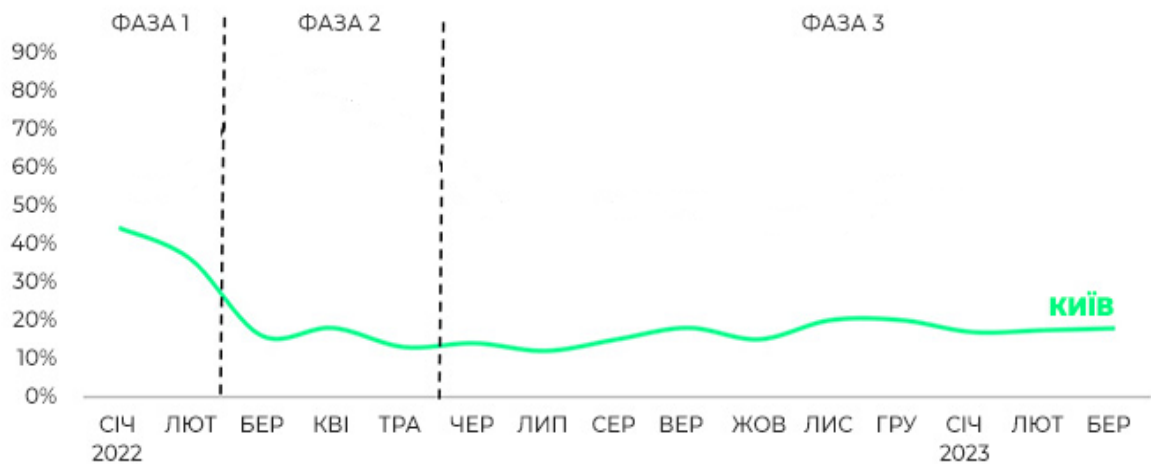


Рис. 1.1- Як змінювалася заповнюваність готелів Києва у 2022 – I КВ 2023

Джерело: [12]

Проте п'ятизіркові готелі мали в цей період рівень заповнюваності вищий аніж до вторгнення. Він становив 37%, для порівняння 27% в березні-травні 2021 р. Це пояснюється збільшенням кількості гостей в особі міжнародних волонтерських організацій, зарубіжних дипломатичних делегацій та представників ЗМІ.

На заході країни, на відміну від Києва, в цей час було зростання попиту. Основна категорія гостей – це люди, що шукали безпечного притулку: внутрішньо переміщені особи, люди, що прямували за кордон, та зупинилися тимчасово. Спостерігалось бронювання номерів у готелях на декілька місяців вперед.

Під час третьої фази (початок червня 2022 року і продовжується по цей час) значна частина внутрішньо переміщених осіб повернулися до дому.

Спостерігається поступове збільшення попиту в готелях Києва. Середня заповнюваність готелей Києва в цей період становить 22 %, проти 50% у 2021 р.[13].

Зниження попиту на засоби розміщення в столиці України, що є наслідком повномасштабного вторгнення, вплинуло і на показник середньої вартості номера. Навесні 2022 р. він становив 2 182 грн, восени - 1636 грн, відповідно ці показники нижчі, аніж в 2021 р.

Проте це не відноситься до п'ятизіркових готелів Києва, так як більшість з них працюють під міжнародними брендами і ціни номерів в них залежать від тарифів на номери у певній мережі по всьому світі.

Аналізуючи показники середньої вартості номера у Києві, спостерігаємо зниження і у 2022 р. у порівнянні з 2021 р. та подальше зниження у 2023 р. у порівнянні з 2022 та 2021 рр. [14]. Графічно це зображено на рис. 1.2

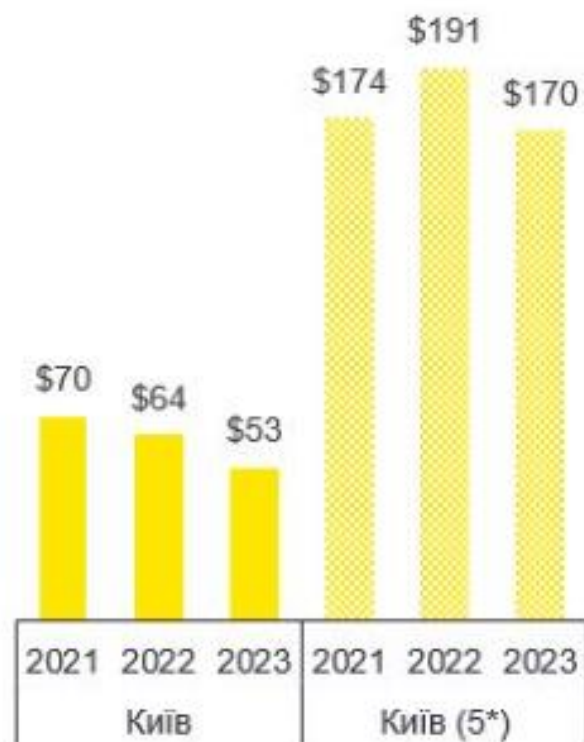


Рис. 1.2- Середня вартість номера в період 2021-2023 рр. на готельному ринку м.Києва

Джерело: [14]

На фоні зниження попиту на засоби розміщення в Києві в 2022-2023р, відповідно, знижувалася середня вартість номера та середня дохідність на

номер в порівнянні з показниками 2021р. За підсумками 1-3 кв. 2023 р. середньорічний показник середньої добової ціни (ADR) в функціонуючих готелях Києва становив близько \$53 (проти ~\$70 в 2021 р.), а заповнюваність (RevPar) — \$12 (проти \$37) [14].

Звичайно, це не відноситься до п'ятизіркових готелей Києва, оскільки ціноутворення в них залежить від внутрішньої політики певних готельних мереж під брендами яких більшість з них працює. Графічно це зображено на рис. 1.3.

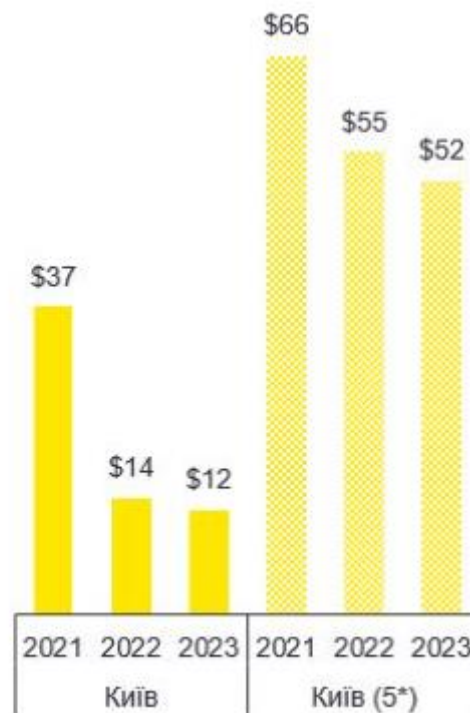


Рис. 1.3- Показник середньої дохідності на номер у період 2021-2023 рр. на готельному ринку м. Києва

Джерело: [14]

Прибутки готелів складаються з таких джерел: прибутки від здачі номерів, від харчування а також від реалізації додаткових послуг (SPA, бізнес-послуги, трансфер тощо). У довоєнний період найбільша частка загальних прибутків готелів_ надходила від номерного фонду (60-75%).

З початком війни головним джерелом прибутку для готелів також лишається дохід від проживання, а надходження за конференц-послуги та харчування значно скоротилися. Основною проблемою готельних підприємств являється недостатня кількість відвідувачів.

З осені 2023р. року спостерігається збільшення бронювання номерів туристами вихідного дня та бізнес-туристами. Поступово завантаження готельних підприємств почало збільшуватися та вирівнюватися. В нинішній час його передбачати важче через значне зменшення періоду бронювання: гості неодноразово бронюють номери за один або два дні до візиту, але, в цілому, динаміка задовільна [13].

Готельні підприємства балансують на межі заробітку та самоокупності, хоча прибутки можуть відрізнятись в залежності від місця розташування, зірковості готелю, безпекових заходів, сезонності та загального економічного стану в країні.

Постійна завантаженість з цілком відповідним середнім тарифом являється основою того, щоб готельні підприємства змогли покривати затрати і мали при цьому прибуток. На зменшення прибутку також впливають витрати пов'язані із облаштуванням укриттів, подальшим удосконаленням безпекових заходів, забезпеченням безкоштовним проживанням та харчуванням деяких категорій населення в межах волонтерської програми, загальне подорожчання продуктів харчування, забезпечення засобів розміщення генераторами, їх обслуговуванням та паливом.

Зі слів генеральної директорки Holiday Inn Kyiv Вікторія Старовойт: «Наразі середній київський готель знаходиться на межі самоокупності» [13].

За умови швидкого закінчення військового стану, можливі більш позитивні очікування за рахунок зовнішнього туризму. Переконавшись, що в Україну їхати безпечно, через деякий час збільшиться кількість іноземних туристів, існує ймовірність відновлення роботи авіасполучення. В разі тривалих військових дій основні прибутки очікуються саме від внутрішнього туризму [14].

Подальша динаміка розвитку готельного бізнесу в м. Києві буде залежати в першу чергу від тривалості війни і, звичайно, від економічного стану країни.

1.4 Аналіз проблем і викликів для готельного бізнесу у м. Київ

Будь-який бізнес зазнає впливу зовнішніх та внутрішніх факторів. Вважається, що внутрішні фактори, до яких відносяться наявність ресурсів підприємства, матеріально-технічне забезпечення, його фінансове становище, здатність підприємства формувати прибуток, визначають рівень його економічної стійкості та його здатність чинити опір негативним чинникам. В цьому питанні готельний бізнес дуже вразливий до макроекономічних зовнішніх чинників, що свідчить змінами готельного бізнесу в Україні після початку війни.

Внаслідок евакуації значної кількості біженців, труднощі в економіці та складні душевні стани значно зменшилися подорожі по Україні з початком війни. Як наслідок - призупинення діяльності готельного бізнесу до 90% [15].

Окрім значного зменшення кількості внутрішнього туризму також суттєво знизився і зовнішній туризм. В довоєнний час кількість іноземних туристів, що прибували в Україну становила близько 14 000 000 чоловік на рік. В столицю, яка завжди приваблювала іноземців з усього світу, і була лідером відвідуваності, прибувало щороку близько 2 500 000 гостей.

Проте, з початком вторгнення росії готельний бізнес в м. Київ став зазнавати ряд численних викликів та перешкод. Потік гостей призупинився. Щоб уникнути небезпеки сотні тисяч українців виїжджали із своїх домівок, шукаючи прихистку в безпечних місцях. Готелі м. Києва також надавали житло біженцям.

Такий потужний негативний фактор як війна, суттєво вплинув на діяльність готельних підприємств міста Києва. Через відсутність гостей деякі готелі змушені були закритися, інші працювали в збиток. Щоб вистояти деякі підприємства змушені були підняти ціни. Проте більша частина керівників засобів розміщування, навпаки, прийняли рішення надавати безкоштовне проживання для внутрішньо переміщених осіб. Це була, звичайно, обмежена кількість безкоштовних номерів, щоб підприємство не вийшло за межі рентабельності. Також для безкоштовного проживання були виділені СПА-зони та приміщення для конференцій. Через декілька місяців після початку війни в

готелях м. Києва збільшилася кількість міжнародних організацій та представників ЗМІ. В межах співпраці з закордонними партнерами деякі готельні підприємства організовували безкоштовне проживання біженцям за межами України.

Однією із проблем для готелів стали перебої в логістиці. Відсутність палива та небезпека на дорогах призвели до порушення регулярних поставок обладнання, продуктів харчування та інших матеріалів необхідних для здійснення господарської діяльності готельних підприємств.

Ще однією із проблем є введення комендантської години, що внесла свої корективи в роботу готелів. Поселення гостей здійснюється тепер переважно в денні години, збільшуючи навантаження відповідно на цей час. Через введення заборони пересування в нічний час співробітникам стало важче працювати позмінно та добиратися на роботу з дому та навпаки [16].

Досить суттєва перешкода в роботі готельних підприємств – загроза повітряної небезпеки і як наслідок: загроза втрати фондів готельного підприємства.

Також до негативних факторів в роботі готельного бізнесу належать: фінансові проблеми українців, періодичні ракетні удари і, як наслідок, руйнування готельних підприємств, евакуація персоналу і нехватка кваліфікованих кадрів через це. Та частина готелів м. Києва, яка продовжує працювати, надає допомогу внутрішнім переселенцям, організовує волонтерські фонди та надає допомогу медичним організаціям.

Група Financiere, що володіє готелями в Україні, надає фінансову підтримку тим, хто постраждав внаслідок агресії. Кожен з учасники даної групи готелів Financiere робить свій внесок. Згідно статистики готель «Либідь» (м. Київ) надав підтримку на 31 569 400 грн, «Премьер-Палац» (м. Київ) — на 2 694 174 грн. Готель Premier Palace Hotel (м. Київ) - на суму понад 2,69 млн грн. Основні статті витрат фінансової допомоги, що була надана готелем Premier Palace Hotel зазначені на рис. 1.4.

Як бачимо, сюди належать:

- фінансова допомога на придбання харчування, засобів гігієни, одягу для ДСНС, ТРО, НГУ, Нацполіції, загалом це становить 31%, 123 тис грн;
- допомога співробітникам готелю, що пішли служити в ЗСУ, та мали потреби у спорядженні. На це було виділено 15,6% від загальної суми, 62 тис. грн;
- допомога медичним закладам Києва була надана у розмірі 53,4%, що складає 212 тис. грн [17].



Рис. 1.4- Фінансова допомога готелем Premier Palace Hotel Kyiv

Джерело: [17]

Також одним із викликів для готелів був пов'язаний з негативним сприйняттям за кордоном. Взагалі, масова мас-медіа кампанія щодо війни в Україні відображається на іміджі країни. Це перешкоджає залученню нових клієнтів, до того ж призводило до скасування або відкладення раніше запланованих подорожей.

З перших днів війни стояло основне питання фактично для усіх готельних підприємств – втримати колектив. Завантаженість персоналу в режимі зниженої потреби та відносно невеликої кількості гостей, на сьогоднішній день, є одним з основних завдань в готельній сфері.

Аналіз ринку готельних послуг на теперішній час показує, що спостерігається поступова стабілізація в його діяльності. Ще не на повну потужність, проте готелі продовжують працювати, прикладають максимум

зусиль, щоб забезпечити гідний рівень обслуговування в новому форматі, отримуючи прибутки і сплачуючи податки.

На сьогодні готельний ринок в Києві працює максимум на 10–15 % у грошовому еквіваленті [18].

В травні 2022 р. готелі м. Києва поновили свою роботу. Однак досі тримається невисокий показник завантаженості, 15–25 % [19].

Одним із викликів для готельного бізнесу в умовах військового стану є потреба в модернізації будівель з точки зору безпеки. Значну частину прибутків потрібно буде виділити для побудови бомбосховищ та укриттів в закладах гостинності, а також розробити плани щодо удосконалення безпекових заходів. Чим більша кількість номерів в готелі, тим складніше буде це реалізувати [19].

Долати вищеперераховані проблеми і виклики готельна індустрія має у співпраці з урядовими органами, оскільки потрібно буде залучати інвестиції та просувати позитивний імідж країни за кордоном. Також усі учасники ринку готельних послуг мають докладати максимум зусиль для відбудови та стабілізації цього напрямку, проявляти творчий та гнучких підхід у нових реаліях [20].

Готельний бізнес являється одним із важливих секторів української економіки. Підприємцям, які працюють у цій сфері для адаптації бізнесу до нових реалій слід приділити увагу інноваціям та новим стратегіям.

1. Подбати про безпеку. У кожного гостя має бути доступна інформація щодо того як діяти в разі небезпеки для комфортного перебування в готелі.

2. Звернути увагу на партнерство з асоціаціями по розвитку туризму та готельного бізнесу. Долучення до таких партнерських програм надасть можливість отримувати консультації та здійснювати співпрацю з іншими готельними підприємствами та вдосконалюватись у цій сфері діяльності.

3. Інвестувати кошти у рекламу та маркетингові заходи для приваблення потенційних клієнтів. Також можна задіювати соціальні мережі, блоги, таргетовану рекламу та інші канали комунікації.

4. Для приваблення гостей можна задіювати систему гнучких тарифів, що передбачає, наприклад, можливість безкоштовного скасування бронювання у разі зміни ситуації.

5. Інновації. Активно впроваджувати новітні інноваційні рішення для підвищення рівня обслуговування гостей та підвищення ефективності операційних процесів [20].

Можна порадити наступні інноваційні підходи та стратегії:

- Створювати спеціалізований контет, який надає корисну інформацію про безпеку в Україні під час війни;
- Використовувати інтернет-маркетинг, чат-боти та соціальні мережі для активного просування позитивних сторінок України [20];
- Використовувати цифрові технології, мобільні додатки, системи «розумного будинку», цифрові ключі.

РОЗДІЛ 2.

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА ТОВ «МІЖНАРОДНО-ДІЛОВИЙ ЦЕНТР» ГОТЕЛЬ «ХІЛТОН», М. КИЇВ

2.2 Загальні відомості

ТОВ «Міжнародно-діловий центр» готель «Хілтон» м. Київ - це розкішний п'ятизірковий готель, що входить до всесвітньовідомої готельної мережі Hilton.

Мережа Hilton являється однією з основних готельних компаній, яка має 18 брендів та налічує більше 1 млн номерів у 122 країнах світу. Перша готельна мережа Hilton Hotels & Resorts відкрилася в Україні в березні 2014 року в м, Києві. Це п'ятизірковий готель «Хілтон» м. Київ, який входить до житлового комплексу Н-Tower.

Сучасний архітектурний комплекс Н-Tower розрахований для гостей, що люблять розкіш, безпечне та комфортне проживання. Архітектори та дизайнери бачили комплекс як втілення в собі вишуканого перебування елітних кіл, високого обслуговування та соціального статусу, відмінного дозвілля та ділової енергійності. Комплекс Н-Tower був спроектований відомою британською архітектурною фірмою John Seifert Architects Limited, яка працювала разом з київським архітектурним відділенням. Очолював проект британський архітектор Джон Сейферт, у якого вже розроблені проекти ще 10 готелів Hilton у містах - Лондоні, Парижі, Антверпені та Дубровнику [21].

Багатофункціональний комплекс отримав престижну премію європейської нерухомості у 2011 році. Дизайн комплексу включає в себе центральну вежу на 26 поверхів та має два крила по 16 поверхів у кожному із них. Комплекс Н-Tower – був спеціально спроектований для Києва [22].

Він розташований у діловому центрі Києва, поблизу урядових установ та бізнес-центрів. Готель «Хілтон» м. Київ пропонує високий рівень обслуговування та широкий спектр послуг для ділових мандрівників та організації заходів.

У фонд готелю входить 262 номери, в яких встановлено систему управління «Розумний дім». Гостям пропонують: фітнес-центр та spa-салон, бенкетний зал на 400 осіб, ресторани і бари.

Готель «Хілтон» м. Київ надає широкий спектр послуг ділового призначення, завдяки яким гості можуть проводити бізнес-зустрічі, різноманітні заходи та комфортно працювати. Ці послуги включають:

- 13 багатофункціональних конференц-залів, у яких є touch panel (сенсорний екран), який дає можливість керувати всіма функціями, які слід використовувати в залі. В них зазвичай проводять семінари, наради та інші бізнес-події. Назва кожного залу носить назву міст, на території яких розміщені готельні заклади мережі. До прикладу, зал “Амстердам” було названо в честь готелю, де проживав Джон Леннон зі своєю дружиною під час медового місяця і провели акцію агітуючи за мир [21];
- Бізнес-центр з доступом до комп’ютерів, принтерів та іншої офісної техніки для ділових туристів;
- На всій території готелю «Хілтон» м. Київ є безкоштовний та швидкісний інтернет Wi-Fi;
- Можна скористатися послугами копіювання, факсування, перекладу, послугами секретаря а також отримати допомогу в організації бізнес-подій;
- Ділові туристи також можуть проводити бізнес-зустрічі або ланчі в ресторанах та кав’ярнях готелю. Це послуга фуд-сервіс.

На території готелю працює оздоровчий клуб. Номера готелю «Хілтон» м. Київ оснащені пристроєм «Розумний дім». Поруч кожного ліжка розміщений touch panel, який дає можливість клієнту керувати приладами: телевізором, кондиціонером, включити або виключити світло в номері, запросити консьєржа і т.д.

Свої послуги пропонує ресторан The Park Kitchen, де можна скоштувати страви європейської кухні, приготовані з найсвіжіших сезонних продуктів. Послухати живу DJ-музику та випити фірмові коктейлі можна в лобі-барі та барі H Bar.

Вартість кожного номера включає в себе: проживання, сніданок типу «шведський стіл», Wi-Fi, парковку, тренажерний зал, а також податки (крім туристичного збору).

2.2.1 Юридична інформація

ТОВ «Міжнародно-діловий центр» (Компанія) діє відповідно до Цивільного кодексу України.

Місце знаходження Компанії: 01030, Київська обл., м. Київ, бульвар Тараса Шевченка, 30.

Компанія була заснована у 2003 році. Статутний капітал було сформовано у сумі – 126 тис.грн. та сплачено повністю.

Види діяльності, які здійснює компанія:

1. Діяльність готелів і подібних заходів тимчасового розміщення.
2. Діяльність ресторанів, надання послуг мобільного харчування.
3. Обслуговування напоями.
4. Купівля та продаж власного нерухомого майна.
5. Орендування та експлуатацію особистої чи орендованої нерухомості.
6. Постачання гарячої води, пари а також кондиційованого повітря.
7. Забудова житлових будівель та інших будівель, різноманітного призначення.

Компанія має у своєму володінні готель, який здійснює свою діяльність під всесвітньо відомим брендом HILTON INTERNATIONAL. Готель «Хілтон» м. Київ здійснює свою діяльність з надання готельних послуг в Україні та є одним із провідних готелів у країні.

Інше основне направлення діяльності компанії, це орендні послуги житлових апартаментів люкс-класу, які є власністю Компанії.

Компанія також надає супутні послуги, які пов'язані з обслуговуванням житлових апартаментів та комфортним проживанням орендарів.

Компанія надає послуги на території України. Основну частину в наданні готельних послуг, займають бізнес-послуги. Профільний сегмент орієнтованості ТОВ «Міжнародно-діловий центр» готель «Хілтон», м.Київ

Назва готельного підприємства: ТОВ «Міжнародно-діловий центр» готель «Хілтон», м.Київ.

Компанія не займає суттєвої частки ринку у сфері надання готельних послуг та послуг оренди нерухомості, у співвідношенні до всього ринку готельних послуг та ринку оренди нерухомості України.

Місце розташування: бульвар Тараса Шевченка, 30, м. Київ.

Юридична адреса: 01042, м. Київ, вул. Тарасівська, 14

Тип засобу розміщення: готель

Категорія: 5 зірок

Форма власності: приватна

Організаційно-правова форма діяльності: товариство з обмеженою відповідальністю (ТОВ)

Місткість: 262 номери.

Поверховість: готель розташований у висотній будівлі та займає 3-8 поверхи з 26.

Гості готельного підприємства: ділові туристи.

2.2.2 Структура підприємства та персонал

Для ефективного функціонування готельного підприємства важливу роль відіграє побудова організаційно-функціональної структури управління. Це злагоджена система управлінських ланок, які розміщені в обов'язковому підпорядкуванні, та гарантують взаємний зв'язок між керуючою і керованою підсистемами. Побудова організаційної структури управління викликана потребою розподілу прав та зобов'язань між окремо взятих підрозділів організації.

Організаційна структура готельного закладу характеризується його місцезнаходженням, розміром, класністю, характером діяльності та іншими

факторами. ТОВ «Міжнародно-діловий центр» готель «Хілтон», м.Київ має лінійно-функціональну структуру управління.

Вона характерна тим, що керівник, який очолює колектив, бере на себе всю повноту влади. Під час вирішення конкретних питань та підготовки відповідних рішень, постанов, програм та планів йому допомагають функціональні підрозділи.

Лінійно-функціональна структура дає можливість забезпечити управління за лінійною схемою, при цьому функціональні підрозділи надають допомогу лінійним керівникам.

Функціональні структурні підрозділи знаходяться у підпорядкуванні головного лінійного керівника. Керівники функціональних підрозділів свої рішення передають або через головного керівника або, в межах своїх повноважень, прямо через керівників служб-виконавців.

Отже, лінійно-функціональна структура налічує у собі спеціальні підрозділи при лінійних керівника.

Переваги структури:

- цілісність і чіткість наказів;
- погодження дій виконавців;
- простота керівництва (один засіб зв'язку);
- правильно сформульована відповідальність;
- своєчасність у затвердженні рішень;
- безпосередня відповідальність керівника за кінцеву діяльність своєї ланки.

Недоліки структури:

- висока відповідальність до керівника, який повинен бути всесторонньо підготовлений, щоб забезпечувати максимально продуктивне керування по всіх функціях;
- відсутність підрозділів які планують та подають пропозиції;
- надмірне завантаження інформацією, велика кількість спілкувань з підлеглими;
- влада сконцентрована в керуючій верхівці.

Досягнення готелю значно залежить від того, наскільки чітко поділені вимоги та надані функції за кожним підрозділом і працівником, що позитивно впливає на підвищення діяльності роботи готелю «Хілтон» м. Київ в цілому, удосконалення технології та надання послуг відвідувачам.

Схему лінійно-функціональної структури управління ТОВ «Міжнародно-діловий центр» готель «Хілтон», м.Київ наведено в Додатку А.

Розглянута організаційна структура управління готельного підприємства характеризується чітким розподілом повноважень і відповідальності між лінійними і функціональними керівниками. За такої структури управління лінійний керівник, голова правління, бере на себе всю повноту влади. Голова правління призначається наказом загальних зборів учасників. Під час розробки конкретних питань і підготовки необхідних рішень йому допомагає спеціальна служба, яка складається з функціональних підрозділів. В Табл.2.1 приведені основні служби, які входять до організаційно-функціональної структури управління готелем «Хілтон» м. Київ.

Таблиця 2.1 – Основні служби ТОВ «Міжнародно-діловий центр» готель «Хілтон», м. Київ

Назва служби	Обов'язки	Працівники
1	2	3
Служба прийому та розміщення	<ul style="list-style-type: none"> - попереднє бронювання номерів за запитом гостя; - реєстрація та оформлення гостей; - розподіл номерів відповідно до бажань гостей; - видача ключів гостям; - надання гостям різних інформаційних послуг; - приймання оплати за проживання та розрахунок з гостем; - ведення необхідної документації; - ведення і підтримання в робочому стані бази даних, що містить інформацію про гостей і стан номерного фонду 	менеджер служби прийому та розміщення, спеціаліст із бронювання номерів, адміністратор, носій багажу
Служба експлуатації номерного фонду	<ul style="list-style-type: none"> - підтримання необхідного рівня санітарно-гігієнічного стану номерного фонду; - прибирання інших приміщень готелю; - прання та прасування постільної білизни та рушників; - прання речей гостей; -наповнення номерів начинням 	менеджер служби експлуатації номерного фонду, супервайзери, кастелянша, покоївки, прибиральниці, працівники пральні

Служба ресторанного господарства	<ul style="list-style-type: none"> -організація надання послуги харчування ; -організація сніданків; -організація роботи всіх ЗРГ при готелі; -організація обслуговування в номерах ; -організація забезпечення харчування 	Головний менеджер служби, адміністратор, супервайзер, шеф-кухар, кухарі, офіціанти, бармени
Служба з організації надання ділових та екскурсійних послуг	<ul style="list-style-type: none"> -організація проведення ділових зустрічей, бізнес-подій ; - організація надання конференц-залів із необхідною технікою в оренду; -організація харчування та розважальної програми під час проведення різних замовлених подій; -організація екскурсійних турів по визначних місцях ; - забезпечення проведення всіх подій на високому рівні; -налагодження зв'язків із партнерами; 	Головний менеджер служби, спеціаліст по організації та продажу бізнес-подій, спеціаліст по організації розважальних подій, менеджер з туризму
Рекреаційна служба	-організація роботи фітнес-центру та медпункту	фітнес- тренер, масажист, косметолог, медпрацівник
Інженерно- технічна служба	<ul style="list-style-type: none"> -проведення обстеження санітарного і технічного стану готелю та прилеглої території; - підтримка в належному стані об'єктів комунального призначення; -забезпечення надійного функціонування комп'ютерів та оргтехніки, мережі та програмних продуктів в готелі; -забезпечення безперебійного функціонування електрообладнання в готелі; - забезпечення справності санітарно-технічного обладнання, систем водозабезпечення і подачу гарячої води, системи опалення, каналізації, побутових приладів; -оцінка якості виконання проведених службою робіт і надання послуг; -розробка програмного забезпечення; -нагляд за встановленою придбаною інформаційною системою автоматизації процесу управління; 	Головний інженер, інженер з поточного ремонту, системний адміністратор, електрик, сантехнік, слюсар
Адміністративно-управлінська служба	<ul style="list-style-type: none"> - управління всіма структурними ланками готельного підприємства; - вирішення проблеми фінансового і кадрового забезпечення; -модернізації підприємства; -визначення напрямків діяльності; -налагодження корпоративних стосунків; -координація роботи менеджерів всіх служб готелю; - аналіз фінансово-господарської 	Менеджер з персоналу, менеджер з охорони праці, секретар, економіст, фінансист, маркетолог, бухгалтер, касир

	діяльність, складання бухгалтерських звітів згідно з нормативними документами, бізнес-планів, фінансово-господарських планів та кошторисів за встановленою формою	
Служба безпеки та пожежної охорони	<ul style="list-style-type: none"> -забезпечення пожежної безпеки, профілактика пожеж; -налагодження і контроль роботи системи протипожежної безпеки; -забезпечування функціонування технічних засобів пожежної сигналізації і засобів гасіння пожеж; -підготовка персоналу до дій в умовах загорання; -забезпечення охорони і безпеки гостей та їхнього особистого майна під час перебування в готелі; -підтримка громадського порядку і забезпечення належних рамок поведінки в усіх місцях готелю; -забезпечення гостям спокій і конфіденційність; -забезпечення можливості негайного й ефективного реагування у випадку якої-небудь події, що вимагає втручання персоналу готелю чи представників сторонніх відомств; - надання спеціальних послуг щодо забезпечення підвищеної безпеки високопоставлених осіб, до охорони яких пред'являються особливі вимоги 	Менеджер служби безпеки та пожежної охорони, інженер з питань пожежної охорони, охоронець, охоронець відео-нагляду
Планово-комерційний відділ	<ul style="list-style-type: none"> - забезпечення матеріально-технічними та виробничими ресурсами; - проведення моніторингу ринку товарів та послуг; - виявлення оптимальних умов для забезпечення матеріально-технічними ресурсами та послугами готельного підприємства у взаємобалансі ціни і якості; - заключення домовленості з постачальниками продукції 	Менеджер планово-комерційного відділу; менеджери відділу

Розроблено автором

Служба прийому і розміщення в готелі «Хілтон» м. Київ працює цілодобово, оскільки у готелі працюють денні і нічні адміністратори. Готель працює по змінному графіку, що дає можливість обирати час початку і закінчення роботи. Час роботи кожного адміністратора становить 12 годин.

Денний старший адміністратор працює з 8.00 до 20.00, а нічний - з 20.00 до 8.00 [23].

Черговий адміністратор починає свою роботу з перегляду журналу із записами про інформацію попередньої зміни. Далі він перевіряє дані про фактичну кількість вільних місць та кількість заявок на нинішню добу. Крім того, в його обов'язки входить облік експлуатації номерного фонду.

Технологічний процес адміністратора готелю включає:

- Проводити керівництво продажу номерів;
- Проводити підсумки розрахунків витрат гостей у готелі;
- Надавати відомості щодо роботи різних служб у готелі;
- Вирішувати конфліктні суперечки між обслуговуючим персоналом та клієнтами готелю .

Менеджер служби прийому та розміщення проводить бронювання номерів. Замовлення на бронювання номерів в готелі приймаються через телефон, пошту а також Інтернет. Готель має власну інтернет-сторінку, де надається основна інформація про заклад розміщення та можна здійснити попереднє бронювання номера [24].

Одразу після розміщення гостей у готелі у бухгалтерському відділі відкривається рахунок на їх ім'я. При проживанні клієнт користується послугами служб готелю лише називаючи номер кімнати. Ці служби подають інформацію про витрати гостя в розрахункову частину бухгалтерського відділу для включення їх у загальний рахунок. При виселенні відвідувачів проводиться остаточний розрахунок. У готелі «Хілтон» м. Київ використовують два види розрахунків – готівковий і безготівковий.

Служба прийому і розміщення (СПіР) повинна оперативно надавати інформацію про звільнені номери у точній та доцільній формі. СПіР є однією з головних служб у готелі, оскільки вона безпосередньо контактує з гостями і створює перше враження про готель. З цією службою клієнти найчастіше взаємодіють, звертаючись за інформацією та порадами.

До найголовніших підрозділів готелю можна віднести службу управління номерним фондом, службу прийому та розміщення, службу

бронювання та обслуговування відвідувачів у приміщенні вестибюльної групи, які відповідають за надання порядку, чистоти та комфорту.

Важливість служби являється в наданні послуг у номерах, наданні їм необхідного санітарно-гігієнічного стану та комфорту, нагляд за обладнанням номерів, постільною білизною, а також фірмовим одягом працівників готелю. Служба обслуговування номерів є найчисельнішою. Кількість їх у готелі сягає близько 50% з усього обслуговуючого персоналу.

В функціональні обов'язки керівника служби входять :

- Проводити контроль якості обслуговування, слідкувати за станом устаткування та комфорту в номерах, а також в приміщеннях громадського й службового призначення.
- Відстежувати системи тарифів на послуги у номерах, для формування оптимального тарифу разом з економічним відділом та комерційною службою.
- Слідкувати за результативним використанням підпорядкованого персоналу та проводити контроль за своєчасним виконанням ними обов'язків.
- Забезпечувати організацію контролю й управління роботою систем безпеки у готелі для гарантування безпеки гостей і персоналу, їхнього майна.
- Забезпечувати готель персоналом, здатного продуктивно виконувати функціональні обов'язки під час роботи.
- Проводити контроль та управляти роботою пральні, для забезпечення чистою білизною номерів та закладів харчування.
- Забезпечувати вчасне проведення вдосконалення професійного рівня підлеглих.
- Своєчасним проведенням інвентаризації.
- Зберігати та підтримувати у колективі правила високої культури та моралі.

Робочий день менеджера служби починається триває з 7 год. і триває до 18 годин. На початку робочого дня він здійснює перевірку разом зі старшою нічної зміни прибиральниць чистоти вестибюля, рекреаційних зон, коридорів а також контролює готовність вільних номерів до прийому гостей. Згодом

менеджер переглядає записи у Журналі служби та звіти за минулу добу, оцінює стан наповненості номерів готелю і з'ясовує кількість гостей, які залишили вже номер або прибули нещодавно.

Також він контролює записи в технічній документації, пов'язаної з використанням білизни, хімічних засобів догляду за приміщеннями, засобів гігієни та інвентарю, узгоджує роботу працівників служби, складає графіки виходу на роботу і є відповідальним за стан меблів та обладнання в номерах і громадських приміщеннях.

Старша покоївка, яка працює під керівництвом менеджера служби, розподіляє виробничі завдання, узгоджує роботу колективу покоївок а також перевіряє стан приміщень. Вона також забезпечує максимальний рівень зручності в номерах та у випадках потреби вирішує конфліктні ситуації між покоївками та клієнтами.

Пральня та хімчистка - це важливі складові функціональної структури середніх і великих готелів. Вони використовують сучасні комп'ютеризовані машини для прання, хімчистки, сушіння та прасування білизни та одягу.

Управління цими процесами зазвичай покладається на оператора пральних машин, який підпорядковується диспетчеру служби обслуговування номерів.

Кастелянша, у свою чергу, працює під керівництвом завідувача білизняною. Вона готує використану білизну до прання, обмінює білизну з пральною та веде облік типу та якості білизни.

У підпорядкуванні служби обслуговування номерів є виробниче приміщення для організації злагодженої роботи, проведення навчання, тренінгів та інших корпоративних заходів. У якому покоївки одержують завдання та дають звіт про їх виконання, вирішують ряд питань про подальшу роботу в готелю.

Отже, служба номерного фонду готелю разом із службою прийому та розміщення відіграє провідну роль в забезпеченні належних санітарно-гігієнічних умов у номерах та загальних приміщеннях.

Покоївки та прибиральниці відіграють ключову роль у забезпеченні охайного стану у готелі. Вони відповідають за прибирання номерів, коридорів, залів для відпочинку гостей та інших приміщень. Їхня робота включає не лише прибирання, а й відстеження актуальної інформації для гостей, такої як прогноз погоди та реклама місцевих заходів та магазинів.

Менеджер номерного фонду відповідає за організацію роботи покоївок та прибиральниць. Він складає графіки роботи персоналу, виставляє завдання для служби покоївок і несе відповідальність за збереження та належний стан кімнат і приміщень для гостей.

У додаток до прибирання номерів, покоївки також відповідають за стан устаткування в номерах і повідомляють про всі несправності диспетчеру. Крім того, вони забезпечують поповнення міні-бару у номері та надають послуги room-service, щоб забезпечити зручність та комфорт для гостей.

Служба ресторанного господарства являється однією із головних складових для повноцінного забезпечення обслуговування проживаючих. Заклади, які входять до його складу - ресторани, бари, надають послуги харчування цілодобово. Служба ресторанного господарства вирішує питання щодо організації та обслуговуванням банкетів, прийомів, презентацій.

Основне призначення закладу ресторанного господарства при готелі «Хілтон» м. Київ являється виготовлення і реалізація продукції в широкому асортименті, високий рівень обслуговування, а також спеціальне сервірування столів, обслуговування делегатів, конференцій, нарад, з'їздів, офіційних прийомів, бенкетів та інше.

Для сніданків гостям надається можливість скористатися "шведським столом" з самообслуговуванням та вибором страв із доступного асортименту, з оплатою наперед. Якщо клієнти обирають індивідуальні замовлення, офіціанти заздалегідь сервірують столи столовим посудом і приборами, а страви подаються поступово під час обслуговування, з розрахунком в кінці. Процес обслуговування клієнтів заключається в їх зустрічі та розміщенні, прийому та оформленню замовлень, передачу одержаного замовлення на виробництво, доставку буфетних продуктів, закусок, страв і напоїв, а також розрахунок з

клієнтами. Приготування страв та надання послуг споживачам виконує команда кухарів та офіціантів високої кваліфікації.

Служба з організації надання ділових та екскурсійних послуг організовує проведення ділових зустрічей та бізнес-подій. Спеціалісти по організації бізнес-подій забезпечують бронювання конференц-залів та постачають їх необхідною технікою, забезпечують завчасну підготовки залів та кімнат для переговорів. Проведення розважальних програм та організацію харчування під час проведення замовлених подій забезпечує спеціаліст з розважальних подій. Організацію екскурсійних турів по визначних місцях забезпечує менеджер з туризму. Проведення всіх подій на високому рівні, налагодженням зв'язків із партнерами контролює головний менеджер служб.

В функції технічної служби, яку очолює технічний директор, входить повсякденна підтримка в належному стані всього обладнання в готелі; проведення обстеження санітарного і технічного стану та прилеглої території; підтримка в належному стані об'єктів комунального призначення; забезпечення надійного функціонування комп'ютерів та оргтехніки, телефонної мережі та програмних продуктів в готелі «Хілтон» м. Київ.

Адміністративно-управлінська служба несе відповідальність за організацію управління всіма службами готельного комплексу, приймає рішення у фінансових питаннях, питаннях кадрового забезпечення, визначення напрямків діяльності, аналіз фінансово-господарської діяльності, складання бухгалтерських звітів згідно з нормативними документами.

В обов'язки служби безпеки та пожежної охорони входить забезпечення особистої безпеки гостей і збереження їх власності, приймання належних запобіжних заходів для захисту гостей та персоналу від грабежу, шахрайства, насильства та інших злочинів. Діяльність служби безпеки готелю "Хілтон" м. Київ ґрунтується на нормативних та законодавчих актах України, спираючись на правила внутрішнього трудового розпорядку та посадові обов'язки персоналу. Співробітники служби безпеки готелю «Хілтон» м. Київ несуть повну відповідальність за свої обов'язки. У готелі «Хілтон» м.Київ розміщені відео камери в стратегічно важливих місцях, які сповіщають про всі

переміщення у вестибюлі, біля столу касира та на поверхах. Ці камери дозволяють стежити за всіма подіями в коридорах та холах. Системи відеоспостереження є обов'язковими і важливими для будь-якої сучасної системи безпеки. Вони дозволяють здійснювати дистанційний візуальний контроль за готельним комплексом, його приміщеннями та навколишнім простором, а також зберігати відеоінформацію для подальшого аналізу.

Рекреаційна служба надає послуги із забезпечення і поновлення здоров'я, задоволення культурних, інтелектуальних потреб, підтримання духовного і фізичного розвитку та нормальної життєдіяльності людей. В готелі «Хілтон» м. Київ надають послуги наступні заклади: оздоровчий спа-центр, спа-лаунж/зона для релаксації, фітнес-центр, тренажерний зал, сауна, басейн, косметичні послуги.

В функції планово-комерційного відділу готелю «Хілтон» м. Київ, який очолює старший менеджер, входить забезпечення підприємства матеріально-технічними та виробничими ресурсами. Старшому менеджеру підпорядковані 4 менеджера з різних напрямків діяльності. Головне завдання відділу готелю - проведення моніторингу ринку товарів та послуг, виявлення оптимальних умов забезпечення матеріально-технічними ресурсами та послугами підприємства у співвідношенні ціни і якості, заключення домовленості з постачальниками продукції.

Після визначення всіх служб готелю та відображення лінійно-функціональної структури управління готелем створюємо функціональну схему ТОВ «Міжнародно-діловий центр» готель «Хілтон» м. Київ з технологічними зв'язками. Схему приведено в Додатку Б.

2.2.3 Характеристика послуг

Зклади готельного підприємства реалізують одну з головних функцій у галузі надання послуг туристам: забезпечують їх сучасним житлом і побутовими послугами.

Готельна послуга складається з основних та додаткових послуг, що надаються споживачу згідно категорії готелю [25].

Готель «Хілтон» м. Київ, як п'ятизірковий готель, пропонує широкий спектр високоякісних як основних так і додаткових послуг для своїх гостей. Основні послуги в готелі – це надання проживання та харчування.

Проживання являється основною послугою в готельному закладі. Приїзд в готель та вибуття з нього проходить протягом доби. Окрім надання номеру для нетривалого проживання, сюди входять й супутні основні послуги. До них відносяться: видача і зміна постільної білизни, видача рушників та видача засобів особистої гігієни та рушників, прибирання номерів.

Також дозволяється дивитися телевізор та користуватися іншими побутовими приладами в номері. Все це входить в ціну номера та надається згідно до укладеного договору [26].

Харчування надається в ресторані "The Park Kitchen" – кухня місцева, Азіатська та Європейська; сніданок Шведський стіл та при бажанні у номер принесуть сніданок. На території готелю знаходиться лобі-бар.

Також своїм гостям готель «Хілтон» м. Київ пропонує:

- оздоровчий фітнес-центр Hilton Fitness з графіком роботи 24 години, 7 днів на тиждень;

- басейн довжиною 90 м;

- бальний зал загальною площею 390 м квадратних на 430 осіб;

- 13 конференц-залів для бізнес-зустрічей та засідань;

Додаткові послуги - це:

- Послуги бізнес-центра - факс/ксерокопіювання, бізнес-центр з повним комплексом офісних послуг, сучасні конференц-зали та переговорні кімнати з мультимедійним обладнанням для проведення ділових заходів, бенкетний зал.

- Оздоровчі послуги - оздоровчий спа-центр, спа-лаунж/зона для релаксації, фітнес-центр, тренажерний зал, сауна, басейн, косметичні послуги.

- Парковка - безплатна приватна автомобільна стоянка розташована на території готелю (завчасно замовляти місця не потрібно), паркування в гаражі, паркування для людей з обмеженими потребами.

- Стійка реєстрації - послуги консьєржа, банкомат на території готелю, камера для зберігання вантажу, місце для розміну валют.
- Послуги прибирання - прасування одягу, хімчистка, пральня.
- Загальні послуги - трансфер, перукарня/салон краси, сейф для ноутбука, безкоштовний Wi-Fi в межах готелю.
- Умови для гостей з обмеженими можливостями - підходить для інвалідів, паркування для гостей з обмеженими можливостями, ліфт для інвалідів-візочників.

Без додаткової оплати гості готелю «Хілтон» м. Київ можуть отримати такі послуги: отримання кореспонденції в номер; будіння за запитом в певний час; користуватися камерою схову та прасувальною кімнатою; можуть скористатися викликом «швидкої допомоги» через службу прийому і розміщення.

Готель «Хілтон» м. Київ прагне надавати послуги найвищого рівня, відповідно до стандартів мережі Hilton.

Висококваліфікований персонал, елегантний дизайн, зручне розташування та широкий вибір послуг роблять цей готель привабливим для ділових мандрівників та організаторів заходів.

В готелі «Хілтон» м. Київ існує розгалужена структура приміщень, призначених для різних цілей та забезпечення комфортного перебування гостей. Це приміщення житлової групи, вестибюльної групи, адміністративної групи, приміщення ресторанного господарства, приміщення побутового обслуговування і торгівлі, приміщення господарського і складського призначення, приміщення культурно-масового та спортивно-рекреаційного призначення.

До житлової групи приміщень відносяться номери різних категорій (стандарт, люкс, представницького класу та для людей з особливими потребами) призначені для розміщення гостей.

Стандартний номер (Одномісний).

Вартість 16 214 гр. за добу .

Номер із зоною відпочинку, кондиціонером, телевізором, електричним чайником і міні-баром. Окрема ванна кімната з душем укомплектована феном і безкоштовними туалетно-косметичними засобами. У вартість номера включено сніданок.

Стандартний номер.

(Двомісний - номер з двома односпальними ліжками). Вартість 16 385 гр. за добу. Номер із кондиціонером, телевізором, зоною відпочинку, електричним чайником і міні-баром. Власна ванна кімната з душем укомплектована феном і безкоштовними туалетно-косметичними засобами. Гості цього номеру можуть безкоштовно відвідувати представницький лаунж. У вартість номера включено сніданок.

Гостьовий номер (Двомісний).

Вартість 14 678 гр. за добу.

Номер із зоною відпочинку, кондиціонером, телевізором, електричним чайником і міні-баром. Окрема ванна кімната з душем укомплектована феном і безкоштовними туалетно-косметичними засобами.

Номер Делюкс (Двомісний).

Вартість 18 945 гр. за добу.

Цей трохи більший номер оснащено кондиціонером, телевізором, зоною відпочинку, електричним чайником і міні-баром. Власна ванна кімната з душем укомплектована феном і безкоштовними туалетно-косметичними засобами. У вартість номера включено сніданок.

Представницький Номер "Преміум" (Двомісний).

Вартість 22612гр. за добу.

Двомісний номер із вікнами від підлоги до стелі, обідньою зоною та зоною відпочинку. Номер оснащено кондиціонером, телевізором, зоною відпочинку, електричним чайником і міні-баром. Власна ванна кімната з душем укомплектована феном і безкоштовними туалетно-косметичними засобами. Гості можуть відвідувати представницький лаунж, де пропонують безкоштовний сніданок і закуски. У вартість номера включено сніданок.

Представницький Номер у кутовій частині будівлі (Двомісний).

Вартість 24080 грн. за добу.

Номер оснащено кондиціонером, телевізором, зоною відпочинку, електричним чайником і міні-баром. Власна ванна кімната з душем укомплектована феном і безкоштовними туалетно-косметичними засобами. У вартість номера включено сніданок.

Номер Люкс (Двомісний з ліжком і диван-ліжком)

Вартість 30308 грн. за добу

Просторий люкс із вітальнею зі зручною зоною відпочинку, 42-дюймовим телевізором і кавоваркою Nespresso. Гостям надають доступ до представницького лаунжу з безкоштовним сніданком і закусками. Власна ванна кімната з душем укомплектована феном і безкоштовними туалетно-косметичними засобами. У вартість номера включено сніданок.

Представницький люкс (Двомісний)

Вартість 66308 грн. за добу

Великий люкс із кондиціонером, телевізором, зоною відпочинку, електричним чайником і міні-баром. Власна ванна кімната з душем укомплектована феном і безкоштовними туалетно-косметичними засобами. Гості можуть відвідувати представницький лаунж, де пропонують безкоштовний сніданок і закуски. У вартість номера включено сніданок.

Номер для людей з обмеженими можливостями

Номери цього класу були спеціально розроблені і обладнані для надання якнайбільшої зручності для гостей, яким необхідний більший простір і комфортабельність. Зручності номера для людей з обмеженими потребами: туалет та ванна кімната для людей з обмеженими потребами.

Оскільки готель «Хілтон» м. Київ належить до найвищої категорії це впливає на ціноутворення. Вартість номеру залежить від його категорії, кількості гостей та сезонності. Всього в готелі 262 сучасних номерів. Категоризація номерів готелю «Хілтон» м. Київ вказана в Таблиці 2.1.

Таблиця 2.1 Категоризація номерів готелю «Хілтон» м. Київ

Категорія номеру	Кількість номерів
Люкс з великим ліжком, терасою і	15

видом на сад	
Люкс з однією спальнею, великим ліжком і доступом в бар вітальню	15
Кутовий номер бізнес-класу з великим ліжком і панорамними вікнами	20
Номер бізнес-класу з великим ліжком і доступом до бару вітальні	27
Стандарт з великим ліжком	25
Номер категорії DELUXE з великим ліжком	40
Стандарт з двоспальним ліжком	35
Стандарт з двома односпальними ліжками	35

Розроблено автором

2.3 Особливості діяльності ТОВ «Міжнародно-діловий центр» готель «Хілтон», м. Київ в умовах воєнного стану

У готелі "Хілтон" використовується демократичний стиль управління персоналом, що означає прагнення вирішувати багато питань колегіально, інформування підлеглих про положення проблем у колективі, безперервний зв'язок з ними та дружні відносини.

Прийняття співробітників на роботу здійснюється відповідно до Трудового Кодексу, а звільнення може відбуватися за власним побажанням працівника, за домовленістю сторін або в зв'язку з закінченням терміну трудового договору.

При влаштуванні на роботу співробітників ознайомлюють з правилами внутрішнього розпорядку: порядок прийому і звільнення, права та обов'язки працівника, права та обов'язки роботодавця, режим робочого часу.

Адміністратори і покоївки працюють по встановленому графіку змінності, який передбачає 12-годинний робочий день з 9:00 до 21:00 год. Графік формується старшим адміністратором на місяць.

У готелі «Хілтон» м. Київ працівники працюють повний робочий день, а в деяких випадках, залежно від специфіки роботи, особливості режиму робочого часу передбачається комбінований режим роботи згідно до графіка змінності. Термін робочого тижня становить 36 годин. Протягом року працівники мають право на оплачувану відпустку гідно до законодавства України та затвердженого графіка відпусток. Відпустка надається на 28 календарних днів.

Оплата праці в готелі «Хілтон» м. Київ погодинна, тобто залежить від фактично відпрацьованого часу та тарифної ставки, кількість виконаної роботи не враховується.

Доходи підприємства готельного господарства визначаються як загальна сума прибутку, який одержує підприємство під час різних господарських дій.

В Таблиці 2.3 Представлений узагальнений план праці персоналу готелю «Хілтон» м. Київ.

Таблиця 2.3. Узагальнений план праці персоналу ТОВ «Міжнародно-діловий центр» готель «Хілтон», м. Київ

Показники	Одиниці вимірювань	У розрахунку на місяць, тис. грн.	Значення у розрахунку на рік, тис. грн.
Планова чисельність працівників, усього, у т.ч.	осіб	84	84
Адміністративно-управлінський персонал	осіб	15	15
Виробничий (операційний) персонал	осіб	43	43
Допоміжний персонал	осіб	26	26
Фонд основної заробітної плати, у т.ч.	грн.	822	9864
Адміністративно-управлінський персонал	грн.	211	2532
Виробничий (операційний) персонал	грн.	417	5004
Допоміжний персонал	грн.	194	2328
Фонд додаткової заробітної плати, у т.ч.	грн.	258	3096
Адміністративно-управлінський персонал	грн.	84,4	1012,8

Виробничий (операційний) персонал	грн.	125,1	1501,2
Допоміжний персонал	грн.	48,5	582
Фонд оплати праці, усього, у т.ч.	грн.	1080	12960
Адміністративно-управлінський персонал	грн.	295,4	3544,8
Виробничий (операційний) персонал	грн.	542,1	6505,2
Допоміжний персонал	грн.	242,5	2910
Фонд оплати праці у розрахунку на одного працюючого, у т.ч.	грн.	41,5	498
Адміністративно-управлінський персонал	грн.	19,6	235,2
Виробничий (операційний) персонал	грн.	12,6	151,2
Допоміжний персонал	грн.	9,3	111,6

Розроблено автором

Розглянемо найближче конкурентне оточення готелю п'ятизіркового готелю «Хілтон» м. Київ. За наданими даними, в Києві на початок 2024 року існує 8 готелів з рейтингом "п'ять зірок". Отже, ці готелі становлять його основну конкурентну групу, з якою його доцільно порівнювати за якістю послуг.

Порівнюючи з іншими закладами, готель «Хілтон» м. Київ відзначається своїми конкурентними перевагами, які визначаються якістю наданих послуг, а не ціновими параметрами. Такі конкурентні переваги можуть включати в себе розкішний сервіс, високу якість номерів та обслуговування гостей, доступ до ресторанів та інших закладів, а також розташування в престижній частині міста.

Отже, найближчим конкурентним оточенням для готелю «Хілтон» м. Київ є інші готелі з рейтингом "п'ять зірок", які також працюють у високому сегменті ринку готельних послуг. Рейтингова оцінка готелів міста Києва графічно зображена на рис. 2.1.

- 1) Fairmont Grand Hotel Kyiv Київ;
- 2) готель Intercontinental Київ;
- 3) готель Riviera House Київ;
- 4) готель Прем'єр Палац Київ;
- 5) готель Хаятт Рідженсі Київ;
- 6) опера Готель Київ;
- 7) сіті Холідей Резорт та СПА Київ.

Отже, за даними сайту Booking.com, п'ятизірковий готель «Хілтон» м. Київ, займає четверте місце серед інших п'ятизіркових готелів столиці по середнім показникам усіх одержаних оцінок від відвідувачів. Готель отримав високу оцінку, але залишився трохи позаду у рейтингу порівнюючи з іншими закладами, такими як Riviera House, Inter Continental-Kyiv, Опера Готель, Софія та MelRose, які отримали найвищі бали [27].

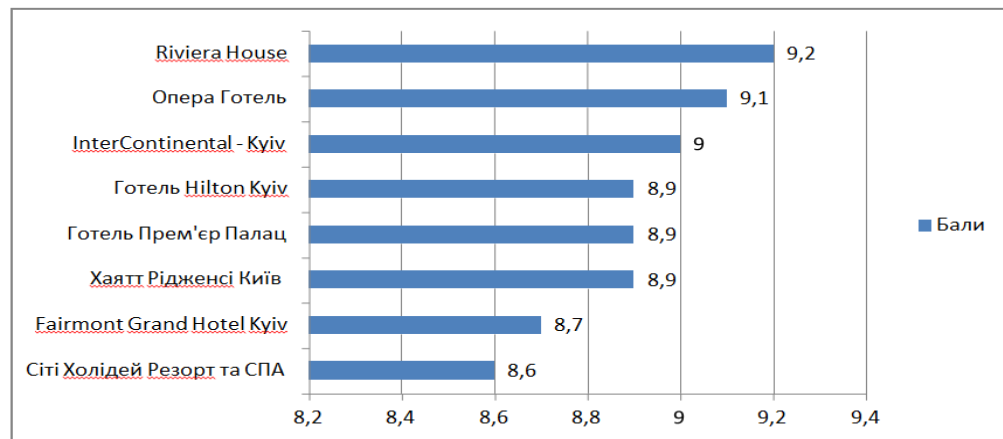


Рис. 2.1- Рейтингова оцінка готелів міста Києва

Джерело: [27]

Незважаючи на це, позиція у рейтингу не завжди повністю відображає реальну якість готелю, оскільки вона може бути визначена різними факторами, такими як розміщення на ринку, реклама, сезонні фактори та інші. Тому готель «Хілтон» м. Київ може мати свої унікальні переваги та особливості, які роблять його привабливим для своїх гостей, незважаючи на третю позицію в цьому списку. Рейтингова оцінка готелів міста Києва графічно зображена на рис. 2.1.

За даними сайту "TripAdvisor", готель «Хілтон» м. Київ займає друге місце серед 150 готелів у Києві. Оцінки, залишені туристами, свідчать про високу оцінку готелю:

1. Розташування: оцінено на 9 з 10 балів.
2. Чистота: отримала максимальну оцінку - 10 з 10 балів.
3. Сервіс: також оцінено дуже високо - 9 з 10 балів.
4. Значення: отримало 9 з 10 балів.

Ці показники свідчать про те, що готель «Хілтон» м. Київ заслуговує на високу оцінку від своїх гостей та має вражаючу репутацію в готельній галузі.

Така висока позиція в рейтингу свідчить про те, що готель відповідає високим стандартам якості та задовольняє очікування навіть найвибагливіших клієнтів.

Виходячи з показників можна зробити висновок, що готель «Хілтон» м. Київ має дуже високий рівень задоволеності своїх гостей. Велика більшість туристів оцінює його послуги дуже позитивно, що свідчить про високу якість обслуговування та сервісу. Враховуючи, що лише дуже невелика частина гостей висловлює які-небудь зауваження, можна зробити висновок, що готель дійсно вдалий в своїй сфері.

Також важливо врахувати, що готель «Хілтон» м. Київ є частиною великої готельної мережі, що дає йому певні переваги в конкурентному середовищі. Конкуренція в готельній галузі відбувається не лише між окремими готелями, а й між готельними ланцюгами, які конкурують за клієнтів та ринкову частку.

SWOT-аналіз готель «Хілтон» м. Київ дасть змогу охарактеризувати його сильні та слабкі сторони, а також можливості та загрози, що стоять перед ним. Це важливий інструмент для розробки стратегії подальшого розвитку та збереження конкурентної переваги. SWOT-аналіз готелю «Хілтон» м. Київ подано в Таблиці 2.4.

Отже, виявлення сильних і слабких сторін допомагає виявити аспекти, які працюють на користь і потребують уваги для підтримки, а також ті, що потребують поліпшення для підвищення ефективності готелів та уникнення втрати іміджу компанії. Стратегічна діяльність у готельному бізнесі, має за мету забезпечення конкурентоздатність та розвиток підприємств, враховуючи стабільність зовнішнього середовища. Як видно з таблиці SWOT-аналізу готелю «Хілтон», м. Київ сильні сторони та можливості переважають над слабкими сторонами та загрозами.

У суворих умовах конкуренції підприємствам важливо обрати належну стратегію та принципи стратегічного управління, що є сьогодні актуальними й надзвичайно важливими. «Хілтон» - це відомий бренд і чудова репутація, яка говорить сама за себе.

Наразі готель «Хілтон» м. Київ розвиває верхні поверхи як апартаменти, що переважно призначені для VIP-клієнтів. Оскільки готель орієнтований на заможних клієнтів, це є перешкодою для збільшення потоку клієнтів і його слабкою стороною. Розвивати мережі Hilton в Україні наразі не намічається через низький потік туристів як з-за кордону, так і в межах країни. Однак, при налагодженні політичної ситуації, соціально-економічної, розширення може бути можливим. Наприклад, після звістки про зменшення інвестицій в пресі з'явилася інформація про можливе будівництво нового готелю Hilton у Львові.

Таблиця 2.4. SWOT-аналіз ТОВ «Міжнародно-діловий центр» готель «Хілтон», м. Київ

S – сильні сторони	W – слабкі сторони
1. Великий досвід та широка сфера бізнесу. 2. Ефективні схеми утримання клієнтів. 3. Впізнаваність бренду 4. Ефективне керівництво. 5. Високий рівень обслуговування за рахунок технологічної інтеграції. 6. Ефективна локація	1.Орієнтація на заможних клієнтів 2. Цінова політика 3. Відсутність гнучкості через великі розміри.
О – можливості	Т – Загрози
1. Подальше розширення і розвиток мережі по всій Україні 2.Зосередження уваги на наукових дослідках та розробках. 3.Створення присутності в бюджетному секторі готельного середнього ринку.	1. Загроза політичної нестабільності 2. Неприятливі зміни макроекономічного клімату. 3. Втрата кваліфікованих кадрів.

Розроблено автором

РОЗДІЛ 3.

ВДОСКОНАЛЕННЯ ОКРЕМИХ АСПЕКТІВ РОБОТИ ГОТЕЛЮ "ХІЛТОН" М. КИЇВ В УМОВАХ СЬОГОДЕННЯ

3.1 Розширення спектру послуг в ТОВ «Міжнародно-діловий центр» готель «Хілтон», м. Київ в умовах воєнного стану

З початком повномасштабної війни в Україні готельні підприємства опинилися в таких обставинах, до яких не були готові. Власникам готельного бізнесу довелося сильно попрацювати над розробкою нових ідей та змін, щоб утримати підприємство на плаву. Змінилася структура готельного сервісу і у готелі «Хілтон», м. Київ.

При нинішніх обставинах, як ніколи, необхідно звернути увагу на недоліки послуг. Тому зараз не WOW-сервіс, а sorry-сервіс виходить на перший план. Юлія Косенко, експертка з сервісу та готельний консультант вважає, що якщо раніше стереотипи обслуговування вважалися основними і важливими завданнями, щоб не допустити деяких змін у роботі, то при нинішній ситуації збій у сервісі послуг є непрогнозованим [28].

WOW- сервіс – це комплекс послуг, які розв’язують всі проблеми, що виникають з будь-якою технікою: будь то смартфон, телевізор, холодильник і т.д. Користувачам сервісу ні до чого шукати майстра, чекати на ремонт чи поставку необхідних комплектуючих. Все це входить в обов’язок послуги Wow- сервіс.

Послуга sorry-сервіс - це коли приносяться вибачення за те, що гість поскаржився, а служба готелю не змогла передбачити таку скаргу. В таких обставинах розроблено певний перелік того, що можна надати гостю в якості вибачення, щоб відновити його психологічну рівновагу та показати, що його проблема вам не байдужа.

Так готель «Хілтон», м. Київ розширив спектр своїх послуг, була введена додаткова послуга sorry-сервіс - система «Вибачте службу». Окрім вибачення, може бути підготовлений такий варіант: виділяється певна сума, яку працівник на власний розсуд може витратити на гостя (оплата трансферу, пізній

виїзд, вечеря в ресторані тощо). При таких умовах, в залежності від того, як гість виражає свої почуття, чи перша його скарга, та виходячи з наявної інформації про гостя, працівник в праві сам вирішити, що краще буде йому порекомендувати і що буде більш цінним для нього .

На сьогоднішній день готельна сфера існує за рахунок чистого прибутку, який дає можливість компаніям лише утримувати співробітників. Це асоціюється з тим, що відпочинок в готелі є не надто важливим для людини, в зв'язку з цим потрібно шукати альтернативні способи привертання гостей.

В обставинах, що склалися, зважаючи на різні надзвичайні ситуації, витрати готельних підприємств значно збільшилися, а численність гостей – зменшилася. Тому готелі вимушені вводити додаткові послуги які актуальні і потрібні людям за спеціальною ціною. Такий сервіс, в умовах війни, має можливість допомогти як людям, так і закладам розміщення.

Так готель «Хілтон», м. Київ серед додаткових послуг, пропонує частину номерів які було перепрофільовано під міні-офіси. Виходячи з того, що заклади самостійні, мають світло та інтернет, що дає можливість людям працювати в будь-який момент. Ця послуга користується великим попитом. Якщо ж гості планують провести ряд зустрічей із колективом в тиші, номер в готелі можливо орендувати лише на робочий час – з 8:00 до 20:00 за спеціальними тарифами.

І ще до спектра своїх послуг в готелі «Хілтон», м. Київ пропонують надання номера погодинно для здійснення гігієнічних потреб - просто щоб привести себе в охайний вигляд. Також можна взяти в користування кімнату для сервісу, де є можливість випрати чи попросувати речі.

В теперішній час найголовнішим правилом у роботі готелів є піклування про гостя. Готельна експертка Олена Шуліка говорить, що зараз люди стали більш вразливими та неспокійними, тому в готельних підприємствах їм необхідно гарантувати ефект захищеності та спокою [28].

Проживаючи в готелі людина повинна бути впевнена, що на неї тут чекали, щиро їй раді та готові надати допомогу. Готель «Хілтон», м.Київ пропонує спектр послуг, які не потребують оплати. Це надання послуги в

медицині, транспорту, і навіть робота з дітьми та тваринами. Все це разом допомагає людині почути себе бажаним гостем, а також сприяє розвитку туризму в нашій країні.

Для підтримки необхідного рівня сервісу змінився режим роботи співробітників. В готелі «Хілтон», м.Київ при необхідності надається проживання або зупинка на ночівлю працівників закладу (покоївок, прибиральниць, кухарів, офіціантів, технічних працівників, тощо).

Міжнародна мережа готелів Hilton, для переселенців з України, які потребують короткочасної зупинки і перепочинку, надала для проживання один мільйон номерів. Реалізувала ініціативу мережі організація HospitalitySupport, до неї доєдналися й інші європейські країни. Кожному громадянину України можуть безкоштовно надати проживання на протязі п'яти днів в одному із готелів мережі по всій Європі [29].

В готелі «Хілтон», м. Київ , що входить до мережі готелів Hilton, для переселенців надається дана послуга – безкоштовне проживання протягом п'яти днів.

Також міжнародна мережа готелів Hilton в офіційних пресрелізах компанії повідомила про зупинку нової діяльності у країні агресора та має намір направити прибуток від роботи у росії, в якості гуманітарної допомоги, Україні.

Комендантська година внесла зміни в роботу закладів розміщення. В готелі «Хілтон», м. Київ деякі готельні послуги неможливі під час повітряних тривоги. Це окремий пункт у роботі об'єктів, які ввели посилені стандарти безпеки. Вони включають оповіщення гостей про початок повітряної тривоги та її завершення, облаштування безпечним укриттям, у якому гості можуть перечекати небезпеку.

Під час оголошення повітряної тривоги адміністратор готелю «Хілтон», м. Київ попереджає про небезпеку, а працівники слідкують за тим, щоб всі гості пройшли в безпечне місце. В разі, коли співробітник не впевнений, що всі відвідувачі в безпеці (гість не відповідає адміністратору) він особисто йде до нього в номер, щоб повідомити про ймовірну небезпеку.

Ресторанний бізнес з початком військових дій став постачальником військових їжею. В цей період ринок харчував військовий склад: ЗСУ, територіальну оборону, працівників поліції та прикордонників. З свого боку, постачальники надавали продукти безкоштовно. Приміром, декілька готельних закладів за день готували близько 2500-3000 обідів в невеликих містах і близько 10 000 обідів у містах-мільйонниках. Тільки тоді, коли пряма загроза наступу на Київ стихла, і на ринок вийшла організація World Central Kitchen, яка взяла на себе величезну кількість витрат і роботи, держава відновила порядок харчування.

Ресторанний бізнес також надає вагому допомогу і внутрішньо переміщеним особам, які втратили оселі, а також підтримує дітей-переселенців подарунками до свят [30].

Ресторанний комплекс готелю «Хілтон», м. Київ розширив спектр своїх послуг. Був постачальником військових їжею. Приймає участь у гуманітарній допомозі, вагомий відсоток від прибутку спрямований на потреби ЗСУ

У ресторані виділена певна кількість столів, за якими люди можуть попрацювати, заряджати телефон та скористатися Wi-Fi за відсутності світла. В більшості таких випадків гості вдячні ресторану за турботу та замовляють щось із меню. Зазвичай це вигідно як одній, так і другій стороні.

Доставка їжі теж актуальна при нинішніх обставинах, через те, що більшість людей не відвідують ресторанний заклад через небезпечні обставини чи заощаджують на бензині чи транспорті.

Не зважаючи на військовий стан та численні повітряні тривоги готель «Хілтон», м. Київ залишається одним із лідерів у наданні бізнес-послуг.

Так 29 листопада 2023 р. за участі Міністерства освіти і науки України в готелі «Хілтон», м. Київ була проведена практична конференція на тему: «Імплементція Стратегії гендерної рівності в освіті до 2030 року: рух уперед».

А невдовзі, з 6 по 7 червня 2024р. в конференц-залі Dallas, 2-й поверх відбудеться 1-й Інвестиційний Форум на який запрошує Асоціація правників України. Проведення цього заходу проводиться в рамках програми

«Справедливість для всіх», фінансування здійснюється Агентством США з міжнародного розвитку (USAID) [31].

Діяльність готелю "Хілтон" м. Київ в умовах воєнного стану є складною та потребує постійної адаптації до нових умов. Керівництво готелю робить все можливе, щоб забезпечити безпеку та комфорт своїх клієнтів, а також надати допомогу українцям, які постраждали від війни.

Не зважаючи на складні умови, в яких перебуває Україна, готель «Хілтон», м. Київ продовжує свою роботу – надає та розширює спектр своїх послуг.

3.2 Вдосконалення безпекових заходів в умовах сьогодення в ТОВ

«Міжнародно-діловий центр» готель «Хілтон», м.Київ

З початком військових дій в Україні значно змінилося життя всієї країни. Велика кількість людей втратила свої робочі місця або змушена була виїхати з небезпечних місць. У перші місяці війни діяльність готелів практично зупинилася. Потік гостей практично призупинився, і всі заплановані заходи, екскурсії та бізнес-поїздки довелося скасувати.

Управління готелями під час війни зіткнулося з численними проблемами, які впливають на їх ефективність і успішність. Готель «Хілтон», м.Київ не був винятком. Різкі зміни, що наступили так раптово і несподівано, не дозволили йому швидко адаптуватися до нових умов. Проблеми управління ТОВ «Міжнародно-діловий центр» готель «Хілтон», м.Київ під час війни зазначені на рис. 3.1.

Так, війна породила безліч проблем для готелю "Хілтон" м. Київ, які потребують негайного вирішення.

Готельні підприємства України, після повномасштабного вторгнення, дещо змінили формат своєї роботи, надавши акцент не тільки на забезпечення комфорту, а й для безпеки гостей. Для гарантування людям захисту, виконується низка певних правил та норм. Та, незважаючи на ряд обмежень,

готелі докладають ряд зусиль, щоб втримати необхідний рівень послуг, при звичаючись до нових вимог у роботі [32].



Рис. 3.1. Проблеми управління ТОВ «Міжнародно-діловий центр» готель «Хілтон», м. Київ під час війни

Розроблено автором

Головним пріоритетом для готелю «Хілтон», м. Київ на даний час являється насамперед безпека гостей та обслуговуючого персоналу. У готелі виконуються всі правила безпеки, які вказані на законодавчому та місцевому рівнях. Такі правила включають в себе: ідентифікацію гостей, належність у них зброї, заборона або обмеження та продажу алкогольних напоїв, комендантська година, сповіщення про повітряні тривоги та інші правила та норми [33].

В готелі «Хілтон», м. Київ впровадили такі безпекові заходи:

- цілодобова охорона гостей досвідченими працівниками служби безпеки у посиленому режимі;

- збільшили кількісний склад персоналу служби безпеки закладу;
- більше уваги стали надавати за контролем доступу та переміщенню у готелі;
- ретельніше перевіряють особисті дані клієнтів під час здійснення бронювання;
- проводиться відеоспостереження усіх гостьових зон готелю протягом доби;
- на службовому вході проводиться перевірка всіх працівників готелю та їхніх речей металодетектором на наявність небезпечних та заборонених речей;
- при необхідності здійснюється перевірка багажу та вантажів металодетектором на виявлення зброї будь-яких розмірів;
- на паркінгу готелю введено посилений контроль автомобільного транспорту на наявність вибухонебезпечних предметів;
- застосування місцевої голосової системи, про повідомлення повітряної тривоги;
- користування закритим Viber – чатом для оперативного обміну важливою інформацією;
- облаштування комфортного укриття.

При заселенні гостей в готель «Хілтон», м.Київ адміністратор рецепції проводить інструктаж, як поводити себе при повітряній тривозі: про місцезнаходження укриття та послідовність дій під час тривоги.

Одним з головних чинників в організації безпеки в готелі являється бомбосховище, в якому є все необхідне для комфортного перебування в ньому гостей під час повітряної тривоги - санвузол, припас води та їжі на декілька днів, аптечки першої медичної допомоги, теплі речі. Сховище обладнано потужною системою вентиляції.

Під час повітряної тривоги всі гості та співробітники готелю повинні обов'язково спускатись у сховище.

По всій території закладу розміщені вказівники маршруту до укриття.

На випадок блекауту (аварії в енергосистемі, яка приводить до масового відключенням споживачів), для збереження звичного рівня сервісу, готель

«Хілтон», м. Київ має альтернативні джерела електроенергії - генератори, які забезпечують потужність, необхідну для функціонування закладу, запаси технічної та питної води, їжі.

Крім того готель, у разі блекауту, закупив термоси а також планшети, які використовують як заміна комп'ютеру, для безперебійної роботи на рецепції.

Під час воєнного стану готель несе відповідальність також і за інформаційну безпеку у своєму закладі. У готелі «Хілтон», м.Київ проводиться контролювання за каналами телебачення, які транслюються у всіх приміщеннях закладу. Для виконання цієї роботи призначена відповідальна особа, яка співпрацює з провайдерами програмної послуги області.

Інформаційна безпека гостей закладу – це є безпека готелю також.

В готелі «Хілтон», м. Київ був розроблений чек-лист, для роботи закладу в умовах воєнного стану.

Чек-лист (перевірочний – контрольний список) - це список роботи або справ, який допомагає упорядкувати роботу, запобігти помилок і прослідкувати за процесом. Чек-лист –зручний та простий спосіб проводити справи, пильнувати за якістю виконання завдання і нічого при цьому не забувати [34].

Чек-лист готелю «Хілтон», м. Київ - це перевірочний список, в якому прописані правила поведінки під час повітряної тривоги .

До початку роботи готелю, необхідно:

- ознайомити працівників з локальною інструкцією про встановлений порядок дій на випадок повітряної тривоги;
- розробити напрямок евакуації до укриття для персоналу та відвідувачів. Даний маршрут повідомити працівникам, а для відвідувачів розмістити інформацію про укриття;
- назначити осіб, відповідальних за оповіщення, евакуацію, зберігання майна та інших дій передбачених інструкцією, за порядок і за графік чергування.

Дії, які потрібно провести під час проголошення повітряної тривоги для забезпечення безпеки в готелі:

- негайно повідомити персонал та гостей про повітряну тривогу. При цьому не потрібно забувати про осіб, що мають особливі вади – нечують або поганочують, мають проблеми із зором, не бачать, переміщуються на візках.

За наявності небезпеки (включення сирени, вибухів, пожежі через обстріл):

- прийняти міри по виведенню відвідувачів в безпечне місце за межі приміщень готельного закладу;
- довести до відома слідуючі служби: поліцію, ДСНС, швидку допомогу, службу з надзвичайних ситуацій та керівника (власника);
- прийняття рятувальних підрозділів ;
- надати першу медичну допомогу постраждалим до прибуття швидкої допомоги.

Управління готелем під час війни потребує високого рівня керівництва та здатності приймати важливі рішення в умовах невизначеності та небезпеки. Важливо мати детальний план управління на період війни, зокрема, метою цього плану є забезпечення безпеки гостей та персоналу та успішної роботи готелю навіть в цей непростий час.

План удосконалення управління готелю «Хілтон», м.Київ під час війни включає в себе такі заходи:

- оцінювання небезпек – ретельний аналіз загроз, які існують в період війни;
- створення надзвичайної ради – формування ради з представників різних служб готелю;
- контроль доступу та безпека - покращення системи контролю доступу;
- евакуаційні плани – детальніша розробка евакуаційних методів;
- зв'язок та комунікація – забезпечення відповідного зв'язку з зовнішнім оточенням;
- доставка запасів – організувати необхідний запас їжі, води, медпрепаратів та інше;

- співпраця з місцевими органами влади – встановлення зв'язку з місцевою владою та одержання їх підтримки;
- система психологічної підтримки – забезпечення психологічної підтримки для персоналу та гостей;
- спостереження за ситуацією – постійний моніторинг існуючого стану в країні.

Представлений план повинен бути мінливим і змінюватися в залежності від обставин. Чіткий план, згуртована команда гарантують безпеку та захист всіх, хто знаходиться в готелі.

У зв'язку зі змінами в Україні, спрямованими на допомогу бізнесу в умовах війни, автором пропонуються такі покращення для управління готелем "Хілтон", м. Київ під час конфлікту:

1. Розробка планів надзвичайних ситуацій, що включає в себе - формування детальних планів надзвичайних ситуацій, які беруть до уваги виклики і ризики під час війни. Сюди повинні входити плани евакуації, заходи з безпеки та зв'язок з місцевою владою.
2. Підвищення безпеки: Проведення аудиту безпеки та удосконалення систем контролю доступу, моніторингу приміщень закладу, та співпраця з місцевими правоохоронними структурами.
3. Гнучкість у послугах: Подальше розширення асортименту послуг та їх пристосування до потреб клієнтів під час війни, наприклад, обслуговування груп військових чи привілеї для працівників гуманітарних організацій.
4. Резервування та управління ресурсами: Розробка системи резервування ресурсів для забезпечення стійкості під час війни.
5. Навчання персоналу: Забезпечення навчання персоналу щодо дій у надзвичайних ситуаціях та регулярне проведення тренувань.
6. Співпраця з громадою: Розвиток партнерства з місцевою громадою та гуманітарними організаціями для надання притулку та підтримки гуманітарних заходів.
7. Кризовий план дій внаслідок пошкодження основних фондів готельного підприємства: розробка чіткого плану дій, що включає відновлення

пошкодженої інфраструктури. Важливо мати план дій на випадок надзвичайних ситуацій, бути гнучким і швидко реагувати на мінливі обставини. Наприклад, в разі руйнування будівлі готелю мати домовленості з керівниками інших готелів щодо заселення гостей в засоби розміщення з аналогічним рівнем комфорту.

Оскільки на сьогоднішній день, як довго триватиме війна важко спрогнозувати, тому готельному підприємству готель "Хілтон", м. Київ слід пристосовуватись до нових умов ведення бізнесу. До речі доцільним буде вивчити закордонний досвід антикризового управління готельними підприємствами в умовах війни. Хорошим прикладом являється Ізраїль, який постійно знаходиться в стані війни. Ця країна може бути прикладом у дослідженні та прогнозуванні готельного стану в Україні. Свою діяльність готельний сектор бізнесу Ізраїлю організовує з розрахунком на те, що в будь-який момент можуть відбутися події, які зроблять свої корективи в роботу готелів [35].

Не мало важливою складовою для функціонування готельного бізнесу в кризовій ситуації є діяльність держави у фінансовій, податковій та інших сферах. За допомогою підтримки держави, різноманітних пільг та особисто розробленого готелем плану антикризового управління власникам готельного бізнесу вдається не збанкрутувати.

Ці пропозиції спрямовані на покращення управління готелем "Хілтон", м. Київ під час війни та забезпечення безпеки й задоволення потреб клієнтів та персоналу.

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

Розвиток індустрії гостинності та її стан постійно перебувають під впливом цілого ряду факторів. Одними із найважливіших факторів є фактори впливу на конкурентоспроможність готельного підприємства - можливість виживати і успішно забезпечувати свою дієвість у навколишньому середовищі, бути фінансово незалежними, впроваджувати використання нових ідей та покращувати свою діяльність.

Події останніх років в Україні негативно вплинули на динаміку розвитку готельного бізнесу. Пандемія коронавірусу, а згодом повномасштабне вторгнення внесли свої зміни в роботу готельних підприємств. В перший рік повномасштабного вторгнення призупинився потік іноземних туристів, були скасовані бізнес-зустрічі та івенти, відпочинок відклався до кращих часів. На фоні зниження попиту на засоби розміщення в Києві в 2022-2023 р, відповідно, знижувалася середня вартість номера та середня дохідність на номер в порівнянні з показниками 2021р. Такий потужний негативний фактор як війна суттєво вплинув на діяльність готельних підприємств міста Києва. Через відсутність гостей деякі готелі змушені були закритися, інші працювали в збиток. Щоб вистояти деякі підприємства змушені були підняти ціни. Ще однією із проблем для готелів стали перебої в логістиці та введення комендантської години, що внесла свої корективи в роботу готелів. Також одним із викликів для готелів був пов'язаний з негативним сприйманням за кордоном.

ТОВ «Міжнародно-діловий центр» готель «Хілтон» м. Київ - це п'ятизірковий готель, що входить до всесвітньовідомої готельної мережі Hilton. Готель «Хілтон» м. Київ пропонує високий рівень обслуговування та широкий спектр послуг для ділових мандрівників та організації заходів. Гості готельного підприємства: ділові туристи У фонд готелю входить 262 номерів, в яких встановлено систему управління «Розумний дім». Вартість кожного номера включає в себе: проживання, сніданок типу «шведський стіл», Wi-Fi, парковку, тренажерний зал, а також податки (крім туристичного збору).

Готель «Хілтон» м. Київ, як п'ятизірковий готель, пропонує широкий спектр як основних так і додаткових послуг. Основні послуги в готелі – це надання проживання та харчування. Додаткові послуги - це: послуги бізнес-центра, оздоровчі послуги, парковка та загальні послуги - трансфер, перукарня/салон краси, сейф для ноутбука, безкоштовний Wi-Fi в межах готелю. В готелі також є всі умови для проживання гостей з обмеженими можливостями - паркування для гостей з обмеженими можливостями, ліфт для інвалідів-візочників.

Порівнюючи з іншими закладами, готель «Хілтон» м. Київ відзначається своїми конкурентними перевагами, які визначаються якістю наданих послуг, а не ціновими параметрами. Згідно даних інтернет сайту готель «Хілтон» м. Київ, займає четверте місце серед інших п'ятизіркових готелів столиці по середнім показникам усіх одержаних оцінок від відвідувачів. Велика більшість туристів оцінює його послуги дуже позитивно, що свідчить про високу якість обслуговування та сервісу.

З початком повномасштабної війни власникам готельного бізнесу довелося немало попрацювати над розробкою нових ідей та змін, щоб утримати підприємство на плаву. Так готель «Хілтон», м. Київ розширив спектр своїх послуг, була введена додаткова послуга sorry-сервіс - система «Вибачте службу». Також серед додаткових послуг пропонується: надання частини номерів, які було перепрофільовано під міні-офіси; надання номера по годинно, для здійснення гігієнічних потреб. Ще одна з немало важливих послуг, які надає готель – безкоштовне проживання для переселенців протягом п'яти днів. Ресторанний комплекс готелю «Хілтон», м. Київ також розширив спектр своїх послуг. Був постачальником військових їжею та приймає участь у гуманітарній допомозі, вагомий відсоток від прибутку спрямований на потреби ЗСУ. Не зважаючи на військовий стан та численні повітряні тривоги готель «Хілтон», м. Київ залишається одним із лідерів у наданні бізнес-послуг. Була проведена практична конференція на тему: «Імплементация Стратегії гендерної рівності в освіті до 2030 року: рух уперед», в конференц-залі Dallas, 2-й поверх відбудеться 1-й Інвестиційний Форум.

Війна породила безліч проблем для готелю "Хілтон" м. Київ, які потребують негайного вирішення. Тому заклад дещо змінив формат своєї роботи, надавши акцент не тільки на забезпечення комфорту, а й для безпеки гостей. Головним пріоритетом для готелю «Хілтон», м. Київ на даний час являється насамперед безпека гостей та обслуговуючого персоналу. В готелі «Хілтон», м. Київ впровадили ряд безпекових заходів, як: цілодобова охорона гостей; збільшили кількісний склад персоналу служби безпеки; більше уваги стали надавати за контролем доступу та переміщенню у готелі; ретельніше перевіряють особисті дані клієнтів; проводиться відеоспостереження усіх гостьових зон готелю; на службовому вході проводиться перевірка всіх працівників готелю; при необхідності здійснюється перевірка багажу та вантажів металошукачем; застосування місцевої голосової системи, про повідомлення повітряної тривоги; облаштування комфортного укриття.

Одним з головних чинників в організації безпеки в готелі являється бомбосховище, в якому є все необхідне для комфортного перебування в ньому гостей під час повітряної тривоги. Тому для подальшого підвищення безпеки можна поради модернізувати будівлю з точки зору безпеки та розробити плани щодо подальшого удосконалення безпекових заходів. У кожного гостя має бути доступна інформація щодо того як діяти в разі небезпеки для комфортного перебування в готелі, наприклад флаєри, інформаційні листівки з інструкціями, як діяти в разі настання тих чи інших форс-мажорних ситуаціях.

Для підвищення конкурентоспроможності ТОВ «Міжнародно-діловий центр» готель «Хілтон» м. Київ менеджери вищої ланки мають докладати максимум зусиль та проявляти творчий та гнучкий підхід у нових реаліях.

Наприклад:

- Звернути увагу на партнерство з асоціаціями по розвитку туризму та готельного бізнесу. Долучення до таких партнерських програм надасть можливість отримувати консультації та здійснювати співпрацю з іншими готельними підприємствами та вдосконалюватись у цій сфері діяльності;

- Збільшувати інвестиції у рекламу та маркетингові заходи для приваблення потенційних клієнтів;

- Також можна задіювати соціальні мережі, блоги, таргетовану рекламу та інші канали комунікації;
- Для приваблення гостей можна задіювати систему гнучких тарифів, що передбачає, наприклад, можливість безкоштовного скасування бронювання у разі зміни ситуації.

Для адаптації бізнесу до нових реалій пропонується приділити увагу інноваціям та новим стратегіям. Можна порадити наступні інноваційні підходи та стратегії:

- Створювати спеціалізований контент який надає корисну інформацію про безпеку в Україні під час війни;
- Використовувати інтернет-маркетинг, чат-боти та соціальні мережі для активного просування позитивних сторінок України [20];
- Використовувати цифрові технології, мобільні додатки;

На сьогоднішній день, як довго триватиме війна важко спрогнозувати, тому готельному підприємству готель "Хілтон", м. Київ слід пристосовуватись до нових умов ведення бізнесу. Розробити план дій в кризових ситуаціях.

Ці пропозиції спрямовані на подальше покращення управління готелем "Хілтон", м. Київ під час війни, підвищення його конкурентоспроможності й задоволення потреб клієнтів та персоналу.

Враховуючи вищесказане приходимо до висновку, що незважаючи на всі складнощі, готель Хілтон Київ адаптувався до роботи у цей непростий час, продовжує працювати та надавати свої послуги. Співробітники готелю вірять у майбутнє України і сподіваються на найшвидше закінчення війни.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ІНТЕРНЕТ-РЕСУРСІВ

1. Сайт Forbes. Доступно за посиланням: <https://forbes.ua/company/napochatku-viyni-gotelnij-biznes-ukraini-obvalivsya-na-90-chi-e-nadiya-na-vidnovlennya-14102022-9033>
2. Закон України. Про туризм (Відомості Верховної Ради України (ВВР), 1995, № 31, ст.24. Доступно за посиланням: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80#Text>
3. КВЕД ДК 009:2010 (Діє з 01.01.2012).
4. ДСТУ 4268:2003 Національний стандарт України. Послуги туристичні. засоби розміщування. Загальні вимоги.
5. ДСТУ 4269:2003 Національний стандарт України. Послуги туристичні класифікація готелів.
6. Портал «Столична нерухомість» 100realty.ua. Доступно за посиланням: <https://100realty.ua/uk/articles/oglyad-rinku-goteliv-kieva-zapovnyuvanist-zrosla-cherez-vidkladeniy-popit-ale-vse-odno>
7. Конкуренентоспроможність підприємства : оцінка рівня та напрями підвищення : монографія / за заг. ред. О. Г. Янкового. - Одеса : Атлант, 2015.- 470 с.
8. Кацемир Я.В. Влияния качественного обслуживания на развитие туристической отрасли // Вісник Хмельницького національного університету. — 2015. — № 3. — С. 86—89
9. Комліченко О.О. Фактори розвитку туристичної галузі // Науковий вісник Херсонського державного університету. — 2014. — № 8. — С. 75—79.
10. Нагернюк Д.В., Нещадим Л.М., Тимчук С.В. Формування конкурентоспроможності підприємств готельної індустрії // Економіка і суспільство. 2017. Вип.13. С.620-624.
11. Матвийчук Л.Ю. Развитие гостиничного хозяйства в Украине // Туризм и гостеприимство. — 2016. — № 2. — С. 8—11

12. Сайт ЕУ в Україні. Доступно за посиланням:
<https://www.epravda.com.ua/publications/2023/06/13/701093/>
13. Економічна правда. Доступно за посиланням:
<https://www.epravda.com.ua/publications/2023/06/13/701093/>
14. Сайт Property Times. Доступно за посиланням:
https://propertytimes.com.ua/itogi_goda/rinok_gotelnoyi_neruhomosti_2023_popit_v_idnovlyuetsya_kadroviy_golod_posilyuetsya
15. Сайт Forbes. Доступно за посиланням:
<https://forbes.ua/company/napochatku-viyni-gotelniy-biznes-ukraini-obvalivsya-na-90-chi-e-nadiya-navidnovlennya-14102022-9033>
16. Встояти під час війни: як працюють готелі України. URL:
<https://commercialproperty.ua/analytics/vstoyati-pid-chas-viyni-yak-pratsyuuyut-goteli-ukraini>
17. Як готель «Прем'єр Палац» та інші представники галузі допомагають державі — великий бізнес та війна. URL:
<https://denzadnem.com.ua/aktualno/130341>.
18. Державна служба статистики України. URL:
<https://www.ukrstat.gov.ua/> (дата звернення 13.03.23)
19. Сайт Forbes. Доступно за посиланням:
<https://forbes.ua/company/na-pochatku-viyni-gotelniy-biznes-ukraini-obvalivsya-na-90-chi-e-nadiya-navidnovlennya-14102022-9033>
20. Сайт VISIT Ukraine. Доступно за посиланням:
<https://visitukraine.today/uk/blog/2824/resilience-and-innovation-how-the-hotel-and-tourism-business-in-ukraine-works-in-the-context-of-war>
21. Проєкт – Опис – H-Tower. URL: www.h-towerkiev.com
22. H-Tower – An Exceptional Property in a Unique City. URL:
<http://www.h-tower-kiev.com/en>
23. Андренко І.Б., О. М. Кравець, І. М. Писаревський Менеджмент готельно- ресторанного господарства. Харків: Харків. нац. харк. ун-т. 2014
24. Мендела І. Створення сучасної системи управління у готельно- ресторанному бізнесі. Науковий вісник. Економіка і менеджмент. 2023

25. Архіпов В. В. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства / В. В. Архіпов, В. А. Русавська. – К.: Центр учбової літератури, 2009 – 342 с.

26. Організація обслуговування у підприємствах ресторанного господарства: Підручник. для ВУЗів / За ред. Проф. Н. О. П'ятницької. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2005. – 632 с.

27. Сайт Booking. Доступно за посиланням: <http://www.booking.com/>

28. Сайт RIBAS HOTELS Group. Доступно за посиланням: <https://ribashotelsgroup.ua/blog/kak-izmenilsya-gostinichniy-servis-vo-vremya-voyni/>

29. Сайт Хмарочос. Доступно за посиланням: <https://hmarochos.kiev.ua/2022/03/24/merezha-goteliv-hilton-proponuye-bezkoshtovne-prozhyvannya-dlya-ukrayincziv>

30. Сайт RIBAS HOTELS Group. Доступно за посиланням: <https://ribashotelsgroup.ua/blog/dopolnitelynie-uslugi--pomoshchy-kak-servisniy-biznes-rabotaet-vo-vremya-voyni/>

31. Сайт Асоціація працівників України. Доступно за посиланням: <https://uba.ua/ukr/events/i-nvesticijnijj-forum>

32. Сайт RIBAS HOTELS Group. Доступно за посиланням: <https://ribashotelsgroup.ua/blog/obshtie-pravila-tehniki-bezopasnosti-v-otele-vo-vremya-voyni/>

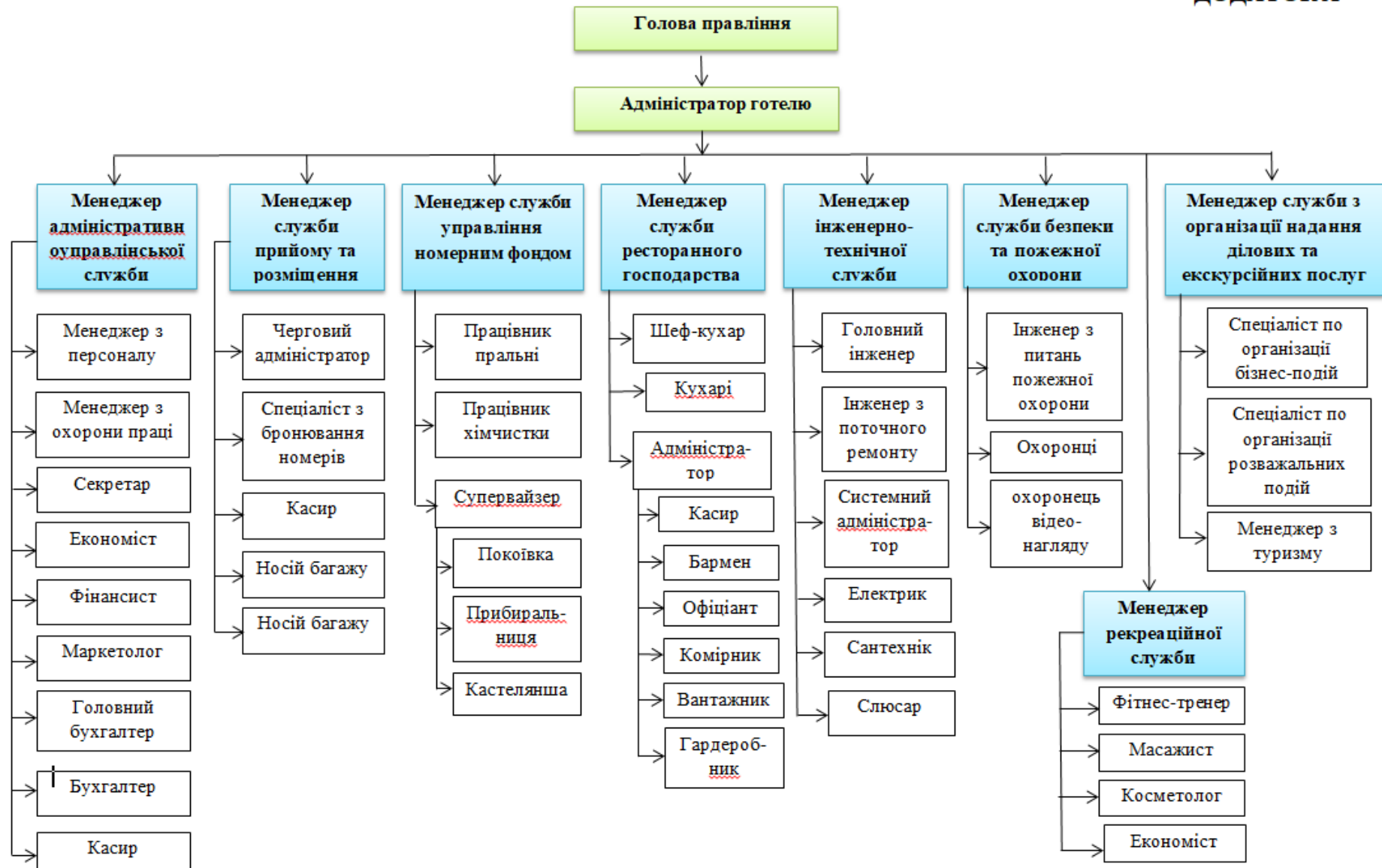
33. Сайт Ligazakon. Доступно за посиланням: <https://ips.ligazakon.net/document/XH1WM00A>

34. Сайт Webpromo Доступно за посиланням: <https://web-promo.ua/ua/blog/chto-takoe-chek-list-naznachenie-primenenie-i-10-pravil-sozdaniya-effektivnogo-chek-lista/>

35. Банєва І. О., Величко О. В. Перспективи післявоєнного відновлення готельно-ресторанної галузі в Україні. Інфраструктура ринку. 2022. № 67. 48 с

ДОДАТКИ





ДОДАТОК А



Лінійно-функціональна структура управління ТОВ «Міжнародно-діловий центр» готель «Хіттон», м.Київ



Функціональна схема ТОВ «Міжнародно-діловий центр» готель «Хілтон», м.Київ

-  - службовий вхід;
-  - вхід для відвідувачів;
-  - основні проходи;
-  - додаткові проходи.