

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ

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

«До захисту в ЕК»

Декан факультету

_____ Віта ЦИРУЛЬНІКОВА
(підпис) (ім'я і прізвище)

«___» _____ 2025 р.

«До захисту допущено»

Завідувач кафедри

_____ Лариса ШАРАН
(підпис) (ім'я і прізвище)

«___» _____ 2025 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
НА ЗДОБУТТЯ ОСВІТНЬОГО СТУПЕНЯ БАКАЛАВРА

Зі спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа
(код та назва спеціальності)

освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа»

на тему: «Удосконалення організації заходів у готельному підприємстві

Виконав: здобувач 4 курсу, групи ГС-4-9

_____ Цибенко Марія Олегівна
(прізвище, ім'я, по батькові повністю)

Керівник Пушка Ольга Сергіївна
(прізвище, ім'я, по батькові повністю)

Рецензент Олена ПАВЛЮЧЕНКО
(ім'я і прізвище)

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 – 2025 р.

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ

Факультет готельно-ресторанного та туристичного бізнесу

Кафедра готельно-ресторанної справи

Освітній ступінь бакалав

Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»

(код і назва)

Освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»

ЗАТВЕРДЖЕНО

Завідувач кафедри ГРС

Лариса ШАРАН

« » 2025 року

ЗАВДАННЯ

НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧА

ЦИБЕНКО Марії Олегівни

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи Удосконалення організації заходів у готельному підприємстві

керівник роботи Пушка Ольга Сергіївна, к.т.н., доцент

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

затверджені наказом закладу вищої освіти від “08” травня 2025 року №265-кв

2. Строк подання здобувачем роботи 2 червня 2025 року

3. Вихідні дані до роботи удосконалення організації заходів у готельному підприємстві

«Дніпро», м. Черкаси

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

Вступ; Розділ 1. Готельний бізнес у м. Черкаси: стан, виклики, перспективи; Розділ 2.

Характеристика підприємства «Готельний комплекс "Дніпро" Черкаської

обласної ради»; Розділ 3. Удосконалення організації заходів у готельному

комплексі «Дніпро»; Висновки та пропозиції; Список використаної літератури та

інтернет-ресурсів

5. Перелік графічного матеріалу

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		Завдання видав	Завдання прийняв
Розділ 1	Пушка О.С., доцент	08.05.2025	13.05.2025
Розділ 2	Пушка О.С., доцент	14.05.2025	20.05.2025
Розділ 3	Пушка О.С., доцент	21.05.2025	27.05.2025

7. Дата видачі завдання _____ 8 травня 2025 р. _____

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	ВСТУП. РОЗДІЛ 1. ГОТЕЛЬНИЙ БІЗНЕС У М. ЧЕРКАСИ: СТАН, ВИКЛИКИ, ПЕРСПЕКТИВИ	08.05.2025 - 13.05.2025	виконано
2	РОЗДІЛ 2. ХАРАКТЕРИСТИКА ПІДПРИЄМСТВА «ГОТЕЛЬНИЙ КОМПЛЕКС "ДНІПРО" ЧЕРКАСЬКОЇ ОБЛАСНОЇ РАДИ»	14.05.2025- 20.05.2025	виконано
3	РОЗДІЛ 3. УДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ЗАХОДІВ У ГОТЕЛЬНОМУ КОМПЛЕКСІ «ДНІПРО»	21.05.2025 - 27.05.2025	виконано
4	ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ. СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ІНТЕРНЕТ-РЕСУРСІВ	28.05.2025 - 31.05.2025	виконано
5	Подання кваліфікаційної роботи на кафедру	02.06.2025	виконано

Здобувач _____
(підпис)

Марія ЦИБЕНКО
(ім'я, прізвище)

Керівник роботи _____

Ольга ПУШКА

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ
ІНФОРМАЦІЙНА КАРТКА
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ

Здобувача: Цибенко Марії Олегівни

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

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

Тема роботи: *«Удосконалення організації заходів у готельному підприємстві»*

Керівник роботи: Пушка Ольга Сергіївна, к.т.н., доцент

Дата захисту “.....” червня 2025 р.

Робота захищена з оцінкою _____

АНОТАЦІЯ

Робота присвячена визначенню теоретичних засад та розробці практичних рекомендацій щодо організації заходів у готельному підприємстві на прикладі «Готельного комплексу "Дніпро" Черкаської обласної ради». Проаналізовано поточний стан проведення ділових, культурно-розважальних та урочистих заходів, виявлено основні недоліки в організаційній діяльності. Розглянуто чинники, що впливають на якість надання послуг у сфері івент-менеджменту, та запропоновано напрямки удосконалення, зокрема впровадження сучасних технологій планування, підвищення кваліфікації персоналу, розширення спектра послуг та активізація маркетингової діяльності. Запропоновані заходи спрямовані на підвищення конкурентоспроможності готельного комплексу, покращення сервісу та задоволення потреб клієнтів.

Ключові слова: готель, івент-заходи, послуга, готельний бізнес, інфраструктура туризм.

Ключові слова: готель, івент-заходи, послуга, готельний бізнес, інфраструктура туризм.

ABSTRACT

The work is dedicated to the development of theoretical ambushes and the development of practical recommendations for organizing entries at the hotel enterprise in the context of the “Dnipro Hotel Complex” of the Cherkassy region.” The production line for carrying out business, cultural, important and territorial visits has been analyzed, and the main shortcomings in organizational activities have been identified. Officials looked at the importance of providing services to the event management sector, and recommended direct improvements, expansion of current planning technologies, improved qualifications for personnel, and expansion of the range of services. activation of marketing activities. Proposed approaches are aimed at increasing the competitiveness of the hotel complex, improving service and satisfying customer needs.

Keywords: hotel, event, service, hotel business, tourism infrastruct

ЗМІСТ

ВСТУП	7
РОЗДІЛ 1 ГОТЕЛЬНИЙ БІЗНЕС У М. ЧЕРКАСИ: СТАН, ВИКЛИКИ, ПЕРСПЕКТИВИ	19
1.1. Типи та спеціалізація готельних підприємств	9
1.2. Динаміка розвитку готельного бізнесу протягом 2020-2024 років.....	13
1.3. Аналіз проблем і викликів для готельного бізнесу в м. Черкаси.....	13
РОЗДІЛ 2 ХАРАКТЕРИСТИКА ПІДПРИЄМСТВА «ГОТЕЛЬНИЙ КОМПЛЕКС "ДНІПРО" ЧЕРКАСЬКОЇ ОБЛАСНОЇ РАДИ»	20
2.1 Загальні відомості.....	20
2.1.1 Юридична інформація	21
2.1.2 Структура підприємства та персонал	22
2.1.3 Характеристика послуг	27
2.2 Інфраструктура готелю для проведення заходів	30
2.3 Організація івент-заходів.....	32
РОЗДІЛ 3. УДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ЗАХОДІВ У ГОТЕЛЬНОМУ КОМПЛЕКСІ «ДНІПРО»	34
1.4. Виявлення недоліків в організації та обслуговуванні.....	35
1.5. Напрями вдосконалення організації заходів.....	37
1.6. Розробка пропозицій щодо впровадження нових форматів заходів...42	
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ	49
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ІНТЕРНЕТ-РЕСУРСІВ ...51	

ВСТУП

Актуальність теми: в сучасних умовах розвитку туристичної галузі важливим чинником конкурентоспроможності готельного підприємства є надання додаткових послуг, зокрема організація та проведення заходів – конференцій, банкетів, ділових зустрічей, весіль та інших урочистостей. Удосконалення цих процесів сприяє підвищенню рівня сервісу, збільшенню прибутковості та позитивного іміджу готелю. Саме тому дослідження ефективної організації заходів є актуальним і своєчасним.

Питанням розвитку готельного бізнесу та вдосконалення організації заходів у готельному підприємстві присвячували свої роботи такі вітчизняні та іноземні науковці, як: Д. Белл, А. Кравченко, А. Боднарук, Т. Бурменко, Т. Олефіренко, Г. Кушнірук, О. Столяренко, Ф. Котлер, Ж. Б. Сей, Ж. Ф. Ліотар, К. Лавлок, Т. Бушменко, П. Савченко, Ю. Скірко, Д. Б. Кларк, К. Кіперман, Т. Ткаченко, О. Корнієнко, В. Кучеренко, О. Маркітан, М. Муллей, Г. Пітерс, Х. Роузен, Р. Уотермен та інші.

Мета дослідження: розробити рекомендації щодо удосконалення організації заходів у готельному підприємстві для підвищення їх ефективності, якості обслуговування та задоволеності клієнтів.

Завдання дослідження:

- розглянути типи та спеціалізацію готельних закладів;
- дослідити динаміку розвитку готельного бізнесу протягом 2020-2024 років;
- провести аналіз проблем і викликів для готельного бізнесу м. Черкаси
- дослідити структуру підприємства та персонал;
- проаналізувати характеристику послуг;
- розглянути інфраструктуру готелю для проведення заходів;
- дослідити організацію івент-заходів;
- виявити недоліки в організації та обслуговуванні;
- запропонувати напрями вдосконалення організації заходів;

Об'єкт дослідження – процес організації заходів у готельному підприємстві.

Предмет дослідження – методи, засоби та підходи до вдосконалення організації заходів, що використовуються в діяльності готельного бізнесу.

Методи дослідження. Для написання роботи використовувалися наступні методи дослідження: діалектичний метод пізнання, графічний, ситуаційний аналіз, економіко-статистичний метод, абстрактно-логічний (теоретичні узагальнення та формулювання висновків), метод середніх, абсолютних та відносних величин, метод експертних оцінок та метод порівняння, тощо.

Інформаційну базу дослідження складають: науково-періодична література, дослідження та публікації вітчизняних та зарубіжних учених у сфері управління якістю послуг на підприємствах готельного господарства, матеріали міжнародних та всеукраїнських науково-практичних конференцій, нормативно-законодавчі акти України, статистичні щорічники Державної служби статистики України, звіти та аналітичні матеріали інших державних органів, наукові публікації та монографічні видання, матеріали мережі Internet.

РОЗДІЛ 1

ГОТЕЛЬНИЙ БІЗНЕС У М. ЧЕРКАСИ: СТАН, ВИКЛИКИ, ПЕРСПЕКТИВИ

1.1. Типи та спеціалізація готельних підприємств

У сучасних умовах розвитку індустрії гостинності готельні підприємства відіграють ключову роль у задоволенні потреб туристів, бізнесменів та інших категорій споживачів. Готельні заклади є неоднорідними за своїм функціональним призначенням, розмірами, рівнем комфорту, спектром наданих послуг та цільовою аудиторією[38]. Залежно від цих характеристик формується типологія та спеціалізація готелів, що дозволяє забезпечити ефективну роботу на ринку туристичних послуг.

Таблиця 1.1 Класифікація готелів м. Черкаси за рівнем комфорту

Категорія	Характеристика	Назва готелю
1	2	3
1★ (одна зірка) – мінімальний комфорт	Просте розміщення, базові меблі, санвузол може бути спільним. Підходить для нетривалого, економного перебування	Hello Hostel, Hostel Vershyna
2★ (дві зірки) – базовий рівень	Мінімальні зручності в номері (санвузол, телевізор), обмежений сервіс. Часто обирають туристи з невеликим бюджетом	Готель "Уманець", Mini-Hotel "Гостинний двір"
3★ (три зірки) – середній комфорт	Номери з повним набором зручностей (ванна кімната, телевізор, інтернет, кондиціонер), сніданок, щоденне прибирання. Оптимальний варіант для більшості подорожуючих	Готель «Оптима», Готель «Cherkasy Palace», Готель «Україна»
4★ (чотири зірки) – високий	Розширена інфраструктура: ресторани, басейн, спортзал, конференц-зали, обслуговування в номерах. Підходить для	готель «Дніпро»

рівень сервісу	ділових і туристичних поїздок	
5★ (п'ять зірок) – преміум-рівень	Розкішні номери, індивідуальне обслуговування, спа, послуги консьєржа, ресторани високого класу, додаткові сервіси (трансфер, послуги персоналу). Призначені для вибагливих клієнтів	відсутні

Розроблено автором на основі [10,40]
до національної готельної мережі «Reikartz Hotel Group» – готель «Optima» у місті Черкаси[40]. Це бізнес-готель міського типу.

Класифікація готелів за рівнем комфорту визначає якість і кількість послуг, що надаються, а також рівень зручностей, обладнання номерів і загального обслуговування гостей. Найпоширенішим є системний поділ за «зірками», представлений в таблиці 1.1.

Розгляд типів і спеціалізації готельних закладів дає змогу краще зрозуміти їхню структуру, особливості обслуговування різних категорій споживачів, а також вплив зовнішніх та внутрішніх факторів на вибір формату готельного підприємства. Це, своєю чергою, є необхідною передумовою для прийняття управлінських рішень та реалізації ефективної маркетингової стратегії.

Готельні підприємства м. Черкаси мають різноманітну типологію за рівнем сервісу, цільовою аудиторією, розташуванням та функціональним призначенням. Їх можна класифікувати за кількома основними критеріями.

Особливістю м. Черкаси є відсутність готелів, що входили б до складу світових готельних брендів. Це вказує як на нерозвинутість ринку преміального сегмента, так і на потенціал для майбутнього інвестування у сферу міжнародного готельного бізнесу. Водночас в місті працює заклад, інтегрований

Такий розподіл свідчить про концентрацію готельного господарства м. Черкаси в середньому та економ-класі, а також про потребу у підвищенні якості

та розширенні асортименту послуг, зокрема у преміум-сегменті.

Готелі класифікують за місткістю залежно від кількості номерів або місць для розміщення гостей. За кількістю номерів розрізняють: дуже малі (до 10 номерів), малі (11-50), середні (51-150), великі (151-300) та дуже великі (понад 300 номерів)[33]. В місті Черкаси найбільш поширені малі готелі та середні, які мають розвинену інфраструктуру. Великі готельні комплекси нехарактерні для міста.

Структура розподілу готелів міста Черкаси за кількістю зірок представлена на рисунку 1.1.

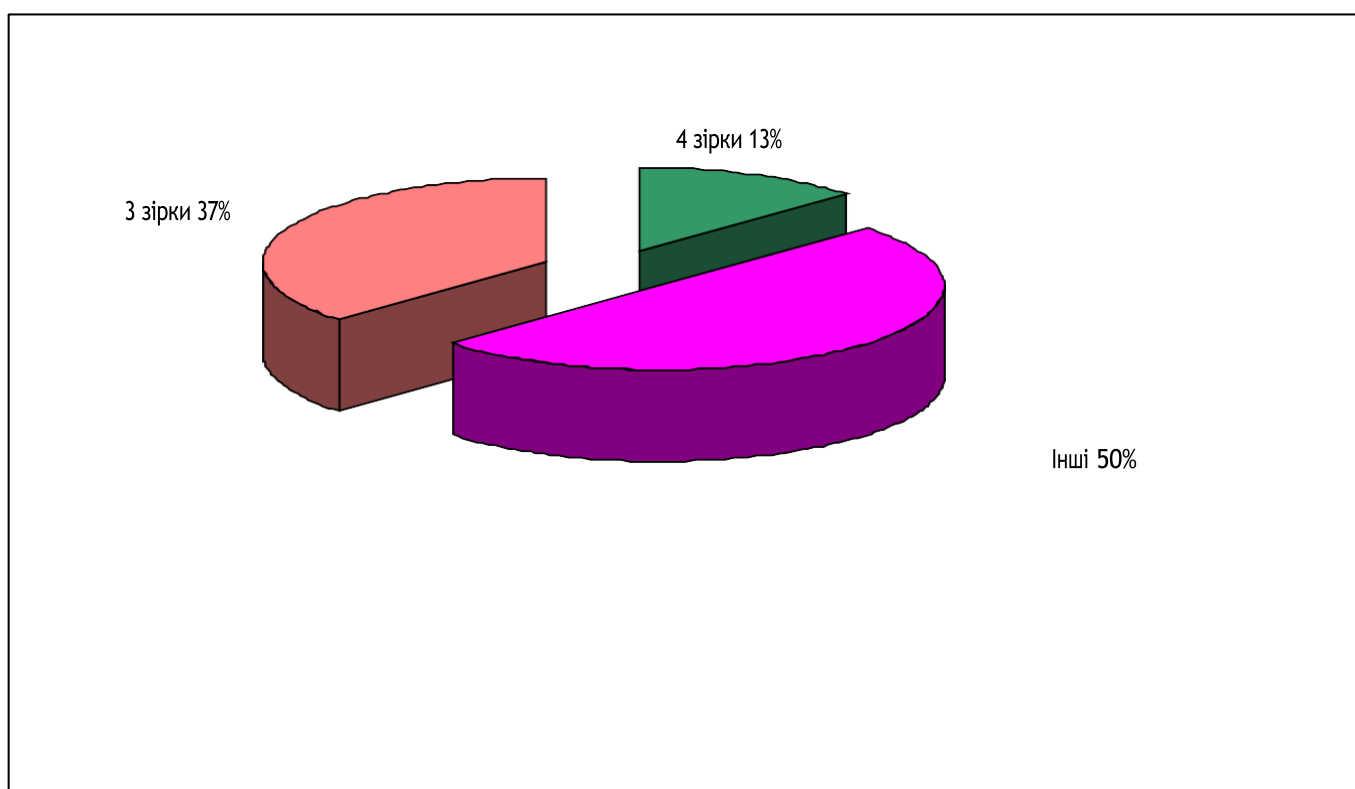


Рис. 1.1 – Розподіл готелів за кількістю зірок

Аналізуючи структуру закладів м. Черкаси, можна зробити висновок, що ринок готельних послуг здебільшого представлений закладами економ- та середнього класу. 37% складають готелі 3 зірки, що свідчать про поширеність закладів із базовим комфортом, які орієнтовані на широке коло туристів, переважно середнього класу.

Готелі 4 зірки складають 13%. Це невелика частка готелів підвищеного комфорту, що вказує на обмежену присутність якісної інфраструктури для вимогливих клієнтів. Інші категорії готелів складають 50% – включають готелі з 1-2 зірками або ті, що не мають офіційної класифікації. Це свідчить про значну частку недорогого типу розміщення, часто з обмеженим рівнем послуг.

Відсутність закладів 5зірок сигналізує про недостатній розвиток туристичного сегмента люкс-рівня та ймовірно, відсутність попиту на такий рівень сервісу.

Загалом, структура готельного фонду м. Черкаси демонструє орієнтацію на бюджетний туризм та обмежений розвиток преміального сегмента.

Отже, готельні підприємства м. Черкаси займають важливе місце в індустрії гостинності регіону, забезпечуючи потреби туристів, ділових мандрівників, студентів та інших категорій споживачів. Їхня діяльність спрямована на забезпечення комфортного тимчасового проживання з урахуванням фінансових можливостей та цілей поїздки гостей.

Типологія готелів міста є досить різноманітною: за рівнем комфорту домінують заклади економ- та середнього класу (1-3 зірки), що свідчить про загальну орієнтацію на масового внутрішнього туриста та обмежену присутність преміального сегмента (готелі 5зірок у місті відсутні).

Хостели займають окрему нішу у структурі засобів розміщення, орієнтуючись на молодіжну та бюджетну аудиторію. Їх характерними рисами є доступність, гнучкість, мінімальний сервіс та атмосфера соціальної взаємодії. У місті діє кілька хостелів, які мають вигідне розташування та базовий набір послуг.

За місткістю в Черкасах переважають малі та середні готелі, що відповідає характеру попиту та масштабам міста. Великі готельні комплекси відсутні, а потреба в них поки що не є значною через обмежені потоки міжнародного туризму.

Управління більшістю готелів і хостелів має приватну форму власності, що зумовлює гнучкість у прийнятті рішень, а також орієнтацію на конкурентоспроможність і якість послуг у межах своїх сегментів. Водночас, наявний потенціал для подальшого розвитку готельного сектору міста: у напрямку підвищення рівня сервісу, розширення спектру послуг, залучення інвестицій у створення готелів преміального класу, а також впровадження сучасних управлінських і маркетингових підходів.

1.2 Динаміка розвитку готельного бізнесу протягом 2020-2024 років

Динаміка розвитку готельного бізнесу в місті Черкаси протягом 2020-2024 років відображає загальнонаціональні тенденції. Сучасний готельний ринок м. Черкаси, як і загалом по Україні, знаходиться під впливом складних зовнішніх та внутрішніх чинників, що суттєво ускладнюють ефективне управління готельним бізнесом. Війна, а також нестабільна політична та економічна ситуація в країні негативно позначилися на діяльності підприємств індустрії гостинності, включаючи готелі Черкас[12].

Динаміка кількості готелів в м. Черкаси за період 2020-2024 рр. представлена на рисунку 1.2.

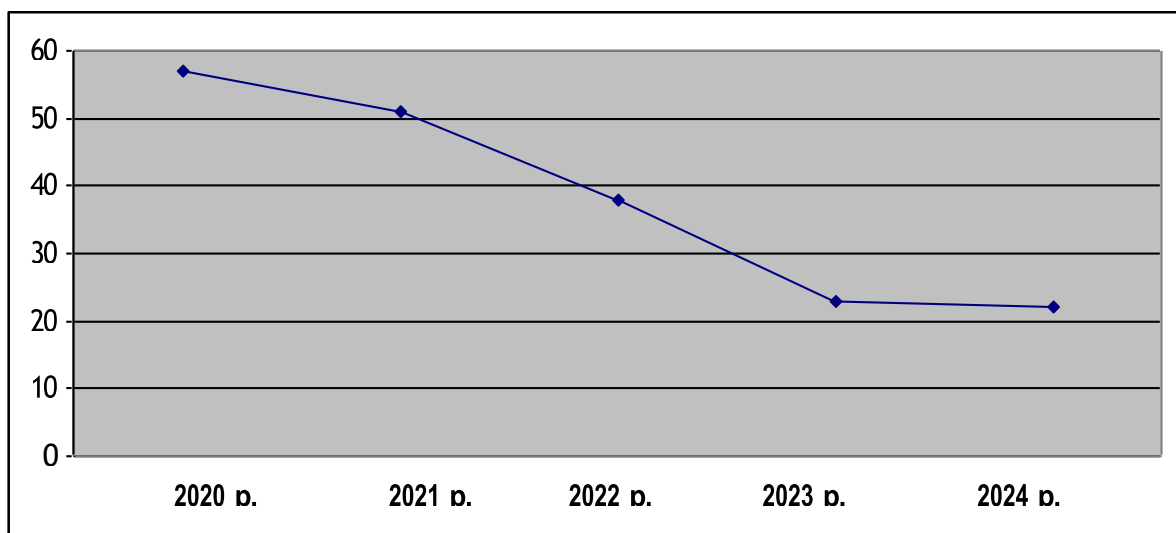


Рис. 1.2 – Динаміка кількості готелів в м. Черкаси за період 2020-2024 рр.

Ще до початку повномасштабного вторгнення галузь готельних послуг пережила суттєві втрати через пандемію COVID-19, яка призвела до зниження попиту, скорочення туристичних потоків та тимчасового припинення роботи окремих закладів. У період з 2022 по 2024 рік готельний ринок Черкас, як і в інших регіонах України, зазнав подальшого скорочення: зменшилася кількість активно діючих готельних підприємств, знизився рівень заповнюваності номерів, відбулася переорієнтація на внутрішній туризм і короткострокове розміщення[5]. В 2023 році один готель в центрі Черкас був зруйнований внаслідок ракетного удару.

Основними чинниками, що вплинули на динаміку розвитку готельного бізнесу в місті, стали:

- впровадження воєнного стану і обмеження на пересування;
- зниження платоспроможності населення;
- зменшення ділової активності та кількості бізнес-подорожей;
- перерозподіл туристичних потоків у бік більш безпечних регіонів[22].

Разом з тим, частина готелів м. Черкаси зуміла адаптуватися до нових умов: пропонувалися знижки, гнучкі умови бронювання, тимчасове використання готельної інфраструктури під гуманітарні чи релокаційні потреби, зросла частка тривалого розміщення для внутрішньо переміщених осіб. У цих умовах невеликі готелі, міні-готелі та хостели проявили більшу стійкість завдяки гнучкій структурі управління та можливості швидко реагувати на зміну ситуації.

Завантаженість готельного фонду міста Черкаси в 2022-2023 роках значно коливалася залежно від хвиль переміщення населення та ситуації на фронті. У 2024 році середня завантаженість стабілізувалася в межах 30-35%, що нижче довоєнного рівня, проте вище за очікуване з огляду на загальну кризу. Це зумовлено скороченням внутрішніх переміщень з туристичною метою та припинення міжнародного туризму, значно зменшилась кількість традиційних гостей, які зазвичай користувалися готелями для відпочинку або бізнес-

подорожей. Обмеження на проведення масових подій, зниження ділової активності та скасування конференцій безпосередньо знизили попит на готельні послуги, особливо в містах Черкаси.

В той самий час деякі готелі міста перепрофілювалися на тимчасове розміщення ВПО, що частково дозволило підтримувати базовий рівень завантаженості та уникнути повного простою. м. Черкаси розташоване у відносно безпечнішій центральній частині України є зручним для транзитного розміщення персоналу гуманітарних, волонтерських та службових структур[12].

Таким чином, готельна галузь м. Черкаси зазнала значного спаду через пандемію COVID-19 і війну, що спричинило зменшення кількості готелів, географічне зміщення ринку та нерівномірне відновлення. У м. Черкаси, попри відсутність готелів 5* і міжнародних брендів, завдяки розміщенню ВПО і транзитним потокам завантаженість у 2024 році трималася на рівні 30-35%. Регіон має потенціал розвитку через своє безпечне розташування, природно-туристичні ресурси.

Війна трансформувала попит у готельному секторі: від традиційного туристичного до гуманітарно-соціального. Це створює нові виклики, але й відкриває перспективи для переосмислення стратегії розвитку індустрії гостинності в місті.

Таким чином, готельний ринок м. Черкаси перебуває в стані адаптації та поступової стабілізації, орієнтуючись на внутрішній попит, забезпечення базових потреб клієнтів і пошук нових форматів обслуговування в умовах обмежених ресурсів.

1.3 Аналіз проблем і викликів для готельного бізнесу в м. Черкаси

Готельний бізнес у місті Черкаси функціонує в умовах складного зовнішнього середовища, що сформувалося під впливом війни, економічної нестабільності та зменшення туристичної активності. Попри відносно безпечне

розташування, готельна галузь міста стикається з низкою системних проблем – від недостатнього попиту до обмеженого інвестування та кадрового дефіциту[22].

Можна виділити наступні фундаментальні проблеми готельного ринку (таблиця 1.3):

Таблиця 1.3

Фундаментальні проблеми готельного ринку м. Черкаси

Проблеми	Характеристика
1	2
Економічні обмеження	залежність цінової політики від купівельної спроможності, постійне зростання собівартості готельних послуг, інфляційні процеси
Кадрові виклики	брак професійних кадрів; необхідність перекваліфікації та адаптації персоналу
Безпекові фактори	обмеження, пов'язані з воєнним станом, нестабільність регіональних ринків

Розроблено автором на основі [5,12,22]

Воєнна агресія Росії проти України спричинила глибоку кризу в готельному секторі країни, і хоча Черкаська область розташована поза зоною активних бойових дій, готельний бізнес міста Черкаси не уникнув серйозних викликів. Умови воєнного часу різко змінили структуру попиту, джерела доходів та сам формат функціонування готелів у місті.

Серед головних проблем, що негативно вплинули на готельний сектор міста Черкаси можна зазначити наступні:

– зниження туристичної активності: традиційний туристичний потік практично припинився, особливо з-за кордону, а внутрішній туризм значно скоротився через загальну нестабільність та ризики;

– втрата основних клієнтських сегментів: скасування бізнес-форумів, культурних заходів, ділових поїздок зменшило попит на послуги готелів у місті Черкаси;

– падіння купівельної спроможності: через економічну кризу багато

потенційних клієнтів більше не можуть собі дозволити готельне розміщення;

– обмеження в роботі: повітряні тривоги, комендантська година та інші заходи безпеки знижують рівень обслуговування і зменшують тривалість перебування гостей;

– проблеми з персоналом: відтік кадрів за кордон або на інші сфери діяльності створив дефіцит кваліфікованого персоналу у сфері гостинності[5].

Кризові події останніх років, зокрема війна, суттєво вплинули на готельний бізнес міста Черкаси, проте водночас відкрили нові перспективи для його переосмислення та розвитку в період мирного відновлення. Готелі, які змогли адаптуватися до нових умов, зосередилися на обслуговуванні внутрішньопереміщених осіб, транзитного персоналу, гуманітарних та волонтерських структур, що дозволило зберегти базовий рівень функціонування[12].

У майбутньому важливими напрямками розвитку можуть стати модернізація номерного фонду, впровадження цифрових сервісів, співпраця з національними мережами та орієнтація на внутрішній туризм, з урахуванням унікального природного і культурного потенціалу регіону. Криза має значний вплив на бізнес, пропонуючи нові шляхи його розвитку під час мирного відновлення (таблиця 1.4).

Розподілення туристичних потоків тепер напряму залежить від безпекової ситуації та віддаленості від лінії фронту. Попит на готельні послуги в місті Черкаси, як і по всій Україні, тісно пов'язаний із загальною безпековою ситуацією, потребами внутрішньо переміщених осіб, гуманітарних організацій і населення, яке шукає тимчасове або оздоровче розміщення. У 2024 році спостерігалася тенденція до часткового відновлення попиту на бізнес-готелі в місті Черкаси. Об'єкти, які мають облаштовані укриття та технічно обладнані конференц-зали, мають переваги для проведення ділових заходів, тренінгів, презентацій. Готелі «Оптима», «Cherkasy Palace» і «Україна» часто використовуються для таких цілей.

Вплив кризи на готельний бізнес м. Черкаси: загрози та можливості

Загрози	Можливості
1	2
Закриття частини готелів через зменшення попиту та економічну нестабільність	Зменшення конкуренції на ринку м. Черкаси, що створює сприятливі умови для нових гравців
Звільнення будівель і ділянок у місті Черкаси унаслідок згорання діяльності деяких об'єктів	Нові можливості для запуску або ребрендингу готелів у привабливих туристичних і ділових локаціях
Зниження вартості оренди комерційної нерухомості в умовах економічного спаду	Доступніші умови старту або розширення бізнесу на локальному рівні
Втрата частини цільової аудиторії (туристи, бізнес-клієнти, іноземці)	Орієнтація на розміщення ВПО, транзитного персоналу, волонтерів, розвиток внутрішнього туризму
Підвищення комунальних витрат та вартості обслуговування	Оптимізація витрат, впровадження енергоефективних систем і цифрових рішень у роботі готелів
Відтік кваліфікованих працівників із регіону	Стимул до автоматизації процесів, створення нових форматів обслуговування з меншими витратами на персонал

Розроблено автором на основі [5,12,22]

На тлі зростання потреб у відновленні та релаксації серед населення, популярними залишаються об'єкти, що пропонують оздоровчі послуги.

Проведемо аналіз факторів, що впливають на вибір готелю рис. 1.3:

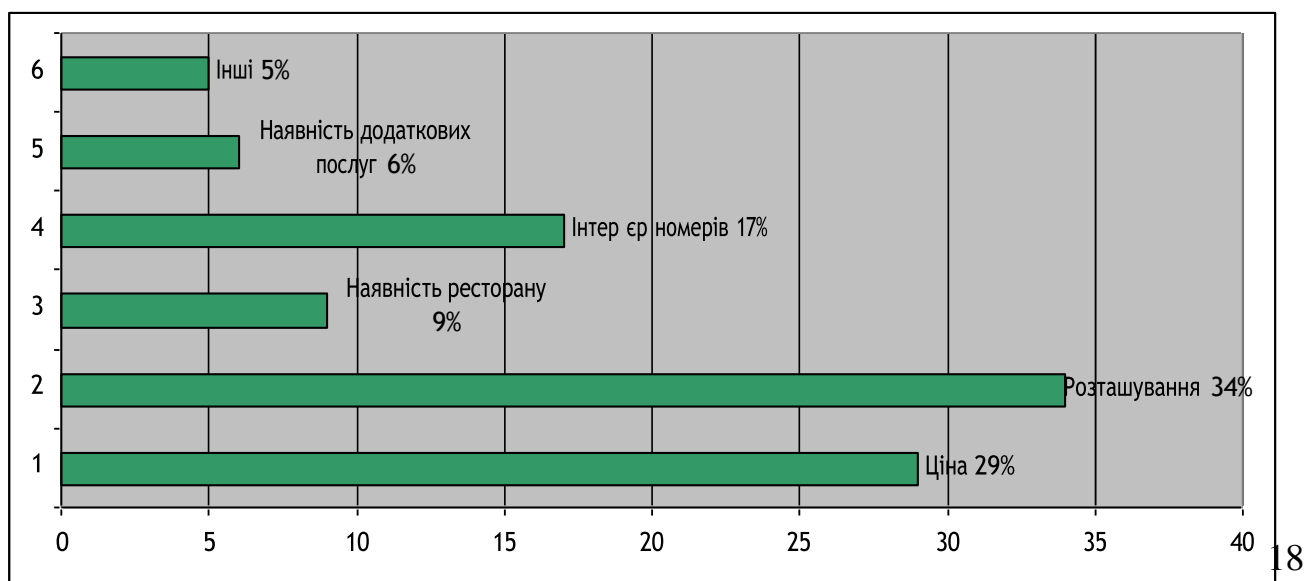


Рис. 1.3 – Фактори, що впливають на вибір готелю[38]

Аналіз даних, отриманих шляхом проведення опитувань, свідчить, що для 34% відвідувачів розташування готелю відіграє найважливішу роль, а для 29% важливим фактором є ціна. Тому саме на цих параметрах готелям м. Черкаси зосереджувати увагу при формуванні та реалізації маркетингових комунікацій, підкреслюючи вигідне розташування та привабливу цінову політику.

Таким чином можна зробити висновок, що готельний бізнес міста Черкаси переживає складний період, зумовлений впливом воєнної агресії, економічної нестабільності та зниженням туристичної активності. Незважаючи на відносну безпеку регіону, галузь стикається з низкою системних проблем: зниженням попиту, кадровим дефіцитом, обмеженнями у роботі та падінням купівельної спроможності населення.

Кризові умови стали каталізатором трансформації готельного сектору, стимулюючи пошук нових напрямів діяльності, серед яких важлива роль належить обслуговуванню внутрішньо переміщених осіб, транзитного персоналу та волонтерів. Це дозволило зберегти базовий рівень функціонування бізнесу та відкрило перспективи для подальшої модернізації.

Водночас регіон має значний потенціал для розвитку внутрішнього туризму завдяки природно-кліматичним умовам, наявності водних ресурсів (Дніпро, Кременчуцьке водосховище) та культурно-історичних пам'яток. Зростання попиту на оздоровчі та рекреаційні послуги відкриває нові можливості для розширення спектра готельних послуг[22].

Отже, подолання існуючих викликів потребує комплексного підходу, що включає модернізацію номерного фонду, впровадження цифрових технологій, оптимізацію витрат, а також орієнтацію на внутрішній туризм та соціально важливі сегменти клієнтів. Такий підхід сприятиме стабілізації та подальшому розвитку готельного бізнесу міста Черкаси в умовах поступового відновлення після кризи.

РОЗДІЛ 2

ХАРАКТЕРИСТИКА ПІДПРИЄМСТВА «ГОТЕЛЬНИЙ КОМПЛЕКС "ДНІПРО" ЧЕРКАСЬКОЇ ОБЛАСНОЇ РАДИ»

2.1 Загальні відомості

2.1.1 Юридична інформація

Обласне комунальне підприємство «Готельний комплекс "Дніпро" Черкаської обласної ради» є одним із найвідоміших засобів розміщення в місті Черкаси. Готель розташований у центральній частині міста за адресою: 18002, Черкаська область, м. Черкаси, вул. Верхня Горова, 13.

Підприємство зареєстровано 17 квітня 2001 року, номер запису в Єдиному державному реєстрі: 10261200000000327. Організаційно-правова форма – комунальне підприємство, форма власності – комунальна. Засновником є Черкаська обласна рада (код ЄДРПОУ: 24411541). Статутний капітал підприємства становить 5473878,27 грн.[10].

Керівником підприємства станом на 2025 рік є Тарасенко Валентин Петрович (виконуючий обов'язки), бухгалтер — Медведєва Наталія Анатоліївна.

Основні види діяльності:

- 55.10 – Діяльність готелів і подібних засобів тимчасового розміщування.

Додаткові види діяльності:

- 56.10 – Ресторанне господарство.
- 68.20 – Оренда нерухомого майна.
- 73.11, 73.12 – Реклама.
- 77.11 – Надання в оренду автомобілів.
- 86.22, 86.23, 86.90 – Медичні послуги.
- 96.02, 96.04 – Побутові послуги.
- 52.29 – Допоміжні транспортні послуги.

2.1.2 Структура підприємства та персонал

Обласне комунальне підприємство «Готельний комплекс "Дніпро" Черкаської обласної ради» має категорію 4 зірки. Відноситься до готельних комплексів середнього класу.

Готельний комплекс "Дніпро" пропонує своїм гостям послуги високого рівня, орієнтуючись на забезпечення максимального комфорту, безпеки та індивідуального підходу до кожного клієнта. Готель активно використовує сучасні інформаційні технології для бронювання номерів, ведення обліку та організації обслуговування споживачів.

Номерний фонд готелю включає 73 номери різних категорій (Одномісні, Двомісні, Апартаменти, Напівлюкс, Люкс)[10].

Характеристика номерів готелю представлена в таблиці 2.

Таблиця 2.1

Характеристика номерів готелю «Дніпро»

Тип номеру	Характеристика	Ціна (грн.)
1	2	3
Одномісний у блоці	Найбільш вдале рішення для тих гостей, які люблять усамітнення і цінують комфорт. Номери мають одне односпальне ліжко (завширшки 90 см) або одне широке ліжко (завширшки 140 см).	1050,00
Одномісний стандартний	Номери мають одне односпальне ліжко (завширшки 90 см) або одне широке ліжко (завширшки 140 см).	1150,00
Одномісний для людей з обмеженими можливостями	Має спеціальні засоби та простір для людей з обмеженими можливостями	1150,00
Одномісний поліпшений	Номери мають одне широке ліжко (завширшки 140 см). В номері є телевізор, телефон, 2 крісла, стіл, посуд, санвузол з усіма зручностями, комплект рушників	1450,00

Двомісний у блоці	Підійде як для відпочинку, так і для роботи. У номері два односпальні ліжка або одне двоспальне ліжко.	За 1 особу 1050,00 За 2 особи 1350,00
Двомісний стандартний	У номері два односпальні ліжка або одне двоспальне ліжко.	За 1 особу 1150,00 За 2 особи 1600,00
Двомісний для людей з обмеженими можливостями	Має спеціальні засоби та простір для людей з обмеженими можливостями	За 1 особу 1150,00 За 2 особи 1600,00
Двомісний поліпшений	У номері два односпальні ліжка або одне двоспальне ліжко.	За 1 особу 1450,00 За 2 особи 1800,00
Напівлюкс	Номери мають все необхідне для приємного відпочинку та результативної праці. У номері одне двоспальне ліжко. Вікна більшості номерів цієї категорії виходять на внутрішнє подвір'я готелю, де розташований фруктовий сад, та на мальовничі схили Дніпра.	За 1 особу 1600,00 За 2 особи 2000,00
Люкс (двокімнатний номер)	Вікна виходять на внутрішній двір готелю, де знаходиться фруктовий сад, і схили Дніпра. У номері двоспальне ліжко, а також все необхідне для комфортного	За 1 особу 2500,00 За 2 особи 3000,00
Апартаменти (трикімнатний номер)	складаються з 3 кімнат, об'єднуючи стиль, вишуканість і комфорт. В апартаментах знаходиться зручна спальня, комфортабельний кабінет для роботи і вітальня, в якій м'яке тепло каміна створює домашній затишок. Є 2 санвузла з усіма зручностями, комплект рушників,	За 1 особу 3000,00 За 2 особи 3300,00

Розроблено автором на основі [10,40]

Крім того готель має:

- ресторан на 80 місць;
- конференц-зал на 70 місць, оснащений сучасним обладнанням;
- сауну;
- стоматологічний кабінет;
- пральню та прасувальні кімнати на кожному поверсі;
- перукарню;

- гаражі та паркувальні місця на закритій території;
- електрозаправку для електромобілів;
- міні-сейфи для зберігання цінних речей;
- індивідуальну систему опалення та гарячого водопостачання;
- безкоштовний Wi-Fi на всій території готелю;
- балкони для паління на кожному поверсі;
- хол з фотозонами[10].

Відвідувачами готелю є бізнес-туристи, учасники заходів (конференцій, тренінгів), внутрішні й міжнародні туристи, приватні особи, що подорожують у справах або на відпочинок.

Організаційна структура готелю «Дніпро» включає такі основні підрозділи (таблиця 2.2):

Таблиця 2.2

Організаційна структура готелю «Дніпро»

Підрозділ	Функції
1	2
Адміністрація готелю	Директор (керівник підприємства) – відповідає за загальне управління, стратегічне планування та розвиток готелю Заступник директора – координує роботу служб, контролює виконання внутрішніх процедур
Ресепшн (служба прийому та розміщення гостей)	Адміністратори – здійснюють реєстрацію гостей, бронювання номерів, надають інформаційні послуги, організують поселення та виселення Консьєрж – допомагає гостям із замовленнями таксі, екскурсій, бронюванням квитків
Служба управління номерним фондом (Housekeeping)	Покоївки – відповідають за прибирання номерів і підтримання чистоти. Технічний персонал – здійснює дрібний ремонт, підтримання технічного стану номерів і приміщень. Організація зміни білизни та рушників згідно регламенту

Служба харчування та ресторанного обслуговування	Керівник ресторану при готелі. Офіціанти, бармени, кухарі – забезпечують приготування та подачу їжі, обслуговування гостей. Забезпечує обслуговування заходів (конференцій, банкетів, фуршетів)
Служба безпеки	Відповідає за безпеку гостей і майна готелю
Відділ маркетингу	Просування готелю, робота з корпоративними клієнтами, організація заходів
Адміністративно-господарська служба	Бухгалтерія – веде фінансову звітність, контроль за доходами і витратами Кадрова служба – підбір персоналу, організація навчання та мотивації співробітників

Розроблено автором на основі [10]

Загальна кількість працівників залежить від сезону і навантаження, проте постійний штат включає 60 осіб. Усі працівники проходять спеціальне навчання з обслуговування клієнтів і підтримки стандартів якості.

Управління готелем здійснюється за лінійно-функціональною структурою, яка передбачає підпорядкування всіх служб генеральному директору[19].

Структура управління включає:

- Генеральний директор – загальне керівництво готелем.
- Адміністратор готелю – контроль за роботою служби прийому, розміщення та номерного фонду.
- Головний бухгалтер – фінансовий облік і звітність.
- Менеджер ресторану – організація роботи ресторану.
- Менеджер служби хаускіпінгу – контроль за прибиранням і утриманням номерного фонду.
- Керівник технічної служби – забезпечення технічного стану будівлі і обладнання.
- Начальник служби безпеки – контроль за охороною території та безпекою гостей.

- HR.
- Юрист.

Графічно схема організаційної структури готельного комплексу «Дніпро» представлена на рисунку 2.1.

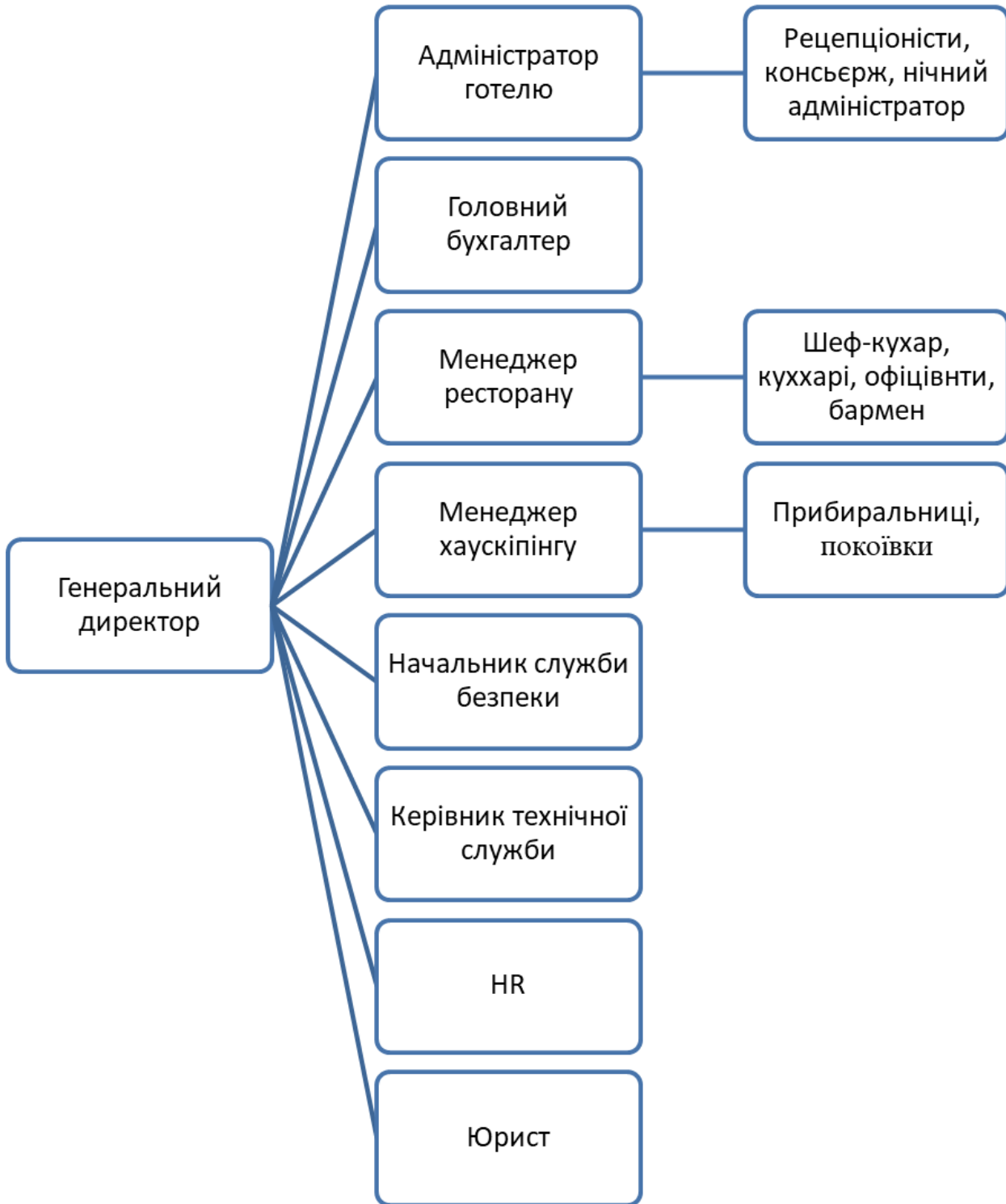


Рис. 2.1 – Схема організаційної структури готельного комплексу

Отже, готельний комплекс «Дніпро» є одним із провідних підприємств індустрії гостинності м. Черкаси, що має категорію 4 зірки і відноситься до середнього класу готелів із високим рівнем комфорту та сервісу.

Наявність різноманітного номерного фонд та широкого спектру додаткових послуг свідчить про орієнтацію готелю на різні категорії гостей – від бізнес-туристів до приватних осіб.

Використання сучасних інформаційних технологій для бронювання та обліку покращує ефективність роботи готелю і підвищує якість обслуговування клієнтів.

Організаційна структура готелю має чіткий функціональний поділ між службами, що забезпечує ефективне управління і координацію роботи. Лінійно-функціональна структура дозволяє централізовано контролювати всі процеси та швидко реагувати на потреби гостей.

Постійний штат у кількості 60 осіб забезпечує комплексне обслуговування, підтримку стандартів якості та професійний рівень персоналу. Наявність спеціалізованих посад (HR, юрист, менеджери різних служб) свідчить про високий рівень організації управління і орієнтацію на довгостроковий розвиток.

Загалом, готель «Дніпро» демонструє високу ступінь готовності до задоволення різних потреб клієнтів, що є запорукою конкурентоспроможності на регіональному ринку готельних послуг.

2.1.3 Характеристика послуг

Надання основних та додаткових послуг у готельному комплексі «Дніпро» здійснюється відповідно до стандартів гостинності, з дотриманням чіткої послідовності етапів, що передбачають участь різних служб готелю (таблиця 2.3).

Додаткові послуги готелю « Дніпро» включають ресторанне обслуговування, побутові послуги, рекреаційні сервіси, технічну та

інформаційну підтримку

Сніданки у форматі «шведський стіл» подаються щодня в спеціально відведеному залі вранці, де гості можуть самостійно вибирати страви з широкого асортименту. Обіди та вечері надаються за попереднім замовленням або вибором зі стандартного меню, при цьому обслуговування здійснюють професійні офіціанти, які забезпечують комфорт та увагу до кожного гостя. Для організованих груп та учасників конференцій пропонуються спеціальні сервіси, такі як фуршети, кава-брейки та бізнес-ланчі, які допомагають підтримати ділову атмосферу заходів.

Таблиця 2.3

Етапи надання основних послуг: проживання та обслуговування номерів

Етап	Характеристика
1	2
Етап 1: Підготовка номерного фонду	Покоївка здійснює перевірку номера за чек-листом: санітарний стан, комплектність оснащення (постіль, рушники, засоби гігієни) Проводиться прибирання та дезінфекція згідно до стандартів. Заміна постільної білизни та рушників відбувається кожні 3 дні або за запитом гостя
Етап 2: Поселення гостя	Рецепціоніст приймає гостя, перевіряє документи, вносить дані до PMS-системи. Гостю надається ключ-карта, проводиться короткий інструктаж щодо користування послугами готелю. За необхідності викликається персонал для перенесення багажу
Етап 3: Підтримка під час перебування	Щоденне прибирання номерів у визначений час. Надання додаткових послуг (додаткові подушки, побутова техніка) за запитом. Оперативне вирішення побутових питань через рецепцію або внутрішній телефон
Етап 4: Виселення	Рецепціоніст перевіряє інформацію про витрати гостя, здійснює розрахунок. За необхідності надається допомога з викликом таксі або зворотнім трансфером

Розроблено автором на основі [1,6,15]

Гості готелю можуть скористатися послугами прання та хімчистки, залишивши речі у спеціальних пакетах із заповненим бланком замовлення. Обробка і повернення одягу здійснюється службою хаускіпінгу протягом 24 годин, що гарантує оперативність і якість обслуговування[10].

Для відпочинку і релаксації гостям доступна сауна та салон краси, послуги яких надаються за попереднім записом, що дозволяє врахувати індивідуальні побажання та розклад клієнтів.

Стоматологічний кабінет працює за встановленим графіком, надаючи консультації та невідкладну допомогу безпосередньо на території готелю.

У разі виникнення технічних проблем у номерах, гості можуть звернутися до рецепції, де їхні звернення оперативно передаються до технічної служби для швидкого вирішення будь-яких несправностей і забезпечення комфортного перебування. Усунення несправностей виконується в найкоротший термін.

Рецепція надає туристичну інформацію, допомагає з бронюванням транспорту, екскурсій, квитків. CRM-система фіксує уподобання гостей для персоналізованого обслуговування.

Такий підхід до організації технологічного процесу забезпечує високий рівень комфорту для гостей, ефективну координацію між службами та оперативне реагування на запити клієнтів[23].

Таким чином надання основних послуг у готелі «Дніпро» міста Черкаси організоване у чіткі етапи – від підготовки номерного фонду до виселення гостей. Така структурованість дозволяє підтримувати високу якість обслуговування та забезпечує комфорт клієнтам на кожному етапі їхнього перебування[26].

Окрім базових послуг проживання, готель пропонує широкий спектр додаткових сервісів, що відповідають сучасним вимогам гостинності: ресторанне обслуговування, побутові сервіси, рекреаційні можливості, технічна і інформаційна підтримка. Це сприяє підвищенню привабливості готелю для різних категорій гостей.

Використання PMS та CRM-систем дозволяє не лише автоматизувати процеси бронювання та обліку, але й забезпечити індивідуальний підхід до кожного гостя, враховуючи його уподобання та історію перебування, що позитивно впливає на рівень задоволеності клієнтів[31].

Готель піклується про зручність гостей, пропонуючи як стандартні, так і додаткові послуги з урахуванням індивідуальних побажань, що створює позитивний імідж закладу та сприяє формуванню лояльності клієнтів. Розвинена інфраструктура послуг робить готель «Дніпро» привабливим як для ділових туристів, так і для відпочивальників, що зміцнює його позиції на ринку готельних послуг Черкас.

2.2 Інфраструктура готелю для проведення заходів

Готель «Дніпро» у місті Черкаси має розвинену інфраструктуру, що дозволяє організовувати та проводити різноманітні ділові, культурні та святкові події на високому рівні. Матеріально-технічна база готелю відповідає сучасним вимогам комфортного проведення заходів.

Конференц-зал готелю розрахований на 70 осіб. Можлива трансформація залу для різних форматів: конференцій, тренінгів, круглих столів, лекцій.

Можлива організація різних схем посадки:

- «Театр» – для виступів і презентацій;
- «Клас» – для навчання та тренінгів;
- «Круглий стіл» – для переговорів

Оснащення конференц-залу:

- мультимедійний проектор;
- великий екран;
- акустична система;
- мікрофони (стаціонарні та радіо);
- ноутбук для презентацій;
- фліпчарт, маркери, канцелярія;
- система кондиціонування;

- високошвидкісний Wi-Fi.

Ресторанний зал готелю, розрахований на 80 місць має три окремі зали для організації харчування в різних форматах (банкет, фуршет, діловий обід). Можливе оформлення залу під запит клієнта, з врахуванням тематики заходу та розробка індивідуального меню під події будь-якого формату[10].

Літній майданчик ресторану ідеальний для кава-брейків або неформального спілкування.

Меню ресторану дає можливість організації:

- кава-брейків;
- бізнес-ланчів;
- банкетів, фуршетів;
- повного обслуговування учасників заходу.

Озеленена територія: фруктовий сад, дизайнерські газони створюють приємну атмосферу для неформального спілкування або фотозон. Є зручна стоянка для учасників із власними авто, можливість розміщення гостей у комфортних номерах готелю. Адміністратор та технічний персонал допомагають у підготовці й проведенні події.

Більярдний зал готелю «Дніпро» (м. Черкаси) – це одна з рекреаційних зон комплексу, призначена для відпочинку гостей у спокійній, елегантній атмосфері. Він доповнює спектр додаткових послуг готелю та сприяє створенню комфортного середовища для релаксації, неформального спілкування та розваг.

Тип більярду: класичний російський більярд (можливо – пул, залежно від конфігурації столу).

Обладнання:

- професійний більярдний стіл із якісним сукном;
- комплект кийків різної довжини;
- комплект куль;

- підставка для кийків, трикутник для розстановки куль;
- освітлення над столом — зонване, щоб створити комфортні умови

Зал оформлений у класичному стилі: дерев'яні меблі, спокійне освітлення, шумоізоляція. М'які крісла або дивани для гостей, які очікують своєї черги або просто відпочивають.

Умови використання:

- відвідування – за попереднім записом або за доступністю.
- оплата може бути погодинною або входити у вартість пакету послуг для VIP-клієнтів.

- можливість замовлення напоїв чи закусок із ресторану або бару готелю.

Це ідеальне місце для вечірнього дозвілля, неформального спілкування між партнерами після ділових заходів або просто розслаблення після активного дня.

Таким чином інфраструктура готелю «Дніпро» м. Черкаси повністю відповідає потребам організаторів та учасників подій. Наявність обладнаного конференц-залу, ресторану, технічної підтримки та комфортних умов проживання забезпечує проведення заходів різного масштабу – від ділових нарад до святкових подій – на якісному професійному рівні.

2.3 Організація івент-заходів

Готельний комплекс «Дніпро» надає комплексні послуги з проведення різноманітних івент-заходів: конференцій, семінарів, тренінгів, бізнес-зустрічей, банкетів, фуршетів та інших корпоративних і приватних подій. Організація таких заходів здійснюється на високому професійному рівні, що забезпечує комфорт, ефективність і успішність події.

Проведення різноманітних івент-заходів у готелі «Дніпро» (м. Черкаси) організовано на професійному рівні та охоплює повний цикл послуг – від технічного оснащення до супроводу харчування й проживання учасників. Це дозволяє ефективно обслуговувати заходи будь-якого рівня складності.

Основні формати івент-заходів, які проводяться в готелі:

- конференції та конгреси;
- семінари, майстер-класи, тренінги;
- презентації та запуск нових продуктів;
- ділові переговори та бізнес-зустрічі;
- круглі столи, панельні дискусії;
- приватні заходи на замовлення (включаючи фуршети)[10].

Готельний комплекс «Дніпро» (м. Черкаси) пропонує ідеальні умови для проведення весільних церемоній, поєднуючи в собі затишок, елегантність, професійний сервіс і живописну інфраструктуру. Комплекс підходить як для класичних урочистостей, так і для весіль у сучасному стилі.

Формати проведення весільних церемоній:

- офіційна виїзна церемонія реєстрації шлюбу;
- святковий банкет або фуршет;
- весільна фотосесія у мальовничих локаціях комплексу;
- програма розваг із ведучим, музикантами, шоу;
- перший шлюбний ранок у готельному номері люкс;
- номер «Люкс для молодят» оформлений у романтичному стилі;
- комплімент від готелю для молодят: шампанське, фрукти, сніданок у номер.

Ресторан готелю пропонує оформлення залів та церемоніального простору (текстиль, флористика, свічки, декор), весільний торт, кенді-бар. Простора банкетна зала для святкування з танцями та шоу-програмою. Високоякісне обслуговування, авторське меню, вишукані страви.

Організований трансфер для гостей. Індивідуальний весільний менеджер супроводжує підготовку до заходів.

Ресторан забезпечений світло-звуковим обладнанням, мікрофонами. Надаються послуги ведучого, DJ, фотографа, відеографа за бажанням замовника Розроблена весільна тематична програма, ігри, конкурси, шоу .

Готельний комплекс « Дніпро» демонструє високий рівень професіоналізму та багатофункціональність в організації івент-заходів та весільних церемоній. Завдяки сучасній матеріально-технічній базі, комплексному обслуговуванню та індивідуальному підходу до клієнтів, він забезпечує проведення заходів будь-якого формату й рівня складності – від ділових конференцій до романтичних святкувань.

Переваги організації івент-заходів:

- наявність конференц-залу, оснащеного всім необхідним технічним обладнанням (проектор, екран, звукова система, мікрофони тощо);
- широкий спектр форматів заходів: семінари, бізнес-зустрічі, презентації, круглі столи;
- можливість забезпечення харчування (кава-брейки, бізнес-ланчі, фуршети) та проживання учасників на місці[17].

Переваги весільного сервісу:

- проведення виїзної церемонії, фотосесій і банкету на одній локації;
- розвинена інфраструктура: три зали ресторану, літній майданчик, мальовничі зони для фото;
- повний супровід: від весільного менеджера до оформлення та музичного супроводу;
- проживання молодят і гостей, включаючи подарунки від готелю та спеціальний номер для молодят.

Таким чином, готель «Дніпро» – це універсальний простір, який поєднує комфорт, функціональність і естетику, що робить його ідеальним вибором як для ділових подій, так і для особливих урочистостей.

РОЗДІЛ 3

УДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ЗАХОДІВ У ГОТЕЛЬНОМУ КОМПЛЕКСІ «ДНІПРО»

3.1 Виявлення недоліків в організації та обслуговуванні

Незважаючи на високий рівень сервісу, різноплановість івент-пропозицій та належну інфраструктуру, в організації та обслуговуванні заходів у готельному комплексі «Дніпро» м. Черкаси можна виокремити низку недоліків та зон для вдосконалення, що стримують повну реалізацію потенціалу комплексу як сучасного івент-майданчику.

Однак аналіз практики і відгуків клієнтів засвідчив, що івент-сервіс не відповідає сучасним потребам (табл. 3.1).

Таблиця 3.1 - Аналіз проблем у сфері івент-послуг готелю

Параметр	Стан на 2025 рік	Виявлені проблеми
Технічне оснащення	Базове обладнання	Відсутність відеозв'язку, інтерактивних панелей
Невисока гнучкість простору	Складність адаптації під нестандартні формати	Відсутність мобільних перегородок, модульних меблів, що обмежує трансформацію простору
Формати заходів	Конференції, наради	Відсутність нових форматів: тренінги, сніданки, культурні події
Маркетинг	Мінімальна інформація на сайті	Відсутність відеопрезентацій, кейсів
Підтримка організаторів	Недостатній кадровий супровід подій	Не у всіх форматах заходів передбачено наявність окремого івент-менеджера або координатора, що знижує якість оперативного реагування на потреби клієнта під час події. Часто бракує кваліфікованого технічного персоналу, особливо у випадку нестандартного запиту (підключення додаткового обладнання, налаштування презентацій тощо).
Зовнішній простір	Недостатнє використання зовнішнього простору	Хоча поруч із готелем є затишний фруктовий сад, дизайнерські газони та літній майданчик ресторану, вони не завжди використовуються

Розроблено автором на основі [3,4,14,23]

Аналіз показує, що готель реалізує лише базову функціональність івент-сервісу, без сучасних технічних рішень, розширених форматів подій чи ефективного маркетингового супроводу. Виявлена невідповідність між потенціалом приміщення та його фактичним використанням.

Проведемо SWOT-аналіз івент-напряму (таблиця 3.2).

Таблиця 3.2 SWOT-аналіз івент-напряму

Сильні сторони	Слабкі сторони
1	2
Зручне розташування в центрі міста	Застаріле технічне забезпечення
Досвід роботи з діловими клієнтами	Немає сучасного позиціонування на ринку MICE
Комплексний сервіс (проживання + харчування)	Вузький спектр доступних форматів подій
Можливості	Загрози
Попит на гібридні та креативні формати	Конкуренція з новими бізнес-готелями
Вихід на сегмент культурних і приватних подій	Обмежене фінансування на модернізацію

Розроблено автором на основі [1,10,17]

SWOT-аналіз демонструє, що при наявності базової інфраструктури та вигідного місцезнаходження готель стикається з конкуренцією, технічною застарілістю та слабким брендом на ринку івент-послуг. Водночас існує перспектива для розвитку гібридних форматів і розширення цільової аудиторії.

2. Напрями вдосконалення організації заходів

На основі виявлених недоліків в організації та обслуговуванні івент-заходів у готельному комплексі «Дніпро» можна визначити основні напрями вдосконалення, спрямовані на підвищення якості сервісу. Необхідно провести модернізацію технічного забезпечення. Встановити сучасне мультимедійне обладнання: інтерактивні панелі, LED-екрани, конференц-камери, звукові

системи з шумозаглушенням. Крім того обладнання для гібридних заходів (платформи для онлайн-трансляцій, інтеграція з Zoom, MS Teams, YouTube тощо). Забезпечити розширення доступу до електроживлення (розетки біля кожного місця), індивідуальне освітлення для учасників.

Сучасні тенденції у сфері проведення заходів передбачають гнучкість та адаптивність простору під конкретні потреби клієнтів[9].

Зонування є важливим кроком до підвищення функціональності конференц-простору.

Використання перегородок на коліщатах або з легких матеріалів (МДФ, текстиль, оргскло), які можна швидко встановлювати та знімати дозволяють розділити великий зал на кілька менших для проведення паралельних сесій, воркшопів, групової роботи.

Стільці, столи та платформи, які легко трансформуються під різні формати: з'єднуються в круглий стіл, шикуються рядами (як в театрі), або розставляються для класу чи коворкінгу. Меблі мають бути ергономічні, складні, з можливістю швидкого перевезення.

Забезпечити змінне планування заходів. Організація простору за форматом події:

- U-подібне розташування – для стратегічних сесій, майстер-класів з активною взаємодією;
- виставковий простір – для демонстрації продуктів, мистецьких експозицій, стендів.
- світле/мобільне середовище – для інтерактивних сесій, командних ігор, дизайн-мислення.
- лаунж-зона – для неформального нетворкінгу, кава-брейків, відпочинку учасників.
- коворкінг – для творчих зустрічей, стартап-заходів[24].

Заздалегідь підготовлені шаблони розміщення меблів спрощують логістику та підготовку приміщення. Завдяки цьому підвищується універсальність

конференц-залу, він може пристосовуватися під будь-який формат заходу, зменшуються витрати на оренду додаткових приміщень та забезпечується комфорт учасників та ефективне використання простору[38].

Для масштабних заходів з кількома секціями або з потребою в конфіденційності необхідне створення мультирівневого простору, де можна одночасно проводити кілька активностей. Це включає переговорні кімнати. Тому мобільне приміщення площею 10–20 м² з круглим столом, екраном або телевизором, Wi-Fi, блокнотом і маркерною дошкою. Вони призначені для ділових переговорів, брейнштормінгів, інтерв'ю або консультацій.

Малі конференц-зали/секційні аудиторії – зали на 10-20 осіб для паралельних сесій в рамках великих конференцій. Оснащені базовим технічним обладнанням: проектор, екран, колонки, ноутбук, фліпчарт.

Кімнати для роботи учасників/організаторів – тихі зони для підготовки презентацій, відпочинку спікерів, онлайн-зустрічей тощо.

Доцільно розглянути можливість перепланування частини поверху готелю або ресторанного залу з мінімальним втручанням у несучі конструкції, облаштувати модульні або тимчасові мобільні павільйони на території готелю, використання частини лобі/вестибюля з акустичними перегородками як зону для нетворкінгу або коворкінгу.

Технічна модернізація конференц-залу має враховувати співвідношення «вартість – ефективність». У зв'язку з високою вартістю інтерактивних дисплеїв, доцільно залишити стаціонарний проектор, проте оновити його до сучасної моделі з підвищеною яскравістю та можливістю бездротового підключення. Для презентацій з інтерактивними елементами можливо тимчасово використовувати переносні сенсорні панелі або планшети спікерів, які підключаються до основного екрану.

Таке рішення дозволяє зменшити витрати, не втрачаючи функціональності для сучасних ділових заходів. Якщо в майбутньому з'явиться фінансування, інтерактивний дисплей може розглядатися як другий етап модернізації.

Перевагами таких заходів будуть можливість одночасного проведення кількох заходів без перешкод, розширення цільової аудиторії готелю — можна приймати більше учасників, створення зручних умов для індивідуального спілкування, переговорів або творчих сесій.

Впровадження мобільного зонування та облаштування додаткових залів значно підвищить привабливість готелю «Дніпро» для бізнес-клієнтів, дозволить ефективно конкурувати з іншими івент-локаціями міста та сприятиме збільшенню доходів від організації заходів.

Щоб розширити спектр послуг, готелю доцільно впровадити нові формати з розробкою пакетних пропозицій (табл. 3.3).

Таблиця 3.3

Формати заходів, які можуть проводитися в готелі

Формат заходу	Мі сткість	Три валість	Додаткові послуги
1	2	3	4
Бізнес-сніданки	до 25 осіб	1–2 години	Спеціальне меню, медіа-супровід
Освітні тренінги	до 40 осіб	2–4 години	Проектор, техпідтримка, роздаткові матеріали
Презентації	до 50 осіб	до 2 годин	Фото- та відеозйомка, технічний супровід
Літературні вечори	до 30 осіб	2 години	Кава-брейк, тематичне оформлення
Святкові заходи	до 40 осіб	3–5 годин	Фуршет, музичний супровід, оформлення

Розроблено автором на основі [4,14,24]

Розширення типів заходів дозволяє готелю не лише залучати ділову аудиторію, а й працювати з новими сегментами: освітніми установами, творчими спільнотами, локальними підприємцями. Кожен формат передбачає набір послуг, який легко стандартизувати в пакетних пропозиціях.

Готові пакети послуг є ефективним інструментом для залучення нових клієнтів та оптимізації організації заходів. Вони забезпечують зручність для замовників і дозволяють готелю надавати стандартизований, але якісний сервіс[36].

Активне просування івент-пакетів готельного комплексу «Дніпро» (м. 38

Черкаси) є стратегічним напрямом маркетингової діяльності, спрямованим на підвищення впізнаваності готелю як провідної локації для проведення подій різного масштабу. Основна мета – зайняти лідируючу позицію серед івент-локацій міста Черкаси, забезпечивши стабільний потік замовлень та формування сталого кола клієнтів.

Одним з найефективніших інструментів комунікації з цільовою аудиторією є активна присутність у соціальних мережах[23]. Для цього є доцільним:

- створення якісного візуального контенту: відеоогляди конференц-залів, закулісні моменти підготовки до заходів (backstage), відгуки клієнтів;
- регулярні рекламні кампанії в Instagram, Facebook, TikTok із професійним налаштуванням таргетингу на підприємців, HR-фахівців, організаторів заходів;
- використання цілеспрямованого контенту: анонси нових пакетів, акції, знижки, кейси успішно проведених подій.

Присутність на ключових туристичних і подієвих платформах дозволяє привернути увагу не лише локальної, а й національної бізнес-аудиторії:

- розміщення профілю готелю з івент-пропозиціями на Booking.com, орієнтоване на бізнес-туристів;
- співпраця з подієвими платформами на кшталт Event.ua, 2Event тощо;
- активне ведення сторінки в Google Business, що передбачає регулярне оновлення фотографій, публікацію відгуків і новин про проведені заходи[27].

Особливу увагу варто приділити прямій роботі з корпоративними клієнтами:

- здійснення email-розсилок із презентацією івент-пакетів, актуальними пропозиціями, запрошеннями на події;
- участь представників готелю у виставках, бізнес-форумах, локальних ярмарках послуг;
- індивідуальні візити менеджерів до потенційних партнерів із

презентацією послуг та дегустацією страв від ресторану як приклад майбутнього обслуговування.

Очікуваний результат від реалізації стратегії:

- збільшення кількості замовлень на івент-заходи завдяки зручності та привабливості пакетних рішень;
- розширення клієнтської бази за рахунок активного залучення нових цільових сегментів;
- підвищення впізнаваності бренду «Готель Дніпро» серед представників бізнес-середовища, івент-агентств і державних структур;
- зростання доходів від супутніх послуг – кейтерингу, оренди обладнання, PR-підтримки тощо.

У підсумку, системне просування івент-пакетів дозволить готелю «Дніпро» суттєво посилити свої позиції на ринку подієвих послуг у м. Черкаси та вийти на якісно новий рівень обслуговування.

3. Розробка пропозицій щодо впровадження нових форматів заходів

Розробка пропозицій щодо впровадження нових форматів заходів у готельному комплексі «Дніпро» (м. Черкаси) є одним з важливих етапів підвищення конкурентоспроможності та привабливості закладу як сучасної івент-локації. У зв'язку зі зміною запитів клієнтів, розвитком гібридних форматів та зростанням попиту на нестандартні події, пропонується впровадити нові формати заходів.

Рекомендації щодо впровадження нових форматів заходів можна розділити на декілька напрямків (табл. 3.4):

Перш за все, для успішного впровадження нових форматів івент-послуг у готельному комплексі «Дніпро» (м. Черкаси) необхідно провести аналіз цільової аудиторії. З огляду на позиціонування готелю, можна виокремити дві основні категорії гостей:

- бізнес-аудиторія – учасники конференцій, семінарів, тренінгів, ділових зустрічей.

сімейна та туристична аудиторія – пари, родини, туристи з дітьми, гості приватних урочистостей.

Таблиця 3.4

Напрямки впровадження нових форматів заходів

Напрями	Основні заходи
Юридична документація та правова діяльність	Перегляд договорів з підрядниками з урахуванням штрафних санкцій та посередницьких умов - Відмова від заходів на умовах 100% передплати або юридичні гарантії - Розробка шаблонних договорів - Опрацювання пунктів про форс-мажор
Професійні ресурси	Збільшення кількості штатних працівників - Формування бази фріланс-менеджерів та підрядників - Підвищення кваліфікації співробітників - Організація курсів для майбутніх івент-фахівців та аніматорів
Фінансова діяльність	Створення системи контролю за грошовими потоками - Оптимізація витрат з метою збільшення чистого прибутку від заходів
Технічне оснащення	Закупівля медіаобладнання (світлопроектори, екрани) Встановлення системи внутрішнього зв'язку для оперативної координації
Просування і розвиток	Створення відділу з букінгу артистів, ведучих, шоу-програм - Встановлення зв'язків з івент-агентствами, музичними продюсерами, творчими колективами

Складено автором на основі [17,21,28]

Виходячи з цього, пропонуються два основні вектори розвитку івент-послуг:

Для бізнес-гостей:

- організація бізнес-заходів «під ключ»: конференції, стратегічні сесії, презентації продуктів;
- пакетні рішення: Conference Day, Business Weekend, Startup Pitch;
- створення нових форматів – наприклад, інтенсиви, воркшопи, networking-зустрічі з фуршетом;

- оновлення технічного забезпечення залів, варіативне зонування простору;
- залучення фахівців для проведення заходів (модератори, коучі, фасилітатори)[8].

Для сімейних та туристичних гостей:

- організація розважальних програм для дітей (майстер-класи, аніматори, ігрові квести);
- проведення сімейних свят, днів народження, baby shower;
- тематичні вечори (вечір джазу, кіновечори, сезонні святкування на терасі);
- весільні церемонії з повним супроводом — від оформлення до весільного менеджера;

туристичні міні-маршрути та фото-квести у межах готелю (сад, зони для фотосесій, релакс-локації).

З метою розширення спектра івент-послуг і підвищення привабливості готелю «Дніпро» як місця для проведення урочистих та корпоративних заходів, доцільно організувати спеціалізовані зони для кейтерингу, які відповідатимуть сучасним вимогам комфорту, функціональності та естетики.

Облаштування зручних зон для фуршетів, банкетів та коктейльних прийомів:

- відкриті локації – облаштування літніх майданчиків поруч із фруктовим садом та декоративними газонами для сезонних заходів (весілля, фуршети, вечірки під відкритим небом);
- нгеармти закриті приміщення – використання трьох існуючих ресторанных залів з можливістю трансформації під різні формати кейтерингу;
- меблювання та декор – забезпечення наявності мобільних столів, стільців, текстилю, фуршетних спідниць, зонованого освітлення, мобільних перегородок для створення камерної атмосфери;
- підключення комунікацій – передбачення доступу до електропостачання та води для обслуговуючого персоналу, техніки та пересувних кухонь[4].

Партнерство з кейтеринговими компаніями:

- розширення асортименту – співпраця з провідними місцевими

кейтерингами для забезпечення великого вибору кухонь, тематичних меню та концептуального подання;

- гарантія якості – укладення партнерських угод лише з перевіреними постачальниками, які відповідають стандартам НАССР, мають позитивні відгуки та досвід роботи з VIP-заходами;

- розробка типових меню – створення стандартних івент-меню в кількох цінових категоріях (економ/бізнес/преміум), адаптованих під:

- бізнес-форуми, конференції, семінари;
- весілля, дні народження, ювілеї;
- тематичні вечірки (італійська, українська, вегетаріанська кухня тощо)

В додатку Б представлено презентаційні матеріали щодо пропозиції клієнтам кейтерингових зон у готелі «Дніпро».

Для підвищення привабливості готельного комплексу «Дніпро» (м. Черкаси) та залучення нових клієнтів, доцільно впровадити тематичні заходи, які не лише урізноманітнять дозвілля гостей, а й зроблять готель популярною подієвою локацією в регіоні (таблиця 3.5).

Таблиця 3.5 - Тематичні івенти для гостей

Назва івенту	Ключові елементи
Ретро-вечірки	Декор у стилі 60–80-х років Музичні хіти минулих десятиліть Dress-code: вбрання в ретро-стилі Виступи кавер-бендів або ді-джеїв, стилізовані фотозони
Казино-вечір	Тематичне оформлення залу (червоне-золоте, карти, рулетка) Майстер-класи з гри в покер, блекджек (без ставок) Бар з коктейлями, ведучий у стилі Вегасу Подарунки та сертифікати для переможців
Кіновечори або вечірки за мотивами фільмів	Тематика за мотивами відомих фільмів («Великий Гетсбі», «Гаррі Поттер», «Гра престолів» тощо) Костюмовані дійства, оформлення залу у відповідному стилі Перегляд уривків або тематичні квести, інтерактив

Літні вечори на терасі	BBQ party у фруктовому саду або біля літнього майданчика Акустичні концерти, відкриті кінопокази Тематичні вечори кухонь світу (Італія, Франція, Японія)
------------------------	--

Розроблено автором на основі [4,24,32]

Для розширення клієнтської аудиторії та формування образу готелю «Дніпро» як дружнього до сімейного відпочинку простору, доцільно впровадити регулярні сімейні події – як індивідуальні замовлення.

Формати сімейних заходів представлені в таблиці 3.6:

Таблиця 3.5 - Формати сімейних заходів

Заходи	Опис заходу
Дитячі дні народження	Аніматори, шоу-програми (надувні кулі, мильні бульбашки, квест) Тематичне оформлення залу (герої мультфільмів, казки, космос тощо) Спеціальне дитяче меню від ресторану Фотозона та подарунки
Сімейні квести	Командні квести на території готелю (сад, зали, коридори) Завдання для дітей і дорослих з елементами гри, навчання, командної роботи Сценарії: «Пошук скарбу», «Детективи в готелі», «Секрети Черкас»
Майстер-класи для всієї родини	Кулінарні заняття з шеф-кухарем ресторану Творчі майстерні: малювання, гончарство, флористика, вироби з тіста Ведення спільних сімейних щоденників чи листівок
Сімейні недільні/ тематичні вікенди	Щонедільна подія з іграми, конкурсами, мультфільмами, дитячим міні-кінотеатром Пропозиція «Сімейний ранч» або «Сімейний день з пакетом: їжа + ігри + майстер-клас»

Розроблено автором на основі [35,37,39]

Локації: окрема дитяча зала або частина великого банкетного залу, садова зона в теплу пору року.

Партнерство: співпраця з дитячими студіями, анімаційними агентствами, педагогами, майстрами.

Харчування: створення окремого дитячого меню, можливість замовлення святкових тортів, кенді-барів.

Безпека: контрольований простір, нагляд аніматорів, медичний пункт за потреби.

Очікуваний ефект:

- розширення аудиторії за рахунок сімей із дітьми;
- створення позитивного іміджу готелю як простору для комфортного сімейного відпочинку;
- зростання кількості замовлень у вихідні дні.

Після розробки нових форматів заходів і впровадження івент-послуг надзвичайно важливо грамотно організувати їхнє просування, щоб максимально залучити цільову аудиторію, сформувані нові комунікаційні зв'язки та зміцнити позиції готелю «Дніпро» на ринку.

Основні інструменти просування представлені на рис. 3.1:

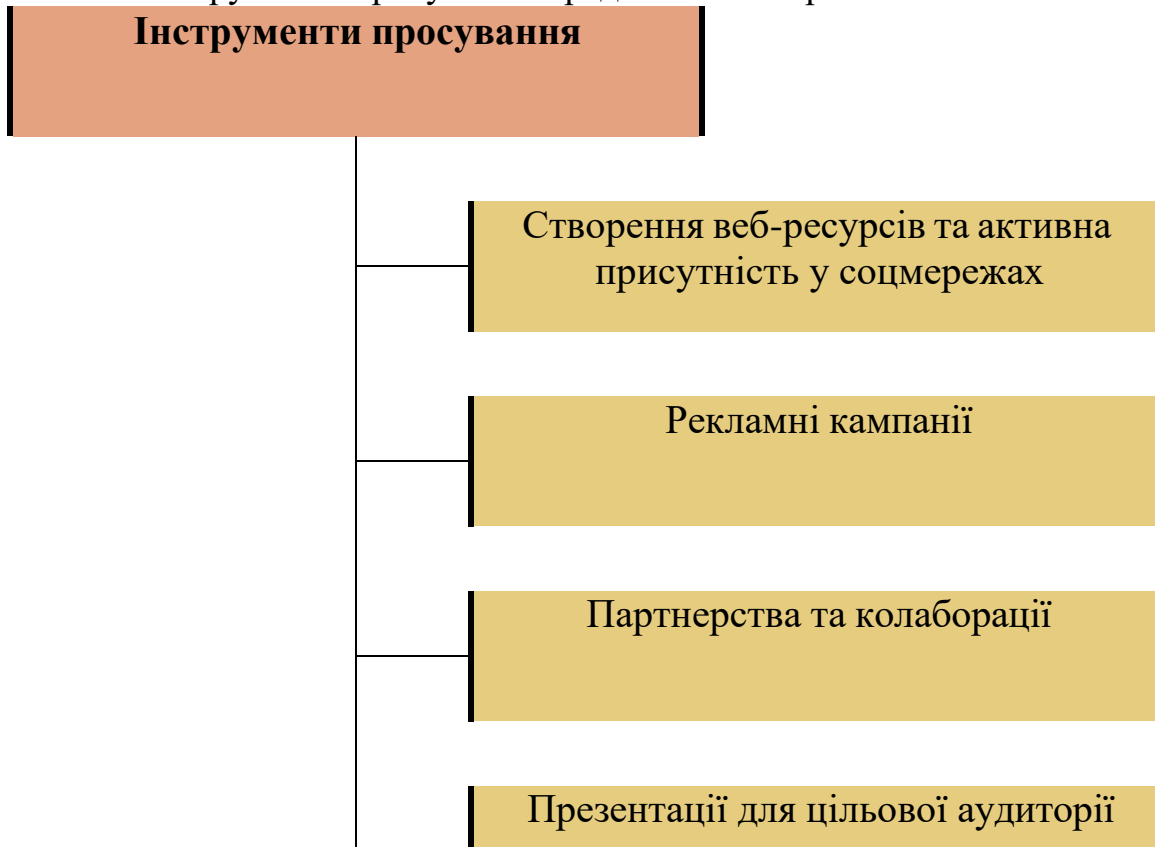


Рис. 3.1 – Основні інструменти просування

Очікувані результати:

- залучення нових клієнтів – зокрема з бізнес-середовища, освітнього та

культурного сектору, сімейного сегменту;

- збільшення прибутку – за рахунок зростання кількості замовлень та супутніх послуг (проживання, кейтеринг, PR);
- зміцнення позицій готелю «Дніпро» як провідної івент-локації Черкас;
- формування довгострокової впізнаваності бренду серед мешканців міста та гостей з інших регіонів.

Більш детально інструменти просування заходів та івент-послуг представлені в таблиці 3.7:

Таблиця 3.7 -Характеристика інструментів просування заходів та івент-послуг

Інструмент просування	Опис та приклади активностей
Створення веб-ресурсів та активна присутність у соцмережах	<ul style="list-style-type: none">– розробка окремого розділу на офіційному сайті або створення лендінгу для івент-напрямку.– ведення професійних сторінок у соцмережах (Instagram, Facebook, TikTok):<ul style="list-style-type: none">– публікації про події, фото/відеозвіти;– сторіз «із-за лаштунків» (backstage);– анонси івентів та спеціальних пропозицій
Рекламні кампанії	<ul style="list-style-type: none">– локальна онлайн-реклама: таргетована реклама в соцмережах на Черкаси та область;– офлайн-реклама: банери, ролики на місцевих радіостанціях, публікації в регіональних ЗМІ;– реклама на туристичних і подієвих платформах: Event.ua, 2Event, Booking, Google Business.
Партнерства та колаборації	<p>Співпраця з івент-агентствами, анімаційними студіями, весільними координаторами, PR-компаніями.</p> <p>Організація спільних подій, крос-промоцій, програм лояльності для партнерів.</p>
Презентації для цільової аудиторії	<p>Проведення професійних презентацій і демонстрацій нових івент-послуг:</p> <ul style="list-style-type: none">– для представників компаній, туристичних фірм, HR-відділів, організаторів подій із дегустацією меню від ресторану,

Розроблено автором на основі [6]

Таким чином, грамотна маркетингова стратегія у поєднанні з якісними послугами дозволить готелю «Дніпро» стати лідером у сфері організації заходів у місті Черкаси.

Очікувані результати:

- підвищення гнучкості простору готелю під різні формати заходів;
- зростання привабливості комплексу для замовників корпоративних та приватних івентів;
- отримання додаткового доходу від кейтерингових замовлень;
- формування іміджу готелю «Дніпро» як мультифункціонального івент-майданчика в місті Черкаси

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

В роботі було розглянуто удосконалення організації заходів у готельному підприємстві (підприємство «Готельний комплекс «Дніпро» Черкаської обласної ради»).

У ході проведеного дослідження було комплексно проаналізовано стан готельного бізнесу в місті Черкаси, особливості функціонування готельного комплексу «Дніпро» Черкаської обласної ради, а також розроблено напрями вдосконалення організації заходів з метою підвищення конкурентоспроможності підприємства.

У першому розділі досліджено сучасний стан готельного ринку м. Черкаси. Визначено основні типи готельних підприємств за спеціалізацією, масштаби їхньої діяльності та цільові аудиторії. Проаналізовано динаміку розвитку галузі впродовж 2020–2024 років, яка зазнала впливу як пандемії COVID-19, так і економічних наслідків повномасштабної війни. Водночас окреслено перспективи розвитку – зростання внутрішнього туризму, популяризація ділових заходів та підвищення ролі сервісної якості.

У другому розділі наведено характеристику діяльності готельного комплексу «Дніпро». Розглянуто юридичну інформацію, внутрішню організаційну структуру, кадровий склад, перелік основних послуг. Особливу увагу приділено інфраструктурі для проведення заходів – конференц-залам, технічному оснащенню, умовам розміщення та кейтерингу. Оцінено наявну практику організації заходів та виявлено як позитивні аспекти (зручне розташування, функціональність залів), так і проблемні зони (недостатнє технічне оснащення, брак диференційованих пропозицій для клієнтів).

Аналіз діяльності готельного підприємства показав, що серед основних переваг готелю є його вигідне розташування в центрі міста, наявність конференц-залу, широкий спектр додаткових послуг, а також впровадження сучасних інформаційних технологій для бронювання і обслуговування гостей.

Разом із тим виявлено певні недоліки, які потребують удосконалення: недостатній рівень маркетингового просування івент-послуг тощо.

У третьому розділі запропоновано напрями вдосконалення організації заходів:

- впровадження гнучкого зонування та мобільних меблів;
- облаштування додаткових переговорних кімнат;
- створення пакетних івент-пропозицій («Conference Day», «Startup Pitch» тощо);
- активне просування у соціальних мережах та через B2B-комунікації;
- розробка нових форматів заходів (сімейні свята, тематичні вечірки, бізнес-воркшопи);
- професійний супровід подій (штатний персонал, фриланс-менеджери, правове забезпечення);
- підвищення рівня технічного та сервісного оснащення;
- створення комфортних кейтеринг-зон та співпраця з перевіреними підрядниками.

Запропоновані заходи спрямовані на підвищення якості обслуговування, розширення клієнтської бази, збільшення доходів від івент-напрямку та формування позитивного іміджу готелю «Дніпро» як сучасної, професійної подієвої локації в місті Черкаси.

Загалом, реалізація розроблених пропозицій дозволить готельному комплексу не лише зміцнити свої позиції на ринку, а й ефективно відповідати на виклики сучасного готельно-туристичного середовища.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ІНТЕРНЕТ-РЕСУРСІВ

1. Азарян М. М. Організація готельного господарства : підручник. Київ : Центр учбової літератури, 2016. 400 с.
2. Афанасьєв М. Ю. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу : навч. посіб. Київ : Кондор, 2019. 360 с.
3. Бакуменко В. Д. Стратегічне управління підприємством: навч. посіб. Київ : КНЕУ, 2012. 405 с.
4. Барило С. В. Інноваційні технології в готельному господарстві: монографія. Львів: ЛНУ ім. І. Франка, 2021. 272 с.
5. Безручко Л., Білоус С., Філь М. Готельне господарство України в умовах війни: сучасний стан та перспективи розвитку. Економіка та суспільство. 2023. № 47. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-47-43>
6. Браймер Р. Гостинність: готельний і ресторанний бізнес: навч. посіб. Київ : Університетська книга, 2017. 486 с.
7. Власенко І. Готельне господарство у соціальній інфраструктурі країни. Вісник Київського національного торговельно-економічного університету. 2019. № 3. С. 85–97. URL: <http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vknteu>
8. Величко В. І. Основи маркетингу в туризмі та готельному бізнесі : навч. посіб. Київ : Ліра-К, 2020. 320 с.
9. Гаврилук О. О. Організація обслуговування в засобах розміщення : навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2018. 280 с.
10. Готельний комплекс «Дніпро». Офіційний сайт. URL: <https://hoteldnipro.com/> (дата звернення: 27.04.2025).
11. Грішнова О. А. Економіка праці та соціально-трудова відносини : підручник. Київ : Знання, 2016. 470 с.

12. Даниленко-Кульчицька В. А. Вплив війни на готельно-ресторанний бізнес України. Індустрія туризму і гостинності в Центральній та Східній Європі. 2023 . № 6 . С. 19 - 23 . DOI: [https:// doi. org/ 10 .32782 / tourismhospsee-6-3](https://doi.org/10.32782/tourismhospsee-6-3)
13. ДСТУ 8302:2015. Інформація та документація. Бібліографічне посилання. Загальні положення та правила складання. Київ, 2015. 16 с.
14. Жирун Л. М. Управління якістю послуг у готельно-ресторанному бізнесі : навч. посіб. Київ : Кондор, 2020. 270 с.
15. Завадський Й. С. Менеджмент організацій: підручник. Київ: КНЕУ, 2019. 478 с.
16. Завідна Л.Д. Концепція управління стратегічним розвитком підприємства готельного господарства. Concept of managing the strategic development of hotel industry enterprise. Економічний простір: Збірник наукових праць. №153. Дніпро: ПДАБА, 2020. С. 51-55.
17. Івент-технології: навч. Посібник. О. М. Радіонова; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2021. 168 с.
18. Ільченко С. О. Брендинг в індустрії гостинності : навч. посіб. Київ : Ліра-К, 2021. 315 с.
19. Котлер Ф. Основи маркетингу: навч. посіб. Київ : Вільямс, 2017. 720 с.
20. Куденко Н. В. Стратегічний маркетинг : навч. посіб. Київ : КНЕУ, 2018. 312 с.
21. Кукуленко О. І. Організація інноваційної діяльності підприємств : навч. посіб. Київ: Кондор, 2017. 289 с.
22. Лупашко А. У якій ситуації опинився готельний бізнес під час війни. Економічна правда. URL: [https:// www. epravda. com. ua/ columns/ 2022/09/28/691984/](https://www.epravda.com.ua/columns/2022/09/28/691984/)

23. Мальська М. П., Кізима В. Л., Жук І. З. Управління сферою готельного господарства: теорія та практика: підручник. Київ: Центр учбової літератури, 2021. 336 с.
24. Москаленко А. І. Інноваційний розвиток підприємств гостинності : монографія. Одеса : ОНЕУ, 2020. 250 с.
25. Морозова О., Морозов О. Індустрія гостинності: перспективи її розвитку в Україні. Приазовський економічний вісник. 2020. Вип. 2(19). С. 50-58.
26. Мунін Г. Б. Управління сучасним готельним комплексом: навч. посіб. Г. Б. Мунін., та ін. за ред. Дорогунцова С. І. К.: Ліра -К, 2018. 520 с.
27. Назаренко І. М. Інформаційні технології в туризмі та готельному господарстві : навч. посіб. Київ : Альтерпрес, 2019. 370 с.
28. Ніколюк О.В., Савченко Т.В., Нікітчина Т.І. Особливості управління інноваційними технологіями на підприємствах гостинності. Інфраструктура ринку. 2022. Випуск 64. С. 48-53. DOI: <https://doi.org/10.32843/infrastruct64-9>
29. Нечаєва Н. О. Економіка готельного бізнесу : навч. посіб. Київ : Ліра-К, 2022. 284 с.
30. Олешко А. М. Маркетинг готельного бізнесу : навч. посіб. Київ : Кондор, 2017. 290 с.
31. Організація обслуговування в готелях : навч. посіб. / за ред. С. Ф. Куценка. Київ : Центр учбової літератури, 2018. 416 с.
32. Організація готельно-ресторанної справи: наук.-допом.. упоряд. О. В. Олабоді, Т. П. Фесун; Нац. ун-т харч. технол., Наук.-техн. б-ка. Київ, 2021. 213с.
33. Організація і технологія надання послуг гостинності: навч. посіб. 2-ге вид., перероб. і доп. Чернівці: Чернівець. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2022. 488 с.
34. Петренко В. П. Економіка і підприємництво в туризмі та готельній справі: навч. посіб. Київ : Академія, 2021. 410 с.

35. Руденко О. В. Інноваційний менеджмент : навч. посіб. Київ : КНЕУ, 2018. 320 с.
36. Сайт Державної служби статистики України. URL: <https://ukrstat.gov.ua>
37. Сало Я. П. Готельний бізнес : підручник. Львів : ЛНУ ім. І. Франка, 2018. 356 с.
38. Ткаченко Т. І. Індустрія гостинності : підручник. Київ : Знання, 2020. 498 с.
39. Швець С. В. Безпека в готельно-ресторанному бізнесі : навч. посіб. Київ : Кондор, 2019. 238 с.
40. Booking.com. URL: <https://www.booking.com>