



УДК 640.41(075.8)

**FEATURES OF THE WORK OF THE "HERMITAGE BOUTIQUE-HOTEL"
IN TODAY'S CONDITIONS AND WAYS OF ITS IMPROVEMENT
ОСОБЛИВОСТІ РОБОТИ ГОТЕЛЮ «HERMITAGE BOUTIQUE-HOTEL» В УМОВАХ
СЬОГОДЕННЯ ТА ШЛЯХИ ЙОГО УДОСКОНАЛЕННЯ**

Ushchapovskyi A.O./ Ущачовський А.О.

assistant/ асистент

ORCID: 0000-0001-7853-5070

Kyrypichenkova O.M./ Кирпиченкова О.М.

c.t.s., as.prof. / к.т.н., доц.

ORCID: 0000-0003-0215-5316

National University of Food Technologies, Kyiv, Volodymyrska str. 68, 01601

Національний університет харчових технологій, Київ, вул. Володимирська 68, 01601

Анотація. В статті розглядається особливість роботи бутік-готелю «Hermitage Boutique-Hotel» в умовах сьогодення. Проаналізовано організаційну структуру закладу, наведено характеристику номерного фонду та послуг, які надаються гостям. Також досліджено сегмент споживачів бутік-готелю. На основі аналізу літературних джерел інформації розроблено та представлено SWOT-аналіз бутік-готелю «Hermitage Boutique-Hotel». Охарактеризовано шляхи покращення роботи бутік-готелю для зміцнення його конкурентних позицій на ринку готельних послуг України.

Ключові слова: обслуговування, бутік-готель, послуга, гостинність, сервіс.

Вступ.

Готельно-ресторанна справа безупинно розвивається. На сьогодні готельна індустрія в Україні потерпає важкі часи. Першим ударом була пандемія, а другим – повномасштабне вторгнення країни-агресора. В умовах введеного воєнного стану велика частина готелів і ресторанів зачинилися, скоротили кількість працівників або втратили висококваліфікованих робітників у зв'язку з виїздом за кордон.

На даний момент про розвиток готельно-ресторанного бізнесу важко сказати і так само передбачити його. Для відновлення індустрії знадобиться декілька років.

Питання впливу воєнних дій на розвиток закладів готельного господарства України ще повністю не досліджене. Оскільки війна триває і кожен день змінюється ситуація в країні [1-3].

Метою статті є аналіз особливостей роботи готелю «Hermitage Boutique-Hotel» в умовах сьогодення та шляхи його удосконалення.

Методи дослідження: в основу дослідження покладено загальнонаукові методи аналізу та порівняння інформації.

Основний текст.

Готель «Hermitage Boutique-Hotel» знаходиться в самому серці та історичному центрі м. Києва. Готель займає вдале місце, адже поблизу знаходяться: Володимирський собор, Ботанічний сад, парк ім. Т. Г. Шевченка, а також має зручну транспортну розв'язку – Залізничний вокзал всього за 5 хв від готелю та станції метро Університет та Вокзальна [4].

Готель «Hermitage Boutique-Hotel» – це бутік-готель цілорічного



функціонування категорії 3*, який знаходиться на другому поверсі в багатоквартирному будинку, саме тому має у своєму володінні один поверх. У цьому засобі розміщення є 15 номерів місткістю приблизно 30 місць.

Контингент споживачів – це контингент ділового призначення, тобто туристи, які прибули на конференції, переговори, ділові зустрічі, та туристів, які прибули для ознайомлення зі столицею і відпочинком. Зараз у період воєнного стану, коли діє комендантська година більшість гостей використовують даний засіб розміщення лише для ночівлі.

Його організаційно-функціональною структурою є лінійний тип (рис.1).



Рисунок 1 - Організаційно-функціональна структура готелю «Hermitage Boutique-Hotel»

До послуг гостей готелю «Hermitage Boutique-Hotel» номери в сучасному стилі і безкоштовний Wi-Fi.

Номери в готелі «Hermitage Boutique-Hotel» вишукано оформлені в теплих бежевих і кремових тонах. Характеризуючи детальніше номерний фонд можемо зазначити наступне (табл.1.)

Варто також ознайомитися із правилами розміщення клієнтів у бутік-готелі «Hermitage Boutique-Hotel» (табл.2).

Як видно з таблиці 2, у процесі діяльності «Hermitage Boutique-Hotel» закарбовано стандартні правила прийому, розміщення гостей та їх виїзду із закладу.

За критерієм доходу виділяють чотири сегменти споживачів послуг бутік-готелю «Hermitage Boutique-Hotel», характеристика яких наведена у табл. 3.

Як бачимо із табл. 3 бутік-готель «Hermitage Boutique-Hotel» зорієнтований на споживачів із рівнем доходів вище середнього.

Також з'ясовано, що за останній рік в бутік-готелі дуже велика частка постійних клієнтів (рис. 2), що свідчить про високу якість роботи персоналу та ефективність пропонуваніх послуг.



Таблиця 1 – Характеристика номерів готелю «Hermitage Boutique-Hotel»
[5]

Тип номеру	Ціна, грн/добу	Площа номера	Характеристика
Люкс	5000	50 кв.м	Добре декорований номер площею 48 кв. м. з великим двоспальним ліжком, письмовим столом і окремою гостьовою кімнатою. Ванна кімната оснащена і душовою кабіною, і ванною.
Стандарт	3300	25 кв.м	Номери оформлені в теплих натуральних тонах і доповнені матеріалами з дерева, а завдяки великим вікнам всі приміщення залито природним світлом. У номерах все продумано до найменших деталей і зі смаком: високі стелі, елегантні лампи та світильники, прекрасні меблі і простора ванна кімната.
Напівлюкс	3800	35 кв.м	Затишний і просторий номер, розташований на другому поверсі, має площу від 37 квадратних метрів. Можливе розміщення як в форматі однієї великої двоспального ліжка, так і з двома односпальними ліжками. У номері також є розкладний диван. У вартість розміщення включений доступ до літнього басейну, а також до основного комплексу Hermitage Boutique-Hotel (4 басейни, spa-банний комплекс. Тренажерний зал, дитячий та підлітковий клуб)

Авторська розробка

Таблиця 2 - Умови розміщення клієнтів у «Hermitage Boutique-Hotel»

Умови	Роз'яснення
Заїзд	14: 00 – 00.00 При реєстрації заїзду необхідно пред'явити посвідчення особи з фотокарткою та кредитну картку.
Виїзд	До 12.00
Скасувати/передоплата	Правила скасування бронювання і передоплати залежать від типу обраного варіанту.
Ліжка для дітей	Дозволяється проживання дітей будь-якого віку.
Домашні тварини	Розміщення з домашніми тваринами не допускається.

Авторська розробка

Таблиця 3 - Сегментація споживачів бутік-готелю «Hermitage Boutique-Hotel»

Назва сегменту	Частка	Склад сегменту
Споживачі з низькими доходами	5%	Безробітні (зареєстровані та незареєстровані), пенсіонери, інваліди, студенти, сільське населення, тощо,
Працівники із сім'ями	10%	Працівники різних галузей із сім'ями
Середній клас	45%	Спеціалісти різних галузей, дрібні бізнесмени
Споживачі з високим рівнем доходів	40%	Високоставлені службовці із сім'ями

Авторська розробка

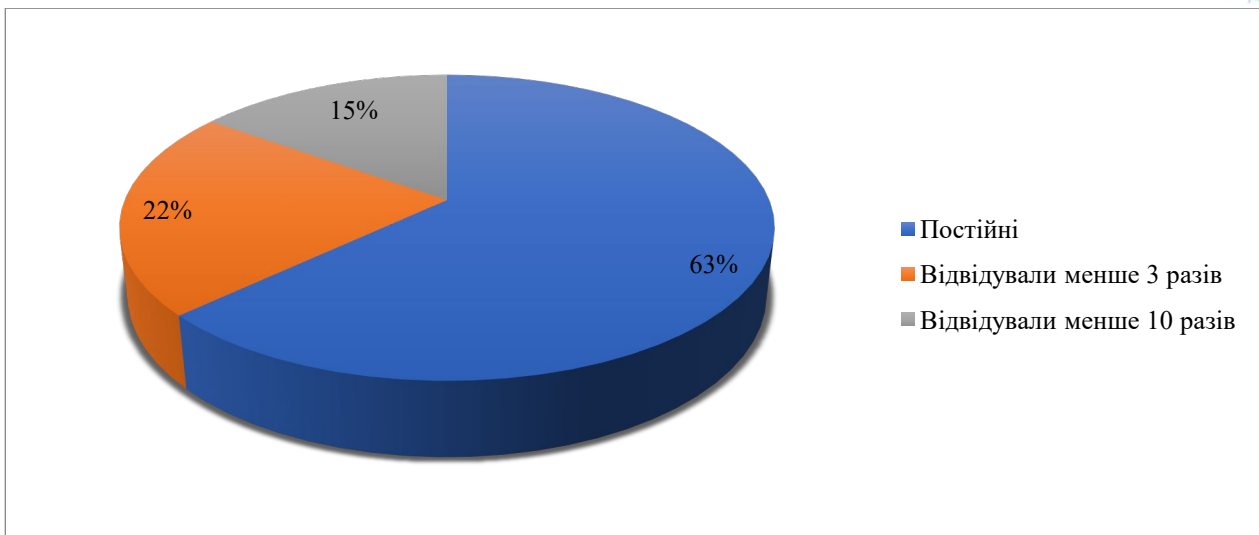


Рисунок 2 - Частка постійних гостей butik-готелю «Hermitage Boutique-Hotel»

З вищенаведеної діаграми видно, що показник постійних клієнтів в досліджуваному готелі більше ніж 60 % від загальної суми клієнтів.

Варто зазначити, що такий показник є одним з найкращих серед готелів м. Києва. Це свідчить про раціонально підібраний асортимент послуг та високу їх якість, крім цього, це характеризує персонал готелю як висококваліфікованих, професійних, відповідальних працівників.

На основі вищесказаного варто сформуванати загальну матрицю SWOT-аналізу конкурентних переваг та недоліків «Hermitage Boutique-Hotel» (табл. 4).

Таблиця 4 – SWOT-аналіз butik-готелю «Hermitage Boutique-Hotel»

Сильні сторони	Слабкі сторони
<ol style="list-style-type: none"> 1. Вкрай привабливе розташування готелю. 2. Зручність під'їзних шляхів 3. Номерний фонд готелю відповідає міжнародним вимогам, що пред'являються готелям цього класу. 4. Високий рівень кваліфікації персоналу. 5. Значний досвід роботи на ринку готельних послуг. 6. Знання сфери курортних послуг. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Плинність кадрів, нестача дипломованих фахівців. 2. Слабка рекламна кампанія. 3. Потреба в оновленні деяких об'єктів готелю. 4. Незадовільний рівень володіння іноземними мовами обслуговуючим персоналом.
Можливості	Загрози
<ol style="list-style-type: none"> 1. Розширення мережі за рахунок оренди (менеджмент викупу) інших готелів. 2. Можливість проведення внутрішніх реформ управління. 4. Вихід на нові ринки. 5. Підвищення рівня сервісу. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ведення переговорів з представниками глобальних мереж про різні форми співпраці (оренда). 2. Нестабільність соціально-економічної і політичної ситуації. 3. Низький рівень доходів більшої частини населення. 4. Загострення конкурентної боротьби. 5. Зміна цін на послуги, які використовуються готелем.

Авторська розробка



З даного SWOT - аналізу видно, що «Hermitage Boutique-Hotel» володіє досить стійкими конкурентними можливостями. Використання цих можливостей допоможе подолати можливі загрози діяльності та перетворити слабкі сторони у переваги.

Сучасні готелі досягають конкурентних переваг за допомогою інновацій.

Тому на основі проведеного аналізу роботи butik-готелю «Hermitage Boutique-Hotel» було обрано відповідні шляхи підвищення організації діяльності для зміцнення його конкурентних позицій на ринку (табл.5).

Таблиця 5 – Приклади технологій підвищення конкурентоспроможності «Hermitage Boutique-Hotel»

Технологія	Опис	Переваги	Недоліки
Розіграш знижки на обслуговування	Клієнт закладу бере участь у конкурсі, виграє знижку або вечерю на двох.	Формування приємного враження про заклад.	Фінансові витрати ресторану.
Зона wi-fi	Під час очікування замовлення клієнт може скористатися безкоштовним Інтернетом.	Залучення додаткових клієнтів, які розраховують перекусити і попрацювати в Інтернеті.	Клієнт може здійснити незначне замовлення протягом тривалого часу.
Інтернет-сайт	Клієнт може ознайомитися з особливостями роботи ресторану та його меню.	Просування ресторану, рекламування його в Інтернеті.	Витрати на обслуговування сайту.
QR-код	Кодування адреси сайту ресторану в такому кодї; його використання в оповіщенні клієнтів про акції, лотереї.	Швидкий доступ до інформації про заклад, зниження витрат на рекламу сайту закладу.	Додаткові фінансові витрати.

Авторська розробка

Ще одним з напрямків підвищення конкурентоспроможності butik-готелю «Hermitage Boutique-Hotel» є проведення активної рекламної компанії. Планується отримати необхідні кошти на реалізацію проекту з фонду виробничого розвитку, оскільки готель не має в своєму розпорядженні необхідної суми коштів. Соціальна ефективність від діяльності «Hermitage Boutique-Hotel» передбачається в тому, що він буде більш повно задовольняти потреби населення.

Висновки.

«Hermitage Boutique-Hotel» є люксовим закладом відпочинку клієнтів, що пропонує широкий спектр послуг та має можливість задовольнити вимоги різнобічних категорій відвідувачів.

Досліджено, що більшість гостей задоволені сервісом та послугами butik-готелю «Hermitage Boutique-Hotel». Слід також зазначити, що «Hermitage Boutique-Hotel» займає лідируючі позиції на ринку готельно-ресторанних послуг м. Києва.

На основі проведеного аналізу роботи закладу розроблено стратегію подальшого удосконалення роботи та функціонування закладу, яка сприятиме більш повному задоволенню потреб споживачів, та, як наслідок, значно підвищить конкурентоспроможність «Hermitage Boutique-Hotel».



Література:

1. Безручко, Л., Білоус, С., Філь, М. Готельне господарство України в умовах війни: сучасний стан та перспективи розвитку. *Економіка та суспільство*. 2023. №47. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/2145>
2. Самодай В., Рибальченко С., Орищенко Є. Антикризове управління готельним підприємством в умовах війни. *Економіка та суспільство*. 2022. № 44. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1805>
3. Поворознюк І. Управління якістю послуг на підприємствах індустрії готинності під час кризи. *Економіка та суспільство*. 2022. № 42. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1656>
4. Характеристика засобу розміщення. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://hermitage.in.ua/ru>
5. Ермітаж Бутік-Готель – Київ. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://hermitage-boutique-hotel-kiev.hotelmix.com.ua/>

References:

1. Bezruchko, L., Bilous, S., Fil, M. Hotelne gospodarstvo Ukrainy v umovakh viiny: suchasnyi stan ta perspektyvy rozvytku. *Ekonomika ta suspilstvo*. 2023. №47. [Elektronnyi resurs]. – Rezhym dostupu : <http://www.economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/2145>
2. Samodai V., Rybalchenko S., Oryshchenko Ye. Antykryzove upravlinnia hotelnym pidpriemstvom v umovakh viiny. *Ekonomika ta suspilstvo*. 2022. № 44. [Elektronnyi resurs]. – Rezhym dostupu : <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1805>
3. Povorozniuk I. Upravlinnia yakistiu posluh na pidpriemstvakh industrii hotynnosti pid chas kryzy. *Ekonomika ta suspilstvo*. 2022. № 42. [Elektronnyi resurs]. – Rezhym dostupu : <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1656>
4. Kharakterystyka zasobu rozmishchennia. [Elektronnyi resurs]. – Rezhym dostupu : <https://hermitage.in.ua/ru>
5. Ermitazh Butik-Hotel – Kyiv. [Elektronnyi resurs]. – Rezhym dostupu : <https://hermitage-boutique-hotel-kiev.hotelmix.com.ua/>

Abstract. *The article examines the peculiarity of the work of the Hermitage Boutique-Hotel in today's conditions. The organizational structure of the institution is analyzed, the description of the room stock and services provided to guests is given. The segment of boutique hotel consumers was also investigated. Based on the analysis of literary sources of information, a SWOT analysis of the boutique hotel "Hermitage Boutique-Hotel" was developed and presented. Ways to improve the work of a boutique hotel to strengthen its competitive position in the hotel services market of Ukraine are characterized.*

Keywords: *service, boutique hotel, service, hospitality, service.*

Стаття відправлена: 24.05.2023 р.

© Ущатовський А.О., Кирпиченкова О.М.