

Міністерство освіти і науки України
Луцький національний технічний університет
Факультет митної справи, матеріалів та технологій
Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
ЗА СТУПЕНЕМ ВИЩОЇ ОСВІТИ «БАКАЛАВР»

ОРГАНІЗАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ УПРАВЛІННЯ ГОТЕЛЕМ
(НА ПРИКЛАДІ ГОТЕЛЮ «СВІТЯЗЬ»)

спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»»

освітня програма «Готельно-ресторанна справа

Виконав: здобувач вищої освіти
Групи ГРС 41
Кальков Ілона Валентинівна

(підпис)

Керівник:
Доктор філософії
Кравчук Ірина Миколаївна

(підпис)

Кваліфікаційну роботу
допущено до захисту
«19» травня 2023 р.
к.г.н., доцент
Гарант освітньої програми:
Громик Оксана Миколаївна

(підпис)

Луцьк – 2023 року

ЛУЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет митної справи, матеріалів та технологій
Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи
Ступінь вищої освіти: бакалавр
Галузь знань: 24 «Сфера обслуговування»
Спеціальність: 241 «Готельно-ресторанна справа»
Освітня програма: «Готельно-ресторанна справа»

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри

«_____» _____ 2023 р.

ЗАВДАННЯ
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧУ ВИЩОЇ ОСВІТИ

Кальков Ілоні Валентинівні

1. Тема кваліфікаційної роботи «Організаційні технології управління готелем (на прикладі готелю «Світязь»)»

Керівник роботи: *Кравчук Ірина Миколаївна, доктор філософії*

затверджені наказом вищого навчального закладу від «27» грудня 2022 р. № 966/01-02

2. Строк подання здобувачем вищої освіти кваліфікаційної роботи до 01.06.2023 р.

3. Вихідні дані до роботи *нормативні документи діяльності готельних господарств в Україні, світові та національні стандарти гостинності, наукова література за темою роботи, періодичні видання, Інтернет-ресурси, статистичні дані України, ГО «Асоціація гостинності України».*

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

ВСТУП.

РОЗДІЛ 1. Теоретичні засади застосування організаційних технологій закладами готельного господарства.

РОЗДІЛ 2. Аналіз та оцінка застосування організаційних технологій закладами готельного господарства

РОЗДІЛ 3. Перспективні напрями розвитку готельних господарств в сучасних умовах.

ВИСНОВКИ

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)

1. *Графічне відображення розміщення глобальних готельних мереж в регіонах України.*

2. *Графічне відображення розподіл готельних господарств різних категорій в регіонах України до повномасштабного вторгнення росії.*

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
РОЗДІЛ 1. Теоретичні засади застосування організаційних технологій закладами готельного господарства	доктор філософії Кравчук І.М.		
РОЗДІЛ 2. Аналіз та оцінка застосування організаційних технологій закладами готельного господарства	доктор філософії Кравчук І.М.		
РОЗДІЛ 3. Перспективні напрями розвитку готельних господарств в сучасних умовах	доктор філософії Кравчук І.М.		
Висновки	доктор філософії Кравчук І.М.		

7. Дата видачі завдання 15.09.2022 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ п/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи бакалавра	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	<i>Обґрунтування теми</i>	до 15.09.2022	
2	<i>Огляд літератури із досліджуваної проблеми</i>	до 27.12.2022	
3	<i>Розділ 1. Теоретичні засади застосування організаційних технологій закладами готельного господарства</i>	до 10.01.2022	
4	<i>Розділ 2. Аналіз та оцінка застосування організаційних технологій закладами готельного господарства</i>	до 15.02.2023	
5	<i>Розділ 3. Перспективні напрями розвитку готельних господарств в сучасних умовах</i>	до 15.03.2023	
6	<i>Висновки</i>	до 22.04.2023	
7	<i>Формування списку використаних джерел</i>	до 29.04.2023	
8	<i>Формування додатків</i>	до 12.05.2023	
9	<i>Оформлення ілюстративного матеріалу</i>	до 15.05.2023	
10	<i>Нормоконтроль</i>	до 24.05.2023	
11	<i>Інструментальна перевірка на академічний плагіат</i>	до 26.05.2023	
12	<i>Представлення кваліфікаційної роботи бакалавра до захисту</i>	до 01.06.2023	

Здобувач вищої освіти

_____ (Кальков І.В.)

(підпис) (прізвище, ініціали)

Керівник кваліфікаційної роботи

_____ (Кравчук І.М.)

(підпис) (прізвище, ініціали)

АНОТАЦІЯ

Кальков І.В. «Організаційні технології управління готелем (на прикладі готелю «Світязь»)). Рукопис.

Кваліфікаційна робота бакалавра ОП «Готельно-ресторанна справа» спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа». Луцький національний технічний університет, Луцьк, 2023.

Кваліфікаційна робота бакалавра складається з вступу, трьох розділів, висновків та списку використаних джерел.

У роботі досліджено застосування організаційних технологій в готельному господарстві, що є важливим елементом його розвитку та конкурентоспроможності. Запропоновано систему організаційних технологій управління готельними послугами суб'єкта господарювання «Світязь», з врахуванням удосконалення таких систем управління як: управління персоналом, бронюванням, обслуговуванням гостей, фінансами та бухгалтерським обліком тощо, що дозволяє забезпечити високий рівень безпеки для гостей та персоналу, а також зменшити ризики виникнення непередбачуваних ситуацій.

Визначено такі інструменти впровадження організаційних технологій як: автоматизовані системи управління готельним бізнесом, які дозволяють збільшити ефективність управління різними процесами; системи управління взаємодією з клієнтами, які дозволяють підтримувати високий рівень обслуговування та задоволеності клієнтів; системи управління персоналом, які дозволяють оптимізувати процеси найму, навчання та мотивації працівників; системи контролю якості, які дозволяють відслідковувати якість надання послуг та вчасно виявляти та вирішувати проблеми.

Ключові слова: готельне господарство, організаційних технологій, індустрія гостинності, якість послуг

ANNOTATION

Kalkov I.V. «Organizational technologies of hotel management (on the example of the Svityaz hotel)». Manuscript.

Bachelor's qualification work of EP «Hotel and restaurant business» specialty 241 «Hotel and restaurant business». Lutsk National Technical University, Lutsk, 2023.

The bachelor's qualification work consists of an introduction, three sections, conclusions and a list of used sources.

The work examines the application of organizational technologies in the hotel industry, which is an important element of its development and competitiveness. A system of organizational technologies for managing hotel services of the «Svityaz» business entity is proposed, taking into account the improvement of such management systems as: personnel management, reservation, guest service, finance and accounting, etc., which allows to ensure a high level of security for guests and staff, as well as reduce the risks of unforeseen situations.

The following tools for the implementation of organizational technologies have been identified: automated hotel business management systems, which allow to increase the efficiency of management of various processes; customer interaction management systems that allow maintaining a high level of customer service and satisfaction; personnel management systems that allow optimizing the processes of hiring, training and motivating employees; quality control systems that allow you to monitor the quality of service provision and identify and solve problems in a timely manner.

Keywords: hotel management, organizational technologies, hospitality industry, service quality

ЗМІСТ

ВСТУП	7
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ЗАСТОСУВАННЯ ОРГАНІЗАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ЗАКЛАДАМИ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА	10
1.1. Зміст та значення організаційних технологій в розвитку закладів готельного господарства	10
1.2. Фактори впливу на розвиток закладів готельного господарства	19
1.3. Міжнародний досвід управління закладами готельного господарства	23
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ТА ОЦІНКА ЗАСТОСУВАННЯ ОРГАНІЗАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ЗАКЛАДАМИ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА	28
2.1. Методичні підходи дослідження організаційних технологій в управлінні готельними господарствами	28
2.2. Аналіз розвитку готельних господарств в регіонах України	31
2.3. Діагностика застосування організаційних технологій готельних господарств міста Луцьк	36
РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВНІ НАПРЯМИ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНИХ ГОСПОДАРСТВ В СУЧАСНИХ УМОВАХ	44
3.1. Система управління готелю «Світязь»	44
3.2. Інструменти впровадження організаційних технологій управління готельним господарством	47
ВИСНОВКИ	52
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	54

ВСТУП

Обґрунтування актуальності теми дослідження. Організаційні технології управління готелем є важливим елементом ефективної роботи готельного бізнесу. Застосування таких технологій допомагає покращити ефективність управління, зменшити витрати, збільшити якість обслуговування, забезпечити безпеку гостей та працівників готелю. Одним з основних завдань організаційних технологій є оптимізація управління персоналом. Готельний персонал складається з багатьох різних відділів та підрозділів, і кожен з них має свої вимоги та виклики. Організаційні технології допомагають керівникам готелю координувати роботу персоналу, розподіляти завдання та встановлювати пріоритети. Також організаційні технології можуть бути корисними для забезпечення ефективної роботи різних систем, що використовуються в готелях, таких як система бронювання, система обліку та звітності, система безпеки та ін.

Організаційні технології також допомагають забезпечити безпеку гостей та працівників готелю. Наприклад, системи контролю доступу та відеоспостереження дозволяють забезпечити безпеку на території готелю, а системи автоматизації можуть сприяти зменшенню ризиків техногенних небезпек та аварій. Крім того, організаційні технології можуть допомогти зменшити витрати готелю та підвищити якість обслуговування. Наприклад, системи автоматизації можуть зменшити витрати на оплату праці, знизити витрати на енергію та збільшити ефективність використання інших ресурсів. Крім того, автоматизація дозволяє зменшити час, потрібний на виконання певних процесів, та збільшити точність їх виконання.

Організаційні технології також можуть сприяти підвищенню якості обслуговування. Наприклад, система управління відгуками клієнтів дозволяє швидко відстежувати та вирішувати проблеми, що виникають у гостей, а система збору даних про клієнтів може допомогти готелю створити

персоналізовані пропозиції та послуги для кожного гостя. Зазначене визначає актуальність кваліфікаційної роботи бакалавра.

Стан вивченості проблеми. Актуальність питань розвитку готельного господарства підтверджується зростанням кількості наукових публікацій. Питаннями організаційних технологій управління готелем, стратегічного планування готельних підприємств присвячені роботи: О. Домінська, Л. Завідна, І. Мазуркевич, О. Ончаренко С. Сидорук та інші. Незважаючи на значну кількість напрацювань, досліджень потребують питання організаційних технологій управління готельними господарствами в сучасних умовах.

Метою роботи є пошук перспективних напрямів впровадження організаційних технологій управління готелем на основі ґрунтовного теоретичного методичного та практичного вивчення проблеми та обґрунтування пропозицій.

Об'єктом дослідження є процес впровадження організаційних технологій управління готелем.

Предметом дослідження є теоретико-методичні та практичні аспекти впровадження організаційних технологій управління готелем.

З метою досягнення зазначеного були поставлені такі завдання:

- проаналізувати зміст та значення організаційних технологій в розвитку закладів готельного господарства;
- дослідити міжнародний досвід управління закладами готельного господарства;
- здійснити діагностику розвитку готельного господарства міста Луцьк та провести аналіз організаційної структури управління готелем «Світязь»;
- запропонувати перспективні напрями розвитку готельних господарств в сучасних умовах.

Перелік використаних у ході проведення дослідження методів. З метою досягнення поставлених завдань у дипломній роботі бакалавра використовувалися такі методи дослідження: узагальнення та систематизації (для визначення змісту та значення організаційних технологій в розвитку

закладів готельного господарства); розрахунково-аналітичні (для аналізу розвитку готельних господарств в регіонах України); економіко-математичні методи (для діагностики застосування організаційних технологій готельних господарств міста Луцьк); процесний підхід (для моделювання системи управління діяльністю ресторанних закладів); системного аналізу та синтезу (для перспективних напрямів розвитку готельних господарств в сучасних умовах); графічні й табличні методи (для наочного зображення статистичного матеріалу).

Джерела інформаційної бази дослідження. Інформаційну базу кваліфікаційної роботи бакалавра складають законодавчі та нормативні акти діяльності готельних господарств; статистичні та соціо-економічні показники регіонів та суб'єктів готельного господарства; результати досліджень сучасних науковців, які розміщені у фахових виданнях індустрії гостинності; матеріали конференцій, монографічні дослідження; статистичні показники Всесвітньої туристичної організації, аналітична звітність Національної туристичної організації, ГО «Асоціація гостинності України» та ГО «Асоціація готельєрів України».

Практична цінність одержаних результатів роботи полягає в тому, що запропоновані рекомендації та висновки можуть бути використані для удосконалення діяльності готельних комплексів та підвищення їх ефективності. Крім того, результати дослідження можуть бути корисними в роботі професійних об'єднань готельних господарств, відповідних структур органів місцевого самоврядування відповідальних за розвиток індустрії гостинності в регіонах країни, територіальних громад, які зацікавлені в розвитку готельних господарств на своїй території. Також, дослідження можуть бути корисними при підготовці фахівців з індустрії гостинності загалом та готельної справи зокрема.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ЗАСТОСУВАННЯ ОРГАНІЗАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ЗАКЛАДАМИ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

1.1. Зміст та значення організаційних технологій в розвитку закладів готельного господарства

Важливість впровадження організаційних технологій в управлінні готелем полягає в тому, що вони дозволяють підвищувати ефективність роботи готелю та покращувати якість обслуговування гостей. Проте, розпочати дослідження пропонуємо з значення готельних господарств в розвитку індустрії гостинності.

Готельні господарства грають важливу роль у розвитку гостинності. Готельні господарства забезпечують людям тимчасове проживання та надають різноманітні послуги, що сприяють комфорту та задоволенню туристів та подорожуючих.

Перш за все, готельні господарства забезпечують місця для проживання та відпочинку для туристів. Це дозволяє людям з комфортом відвідувати нові місця та досліджувати різні культури, що стимулює розвиток туризму. Збільшення кількості готелів також може збільшити кількість подорожуючих, що відвідують конкретний регіон, що сприяє розвитку місцевої економіки.

По-друге, готельні господарства надають широкий спектр послуг, які забезпечують зручність та комфорт для гостей. Ці послуги можуть включати безкоштовний Wi-Fi, обслуговування номерів, ресторани та бари, басейни та спа-центри, зали для конференцій та зустрічей, пральні та прибирання, а також інші послуги, які забезпечують зручність для гостей [2].

По-третє, готельні господарства можуть впливати на місцеву економіку, створюючи нові робочі місця та збільшуючи попит на місцеві продукти та послуги. Це може мати позитивний вплив на місцеву господарську діяльність та зменшити рівень безробіття у регіоні.

Готельні господарства грають важливу роль у розвитку гостинності, забезпечуючи зручне тимчасове проживання та широкий спектр послуг для туристів та подорожуючих. Вони також можуть створювати робочі місця та сприяти економічному розвитку регіону. Готельні господарства можуть також стимулювати розвиток інших галузей, таких як транспорт, ресторани та магазини, що створює сприятливі умови для розвитку місцевої економіки. Крім того, готельні господарства можуть сприяти розвитку туризму в регіоні, забезпечуючи високий рівень обслуговування та комфорту для гостей. Це може збільшити кількість туристів, які відвідують регіон, та позитивно впливати на його імідж та репутацію [1].

Також важливо відзначити, що готельні господарства можуть впливати на стандарти екологічної стійкості та сталого розвитку. Готельні господарства можуть використовувати екологічно чисті технології та практики управління відходами, що може допомогти зменшити вплив на довкілля та сприяти сталому розвитку. Готельні господарства є важливою складовою розвитку гостинності та туризму, забезпечуючи зручне тимчасове проживання та широкий спектр послуг для туристів та подорожуючих. Вони також можуть створювати нові робочі місця, сприяти розвитку місцевої економіки та стимулювати розвиток сталого туризму.

Класифікація готельних господарств – це система рейтингів та стандартів, які використовуються для визначення рівня комфорту та якості обслуговування готельних господарств. Це допомагає гостям обрати готель, який відповідає їхнім потребам та бюджету [3].

Найбільш поширеною класифікацією готельних господарств є зіркова система. Зазвичай, чим більше зірок у готельному господарстві, тим вищий рівень комфорту та якості обслуговування він пропонує. Однак, кількість зірок та критерії для їх присвоєння можуть відрізнятися в залежності від країни або регіону. Класифікація готельних господарств за визначенням Всесвітньої туристичної організації, представлено на рис. 1.1.

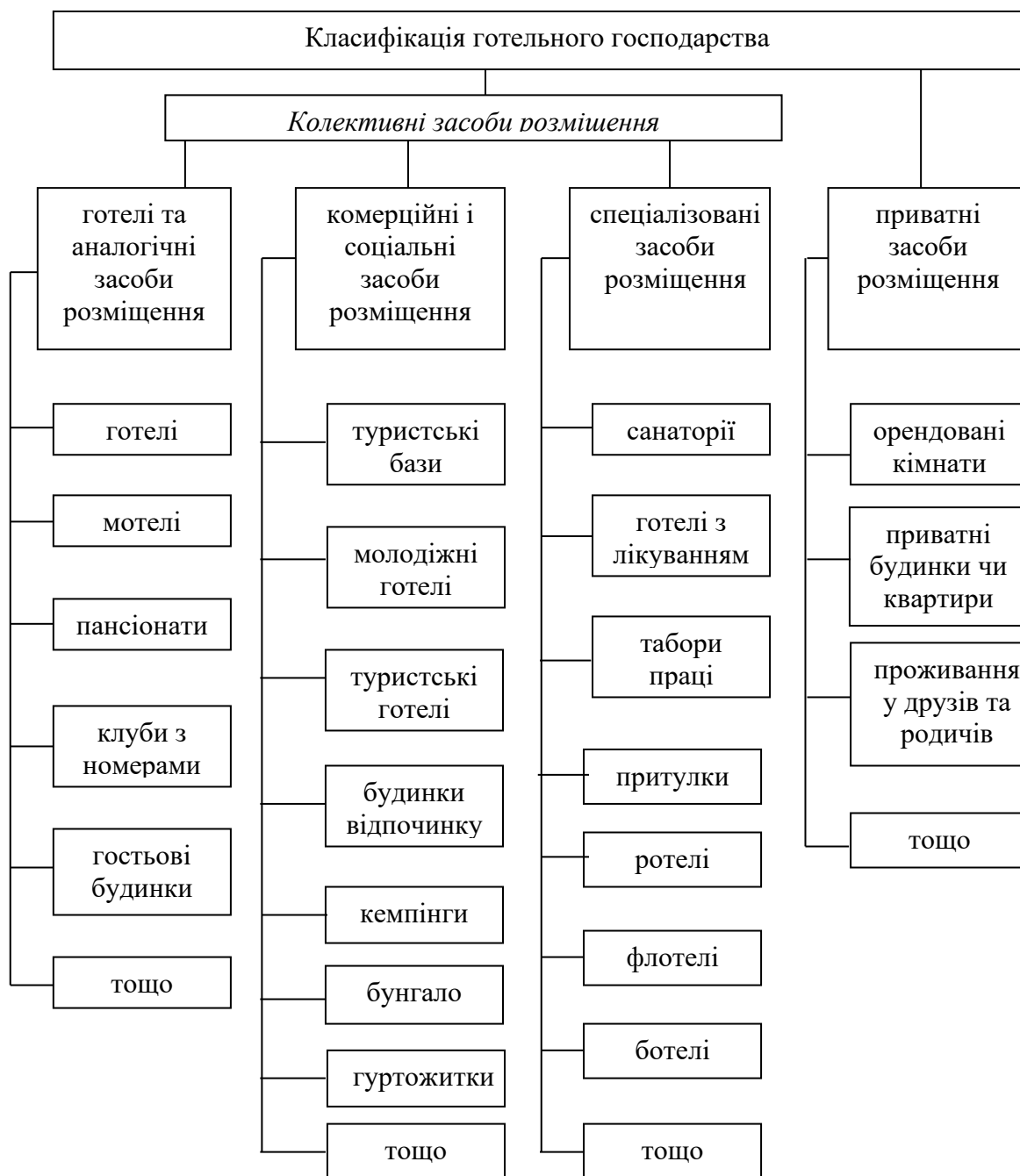


Рис. 1.1. Зміст готельного господарства (за визначенням Всесвітньої туристичної організації).

Всесвітня організація туризму (UNWTO) визначає готельне господарство як «сукупність підприємств, що забезпечують різноманітні види тимчасового проживання для туристів, включаючи готелі, мотелі, курорти, гостьові будинки, хостели, кемпінги та інші аналогічні установи» [3].

Структура готельного господарства може відрізнятись в залежності від типу готелю та його розміру. Всесвітня організація туризму (UNWTO) класифікує готельні господарства за кількома параметрами, зокрема за кількістю зірок (ступенем комфортності), розміром та типом послуг, які надаються. Основні види готельних господарств включають:

- готелі – це готельні господарства з високим рівнем комфорту та обслуговування. Готелі поділяються на різні категорії в залежності від рівня обслуговування, зручностей та інші параметри. Наприклад, готелі можуть мати від однієї до п'яти зірок в залежності від рівня комфорту та послуг, які надаються;

- готелі – це готельні господарства, які зазвичай знаходяться на околиці міст та мають прості номери для тимчасового проживання. Мотелі зазвичай є більш економічним варіантом порівняно з готелями, тому вони часто використовуються для ночівлі під час дорожніх поїздок;

- курорти – це готельні господарства, розташовані в туристичних районах, зазвичай на берегах морів або океанів, де можна відпочити та насолодитися різноманітними розвагами та спа-послугами;

- гостьові будинки – це готельні господарства, які можуть бути знаходитися в будь-якому місці та надають тимчасове проживання у звичайних житлових будинках з номерами для гостей. Гостьові будинки можуть бути економічним варіантом проживання, особливо для тих, хто шукає більш індивідуальний досвід;

- хостели – це готельні господарства, які надають спільні номери з декількома ліжками та спільними приміщеннями, такими як кухня, ванна кімната та спільні зони для відпочинку. Хостели є дешевим варіантом проживання та зазвичай використовуються молодими мандрівниками, студентами та іншими бюджетними мандрівниками;

- мотелі-кафе – це готельні господарства, які мають ресторани або кафе, які надають їжу для гостей та відвідувачів. Це може бути зручним варіантом для тих, хто шукає зручне місце для ночівлі та харчування;

- апартаменти – це готельні господарства, які надають апартаменти для тимчасового проживання, зазвичай з кухнею та іншими зручностями для самостійного приготування їжі. Апартаменти можуть бути зручним варіантом для довгострокового проживання та для тих, хто шукає більше простору та комфорту [4].

Крім того, актуальною для України є загальноприйнята класифікація готельних господарств за зірковістю, що поділяє їх на такі категорії:

- готелі без зірок: це готельні господарства, які не мають офіційного рейтингу за зірковою системою. Вони можуть бути простими готельними господарствами з базовими зручностями та послугами;

- готелі однієї зірки: це готельні господарства з невеликою кількістю зручностей та послуг. Вони зазвичай мають прості номери з обмеженим набором меблів та обладнання.

- готелі двох зірок: це готельні господарства зі збільшеною кількістю зручностей та послуг. Вони можуть мати більш комфортні номери зі збільшеним набором меблів та обладнання;

- готелі трьох зірок: це готельні господарства з високим рівнем комфорту та послуг. Вони зазвичай мають широкий набір зручностей, таких як фітнес-центри, ресторани, бізнес-центри.

Ці різні типи готельних господарств надають гостям різноманітні варіанти проживання залежно від їхніх потреб та бюджету. Важливо вибрати правильний тип готельного господарства, щоб забезпечити комфортну та приємну поїздку.

Розглянемо основні причини впровадження організаційних технологій в управлінні готелем. До актуальних причин впровадження організаційних технологій в управлінні готелем можна віднести наступні:

- підвищення конкурентоспроможності. У сучасних умовах ринок готельного бізнесу стає все більш конкурентним, тому впровадження організаційних технологій дозволяє готелям підтримувати свою конкурентоспроможність і збільшувати свою частку на ринку;

- оптимізація роботи персоналу. Використання організаційних технологій дозволяє автоматизувати багато рутинних робіт та оптимізувати процеси управління готелем, що зменшує навантаження на персонал та дозволяє йому краще концентруватися на наданні якісної обслуговування гостей;

- підвищення якості обслуговування. Застосування організаційних технологій дозволяє забезпечити більш точний контроль над процесом надання послуг та забезпечити стабільну якість обслуговування гостей;

- ефективність управління. Використання організаційних технологій дозволяє збільшувати ефективність управління готелем, зменшувати витрати та підвищувати прибутковість.

Організаційні технології є важливим елементом розвитку закладів готельного господарства. Ці технології включають у себе планування, координацію та контроль діяльності закладу з метою досягнення поставлених цілей. Один з головних аспектів організаційних технологій в готельному господарстві – це забезпечення високої якості обслуговування гостей. Для цього необхідно мати чіткий план та відповідальних працівників, які керують роботою всіх служб готелю [5].

Другий аспект – це оптимізація витрат та ефективне використання ресурсів. Організаційні технології допомагають управлінцям готелів знижувати витрати та підвищувати прибутковість, зокрема шляхом зменшення витрат на заробітну плату, енергозбереження, раціонального використання матеріалів та інвентарю.

Третій аспект організаційних технологій – це підвищення ефективності діяльності закладу в цілому. Вона забезпечується шляхом здійснення регулярного аналізу результатів роботи закладу, виявлення проблем та недоліків та прийняття заходів щодо їх усунення.

Застосування організаційних технологій в готельному господарстві є важливим елементом розвитку цієї галузі. Їх використання допомагає забезпечити високу якість обслуговування, оптимізувати витрати та збільшити ефективність діяльності готелю, що в свою чергу дозволяє збільшити

задоволення гостей готельних господарств. Зважаючи на зазначене, змістовне наповнення мети організаційних технологій управління готельним господарством представлено на рис. 1.2.

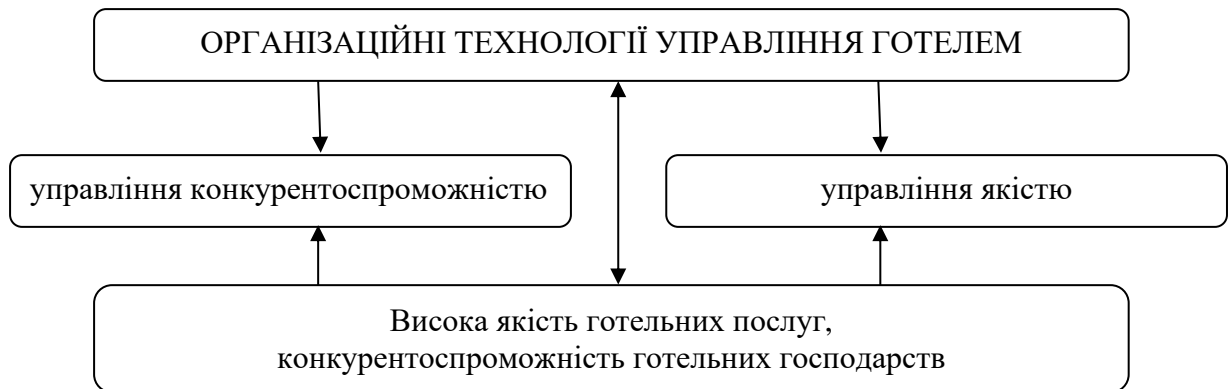


Рис. 1.2. Змістовне наповнення мети організаційних технологій управління готельним господарством.

Основною метою застосування організаційних технологій в управлінні готелем є підвищення рівня якості готельних послуг та як наслідок, підвищення їх конкурентоспроможності.

Застосування організаційних технологій дозволяє готельним господарствам підтримувати конкурентоспроможність на ринку та розвиватися в умовах постійних змін та викликів. Наприклад, застосування цифрових технологій у готельному господарстві дозволяє автоматизувати процеси бронювання, розрахунку, обліку та збереження даних про гостей. Це значно спрощує роботу персоналу та покращує обслуговування клієнтів [6].

Також важливим аспектом є розробка та впровадження системи управління якістю, яка забезпечує контроль якості надання послуг та розробку стратегії підвищення рівня якості обслуговування. Крім того, організаційні технології включають у себе планування розвитку готельного бізнесу, розробку маркетингових стратегій та підходів до залучення та утримання клієнтів.

Важливо також розуміти структуру готельних послуг. Пропонуємо застосовувати класифікацію готельних послуг, що представлена на рис. 1.3.

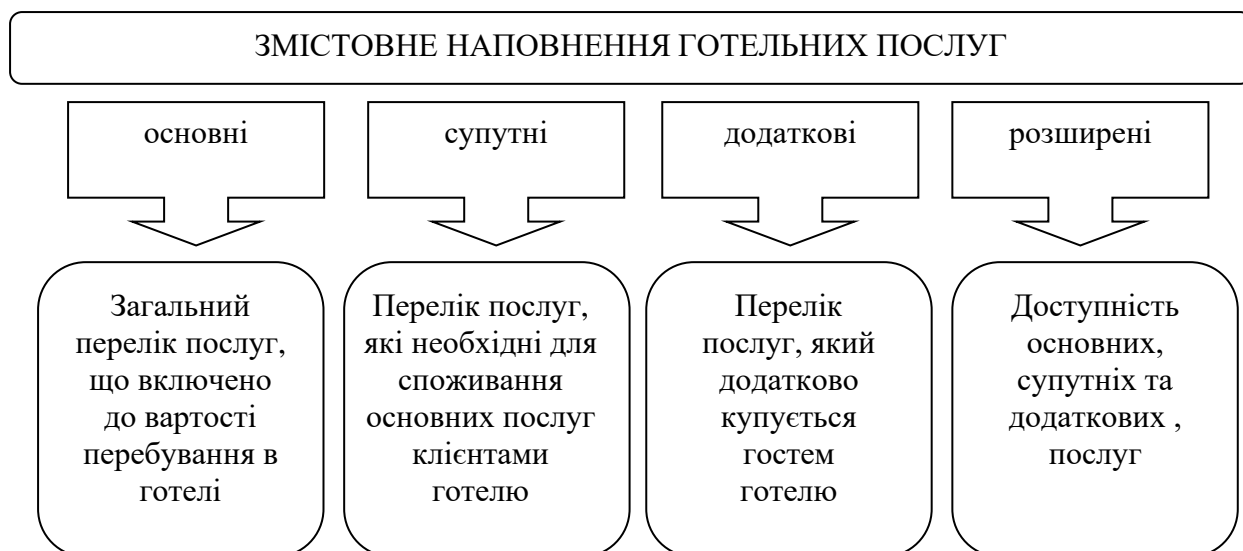


Рис. 1.3. Змістовне наповнення готельних послуг

Готельні послуги можуть бути дуже різноманітними в залежності від категорії готелю, його розташування та мети перебування гостя. Основні види готельних послуг, які зазвичай пропонують готелі, включають в себе:

- розміщення – готелі надають номери з різними типами ліжок, ванними кімнатами, балконами тощо;
- харчування – готелі можуть пропонувати різні типи харчування, від сніданку до повного пансіону. Крім того, готелі можуть мати ресторани, бари та кафе на території, де гості можуть пообідати або посидіти з напоями;
- обслуговування номерів – включає щоденну прибирання номеру, зміну білизни та рушників, а також інші послуги, які можуть бути пов'язані з номером;
- конференц-послуги – готелі можуть мати конференц-зали, де можна проводити наради, збори, семінари та інші події;
- спортивні та розважальні послуги: готелі можуть мати басейни, спортивні зали, сауни, солярії та інші спортивні та розважальні зони для гостей;
- послуги для бізнесу: готелі можуть пропонувати послуги для бізнесу, такі як ксерокопіювання, факс, інтернет та інші послуги для підприємців;
- трансфер – готелі можуть організувати трансфер для гостей з аеропорту або залізничної станції до готелю;

- екскурсійні послуги – готелі можуть надавати екскурсійні послуги, щоб допомогти гостям ознайомитися з місцевими визначними місцями [8].

Ці послуги можуть бути розширені або обмежені залежно від конкретного готелю. Деякі готелі можуть пропонувати послуги, такі як масаж, косметичний салон або послуги прання, тоді як інші можуть мати додаткові розважальні зони, такі як більярдні столи, кінотеатри або клуби. Також можуть бути доступні послуги для сімей з дітьми, які можуть включати дитячі громадські майданчики, дитячі клуби, програми анімації та послуги няні.

Багато готелів також пропонують послуги для спеціальних вимог, такі як доступність для інвалідів, вегетаріанське харчування, домашні тварини тощо. Крім того, деякі готелі можуть пропонувати послуги прокату автомобілів або велосипедів, екскурсії на яхтах або інші розваги, які допоможуть гостям насолоджуватися своїм перебуванням [7].

Незалежно від того, який тип готелю ви обираєте, вам необхідно звернути увагу на його послуги та додаткові витрати, щоб зробити відповідний вибір. Краще попередньо ознайомитися з усіма пропонованими послугами готелю, щоб бути впевненими, що ви отримаєте те, що потрібно для вашого комфорту та задоволення.

Отже, застосування організаційних технологій в готельному господарстві є важливим елементом його розвитку та конкурентоспроможності. Вони допомагають покращувати якість обслуговування, знижувати витрати, підвищувати ефективність діяльності та розвивати готельний бізнес в умовах постійних змін та викликів. Організаційні технології управління готелем є надзвичайно актуальним елементом сучасного готельного бізнесу. Вони допомагають забезпечити ефективність управління, зменшити витрати, підвищити якість обслуговування та забезпечити безпеку гостей та працівників готелю. Впровадження таких технологій може допомогти готелю підтримувати конкурентоспроможність на ринку та привернути нових клієнтів.

1.2. Фактори впливу на розвиток закладів готельного господарства

Дослідження факторів впливу на стан та розвиток готельного господарства є дуже важливим для розуміння того, як фактори можуть впливати на відвідувачів, працівників та власників готелів, а також на самі готелі. Одним з головних факторів є економічна ситуація в країні або регіоні, де знаходиться готель. Це може включати такі фактори, як рівень заробітної плати, інфляцію, рівень безробіття та інші макроекономічні показники. Ці фактори можуть впливати на кількість людей, які мають можливість подорожувати та відпочивати, а також на їх бюджети і можливості для проживання у готелі [9].

Іншим важливим фактором є технологічний розвиток та інновації в готельному бізнесі. Нові технології можуть відкривати нові можливості для покращення обслуговування гостей, зменшення витрат на управління та підвищення прибутковості. Наприклад, застосування хмарних технологій та аналізу даних може допомогти готелям збільшити ефективність управління запасами та знизити витрати на енергоспоживання. Інші фактори, які можуть впливати на готельний бізнес, включають такі показники, як конкуренція на ринку, демографічні тенденції, культурні особливості та правові обмеження. Розуміння цих факторів може допомогти готелям пристосуватися до змін на ринку та зберегти свою конкурентну перевагу. Усі зазначені фактори можуть впливати на відвідувачів готелів, їх очікування та вразити на якісні показники готельного бізнесу, такі як рівень обслуговування, якість номерів та інші аспекти, що визначають задоволеність гостей. Дослідження цих показників можуть допомогти готелям підвищити рівень задоволеності гостей та зберегти їх лояльність [11].

Крім того, дослідження факторів впливу на готельний бізнес можуть допомогти власникам та менеджерам готелів приймати рішення щодо інвестицій у розвиток та підвищення конкурентоспроможності готелів. Наприклад, якщо дослідження показує, що гості стають все більш вимогливими до екологічної збалансованості готелів, то власникам готелів може бути

корисно вкладати в екологічні ініціативи, що може привести до збільшення кількості гостей та підвищення їх задоволеності [10].

Загалом, дослідження факторів впливу на стан та розвиток готельного господарства є важливим інструментом для збереження конкурентної переваги та підвищення якості обслуговування гостей. Вони допомагають готелям розуміти потреби та очікування гостей, виявляти нові можливості для розвитку та оптимізувати витрати на управління готелями. Фактори впливу на стан та розвиток готельного господарства включають в себе такі:

- економічні фактори – глобалізація економіки, стан фінансової системи, рівень доходів населення, курс валют, рівень інфляції, податкове навантаження, розвиток туристичного ринку, інвестиційні можливості та інше. Усі ці фактори впливають на розвиток готельного господарства, оскільки вони мають прямий вплив на кількість туристів, що подорожують, на їхні можливості для відпочинку і готелів, які вони обирають;

- соціокультурні фактори – зміни у культурних та соціальних нормах, мобільність населення, тенденції у споживанні, демографічні зміни та інше. Ці фактори також мають важливе значення для розвитку готельного господарства, оскільки вони визначають потреби туристів у різних видів послуг, які можуть бути надані готелями;

- технологічні фактори – зміни в технологіях, що використовуються в готельній індустрії, зростання використання електронної комунікації та бронювання, розвиток інтернету та соціальних мереж та інше. Ці фактори допомагають покращувати якість послуг, що надаються готелями, зменшують витрати на управління та збільшують конкурентоспроможність;

- природні фактори – стан довкілля, кліматичні зміни, природні катастрофи та інше. Ці фактори можуть впливати на розташування готелів, їхню доступність та стан інфраструктуру;

- правові фактори – законодавство, що регулює діяльність готелів, забезпечення прав гостей та працівників, податкові та інші правила та норми.

Ці фактори мають велике значення для функціонування готелів та їхньої конкурентоспроможності на ринку;

- фактори конкуренції – рівень конкуренції в готельній індустрії, наявність альтернативних пропозицій, розвиток сектору оренди житла та інше.

Ці фактори впливають на цінову політику готелів, рівень якості та інноваційність;

- міжнародні фактори – політична стабільність, рівень безпеки та стабільності, міжнародні відносини, розвиток транспортної інфраструктури та інше. Ці фактори мають важливе значення для розвитку туризму та готельної індустрії у світі.

Крім того, готелі можна класифікувати залежно від багатьох факторів, які впливають на їх рівень комфорту, розміщення та послуги. Основними ознаками класифікації готелів є рівень зручностей, розміщення, відповідність тематиці та послуги. Рівень зручностей відображає рівень комфорту та послуг, які пропонуються готелем. Цей рівень може варіюватися від простих готелів зі скромними умовами розміщення та мінімальними послугами до розкішних готелів зі швидкісним Інтернетом, спа-центрами та великим вибором ресторанів. Розміщення відображає місце розташування готелю та його відстань до транспорту та інших важливих пунктів. Готелі можуть бути розташовані в центрі міста, на околиці або в курортних районах. Відповідність тематиці відображає те, на кого спрямований готель, яка його тематика. Наприклад, готелі можуть бути спрямовані на сімейний відпочинок, бізнес-подорожі, романтичні відпочинки або пригодницький відпочинок. Послуги, як ознака відображають додаткові послуги, які пропонуються готелем, такі як басейни, спа-центри, ресторани, конференц-зали та інші [13].

Класифікація готелів за цими ознаками дозволяє гостям зробити відповідний вибір, відповідно до їхніх потреб та бюджету. Наприклад, якщо ви шукаєте розкішний готель з великим вибором послуг та зручностей, то краще звернути увагу на готелі класу «люкс» або «п'ятизіркові». Якщо ви шукаєте готель для бізнес-подорожі, то краще звернути увагу на готелі класу «бізнес»

або «конференц-готелі». Крім того, готелі також можуть бути класифіковані за системою зірок, яка використовується в багатьох країнах світу, включаючи Європу та США. Зазвичай система класифікації зірками оцінює якість та рівень комфорту готелю. Наприклад, готелі з однією зіркою – це найбільш скромні готелі з мінімальним рівнем комфорту та послуг, тоді як готелі з п'ятьма зірками – це розкішні готелі з високим рівнем комфорту та послуг [12].

Незалежно від системи класифікації, вибір готелю залежить від ваших потреб та бюджету. Важливо визначити свої пріоритети та врахувати всі можливі фактори, щоб знайти ідеальний готель для своєї подорожі. Систематизація факторів впливу на стан та розвиток готельного господарства представлена в таблиці 1.1.

Таблиця 1.1

Класифікація факторів впливу на суб'єкти готельних господарств

Ознака	Вид	Зміст
рівень формування	мікрорівень	організаційно-економічні фактори та фактори взаємодії суб'єктів господарювання індустрії гостинності
	макрорівень	конкурентні переваги готельних господарств на ринку
напрями дії	зовнішні	податки, інструменти ринку індустрії гостинності тощо;
	внутрішні	маркетинг, цифрові технології, інвестиції, інновації, фінансова політика готельного господарства тощо
	спеціалізовані	мультиплікативність гостинності, кон'юктура ринку, система промоції готельного послуг тощо
значення	економічні	доходи гостей готелю, рівень цін, попит та пропозиція тощо;
	культурно-психологічні	культура відпочинку, інтерес до альтернативної культури; безпека гостей готелю
	політичні	законодавча база, що регулює діяльність готелів
	екологічні	вплив на довкілля суб'єктів господарювання гостинності
	індивідуальні	культура споживання послуг гостинності, стиль життя, зацікавленість у дозвілля, хобі, духовні цінності тощо
	соціально-демографічні	мультикультурність гостинності, повага до інших культур, освіта, професія, вік, сімейний стан, соціальна приналежність;
	технологічні	якість систем безпеки, інформаційне забезпечення, інновації та автоматизація, системи бронювання номерів тощо
рівень дії на готельні господарства	стимулятори	підтримка держави, рівень кваліфікації колективу, розвиток інфраструктури, ліцензування та сертифікації
	дестимулятори	військове вторгнення росії в Україну, пандемія COVID-19, карантинні обмеження, політична нестабільність, техногенна та екологічна небезпека, низький рівень безпеки гостей тощо
тенденції розвитку	динамічні	соціальні, економічні, екологічні, інфраструктурні та політико-правові фактори та фактор сезонності
	статичні	наявні природно-кліматичні, історико-культурні та ресурсні фактори такі що мають практично незмінне значення

Загалом, фактори, що впливають на стан та розвиток готельного господарства, є дуже різноманітними та взаємопов'язаними. Успішний розвиток готельної індустрії вимагає уважного аналізу та врахування всіх цих факторів, а також гнучкості та готовності до змін та адаптації до нових умов.

1.3. Міжнародний досвід управління закладами готельного господарства

Міжнародний досвід управління закладами готельного господарства можна розділити на кілька категорій в залежності від масштабу та типу готелів. Однак, у цілому, деякі принципи та підходи до управління можуть застосовуватися у всіх випадках.

Один з основних принципів, який застосовується у більшості готелів, це акцент на клієнта. Це означає, що управління готелем повинно зосереджуватися на задоволенні потреб клієнтів, а також на підвищенні рівня обслуговування. За допомогою збору фідбеку від клієнтів, а також аналізу даних, що стосуються рейтингів та відгуків, управління може покращувати якість послуг та умови перебування в готелі [15].

Ще один принцип, який застосовують управлінці готелів, – це залучення кваліфікованих співробітників. У більшості випадків, успіх готелю залежить від якості обслуговування, а якість обслуговування, в свою чергу, залежить від рівня професійної підготовки персоналу. Тому, управління готелю повинно бути готове забезпечувати необхідну підготовку та навчання своїх співробітників, а також створювати сприятливі умови для їх професійного розвитку.

Ще один важливий аспект управління готелем – це фінансовий менеджмент. Управління повинно добре розуміти бізнес-модель готелю та знати, як ефективно використовувати ресурси для забезпечення стабільного

прибутку та збільшення прибутковості. Звісно, це включає в собі різні аспекти, включаючи управління витратами, прогнозування попиту, ціноутворення, маркетинг та продажі.

Крім того, управління готелем повинно бути готове працювати з різними культурними та мовними групами клієнтів. Знання культурних різниць та різних мов може забезпечити успішну співпрацю з клієнтами з різних країн, забезпечуючи їхню задоволеність та розуміння їхніх потреб.

Крім того, міжнародний досвід управління готельним бізнесом також включає в себе використання новітніх технологій. Сучасні технології, такі як онлайн-бронювання, мобільні додатки, системи управління готелем, маркетингові інструменти та інші, можуть забезпечити покращення ефективності та рентабельності готелю [14].

У кінцевому підсумку, успішне управління готельним бізнесом полягає в здатності добре розуміти потреби та очікування клієнтів, вмінні ефективно управляти ресурсами та фінансами, залучати кваліфікованих співробітників, використовувати новітні технології та працювати з різними культурними та мовними групами. Успіх залежить від багатьох факторів, але досвід управління готельним бізнесом може допомогти забезпечити успішну діяльність та розвиток готелю в міжнародному масштабі.

Існує безліч прикладів успішного міжнародного управління закладами готельного господарства (таблиця 1.2).

Таблиця 1.2

Успішні міжнародні ланцюги управління закладами готельного господарства

Назва готельної мережі	Характеристика
Hilton Worldwide Holdings Inc.	американська компанія, яка управляє більш ніж 6 000 готелями у 119 країнах світу
Accor Hotels	французька компанія, яка управляє більш ніж 4 800 готелями в 100 країнах світу
Marriott International	американська компанія, яка управляє більш ніж 7 600 готелями у 134 країнах світу

Hilton Worldwide Holdings Inc – це американська компанія, яка управляє більш ніж 6 000 готелями у 119 країнах світу. Їхня готельна мережа включає в

себе бренди, такі як Hilton Hotels & Resorts, Waldorf Astoria Hotels & Resorts, Conrad Hotels & Resorts, DoubleTree by Hilton та інші. Компанія має успішний досвід управління готелями в різних країнах світу, дотримуючись при цьому високих стандартів обслуговування та якості.

Accor Hotels – це французька компанія, яка управляє більш ніж 4 800 готелями в 100 країнах світу. Їхня готельна мережа включає в себе бренди, такі як Sofitel, Novotel, Pullman, Ibis та інші. Компанія має успішний досвід управління готелями в різних культурних та мовних середовищах, забезпечуючи при цьому високу якість обслуговування та задоволеність клієнтів.

Marriott International – це американська компанія, яка управляє більш ніж 7 600 готелями у 134 країнах світу. Їхня готельна мережа включає в себе бренди, такі як Marriott Hotels & Resorts, The Ritz-Carlton, Sheraton Hotels & Resorts, Westin Hotels & Resorts та інші. Компанія має успішний досвід управління готелями різного рівня та різних типів, від розкішних готелів до бізнес-готелів та курортів.

Ці приклади демонструють, що успішне міжнародне управління готельним господарством вимагає ефективного використання ресурсів та персоналу, відповідного використання новітніх технологій, а також глибокого розуміння різних культур та мовних середовищ. Успішна міжнародна компанія повинна забезпечувати високі стандарти якості обслуговування та забезпечувати задоволеність клієнтів у будь-якій країні світу [18].

Одним з прикладів ефективного міжнародного управління готельним господарством є Accor Hotels. Компанія успішно розвивається на міжнародному ринку, впроваджуючи новітні технології та підходи до обслуговування клієнтів. Accor Hotels активно працює над розвитком своєї мережі готелів в Азії, що дозволяє їй забезпечувати ефективне управління готелями в регіоні з швидко зростаючою економікою та розвиненим туризмом.

Іншим прикладом успішного міжнародного управління готельним господарством є Marriott International. Компанія активно використовує новітні

технології та аналітичні інструменти для вдосконалення своїх послуг та ефективного управління готелями. Наприклад, компанія використовує систему моніторингу клієнтських відгуків та комунікації з клієнтами, щоб надавати їм кращі послуги та покращувати якість обслуговування [16].

Успішне міжнародне управління готельним господарством також передбачає врахування різних культурних та мовних особливостей. Наприклад, компанія Hilton Worldwide Holdings Inc. успішно працює в більш ніж 100 країнах світу, враховуючи культурні особливості кожної країни та забезпечуючи високу якість обслуговування своїм гостям.

Зважаючи на досвід впливу карантинних обмежень на розвиток готельних господарств через пандемію, доцільно розглянути досвід тих країн, які постраждали найбільше через зазначений деструктивний фактор (табл. 1.3).

Таблиця 1.3

Досвід управління готельним господарством деяких країн в умовах пандемії

Країна	Організаційні дії
Китай	суворе дотримання усіх стандартів і норм санітарії та безпеки в готельних закладах; заборона групових мандрівок за межі країни, розвиток внутрішнього туризму;
Таїланд	дотримання соціальної дистанції, яка суворо контролюється, організація спеціальних зон в готелях, ресторанах, ліфтах та інших приміщеннях колективного перебування, дії влади на відновлення локального ринку гостинності;
Сінгапур	видача сертифікатів тим готельним господарствам про чистоту та здоров'я, які відповідають семи критеріям спеціально розробленої державними органами програми перевірки;
Греція	підтримка державою малих та середніх готельних господарств, а також відкриття своїх кордонів для туристів.

Китай, Таїланд, Сінгапур та Греція – це країни, які дуже сильно постраждали від пандемії COVID-19. Управління готельним господарством в умовах пандемії стало великим викликом для більшості готелів у цих країнах.

Китай був однією з перших країн, що стикнулися з COVID-19, тому їх досвід управління готелем став важливим для інших країн. Китайські готелі вжили низку заходів для забезпечення безпеки гостей, таких як зміна правил прибирання номерів, дезінфекція та соціальне дистанціювання. Вони також

використовували технології, щоб покращити безпеку гостей, наприклад, вимірювання температури та використання QR-кодів для замовлення їжі.

Таїланд – це інший країна, що сильно постраждала від пандемії COVID-19. Управління готельним господарством в Таїланді було складним завданням через відсутність туристів та зміну правил в'їзду в країну. Багато готелів в Таїланді змушені були закрити, а ті, що залишилися відкритими, пристосовувалися до нових умов [19].

Сінгапур – це країна, яка швидко прийняла заходи для боротьби з COVID-19. Управління готельним господарством в Сінгапурі було ефективним завдяки швидким діям влади та готелів. Багато готелів в Сінгапурі були перетворені на карантинні готелі для тих, хто повернувся з-за кордону, а також для тих, хто мав підозру на COVID-19. Готелі в Сінгапурі ввели строгі правила щодо дезінфекції, соціального дистанціювання та вимірювання температури.

Греція також стала країною, яка відчула наслідки пандемії COVID-19. Управління готельним господарством у Греції було важким завданням, оскільки більшість туристів не могли прибути в країну через заборони на в'їзд. Готелі в Греції намагалися пристосуватися до нових умов, шляхом зменшення витрат та пропозиції спеціальних пропозицій для місцевих жителів. Усі ці країни демонструють, як готелі можуть пристосовуватися до нових умов та використовувати нові технології для забезпечення безпеки своїх гостей. Управління готельним господарством в умовах пандемії вимагає від готелів гнучкості та готовності до змін [20].

Таким чином, міжнародний досвід управління закладами готельного господарства демонструє, що управління готелями є складним та багатоаспектним завданням. Важливим елементом успішного управління готелем є використання новітніх технологій та розумних систем для покращення якості обслуговування. Найбільш успішні готелі мають добре підготовлений персонал, який знає, як взаємодіяти з гостями та як діяти в непередбачуваних ситуаціях. Управління готельним господарством вимагає багато наполегливості, гнучкості та готовності до змін.

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ТА ОЦІНКА ЗАСТОСУВАННЯ ОРГАНІЗАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ЗАКЛАДАМИ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

2.1. Методичні підходи дослідження організаційних технологій в управлінні готельними господарствами

Дослідження організаційних технологій в управлінні готельними господарствами вимагає системного підходу і застосування методів дослідження, які допоможуть визначити ефективність і доцільність використання технологій управління. Один з можливих методів дослідження організаційних технологій – це аналіз процесів управління готельним господарством. Для цього можна застосувати методи бізнес-процесів, які дозволяють відображати послідовність дій та обміну інформацією між відділами готелю. Аналіз процесів дозволить виявити можливості для оптимізації використання технологій, а також виявити недоліки в системі управління, які необхідно вирішити.

Метод порівняння різних технологій управління також є актуальним. Наприклад, порівняння систем управління бронюванням номерів або систем контролю якості обслуговування. Порівняння дозволяє визначити переваги та недоліки кожної технології, їх вплив на ефективність управління готелем, а також можливості для їх подальшої оптимізації.

Також можна використовувати методи опитування гостей готелю та персоналу. Опитування гостей дозволить визначити їх очікування та побажання щодо якості обслуговування та рівня комфорту в готелі, а опитування персоналу – визначити їх думки про ефективність та доцільність використання різних технологій управління [21].

У дослідженні організаційних технологій в управлінні готельними господарствами можна використовувати й інші методи, такі як аналіз даних про продажі та заповненість готелю, спостереження за роботою персоналу тощо.

Важливо пам'ятати, що кожен метод має свої переваги та обмеження, тому їх необхідно використовувати в комбінації з іншими методами.

Під час дослідження організаційних технологій в управлінні готельними господарствами важливо враховувати конкретні особливості готельної галузі та потреби гостей. Також важливо враховувати відповідні нормативно-правові вимоги та стандарти якості обслуговування.

В результаті дослідження можна отримати інформацію про ефективність використання організаційних технологій в управлінні готельним господарством, а також рекомендації щодо подальшої оптимізації процесів управління та використання технологій. Це допоможе покращити якість обслуговування гостей та ефективність роботи готельного господарства в цілому.

Одним з методичних підходів до дослідження організаційних технологій в управлінні готельним господарством є аналіз процесів та їх оптимізація. Для цього необхідно визначити всі етапи роботи готельного господарства, від прибирання номерів до обробки замовлень на рецепції, та проаналізувати, які з них можна автоматизувати або удосконалити з використанням сучасних технологій. Наприклад, використання системи управління гостьовими номерами (Property Management System – PMS) може значно спростити процеси реєстрації гостей, обліку платежів та замовлень [22].

Ще одним методом дослідження є аналіз взаємодії з гостями та їх задоволеність обслуговуванням. Для цього можна використовувати опитування гостей, спостереження за їх поведінкою та відгуками у соціальних мережах. Такий аналіз допоможе виявити недоліки у роботі персоналу, які можна виправити за допомогою тренінгів або заміни працівників, а також визначити, які елементи обслуговування є найважливішими для гостей.

Крім того, можна провести порівняльний аналіз з конкурентами. Для цього необхідно дослідити, які технології та процеси використовують інші готелі в галузі, та з'ясувати, що дозволяє їм відрізнитися від конкурентів. Наприклад, деякі готелі можуть використовувати роботів-прибиральників або

дрони для доставки продуктів, що дозволяє їм знизити витрати та забезпечити швидке та якісне обслуговування.

Для більш детального дослідження можна використовувати метод SWOT-аналізу, що дозволяє визначити сильні та слабкі сторони готелю, а також можливості та загрози, які впливають на його роботу. Цей аналіз допоможе зрозуміти, які технології можуть допомогти готелю підвищити його ефективність та конкурентоспроможність.

Також важливо враховувати готельний ринок та тенденції відвідування туристами. Наприклад, з появою пандемії COVID-19, більшість готелів змушені були переорієнтувати свою роботу та використовувати нові технології, які дозволяють зменшити контакти між людьми та забезпечити безпеку гостей.

Інший метод дослідження – впровадження пілотних проектів з використанням нових технологій. Наприклад, можна спробувати використовувати інтерактивні екрани для реєстрації гостей, додатки для замовлення послуг або інтернет-сервіси для зв'язку з персоналом. Такі пілотні проекти дозволяють оцінити ефективність нових технологій та їх придатність для використання в роботі готелю [23].

Загалом, дослідження організаційних технологій в управлінні готельним господарством – це процес постійного вдосконалення роботи готелю, забезпечення ефективності та конкурентоспроможності. Використання різних методів дослідження дозволяє виявити недоліки в роботі та знайти шляхи їх виправлення, а також використовувати нові технології, що дозволяє підвищити якість готельних послуг.

Отже, можна зробити висновок, що дослідження організаційних технологій в управлінні готельними господарствами є важливим напрямом, оскільки він дозволяє встановити ефективні методи та підходи до управління готельними комплексами. Результати досліджень можуть бути використані для удосконалення діяльності готельних комплексів та підвищення їх ефективності.

2.2. Аналіз розвитку готельних господарств в регіонах України

Аналіз розвитку готельних господарств в Україні є дуже актуальним у зв'язку зі значною динамікою розвитку туризму в країні в останні роки. Україна має багату культурну та історичну спадщину, природні краси та розвинуту інфраструктуру, що привертає все більше туристів з усього світу.

Аналіз розвитку готельних господарств дозволяє виявити потреби гостей та забезпечити їм максимально комфортне перебування, враховуючи поточні тенденції у туризмі та готельній індустрії. Також, зазначене допомагає власникам готелів та менеджерам зрозуміти, які зміни відбуваються на ринку, що дозволяє підлаштувати пропозиції та послуги до потреб гостей. Наприклад, дослідження ринку може допомогти зрозуміти, які додаткові сервіси повинні бути надані, щоб залучити нових клієнтів та зберегти поточних. Аналіз розвитку готельних господарств є важливим для визначення потенційних ринків та залучення інвестицій для розширення готельних послуг та покращення їх якості [24].

Отже, аналіз розвитку готельних господарств в Україні є дуже важливим, оскільки це дозволяє покращити якість послуг та задовольнити потреби гостей, залучати нових клієнтів та збільшувати дохід від туризму.

Розвиток готельних господарств в Україні сьогодні можна вважати досить активним та динамічним. З одного боку, зростає кількість туристів, які приїжджають до України, а з іншого боку, дефіцит готельних послуг у певних регіонах країни залишається значним.

На сьогоднішній день в Україні присутні готельні мережі світового рівня, такі як Hilton, Intercontinental, Marriott, Radisson, Accor та інші. Крім того, в країні з'являється все більше незалежних готелів різних рівнів, які пропонують широкий спектр послуг для своїх гостей.

Україна також активно розвиває готельну інфраструктуру, особливо в містах з великою кількістю туристів, таких як Київ, Львів, Одеса, Харків та

інші. У цих містах з'являються нові готелі та ресторани, які забезпечують комфортне перебування для туристів та ділових відвідувачів.

Окрім того, зросла кількість готельних проєктів, які реалізуються за допомогою державних та приватних інвестицій. Такі проєкти включають будівництво нових готелів, реконструкцію існуючих готелів та ресторанів, а також створення спеціалізованих готелів для туристів з різними потребами [26].

Наприклад, у Києві на початку 2021 року відкрили новий готель Hyatt Regency Kyiv, а у Львові відкрили готель Rius, який став першим готелем мережі на заході країни.

Отже, можна сказати, що розвиток готельних господарств в Україні сьогодні проходить позитивно та зростає з кожним роком. Проте, варто зазначити, що є регіони, де дефіцит готельних послуг залишається досить високим, наприклад, на Закарпатті та Прикарпатті, що потребує уваги та розвитку готельної інфраструктури в цих регіонах.

Крім того, відомо, що готельні господарства були серйозно позбавлені прибутків під час карантинних обмежень, що сталося через пандемію COVID-19. Проте, деякі готельні мережі та незалежні готелі пішли на зниження цін та надання знижок, щоб привернути туристів та ділових відвідувачів. Такі заходи сприяли збереженню попиту на готельні послуги та уникненню більш серйозних наслідків для готельних господарств в Україні [25].

Загалом, можна стверджувати, що розвиток готельних господарств в Україні сьогодні є активним та перспективним, проте це також вимагає уваги та розвитку інфраструктури в регіонах з дефіцитом готельних послуг, а також врахування та адаптацію до нових реалій, що виникли через поширення пандемії COVID-19.

Зважаючи на тему нашого дослідження та представлений міжнародний досвід вирішення поставленої проблеми, доцільно провести аналіз глобальних готельних мереж, що представлені в Україні, зокрема до повномасштабного вторгнення росії. Такі мережі представлені на рис. 2.1.



Рис. 2.1. Глобальні готельні мережі, що представлені в Україні

Аналіз глобальних готельних мереж, які представлені в Україні, засвідчують нерівномірний їх розподіл по регіонах. Проте, Україна має достатню кількість готелів різного класу, серед яких представлені як місцеві готелі, так і глобальні готельні мережі, що входять до світового лідерства в готельній індустрії [27].

Одна з таких мереж – Hilton Worldwide, яка має свої готелі у багатьох країнах світу, включаючи Україну. Українські готелі Hilton Worldwide розташовані у Києві і Львові, і пропонують широкий спектр послуг та сервісів для гостей, які шукають розкішне перебування.

Ще одна глобальна готельна мережа, яка представлена в Україні – це Marriott International. Ця мережа має готелі в Києві, Львові та Одесі, і пропонує різноманітні послуги для гостей, включаючи ресторани, басейни, спа-центри та бізнес-центри.

Інші глобальні готельні мережі, представлені в Україні, включають AccorHotels, InterContinental Hotels Group, Radisson Hotel Group та Wyndham

Hotels and Resorts. Вони також пропонують широкий спектр послуг та сервісів, включаючи ресторани, конференц-зали та розважальні заходи.

Представлення глобальних готельних мереж українським ринком дозволяє гостям мати доступ до світового рівня сервісу та послуг, а також допомагає розвивати готельну індустрію в Україні.

Окрім мережевих готельних господарств в Україні діють й інші їх типи. До повномасштабного вторгнення росії в Україну їхня кількість та типологія була доволі значною, що представлено на рис. 2.2.



Рис. 2.2. Розподіл готельних господарств різних категорій в регіонах України до повномасштабного вторгнення росії

З картосхеми можна зробити висновок, що в Україні діяли різні типи та категорії готельних господарств. Закономірно, що найбільша їх кількість була зареєстрована в місті Київ та Київської області. Найменша кількість готелів була характерна для Волинської та Чернігівської областей.

В Україні готельна галузь розвивається досить інтенсивно, зокрема в регіонах країни. Залежно від розміру та рівня обслуговування, готелі можна розподілити на кілька категорій.

Першою категорією є економ-клас готелі. Вони зазвичай мають невелику кількість номерів та обмежені можливості щодо обслуговування гостей. Такі готелі зазвичай розташовуються в містах та на околицях, вони популярні серед туристів з обмеженим бюджетом.

Наступна категорія – середні готелі, які вже мають більші розміри та зручності для гостей. Ці готелі зазвичай мають більше послуг, таких як ресторани, салони краси, конференц-зали та інші. Такі готелі знаходяться як у містах, так і на околицях.

Високий рівень обслуговування та комфорту можна знайти в готелях-люксах. Це найбільш розкішні готелі, які зазвичай розташовані у центрі міста або на самій околиці. У таких готелях можна знайти різноманітні послуги: від розкішних номерів та ресторанів до басейнів та спа-центрів.

У регіонах України популярність готелів зростає завдяки розвитку туризму. Особливо це стосується місць, які мають природні пам'ятки, культурні та історичні об'єкти, а також місцеві фестивалі та події. Також в останні роки зростає популярність агротуризму, що сприяє появі нових готелів та мотелів у селах та на околицях міст.

У регіонах України можна знайти готелі будь-якої категорії – від невеликих сімейних готелів до великих міжнародних готельних ланцюгів. Найбільш розвинена готельна інфраструктура знаходиться у столичному місті Києві, а також у містах, що мають великий туристичний потенціал, наприклад, Львові, Одесі, Яремчі, Трускавці та інших.

Зазначимо, що сьогодні розвитку потребує готельне господарство Волинської області, зважаючи на незначну кількість готельних господарств регіону (рис. 2.2). Пропонуємо продовжити дослідження на прикладі розвитку готельних господарств міста Луцьк загалом та готелю Світязь зокрема.

2.3. Діагностика застосування організаційних технологій готельних господарств міста Луцьк

Діагностика застосування організаційних технологій готельних господарств міста Луцьк є процесом вивчення та оцінки ефективності використання організаційних технологій в готельному бізнесі Луцька. Цей процес має на меті визначити можливості покращення ефективності діяльності готелів у місті та забезпечення високої якості обслуговування клієнтів [28].

Для проведення діагностики застосовуються різноманітні методики, такі як аналіз діяльності готелів, анкетування клієнтів, спостереження за роботою персоналу, аналіз системи управління готелю та багато іншого.

В процесі діагностики оцінюються наступні аспекти:

- ефективність організації роботи готелю, включаючи процес бронювання, заселення, обслуговування та виселення гостей;
- рівень якості обслуговування клієнтів, що включає якість номерів, їжі, прибирання номерів та інші послуги, які надає готель;
- організація роботи персоналу готелю, включаючи кваліфікацію та мотивацію працівників;
- ефективність управління готелем, включаючи системи контролю якості та управління фінансами готелю;
- аналіз конкурентного середовища, в якому діє готель, та визначення можливостей для покращення конкурентоспроможності готелю.

Після проведення діагностики можуть бути запропоновані рекомендації щодо покращення ефективності роботи готелю та забезпечення високої якості обслуговування гостей.

Аналіз діяльності готельних підприємств Волинської області, здійснено на основі статистичних даних Головного управління статистики у Волинській області, що представлено в таблиці 2.1.

Аналіз таблиці засвідчує негативні тенденції розвитку готельного господарства Волинської області. Так, з 2018 року спостерігається суттєве

зниження усіх кількісних показників розвитку готельних господарств області. Наприклад, у 2019 році в області налічувалось 61 готель, що на 11 одиниць менше ніж у 2018 році. Проте, у 2020 році їх кількість склала 36 одиниць. Зазначимо, що в регіоні більшість готельних господарств обладнані інклюзивними засобами для людей з особливими потребами [29].

Таблиця 2.1

Статистичні показники діяльності готельних господарств Волинської області

роки	кількість готелів та інших колективних засобів розміщування, од	кількість місць у готелях та інших колективних засобах розміщування, од	кількість осіб, що перебували у готелях та інших колективних засобах розміщування
2012	126	5731	101738
2013	150	6480	117939
2014	138	6177	108129
2015	139	6205	112480
2016	137	6293	117455
2017	131	6135	124937
2018	72	3684	55740
2019	61	3309	46013
2020	36	1987	28323

Аналіз готельного господарства міста Луцьк засвідчує порівняно невелику їх кількість. Місто Луцьк є адміністративним центром Волинської області України і має розвинену готельну і туристичну інфраструктуру. У місті працюють готелі різного рівня, від економ-класу до преміум-класу. В Луцьку працюють гостьові будинки, хостели та апартаменти, що дозволяє вибрати оптимальний варіант проживання для кожного туриста залежно від його бюджету та потреб.

Загалом, готельна інфраструктура Луцька досить розвинена та має великий вибір готелів різного рівня та категорій, що дозволяє задовольнити потреби будь-якого туриста.

Перелік найпопулярніших готельних господарств міста Луцьк представлено в таблиці 2.2.

Найпопулярніші готельні господарства міста Луцьк

Назва	Тип готельного господарства
«Mojo»	бутик-готель
«Noble»	бутик-готель
«Patio di Fiori»	готель
«Срібні лелеки»	готельно-ресторанний комплекс
«Версаль»	готель
«Ромбус»	готель
«Світязь»	готель
«Профспілковий»	готель
«Україна»	готельний комплекс
«МОТОР»	готель
«Алекс»	готель
«Maximus»	готель
«Power House»	готель
«Профспілковий»	готель
«Рестпарк»	готельно-рекреаційний комплекс
«Makis»	готельно-ресторанний комплекс
«Galicky Dvir»	готель
«Між Трьох Озер»	готель
«Inn Alibi»	готель

Систематизація готельних господарств міста Луцьк складена на основі даних доступних на платформах сервісу розміщення. Проведемо діагностику готельних пропозицій Луцька, що напряду зв'язана з досконалістю організації управління готельних господарств. Пропонуємо таку діагностику здійснити на основі діяльності трьох готельних господарств, які знаходяться територіально поряд (табл. 2.3).

Таблиця 2.3

Діагностика готельних пропозицій Луцька за відгуками розміщеними на сервісі Booking (на прикладі готелей «Світязь», «Україна» та «Ромбус»)

Назва	Місце розміщення	Параметри	Кількість відгуків	Оцінка		
				розташування	за коментарями	загальна
«Ромбус»	Луцьк	бар, спільний лаунж, тераса, розташований на березі річки Стир	866	9,6	чудово	9,4
«Україна»	Луцьк	розташований у центрі, за 1 км від замку	514	9,6	блискуче	8,7
«Світязь»	Луцьк	Wi-Fi та безоплатна парковка, центр міста	511	9,2	добре	7,3

Готель «Ромбус» знаходиться в місті Луцьку на вулиці Винниченка, 20. Це сучасний готель, який пропонує комфортне проживання та якісне обслуговування. У готелі «Ромбус» є 49 номерів різних категорій – від стандартних до люксів, які оснащені усіма необхідними зручностями для комфортного перебування. Всі номери мають кондиціонер, телевізор з плоским екраном, безкоштовний Wi-Fi, холодильник, сейф та ванну кімнату з наявністю душової kabіни. У готелі є ресторан, де гості можуть скуштувати страви європейської та української кухні. Також готель пропонує послуги конференц-залу, де можна провести зустрічі та інші заходи. Готель «Ромбус» розташований в самому центрі Луцька, що дозволяє з легкістю дістатися до головних визначних місць міста, таких як Луцький замок, Волинський обласний музей народної архітектури та побуту, парк імені Героїв УПА та інші. Загалом, готель «Ромбус» є зручним та комфортним варіантом для тих, хто шукає якісне та затишне проживання в самому центрі Луцька [28].

Готель «Україна» знаходиться в самому центрі міста Луцька, на вулиці Ковельській, 44. Це один з найстаріших готелів у місті, заснований у 1956 році. У готелі «Україна» є 126 номерів різних категорій, які оснащені усіма необхідними зручностями для комфортного перебування. У номерах є кондиціонер, телевізор з плоским екраном, безкоштовний Wi-Fi, холодильник, телефон, сейф та ванну кімнату з наявністю душової kabіни. Також гості можуть скористатися послугами фітнес-центру та сауни. У готелі «Україна» є ресторан, де гості можуть скуштувати страви української та європейської кухні. Також готель пропонує послуги конференц-залів для проведення зустрічей та інших подій. Готель розташований у зручному місці, поруч з головними визначними місцями міста, такими як Луцький замок, палац Потоцьких, парк імені Героїв УПА та інші. Також поруч з готелем знаходиться автовокзал та залізничний вокзал, що забезпечує зручний доступ до транспортних маршрутів. Загалом, готель «Україна» є затишним та комфортним варіантом для тих, хто шукає зручне розташування та якісне обслуговування в самому центрі Луцька [26].

Готель «Світязь» знаходиться в місті Луцьку на вулиці Лесі Українки, 33. Це сучасний готель з високим рівнем обслуговування та зручним розташуванням. У готелі є 83 номери різних категорій – від стандартних до люксів, які оснащені усіма необхідними зручностями для комфортного перебування. Всі номери мають кондиціонер, телевізор, безкоштовний Wi-Fi, холодильник та ванну кімнату з наявністю душової kabіни. У готелі є ресторан, де можна скуштувати страви української та європейської кухні. Також у готелі є конференц-зали, що робить його ідеальним для проведення бізнес-зустрічей та інших заходів [27].

Готель розташований поруч з центром міста, що дозволяє з легкістю дістатися до головних визначних місць Луцька, таких як Луцький замок та Волинський обласний музей народної архітектури та побуту. У загальному, готель «Світязь» є зручним та комфортним варіантом для тих, хто шукає недороге, але якісне проживання в центрі Луцька.

Готель-партнер мережі в місті Луцьк «Світязь» знаходиться в парковій зоні центральної частини міста. Станом на 01.01.2023 року до послуг гостей 83 номери таких категорій:

- «Класик Double Новий» та «Класик Single»;
- «Стандарт Double», «Стандарт Twin» та «Стандарт Новий»;
- «Люкс Double».

На усій території готелю є доступ до мережі Інтернет. У вартість номера входить: проживання, сніданок за системою «шведський стіл», Wi-Fi, парковка, податки (крім туристичного збору). З 1 квітня 2019 р. рішенням місцевої ради встановлено наступні ставки туристичного збору: 0,25% (11,81 грн) при розміщенні у номерах, вартістю до 600 грн/добу та 0,5% (23,62 грн) при розміщенні у номерах, вартістю понад 601 грн/добу від розміру мінімальної заробітної плати, встановленої законом на 1 січня звітного року для однієї особи за кожну добу тимчасового розміщення в готелі. Діти до 5 років включно розміщуються безкоштовно в одному номері з батьками без надання

додаткового місця. Вартість розміщення дітей старше 5 років і дорослих на додатковому місці в номері – 200 грн.

Станом на 2023 рік, готель-партнер мережі Reikartz в Луцьку – «Світязь», не бере участі у програмах лояльності.

Розглянемо детальніше організаційну структуру готелю «Світязь», який є філією приватного акціонерного товариства «Волиньтурист» Організаційна структура управління готелем складається з наступних рівнів керівництва:

- представник власник, який контролює загальну стратегію та фінансове управління;

- генеральний менеджер, який відповідає за всі аспекти діяльності готелю, включаючи взаємодію зі сторонніми організаціями, управління персоналом та фінансовим плануванням;

- відділи та менеджери з різних функцій, такі як ресурси людей, продажі та маркетинг, гостьові послуги, фінанси та бухгалтерія, інформаційні технології та ін.

Метою організаційної структури управління готелем «Світязь» є забезпечення ефективного та ефективного управління всіма аспектами діяльності готелю, від забезпечення високоякісних гостьових послуг до забезпечення фінансової стабільності та прибутковості готелю.

Управління готелем «Світязь» вимагає застосування різноманітних організаційних технологій для забезпечення ефективного та успішного функціонування закладу, таких як: планування, координація та контроль дій персоналу, управління ресурсами, маркетинг та реклама.

Одним з ключових елементів організаційних технологій готелю «Світязь» є система управління готелем, яка дозволяє координувати роботу всіх департаментів та підрозділів готелю. Система управління готелем «Світязь» включає в себе електронні системи бронювання, відділ продажів та маркетингу, відділ збуту та закупівель, кадровий відділ, бухгалтерію та інші.

Інший важливий елемент організаційних технологій готелю – система управління якістю, яка забезпечує контроль якості всіх послуг, які надає готель.

Ця система включає в себе контроль якості номерів, харчування, обслуговування гостей та інших послуг. Готель Світязь використовує такі стандарти як ISO 9001:2015, який регулює системи управління якістю послуг.

Технологія системи управління персоналом, є важливим інструментом управління готелю «Світязь». Ця система включає в себе процес підбору, навчання та розвитку персоналу, оцінку його роботи та зберігання відповідної документації. Така система допомагає забезпечити ефективну роботу персоналу та зберегти якість наданих послуг на високому рівні.

В готелі «Світязь», система управління запасами дозволяє контролювати запаси готелю, відстежувати рух товарів та забезпечувати належне їх зберігання. Така система допомагає уникнути непотрібних затрат та забезпечити вчасне поповнення запасів.

Важливими організаційними технологіями готелю «Світязь» є система управління проектами. В даному випадку такий проект реалізовується в партнерстві з мережею готелей Reikartz, що має на меті посилити конкурентні переваги готельного господарства, шляхом підвищення рівня якості пропонованих послуг, збільшити асортимент послуг та кількість номерів, розширити меню ресторану, модернізувати технічне обладнання тощо. Система управління проектами допомагає організовувати роботу над проектами, встановлювати терміни та контролювати виконання завдань, що забезпечує вчасне та якісне виконання проектів.

Усі зазначені організаційні технології допомагають готелю «Світязь» забезпечити ефективне та успішне функціонування, а також підтримувати високий рівень якості наданих послуг. Розуміння та використання таких технологій дозволяє готелю збільшувати прибуток та залучати більше клієнтів завдяки покращенню якості та розширенню асортименту наданих послуг.

Таким чином, здійснення ефективного управління готельним господарством є складним і багатогранним процесом, який включає в себе використання різноманітних організаційних технологій. Дослідження організаційних технологій в управлінні готельними господарствами є важливим

напрямом, оскільки дозволяє з'ясувати ефективні методи та підходи до управління готельними комплексами.

В процесі дослідження було встановлено, що існує ряд методичних підходів до вивчення організаційних технологій в управлінні готельними господарствами, таких як аналіз бізнес-процесів, методика визначення показників ефективності діяльності готельного комплексу, системний підхід, дослідження клієнтської поведінки та інші.

Крім того, в процесі дослідження було встановлено, що ефективність управління готельним господарством залежить від різноманітних факторів, таких як якість обслуговування, ефективність використання ресурсів, рівень задоволеності клієнтів та інші.

Отже, можна зробити висновок, що дослідження організаційних технологій в управлінні готельними господарствами є важливим напрямом, оскільки він дозволяє встановити ефективні методи та підходи до управління готельними комплексами. Результати досліджень можуть бути використані для удосконалення діяльності готельних комплексів та підвищення їх ефективності.

Таким чином, аналіз організаційної структури управління готелем «Світязь» засвідчив, що основною метою управління є забезпечення ефективного та ефективного менеджменту усіх аспектів діяльності готелю, від забезпечення високоякісних гостьових послуг до забезпечення фінансової стабільності та прибутковості готелю. Система управління готелем «Світязь» включає в себе електронні системи бронювання, відділ продажів та маркетингу, відділ збуту та закупівель, кадровий відділ, бухгалтерію та інші. Доведено, що управління готелем «Світязь» вимагає застосування різноманітних організаційних технологій для забезпечення ефективного та успішного функціонування закладу, таких як: планування, координація та контроль дій персоналу, управління ресурсами, маркетинг та реклама. З цією метою сформовано систему організаційних технологій управління готельними послугами суб'єкта господарювання «Світязь».

РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВНІ НАПРЯМИ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНИХ ГОСПОДАРСТВ В СУЧАСНИХ УМОВАХ

3.1. Удосконалення організаційної системи управління готелю «Світязь»

Удосконалення організаційної системи управління готелю – це ключовий фактор, який може позитивно вплинути на ефективність діяльності готелю та забезпечити задоволення гостей. Наявність добре організованої системи управління готелем дозволяє забезпечити більш ефективне використання ресурсів, уникнути затримок та помилок, а також виконувати всі процеси управління готелем з меншими витратами часу та зусиль [30].

При удосконаленні організаційної системи управління готелю, слід звернути увагу на такі аспекти:

- управління персоналом, як ефективний елемент управління готелю є ключовим елементом організаційної системи. Необхідно забезпечити належний рівень підготовки та кваліфікації персоналу, а також відповідність чисельності персоналу потребам готелю;

- управління бронюванням та прийомом гостей повинно бути максимально ефективним, щоб забезпечити задоволення гостей та уникнути затримок та непорозумінь;

- управління обслуговуванням гостей повинно бути належним, забезпечуючи високий рівень якості сервісу та обслуговування, а також задоволення гостей;

- управління фінансами та бухгалтерським обліком, як ефективний елемент системи управління готелем дозволяє забезпечити стабільність готелю та уникнути фінансових проблем;

- управління маркетингом та рекламою, допомагає забезпечити залучення нових клієнтів та збільшення популярності готелю серед потенційних гостей [31].

Удосконалення організаційної системи управління готелю також дозволяє забезпечити високий рівень безпеки для гостей та персоналу, а також зменшити ризики виникнення непередбачуваних ситуацій. Для досягнення успіху удосконалення організаційної системи управління готелю, слід використовувати сучасні технології та програмні засоби, що дозволяють автоматизувати багато процесів та забезпечити швидкий доступ до необхідної інформації [32].

Крім того, важливим аспектом удосконалення організаційної системи управління готелю є навчання та підвищення кваліфікації персоналу. Це дозволяє забезпечити належну підготовку та забезпечити ефективну роботу всього колективу.

Отже, удосконалення організаційної системи управління готелю є важливим фактором для досягнення успіху в готельному бізнесі. Це дозволяє забезпечити високу якість обслуговування гостей, ефективне використання ресурсів та збільшення прибутку готелю.

Вважаємо за доцільне запропонувати систему організаційних технологій управління готельними послугами для готельного господарства «Світязь», що представлена на рис. 3.1.

Система організаційних технологій управління готельними послугами суб'єкта господарювання є важливим елементом успішного функціонування готельного господарства. Зазначена система включає в себе різноманітні процеси та процедури, які спрямовані на забезпечення високої якості обслуговування гостей, ефективного використання ресурсів та збільшення прибутку готелю.

Основні елементи системи організаційних технологій управління готельними послугами суб'єкта господарювання включають значний ряд різноманітних функціональних структур [33].

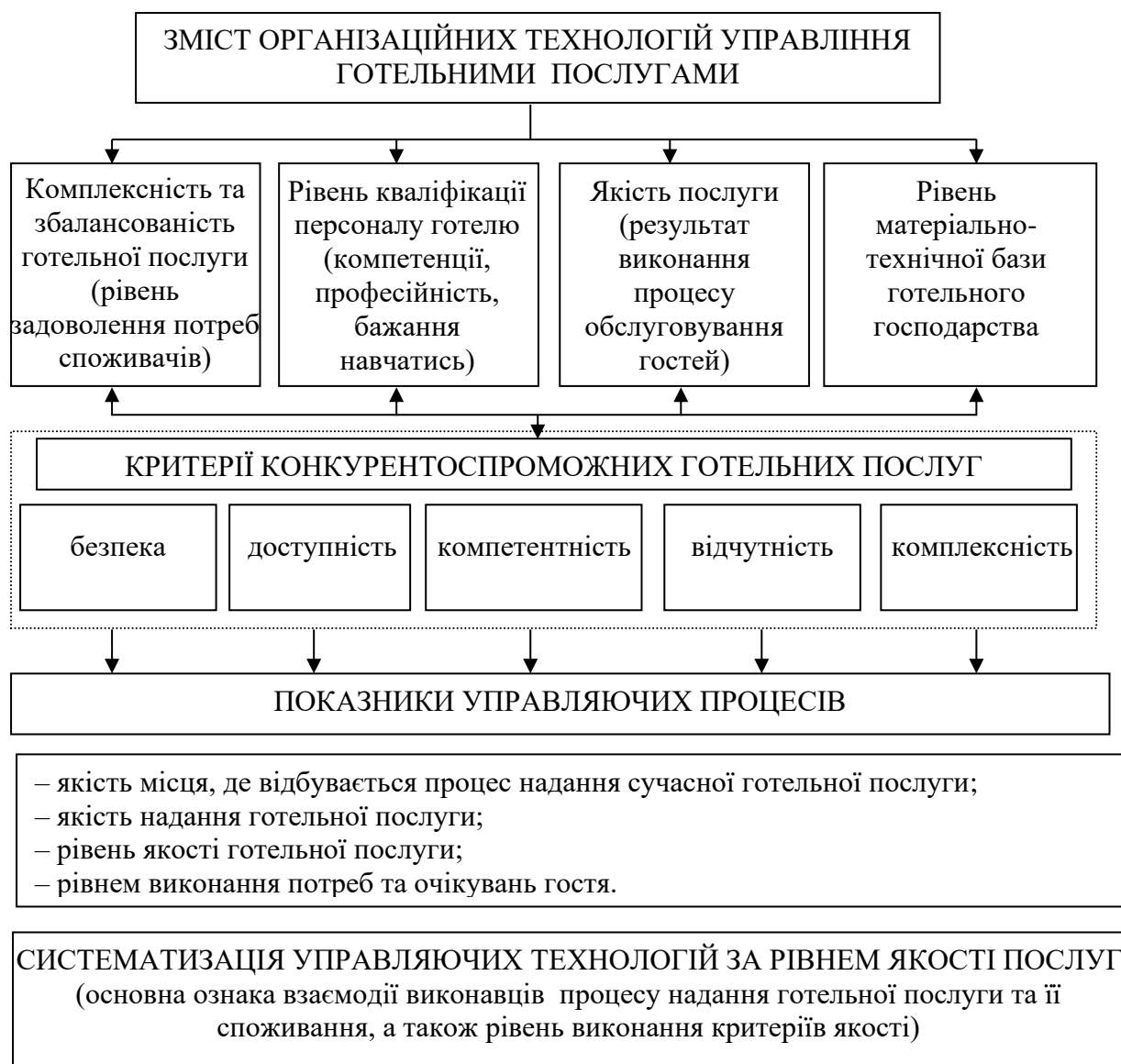


Рис. 3.1. Система організаційних технологій управління готельними послугами суб'єкта господарювання «Світязь».

Удосконалення системи організаційних технологій управління готельними послугами дозволить забезпечити ефективне використання ресурсів, покращити якість обслуговування та збільшити прибуток готелю. Важливо забезпечити ретельний контроль за всіма етапами управління готелем та постійно вдосконалювати систему управління для досягнення максимальних результатів.

3.2. Інструменти впровадження організаційних технологій управління готельним господарством

Існує безліч інструментів, що можуть бути використані для впровадження організаційних технологій управління готельним господарством, основними та найпоширенішими з яких є:

- PMS (Property Management System) – це програмне забезпечення, яке використовується для керування готельними операціями, такими як бронювання номерів, прийом платежів, управління запасами і персоналом, а також для генерації звітів. PMS може бути хмарним або локальним;

- CRS (Central Reservation System) – це інструмент для керування бронюваннями з різних каналів продажу, таких як онлайн-бронювання, туристичні агентства тощо. CRS допомагає готелям керувати доступністю номерів і управляти цінами на різних каналах продажу;

- Channel Manager – це програмне забезпечення, яке дозволяє готелям керувати доступністю номерів на різних каналах продажу в режимі реального часу. Воно допомагає уникнути перекриття бронювань та зменшити ризик переповнення готелю або зменшення обсягів продажів;

- Revenue Management System (RMS) – це інструмент, який допомагає готелям максимізувати дохід шляхом оптимізації цін на номери в залежності від попиту. RMS аналізує дані про попит на номери і допомагає готелям приймати рішення про ціноутворення;

- Guest Feedback System – це програмне забезпечення, яке дозволяє готелям отримувати відгуки від гостей і відповідати на них в режимі реального часу. Це допомагає підвищити рівень задоволення гостей і зберегти лояльність клієнтів;

- Housekeeping Management System – це інструмент для керування господарством готелю, що допомагає керувати розкладом роботи горничних та забезпечує взаємодію між різними відділами готелю. За допомогою цього

інструменту можна керувати запасами та інвентарем, включаючи різні матеріали для прибирання номерів, білизну та інше;

- Employee Management System – це програмне забезпечення, що допомагає керувати персоналом готелю та дозволяє готелям керувати графіками роботи працівників, веденням списку працівників та їх заробітної плати, а також забезпечує моніторинг роботи працівників;

- Inventory Management System – це інструмент, який дозволяє готелям керувати запасами, що використовуються для забезпечення роботи готелю. Це можуть бути харчові продукти, напої, різні матеріали, що використовуються для прибирання, тощо. Інвентарний менеджмент допомагає готелям зменшити витрати на запаси, покращити управління запасами та запобігти втратам;

- Marketing Automation Tools – це інструменти, які допомагають готелям автоматизувати свої маркетингові процеси. Це може бути автоматичне розсилання електронних листів, розміщення оголошень на соціальних мережах, аналіз результатів рекламної кампанії та багато іншого.

Ці інструменти допомагають готелям ефективніше управляти своїми ресурсами, покращити якість обслуговування гостей та збільшити прибуток. Важливо зазначити, що вибір конкретних інструментів залежить від потреб готелю та його масштабів, тому варто провести аналіз таких потреб та знайти найбільш оптимальні рішення для конкретної ситуації [35].

Наприклад, менеджмент готелю може виявити, що їм необхідно покращити ефективність роботи горничних, тоді можна ввести систему для моніторингу статусу номерів, що допоможе визначити, які номери потребують прибирання, а які вже прибрані. Зазвичай, менеджмент готелю регулює залучення гостей шляхом використати маркетингових інструментів для збільшення своєї клієнтської бази.

Зважаючи на проведені дослідження, пропонуємо уніфіковану систему організаційних технологій управління готельним господарством, що представлена на рис. 3.2.



Рис. 3.2. Структура пропонуванних організаційних технологій управління готельним господарством

Таким чином, організаційні технології управління готельним господарством є важливим елементом ефективного функціонування готелю. Вони включають в себе різні методи та процедури, що допомагають керівникам та працівникам готелю керувати різними аспектами діяльності готелю, такими як бронювання номерів, забезпечення якості обслуговування, вирішення проблем, пов'язаних зі збереженням здоров'я гостей та працівників, управління витратами та іншими аспектами [37].

Однією з основних організаційних технологій управління готельним господарством є використання спеціалізованого програмного забезпечення для

автоматизації бізнес-процесів. Це дозволяє готелям ефективніше керувати бронюваннями номерів, управляти інвентарем та контролювати витрати. Такі програми також забезпечують можливість моніторингу різних аспектів функціонування готелю, таких як рівень заповненості, витрати на рекламу, прибуток та інші.

Ще однією важливою організаційною технологією є використання стандартизованих процедур для забезпечення якості обслуговування. Такі процедури включають в себе розробку стандартів для обслуговування клієнтів, встановлення різних правил та нормативів для працівників, контроль якості послуг, проведення аудитів та інші заходи [36].

Організаційні технології також можуть включати в себе використання спеціалізованих програм для управління готельним персоналом, таких як програми для планування графіків роботи. Також до організаційних технологій управління готельним господарством можна віднести використання систем управління відходами та енергозбереження. Готелі можуть встановлювати спеціальні сміттєприймальні, використовувати розумні терморегулятори, енергоефективне освітлення та інші пристрої, які допомагають зменшити витрати на енергію та зменшити негативний вплив на довкілля.

Організаційні технології також можуть включати в себе систему звітності та аналітики. Це дозволяє готелям моніторити різні аспекти функціонування, стежити за показниками та аналізувати їх для прийняття більш обґрунтованих рішень. Наприклад, готелі можуть збирати дані про популярність певних послуг, відгуки гостей та інші фактори, що допомагають покращити якість обслуговування та привернути нових клієнтів. До організаційних технологій можна віднести стандартизацію процесів та процедур у готелі, яку доцільно системно впроваджувати та удосконалювати, зокрема формуванням місцевих стандартів гостинності [38].

Здійснення ефективного управління готельним господарством є складним і багатогранним процесом, який включає в себе використання різноманітних організаційних технологій. Дослідження організаційних технологій в

управлінні готельними господарствами є важливим напрямом, оскільки дозволяє з'ясувати ефективні методи та підходи до управління готельними комплексами.

В процесі дослідження було встановлено, що існує ряд методичних підходів до вивчення організаційних технологій в управлінні готельними господарствами, таких як аналіз бізнес-процесів, методика визначення показників ефективності діяльності готельного комплексу, системний підхід, дослідження клієнтської поведінки. Доведено що ефективність управління готельним господарством залежить від різноманітних факторів, таких як якість обслуговування, використання ресурсів, рівень задоволеності споживачів тощо.

Отже, дослідження організаційних технологій в управлінні готельними господарствами є важливим напрямом, оскільки він дозволяє встановити ефективні методи та підходи до управління готельними комплексами. Інструменти впровадження організаційних технологій управління готельним господарством є важливим елементом ефективного управління готелем. Для успішного впровадження організаційних технологій необхідно мати комплексний підхід та використовувати різноманітні інструменти [39].

Серед інструментів впровадження організаційних технологій виділено наступні: автоматизовані системи управління готельним бізнесом, які дозволяють збільшити ефективність управління різними процесами; системи управління взаємодією з клієнтами, які дозволяють підтримувати високий рівень обслуговування та задоволеності клієнтів; системи управління персоналом, які дозволяють оптимізувати процеси найму, навчання та мотивації працівників; системи контролю якості, які дозволяють відслідковувати якість надання послуг та вчасно виявляти та вирішувати проблеми.

Впровадження інструментів управління готельним господарством дозволяє підвищити ефективність роботи готелю, збільшити рівень задоволеності клієнтів та персоналу, а також зменшити ризики та витрати.

ВИСНОВКИ

За результатами проведених досліджень, здійснених в дослідженні, сформульовано такі висновки:

1. Застосування організаційних технологій в готельному господарстві є важливим елементом його розвитку та конкурентоспроможності. Вони допомагають покращувати якість обслуговування, знижувати витрати, підвищувати ефективність діяльності та розвивати готельний бізнес в умовах постійних змін та викликів. Організаційні технології управління готелем є надзвичайно актуальним елементом сучасного готельного бізнесу та допомагають забезпечити ефективність управління, зменшити витрати, підвищити якість обслуговування та забезпечити безпеку гостей та працівників готелю. Впровадження таких технологій може допомогти готелю підтримувати конкурентоспроможність на ринку та привернути нових клієнтів.

2. Міжнародний досвід управління закладами готельного господарства демонструє, що управління готелями є складним та багатоаспектним завданням. Важливим елементом успішного управління готелем є використання новітніх технологій та розумних систем для покращення якості обслуговування. Найбільш успішні готелі мають добре підготовлений персонал, який знає, як взаємодіяти з гостями та як діяти в непередбачуваних ситуаціях. Управління готельним господарством вимагає багато наполегливості, гнучкості та готовності до змін.

3. Діагностика готельного господарства міста Луцьк засвідчує порівняно недостатню кількість закладів розміщення. У місті працюють готелі різного рівня, від економ-класу до преміум-класу. В Луцьку працюють гостьові будинки, хостели та апартаменти, що дозволяє вибрати оптимальний варіант проживання для туриста залежно від його бюджету та потреб. Аналіз організаційної структури управління готелем «Світязь» засвідчив, що основною метою управління є забезпечення ефективного та ефективного менеджменту усіх аспектів діяльності готелю, від забезпечення високоякісних гостьових послуг до забезпечення фінансової стабільності та прибутковості готелю.

Система управління готелем «Світязь» включає в себе електронні системи бронювання, відділ продажів та маркетингу, відділ збуту та закупівель, кадровий відділ, бухгалтерію та інші. Доведено, що управління готелем «Світязь» вимагає застосування різноманітних організаційних технологій для забезпечення ефективного та успішного функціонування закладу, таких як: планування, координація та контроль дій персоналу, управління ресурсами, маркетинг та реклама. З цією метою сформовано систему організаційних технологій управління готельними послугами суб'єкта господарювання «Світязь».

4. Запропоновано систему організаційних технологій управління готельними послугами суб'єкта господарювання «Світязь», з врахуванням удосконалення таких систем управління як: управління персоналом, бронюванням, обслуговуванням гостей, фінансами та бухгалтерським обліком тощо, що дозволяє забезпечити високий рівень безпеки для гостей та персоналу, а також зменшити ризики виникнення непередбачуваних ситуацій. Для досягнення успіху удосконалення організаційної системи управління готелю, запропоновано використовувати сучасні технології та програмні засоби, з метою автоматизації процесів та забезпечення швидкого доступу до необхідної інформації.

5. Визначено такі інструменти впровадження організаційних технологій як: автоматизовані системи управління готельним бізнесом, які дозволяють збільшити ефективність управління різними процесами; системи управління взаємодією з клієнтами, які дозволяють підтримувати високий рівень обслуговування та задоволеності клієнтів; системи управління персоналом, які дозволяють оптимізувати процеси найму, навчання та мотивації працівників; системи контролю якості, які дозволяють відслідковувати якість надання послуг та вчасно виявляти та вирішувати проблеми.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Алексеева Т. А. Сучасні тенденції розвитку готельно-ресторанного бізнесу в Україні. *Вісник Харківського політехнічного інституту*. 2017. № 2. С. 89-92.
2. Балацька Н. Ю., Репринцева В.М. Особливості та перспективи розвитку готельного бізнесу в Україні. *Молодий вчений*. 2016. № 1 (28). С. 12-15
3. Білак Г.Г. Впровадження інноваційних технологій в управління готельним підприємством. Перспективи розвитку готельно-ресторанної індустрії України: теорія, практика, інновації розвитку: тез доп. Всеукр. наук.-практ. конф. Мукачево: РВВ МДУ, 2018. 114 с.
4. Власенко І.В., Рябенюк М.О., Лук'янець А.В. Динаміка розвитку закладів готельного господарства та їх вплив на економіку держави. *Концептуальні засади та тенденції розвитку соціально-економічних процесів*: монографія. Opole: The Academy of Management and Administration in Opole, 2020.
5. Давидова О. Ю. Інноваційне управління розвитком підприємств готельно-ресторанного господарства: методологія, теорія і практика: монографія. Харків: Вид-во Іванченка І.С., 2018. 448 с.
6. Домінська О.Я., Батьковець Н.О. Сучасний стан та інноваційні процеси розвитку готельно-ресторанного бізнесу в Україні. *Вісник Львівського торговельно-економічного університету. Економічні науки*. 2017. Вип. 52. С. 39-41. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vlca_ekon_2017_52_8
7. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги» від 23 грудня 2003 р. № 225.
8. Діяльність колективних засобів розміщення в регіонах України у 2019 році: статистичний бюлетень. Івано-Франківськ, 2019. 37 с.
9. Завідна Л. Д. Готельний бізнес: стратегії розвитку: монографія. Київ, 2017. 600 с.
10. Закон України «Про туризм» від 15.09.1995 № 324/95-ВР.

11.Інновації, тренди та виклики в індустрії гостинності: матеріали II Міжнародної науково-практичної конференції (4-5 травня 2023 р.). Львів: ЛТЕУ, 2023. 190.

12.Інформаційно-аналітичні матеріали до парламентських слухань на тему: «Розвиток туристичної індустрії як інструмент економічного розвитку та інвестиційної привабливості України» URL: <http://komsport.rada.gov.ua/uploads/documents/30566>.

13.Капліна Л.С. Методичний підхід до оцінки якості готельних послуг. *Науковий вісник Полтавського університету економіки і торгівлі*. 2016. № 2 (74). URL: <https://core.ac.uk/download/pdf/300243498.pdf>

14.Мазуркевич І.О. Дослідження ефективності управління закладами готельно-ресторанного бізнесу Вінниччини. *Концептуальні засади та тенденції розвитку соціально-економічних процесів*: монографія. Opole: The Academy of Management and Administration in Opole, 2019.

15. [Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний бізнес: теорія і практика. К.: Центр учбової літератури, 2012. 472 с.](#)

16.Онищук Н.В. Розвиток індустрії гостинності в Україні та світі. Східна Європа: економіка, бізнес та управління. 2019. № 4 (21). 297-304.

17.Ончаренко Л.О. Особливості використання сучасних методів управління змінами у сфері готельно-ресторанного бізнесу. *Ефективна економіка*. № 10, 2015. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=6214>

18.Офіційний сайт Національної туристичної організації. URL: <https://ntoukraine.org> (дата звернення 28.03.2023).

19.Офіційний сайт ГО «Асоціація індустрії гостинності. URL: <https://aigu.org.ua/>. (дата звернення: 05.03.2023).

20.Офіційний сайт ГО «Асоціація готелів та курортів України» (UHRA). URL: <https://ring.org.ua/edr/uk/company/43851744> (дата звернення: 05.03.2023).

21.Офіційний сайт Всесвітньої туристичної організації. URL: <http://www.world-tourism.org>. (дата звернення: 05.03.2023).

22.Офіційна сторінка Центру туристичної інформації та послуг. URL: <http://visitlutsk.com/> (дата звернення: 22.04.2023).

23.Офіційна сторінка Порталу «Zruchno.Travel». URL: <https://zruchno.travel/News/New/3101?lang=ua> (дата звернення: 01.05.2023).

24.Офіційний сайт Головного управління статистики у Волинській області URL: <http://www.lutsk.ukrstat.gov.ua> (дата звернення: 01.05.2023).

25.Офіційний сайт Державної служби статистики України. URL: <http://www.lutsk.ukrstat.gov.ua> (дата звернення: 01.05.2023).

26.Офіційний сторінка готелю Світязь у на платформі «Фейзбук» URL: <https://www.facebook.com/HotelSvitiazLutsk/> (дата звернення: 11.03.2023).

27.Офіційний сайт готелю Україна URL: <https://hotel-lutsk.com/> (дата звернення: 11.03.2023).

28.Офіційний сайт готелю Ромбус URL: <http://rhombus-hotel.com/> (дата звернення: 11.03.2023).

29.Паньків Н.М., Лесик І.Й. Порівняльна характеристика сучасного стану готельних підприємств в розрізі адміністративних районів Львівської області. *Вісник Львівського національного університету*. Серія «Міжнародні відносини». 2018. Вип. 45. С. 339-345.

30.Про порядок надання послуг з тимчасового розміщення (проживання): Постанова КМУ від 15 березня 2006 р. № 297.

31.Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг в Україні : Наказ Державного комітету України по житлово-комунальному господарству та Державного комітету України по туризму від 10 вересня 1996 р. № 531/1556.

32.Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг в Україні : Наказ Державного комітету України по житлово-комунальному господарству та Державного комітету України по туризму від 10 вересня 1996 р. № 531/1556.

33.Роглев Х. Й Основи готельного менеджменту: навчальний посібник. К: Кондор, 2005. 408 с.

34. Стратегія розвитку туризму та курортів на період до 2026 року. Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16 березня 2017 р. № 168-р. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/168-2017-p>.

35. Сторінка у соціальних мережах ГО «Асоціація готельних об'єднань та готельних міст України. URL: <https://www.facebook.com/hotelua/> (дата звернення: 05.03.2023).

36. Столярчук П. Моделювання системи обслуговування у повносервісних закладах готельно-ресторанного господарства. Вимірювальна техніка та метрологія. 2008. № 69. С. 143-151.

37. Сидорук С. Експертиза якості обслуговування людей з обмеженими можливостями у сучасному готельно-туристичному просторі. Товарознавчий вісник, 2(15), 2022. 114-123. <https://doi.org/10.36910/6775-2310-5283-2022-16-10>.

38. Чередниченко А.О. Якість надання послуг як ключовий фактор привабливості підприємств готельного господарства. *Вісник економіки транспорту і промисловості*. 2016. №56. С.68-73.

39. Шацька З.Я., Шевель А.А. Організація роботи підприємств готельної сфери в умовах пандемії COVID-19. Ефективна економіка. 2020. № 10. URL: <http://www.economy.nauka.com.ua/?op=1&z=8249> (дата звернення: 09.04.2023).

40. Олійник О.В., Мостенська Т.Л., Тарасюк Г.М., Чагайда А.О. Перспективи розвитку готелів у стилі глемпінг в Україні. Економіка, управління та адміністрування. 2019. № 4 (90). С. 38-46.