

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»

НАПРЯМКИ ПОКРАЩЕННЯ РОБОТИ СЛУЖБИ ПРИЙОМУ ТА
РОЗМІЩЕННЯ В ГОТЕЛІ
(НА ПРИКЛАДІ ГОТЕЛЮ УКРАЇНА)

спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа

освітня програма «Готельно-ресторанна справа»

Виконав: здобувач вищої освіти
групи ГРСсз–31
ЮЩЕНКО Вікторія Миколаївна

Керівник:
к.г.н., доцент
ГРОМИК Оксана Миколаївна

Кваліфікаційну роботу
допущено до захисту
«30» травня 2024 р.
Гарант освітньої програми:
к.г.н., доцент
ГРОМИК Оксана Миколаївна

Луцьк – 2024 року

ЛУЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет митної справи, матеріалів та технологій
Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи
Ступінь вищої освіти: перший (бакалаврський) рівень
Галузь знань: 24 Сфера обслуговування
Спеціальність: 241 Готельно-ресторанна справа
Освітня програма: Готельно-ресторанна справа

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри
_____ Л.Ю. Матвійчук
(підпис)
«_____» _____ 2024 року

З А В Д А Н Н Я НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧУ ВИЩОЇ ОСВІТИ

Ющенко Вікторії Миколаївни

1. Тема кваліфікаційної роботи Напрямки покращення роботи служби прийому та розміщення (на прикладі готелю Україна)
Керівник роботи: Громик Оксана Миколаївна, к.г.н., доцент
затверджені наказом вищого навчального закладу від «27» грудня 2023 р.
439/01-02
2. Строк подання здобувачем вищої освіти кваліфікаційної роботи до 01.06.2024 р.
3. Вихідні дані до роботи
основними джерелами інформації послужили нормативно-правові документи, стандарти ресторанних послуг, нормативні документи в досліджуваній області, дані звітності ресторанних підприємств, спеціалізовані періодичні видання, окремі Інтернет-ресурси
4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, що потрібно розробити):
ВСТУП
Розділ 1. *Теоретичні основи функціонування роботи служби прийому та розміщення готельного господарства.*
Розділ 2. *Дослідження організації роботи служби прийому та розміщення готелю.*
Розділ 3. *Розробка рекомендацій щодо удосконалення роботи служби прийому та розміщення готелю.*
Висновки та рекомендації.
Графічне відображення розподілу гостей за категоріями, динаміка кількості ліжок місць

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис	
		завдання видав	завдання прийняв
Гарант освітньої програми	доцент Громик О.М.		
Розділ 1. Теоретичні основи функціонування роботи служби прийому та розміщення готельного господарства	доцент Громик О.М.		
Розділ 2. Дослідження організації роботи служби прийому та розміщення готелю	доцент Громик О.М.		
Розділ 3. Розробка рекомендацій щодо удосконалення роботи служби прийому та розміщення готелю	доцент Громик О.М.		
Висновки та рекомендації	доцент Громик О.М.		

7. Дата видачі завдання 15.12.2023 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ п/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи бакалавра	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Обґрунтування теми	до 15.09.2023	
2	Огляд літератури із досліджуваної проблеми	до 27.12.2023	
3	Розділ 1. Теоретичні основи функціонування роботи служби прийому та розміщення готельного господарства	до 10.01.2024	
4	Розділ 2. Дослідження організації роботи служби прийому та розміщення готелю	до 14.03.2024	
5	Розділ 3. Розробка рекомендацій щодо удосконалення роботи служби прийому та розміщення готелю	до 15.03.2024	
6	Висновки та рекомендації	до 22.04.2024	
7	Формування списку використаних джерел	до 29.04.2024	
8	Попередній захист кваліфікаційної роботи бакалавра	до 24.05. 2024	
9	Нормоконтроль	до 24.05.2024	
10	Інструментальна перевірка на академічний плагіат	до 26.05.2024	
11	Представлення кваліфікаційної роботи бакалавра до захисту	до 01.06.2024	

Здобувач вищої освіти _____
(підпис)

(Ющенко В.М.)
(прізвище, ініціали)

Керівник кваліфікаційної роботи _____
(підпис)

(Громик О.М.)
(прізвище, ініціали)

АНОТАЦІЯ

Ющенко В.М. Напрямки покращення роботи служби прийому та розміщення на прикладі готелю Україна. – Рукопис

Кваліфікаційна робота бакалавра ОП «Готельно-ресторанна справа» спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа. Луцький національний технічний університет. Луцьк, 2024.

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

В роботі охарактеризовано структуру та функції служби прийому та розміщень, досліджено особливості технологічних операцій служби прийому та розміщення в готельних підприємствах, проаналізовано організацію роботи служби прийому та розміщення готелю, розроблено рекомендації щодо вдосконалення роботи служби прийому- розміщення готелю.

Встановлено, що в даний час готельна індустрія стикається з низкою непростих викликів, які включають потреби гостей, що змінюються, а також вплив активних бойових дій в Україні. Досліджено, що особливості технологічних операцій служби прийому та розміщень включають: особливості структури служби прийому та розміщень, основні процеси та етапи обслуговування гостей, використання технологій, навчання та розвиток персоналу, взаємодію з іншими службами, стандарти обслуговування.

Розроблені рекомендації щодо вдосконалення роботи служби прийому та розміщення, до яких входить розробка інтеграції технології обслуговування гостей, впровадження сталого розвитку та ефективного маркетингу в готелі, розробка системи компліментів для гостей, впровадження чітких стандартів зовнішнього вигляду та поведінки персоналу, а також переобладнання номерного фонду для осіб з обмеженими можливостями.

Ключові слова: готельна послуга, гостинність, готельна індустрія, готельне господарство, ринок готельної індустрії.

ANNOTATION

Yushchenko V.M. Directions for improving the work of the reception and accommodation service on the example of the hotel Ukraine – Manuscript

Qualification work of a bachelor of hotel and restaurant business, specialty 241 Hotel and restaurant business. Lutsk National Technical University. Lutsk, 2024.

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

The paper characterizes the structure and functions of the reception and accommodation service, studies the peculiarities of technological operations of the reception and accommodation service in hotel enterprises, analyzes the organization of the hotel reception and accommodation service, and develops recommendations for improving the operation of the hotel reception and accommodation service.

It is established that the hotel industry is currently facing a number of difficult challenges, including the changing needs of guests, as well as the impact of active hostilities in Ukraine. It has been researched that the features of technological operations of the reception and accommodation service include: features of the structure of the reception and accommodation service, the main processes and stages of guest service, the use of technology, staff training and development, interaction with other services, service standards.

Recommendations for improving the work of the reception and accommodation service have been developed, which include the development of integration of guest service technology, the introduction of sustainable development and effective marketing in the hotel, the development of a compliment system for guests, the introduction of clear standards of appearance and behavior of staff, as well as the re-equipment of the room stock for people with disabilities.

Keywords: hotel service, hospitality, hotel industry, hotel management.

ЗМІСТ

АНОТАЦІЯ	4
ВСТУП	7
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ФУНКЦІОНУВАННЯ РОБОТИ СЛУЖБИ ПРИЙОМУ ТА РОЗМІЩЕННЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА	10
1.1. Сутність, структура та функції служби прийому та розміщення	10
1.2. Особливості основних технологічних операцій готельного господарства	14
РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ СЛУЖБИ ПРИЙОМУ ТА РОЗМІЩЕННЯ ГОТЕЛЮ	19
2.1. Характеристика діяльності готелю «Україна»	19
2.2. Аналіз внутрішнього середовища готелю	25
2.3. Оцінка роботи служби прийому та розміщення готелю «Україна»	31
РОЗДІЛ 3. РОЗРОБКА РЕКОМЕНДАЦІЙ ЩОДО УДОСКОНАЛЕННЯ РОБОТИ СЛУЖБИ ПРИЙОМУ ТА РОЗМІЩЕННЯ ГОТЕЛЮ	35
3.1. Рекомендації щодо вдосконалення служби прийому та розміщення готелю	35
ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ	39
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ	42

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Попри виклик, з яким стикається галузь готельного бізнесу заклади розміщення активно вдосконалюють свою стратегію. Постійно виникає потреба знаходити нові варіанти надання послуг та обслуговування споживачів для успішного існування на ринку готельних послуг. У ринкових умовах підприємства сервісу повинні якісно задовольняти потреби населення в послугах і при цьому отримувати прибуток.

Якісне обслуговування – це запорука успіху для будь-якого готелю. Обслуговування в готелі - система заходів, що забезпечують високу рівень комфорту, що задовольняють побутові, господарські та культурні потреби гостей. У сучасних готелях дуже важливу роль відіграє надання якісного обслуговування, розробляються спеціальні інструкції для обслуговування гостей.

Актуальність даної роботи полягає у вивченні служби прийому та розміщення як підрозділу готелю, який безпосередньо спілкується з гостями і від дій співробітників від яких багато в чому може залежати якість обслуговування гостей готелю. Служба прийому та розміщення є обличчям готелю, і багато в чому саме від цього підрозділу залежить заповнюваність, а отже економічна ефективність підприємства.

Стан вивчення проблеми. Існує ряд публікацій з питань дослідження діяльності готельних підприємств, зокрема Андрушків Б.М, Ганич Н.М., Глібко І.І. [10], Дрьоміна Я.Є. [9], Загнибіда Р.П., Занько Ю.С [10]., Карасьова Г.В., Круль Г.Я.. Малюга Л.Я. [14-15], Мунін Г.Б.. Мальська М.П. [13], Мандюк Н.Г. [13], Нагорняк Г.С. [14], Роїк О.Р, Стойко І.І. [22], Сулятицька Я.Д., Чередниченко А.О. [23] та інші.

Розвиток теорії та практики організації служби прийому і розміщення досліджували у своїх працях вітчизняні та зарубіжні вчені: Пандяк І.Г., Роглев Х.І., Сокол Т. Г.. Уокер Джон, Байлик С.І., Браймер Роберт А. та ін. [24-38].

Проте незважаючи на значний спектр дослідження проблематики надання послуг готельними підприємствами, питання процесу обслуговування та удосконалення системи надання послуг службою прийомом та розміщення готелю залишається однією з найактуальніших проблем розвитку готельної індустрії, яка вивчена не достатньо.

Об'єктом кваліфікаційної роботи бакалавра є процес обслуговування гостей в готелі «Україна».

Предмет дослідження є теоретико-методологічні аспекти впровадження рекомендації щодо вдосконалення роботи служби прийому та розміщення готелю.

Мета кваліфікаційної роботи: є аналіз організації служби прийому та розміщення в готелі та розробка рекомендацій щодо її вдосконалення.

Для досягнення мети необхідно вирішити такі завдання:

- охарактеризувати структуру та функції служби прийому та розміщень;
- дослідити особливості технологічних операцій служби прийому та розміщення в готельних підприємствах;
- проаналізувати організацію роботи служби прийому та розміщення готелю;
- розробити рекомендації щодо вдосконалення роботи служби прийому-розміщення готелю.

Перелік використаних у ході проведення дослідження методів. Теоретико-методологічною основою дослідження є: аналіз та синтез дослідження літературних джерел та документів), спостереження, комплексний та порівняльний аналіз, оцінка відгуків гостей, дослідження законодавчих та нормативних актів, ресурси Internet; аналіз готельного підприємства «Україна».

Джерела інформаційної бази дослідження. Інформаційну базу кваліфікаційного дослідження складають документи та матеріали готелю «Україна», законодавчі і нормативні акти, державні і міжнародні стандарти України, матеріали міжнародних конференцій, монографічні дослідження та

інша наукова література.

Практичне значення одержаних результатів полягає в тому, що запропоновані рекомендації можуть покращити роботу служби прийому та розміщення готелю, а також визначити напрями покращення послуг, що надаються готелем, з метою задоволення гостей. Теоретичний матеріал може бути використаний у навчальному процесі – при викладанні дисциплін «Готельна справа», «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві», а також у науково-дослідній роботі студентів.

Апробація результатів дослідження. Дослідження питань особливостей роботи служби прийому та розміщення готельного підприємства апробовано на I Всеукраїнській інтернет-конференції молодих учених та студентів «Перспективи розвитку туризму та сфери гостинності в Україна і світі» (травень, 2024).

Структура роботи складається зі вступу, 3-х розділів, висновків; містить 46 сторінок, 15 рисунків, 2 таблиць. Список джерел включає 38 найменувань літератури.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ФУНКЦІОНУВАННЯ РОБОТИ СЛУЖБИ ПРИЙОМУ ТА РОЗМІЩЕННЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

1.1. Сутність, структура та функції служби прийому та розміщення

У даний час запорукою комерційного успіху будь-якого готельного підприємства є вміння його керівництва і співробітників передбачити будь-яке бажання потенційного гостя і виконати його. Виконати - значить надати якісну послугу в короткий проміжок часу, що задовольняє всім побажанням споживача [7-8].

Існує три сучасні підходи до визначення якості готельних послуг. По-перше, якість передбачає точне визначення потреб гостей для їх подальшого виконання. У готельному обслуговуванні головне - задовольнити всі потреби гостей. Пропозиція конкретних послуг і постійна робота над підвищенням їхньої якості дає змогу досягати конкурентних переваг на готельному ринку.

Другий підхід передбачає, що якість - це не тільки надання послуг і виконання бажань гостей, а також їх правильне надання. Якщо послуги надаватимуться, але співробітники готелю надаватимуть їх недобррозичливо, то, найімовірніше, задоволення від подібних послуг гість не отримає.

По-третє, готельна якість має бути постійною. Однотипні послуги мають надаватися багаторазово, зберігаючи при цьому постійну якість. Гість, який регулярно зупиняється в одному й тому самому готелі, не повинен бачити значної різниці між послугами, наданими в перший раз, і в усі наступні відвідування готелю [2-4].

Організація обслуговування в готельному підприємстві - це процес створення умов, що включають підготовку персоналу, різної документації, техніки, робочих місць і внутрішнього оформлення підприємства згідно з обраною концепцією для надання послуг проживання, харчування, телефонного зв'язку, інтернет-зв'язку, оздоровчих та лікувальних процедур та інших, які

входять до вартості проживання, а також тих, що надаються за додаткову плату, спрямованих на задоволення особистих і суспільних потреб гостей

Якість надання готельних послуг складається з двох взаємопов'язаних складових: якості обслуговування і якості послуг [1].

Якість обслуговування - це сукупність характеристик процесу й умов обслуговування, що забезпечують задоволення встановлених або передбачуваних потреб гостей [5].

Якість обслуговування в готельному підприємстві - це сукупність споживчих властивостей готельних послуг, що відображають задоволення індивідуальних потреб гостей, як у процесі виробництва послуги, так і в процесі обслуговування. Якість обслуговування є одним із найважливіших показників роботи будь-якого готелю.

Відомий маркетинголог Ф. Котлер в одній зі своїх праць зазначив, що «найважливіший спосіб поліпшення якості обслуговування полягає в тому, щоб установити стандарти обслуговування і його цілі, а потім навчити цьому службовців і управлінців. Ці стандарти мають безперервно підвищуватися. Службовці, які надають гарне обслуговування, повинні отримати грошову винагороду».

Якісна послуга - це послуга, що надається працівниками готельного підприємства, відповідно до її призначення, відповідає естетичним, правовим і технологічним нормам, очікуванням споживачів, здатна задовольнити їхні запити й потреби під час перебування в готелі. Найчастіше кожний споживач готельної послуги оцінює процес організації обслуговування, його якість із тим, що він очікував одержати. Оцінка, насамперед, залежить від досвіду спілкування з виробниками готельних послуг; від знання процесу обслуговування; інформації, отриманої зі ЗМІ, реклами, журналів; особистих бажань; бренду готелю.

Питання сутності, структури та функцій служби прийому та розміщень в готельних підприємствах досліджувала низка науковців, серед яких варто визначити: Александрова С.А., Байлик С.І., Бойко М. Г., Бекетова О. М.,

Власюк К.В., Дорошенко Т.Т., Дишкантюк О.В., Занько Ю.С., Лук'янова Л.Г., Мальська М.П., Муніч І. М., Оболонцева Л.В., Павлова С.І, Пандяк І. Г., Потьомкін Л.М. та інші [6, 11-12, 13, 16-19].

Служба прийому та розміщення є першим структурним підрозділом готелю, що виконує прийом і реєстрацію гостей, що прибувають, їх розміщення в номери.

Організаційна структура готелю характеризується сукупною вагою робочих місць, посад, органів управління та виробничих підрозділів, форм їхніх взаємозв'язків, що гарантують досягнення стратегічних цілей підприємства. Вона формується виходячи з вимог забезпечення конкурентоспроможності, економічної ефективності, доцільності і раціональної кооперації.

У структурі служби прийому та розміщення заведено виділяти місце для прийому та розміщення, стійку адміністратора, порт'є і Front Office. На ресепшені прийому та розміщення працюють менеджери прийому та розміщення, нічні аудиторі, консьєржі. Стійка рецепції і розміщення ділиться на три секції:

- секція реєстрації;
- секція касових операцій;
- секція інформації та пошти.

Служба прийому та розміщення є основою будь-якого готелю, оскільки до служби надходить уся поточна інформація про гостей, які перебувають, проживають і вибулих гостей, проведені в готелі заходи, стан номерного фонду, гостьових рахунків тощо. Данна інформація обробляється, розподіляється і є основою для координації діяльності інших служб, зайнятих в обслуговуванні (служба покоївок, інженерний відділ, ресторани і бари та ін.).

Служба прийому та розміщення контактує і взаємодіє з гостями протягом усього процесу обслуговування, починаючи з моменту першого звернення гостя в готель до моменту його виписки. Ця служба здійснює велику кількість найважливіших функцій, а її персонал зазвичай становить 10-15

відсотків усіх працівників готелю. Керує роботою служби менеджер відділу прийому та розміщення.

Взаємодія з іншими підрозділами готелю. Для гармонійної роботи всього готельного підприємства і для злагодженого виконання своїх функцій усі служби готелю повинні безпосередньо взаємодіяти між собою, не конфліктувати, знаходити компроміс і розуміти значення взаємодопомоги. Таким чином, вони забезпечують ритмічне обслуговування гостей, швидке виконання їхніх побажань з будь-якого питання.

Персонал служби прийому та розміщення повинен володіти такою важливою особливістю, як комунікабельність, що дає їм змогу успішно контактувати як з гостями готелю, так із іншими співробітниками готельного підприємства, які беруть участь у роботі.

Взаємодія служби прийому з адміністративно-господарською службою дуже тісна. Вона полягає в наданні їй інформації про номерний фонд готелю, в якому вказуються всі зайняті, вільні. Данна інформація надається щодня співробітниками служби прийому, які постійно ведуть базу даних і стежать за станом номерів у готелі. Також вони можуть відзначати в списку номери, які гості самі просили прибрати в певний день, особливі побажання гостей.

Зі службою харчування співпраця полягає в наданні даних щодо кількості гостей, до комплексу послуг яких входять обіди, сніданки або вечері. Співробітники служби прийому повідомляють у службу харчування про спеціальні замовлення для гостей, про бронювання столиків у ресторанах готелю, про персональні побажання окремих гостей.

Із фінансовою службою службу приймання та розміщення пов'язують платежі гостей. Співробітники служби прийому приймають оплату за надані послуги біля стійки ресепшн, потім складають звіти за отримання грошових коштів.

У разі надходження скарг гостей через неробочий стан технічного обладнання номерів, при виявленні поломок в інвентарі та обладнанні готелю важливим є зв'язок з інженерно-технічною службою. Усі претензії гостей, які

отримує адміністратор служби прийому, передаються ним головному інженеру технічного підрозділу, працівники якого зобов'язані налагодити неполадки в короткий термін.

Коли з'являються ситуації, що загрожують здоров'ю та життю гостей через інших гостей готелю, на допомогу приходять служба безпеки. Охоронна служба веде постійне відеоспостереження за всіма об'єктами готелю і при виникненні виникнення небезпечних ситуацій можуть за допомогою служби прийому та розміщення посприяти їх запобіганню.

Також важливий і взаємозв'язок служби прийому з додатковими службами готелю. Співробітники служби прийому та розміщення повинні володіти всією інформацією про готель, а також про послуги, що надаються кожною службою окремо. Тому в службі прийому гостю мають надати допомогу при виборі послуг таких додаткових послуг, як фітнес-центр, салон краси, бізнес-центр, тощо. Оплата за всі надані гостю в готелі послуги оплачуються ним, здебільшого, у службі прийому та розміщення.

Отже, кожен працівник зазначених служб має розуміти, що ця взаємодія важлива не тільки для його служби, а й дія важлива не тільки для його служби, а й для всього готельного підприємства в цілому. Саме від гармонійної злагодженості співпраці всіх служб готельного сектора залежить загальне враження і задоволеність від обслуговування в готелі.

1.2. Особливості основних технологічних операцій готельного господарства

Служба прийому та розміщення англійською мовою називається «Reserсion» і входить як підрозділ у Front office, до якого відносяться швейцари, служба консьєржа, підносики багажу, менеджер по роботі з гостями, служба бронювання. Усі перелічені служби підпорядковуються директору з розміщення. Персонал служби прийому та розміщення повинен вміти створювати сприятливий імідж готелю, здатним вирішити будь-яку про-

проблему гостя та забезпечити його комфорт за весь час його перебування у готельному підприємстві.

Процес обслуговування гостей:

- резервування;
- прийом, реєстрація та розміщення гостей;
- надання послуг проживання в готелі;
- надання додаткових послуг;
- розрахунок та оформлення виїзду.

Основним завданням служби прийому та розміщення є розміщення гостей на високому професійному рівні, створення комфортних умов для їх проживання та роботи.

Співробітники, які входять до служби прийому та розміщення: адміністратор – забезпечує розміщення гостей, веде документацію та відповідає за її збереження, усуває конфлікти, що виникли між персоналом готелю та гостями; менеджер служби прийому та розміщення – веде перевірку документів гостей, займається розподілом номерів, працює зі скаргами гостей, реєструє гостей при заїзді та виселенні; консьерж регулює роботу персоналу всього холу для прийому та розміщення нових відвідувачів, куди входять швейцари, піднощики багажу; швейцар зустрічає гостя, відчиняє двері, керує парковкою, викликом таксі, охороняє та передає багаж піднощикам багажу; багажист.

Основними функціями служби прийому є реєстрація гостей, розподіл номерів, заселення та виписка гостей, надання додаткових послуг. Персонал служби прийому та розміщення повинен докладно володіти всією інформацією про готелі: переваги та недоліки кожного з номерів, ціни, розташування, години роботи всіх служб готелю.

Служба прийому та розміщення працює цілодобово у три зміни: денна, вечірня та нічна. Нічна зміна працює у скороченому режимі.

Так само у Front office входить готельна каса, яка знаходиться в подвійне підпорядкування – службі прийому та бухгалтерії. Службу

бронювання контролює не тільки менеджер служби прийому, а й директор відділу маркетингу. Служба прийому проводить збирання та зберігання інформації про гостей. Інформація про гостей та спілкування з VIP – гостями працює менеджер із роботи з гостями.

З додаткових послуг, які надаються гостеві в службі прийому, можна відзначити обмін валюти та інші. Основними функціями є бронювання номера, реєстрація та розміщення гостей. Таким чином, служба прийому включає велику кількість обов'язків, а внаслідок цього велика кількість посад.

Найважливішими факторами для гостя є: безпека, стабільність послуги, культурність поведінки персоналу. Готель має бути не тільки тимчасовим ночівлею, а й місцем, де на гостя чекає комфорт і спокій.

Гість повинен відчувати, що він господар становища, адже гостинність - це секретна зброя обслуговування не тільки в готельному, але й у будь-якому іншому бізнесі.

Під культурою сервісу розуміється рівень етичних знань, моральних принципів, моральних навичок, що виражаються у діяльності робітників сервісу під час обслуговування гостей. Основними складовими культури обслуговування є:

- безпека при обслуговуванні;
- створення зручних умов обслуговування;
- знання психологічних особливостей процесу обслуговування;
- дотримання працівниками етичних норм обслуговування;
- наявність обладнання та інвентарю для надання послуг.

Області культури сервісу - психологічна, естетична, етична та організаційно-технологічна.

Правила персоналу служби прийому гостей:

- посмішка;
- візуальний контакт;
- називати гостя на ім'я та по батькові;
- доброзичливість;

- пропозиція розмістити гостя у хорошому номері та старання продати його;
- підтримка охайного та доглянутого зовнішнього вигляду;
- виконання всіх обіцянок.

Основні технологічні операції служби прийому та розміщення в готельному господарстві узагальнимо наступним чином:

1. *Бронювання та резервація*: гості можуть робити бронювання номерів через телефон, електронну пошту або веб-сайт готелю. Система резервування повинна бути інтегрованою з системою управління готелем (Property Management System, PMS).

2. *Реєстрація гостей*: при прибутті гостя до готелю відбувається реєстрація, під час якої заповнюються форми з особистою інформацією та надається ключ від номера.

3. *Номерний фонд*: контроль за наявністю та станом номерів, їх прибирання, технічне обслуговування та інші аспекти пов'язані з наявністю номерного фонду.

4. *Обслуговування гостей*: підтримка комфорту гостей, включаючи прибирання номерів, обслуговування в номері (наприклад, доставка їжі), реагування на запити гостей тощо.

5. *Вибуття гостей*: при вибутті гостя проводиться звірка рахунків, повернення ключа, розрахунок за проживання та інші послуги.

6. *Підтримка інфраструктури*: забезпечення функціонування інфраструктури, включаючи роботу ліфтів, систем опалення та кондиціонування повітря, системи безпеки тощо.

7. *Управління ресурсами*: ефективне управління ресурсами готелю, такими як робоча сила, матеріали та обладнання, для забезпечення безперебійної роботи та задоволення потреб гостей.

8. *Фінансове управління*: моніторинг фінансових операцій, включаючи виставлення рахунків, збір оплати, ведення обліку та звітність перед власниками та управління.

9. Маркетинг та продажі: продаж номерів, просування готелю, реклама, участь у туристичних ярмарках та інші заходи для привертання нових гостей і утримання старих.

10. Контроль якості: моніторинг якості послуг, отримання відгуків від гостей, вирішення скарг та проблем для підвищення задоволеності гостей.

Отже, означені технологічні операції мають бути добре організовані та координовані для забезпечення ефективної та якісної роботи готельного господарства.

На рисунку 1.1. зображений процес надання послуг розміщення та безпосередньо відповідальні підрозділи.

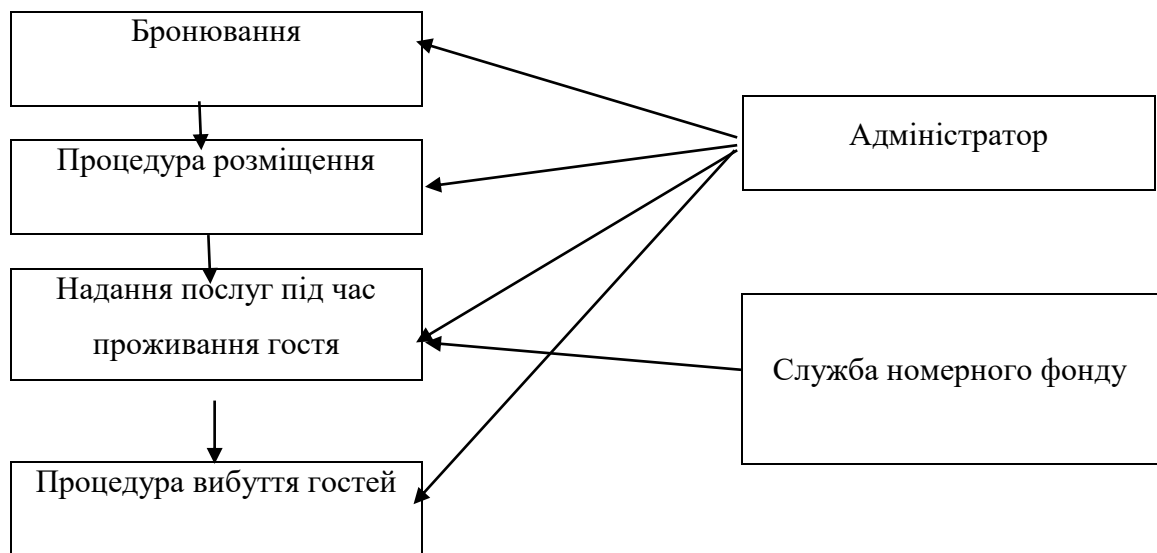


Рис. 1.1. Основні та допоміжні послуги розміщення та безпосередньо відповідальні підрозділи

Отже, означені технологічні операції мають бути добре організовані та координовані для забезпечення ефективної та якісної роботи готельного господарства.

РОЗДІЛ 2

ДОСЛІДЖЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ СЛУЖБИ ПРИЙОМУ ТА РОЗМІЩЕННЯ ГОТЕЛЮ

2.1. Характеристика діяльності готелю «Україна»

Готельний комплекс «Україна» розташований у центрі міста, за 1 км від замку Любарта: вулиця Словацького, 2 місто Луцьк. Реєстрація заїзду гостей з 14.00, реєстрація виїзду до 12.00. Організаційно-правова форма готелю ПАТ «Готель Україна», керівник Тягунова Аліна Анатоліївна (рис. 2.1)



Рис. 2.1. Готель «Україна» м. Луцьк [20]

Діяльності готелю «Україна» спрямована не тільки на розміщення та харчування гостей, а й на організацію їхнього дозвілля. Готель має категорію 3*. Хоча готелі, що мають три-зірки поступаються чотири, п'ятизірковим готельним комплексам, проте, пропонують не найгіршу якість обслуговування, а за деякими параметрами іноді й випереджають. Готель «Україна» це стандарт міського готелю, націлений на надання послуг широкого спектру готельних, ресторанних та послуг з організації дозвілля. Готель «Україна» є у всіх відносинах сучасним комплексом, наданих послуг якого відповідає найвищим вимогам.

Основна служба у готельному комплексі є служба прийому і розміщення, служба номерного фонду та служба харчування, які очолює працівник – адміністратор. Йому підпорядковується покоївка, кухар, офіціанти.

Організаційна структура управління готелю «Україна» являє собою модель взаємовідносин між посадами і готелі та між його працівниками.

На організаційну структуру готелю «Україна» визначається її призначення, місце призначенням, розташуванням, кількістю гостей. Структура відображає взаємопов'язання повноваження і обов'язків кожного працівника готельного підприємства.

Організаційна структура управління готелем відображена на рис. 2.2.

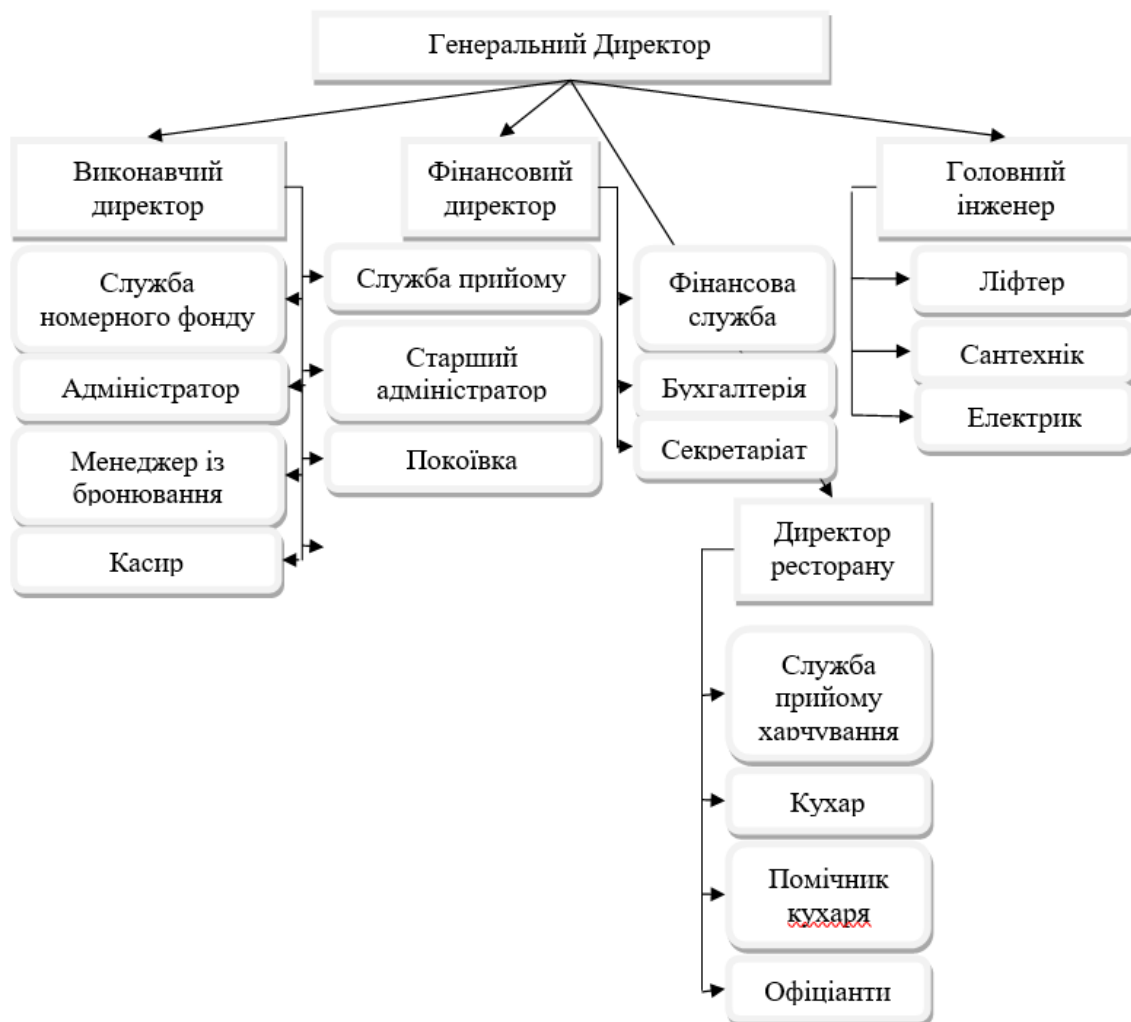


Рис. 2.2. Організаційна- управлінська структура готелю «Україна» [20]

Функціональна структура управління діє в ресторані «Україна». Вона передбачає поділ усієї діяльності, а також внутрішніх процесів за напрямками,

Номерний фонд готелю складається з комфортабельних номерів найбільш затребуваних форматів: від 1-місного до «Люкс», що дозволяє підібрати оптимальний варіант для кожного гостя (рис. 2.3-2.4).



Рис. 2.3. Одномісний та двомісний стандартний номер [20]



Рис. 2.4. Номер одномісний напівлюкс [20]

Для своєї роботи керівництво готелю «Україна» обрало лінійно-функціональну структуру, що включає:

- лінійні підрозділи, які здійснюють в організації основну роботу;
- спеціалізовані обслуговуючі функціональні підрозділи.

Лінійні ланки приймають рішення, а функціональні підрозділи інформують і допомагають лінійному керівнику в вирішенні конкретних питань та прийнятті.

Функціональні служби передають свої рішення до виконавця через керівника.

Функціональні служби здійснюють усю технічну підготовку діяльності готелю «Україна»: звільняють лінійних керівників від планування, матеріально-технічного забезпечення виробництва, фінансових розрахунків.

Переваги лінійно-функціональної структури:

- швидка реалізація дій за розпорядженнями та вказівками;
- відповідне поєднання лінійних та функціональних взаємозв'язків;
- стабільність повноважень;
- оперативне прийняття та виконання рішень;
- особиста відповідальність кожного керівника за результати роботи.

До послуг гостей є спа-центр із сауною і солярієм, цілодобова реєстрації заїзду, бездротовий доступ до Інтернету надається на усій території готелю безкоштовно.

Номер двомісний це комфортабельний номер для двох осіб. Площа 15-20 кв.м. Меблі: одне широке ліжко, 2-і тумби, 2-і лампи, туалетний столик, дзеркало. Стільці, шафа для одягу. Санвузол душова кабіна (є з гідромасажем), рушники, халат, фен, туалетне приладдя. Двомісний напівлюкс. Меблі: одне або двокімнатний номер підвищеної комфортності. Площа: 20-25 кв. В усіх номерах комплексу «Україна» є міні-холодильник, телевізор із кабельним телебаченням та шафою для одягу, міні-бар – безкоштовний (рис. 2.5-2.6). У ванних кімнатах встановлений душ.



Рис. 2.5. Номер двомісний напівлюкс з широким ліжком [20]

Розміщення з домашніми тваринами можливе за попереднім запитом та додаткову оплату. Наявні номери для некурців та сімейних гостей, безкоштовне паркування автомобіля.

У готелі щодня подають сніданки. Ресторан «Україна» спеціалізується на стравах європейської та української кухонь, особлива увага в меню – м'ясні страви.



Рис. 2.6. Двомісний напівлюкс з окремими ліжками та люкс номери [20]

Вартість проживання в готельних номерах відображена у таблиці 2.1.

Вартість проживання в готелі «Україна» [20]

Таблиця 2.1.

№ п/п	Тип номера	Вартість, грн
1.	Двомісний номер Делюкс з одно двоспальним ліжком або двома окремими ліжками (одне двоспальне ліжко)	1890
2.	Люкс (одне особливо широке двоспальне ліжко)	2100
3.	Одномісний номер «Комфорт» (одне односпальне ліжко)	1490
4.	Стандартний одномісний номер (одне односпальне ліжко)	1290
5.	Чотиримісний номер (чотири односпальні ліжка або два односпальні ліжка і одне двоспальне ліжко)	2040
6.	Сімейний номер Делюкс (один диван-ліжко і одне широке двоспальне ліжко)	2690
7.	Великий двомісний номер з одним двоспальним ліжком або двома окремими ліжками (два односпальні ліжка або одне широке двоспальне ліжко)	1690
8.	Стандартний двомісний з окремими ліжками	1590
9.	Одномісний економ	990

Без додаткової плати гостя можуть бути надані такі види послуг:

- виклик швидкої медичної допомоги;
- користування медичною аптечкою;
- доставка у номер кореспонденції;
- пробудження у певний час;
- надання, голок, ниток, одного комплекту посуду та столових приладів;
- замовлення більярду, солярію, замовлення таксі та ін.

Відгуки гостей про діяльність готелю «Україна» відображені на сайті [booking.com](https://www.booking.com) позитивні. Обслуговування в готельних номерах та розташування

гості оцінили на відмінно. Найменш задоволені гості співвідношенням ціни та якості наданих послуг (рис. 2.7).

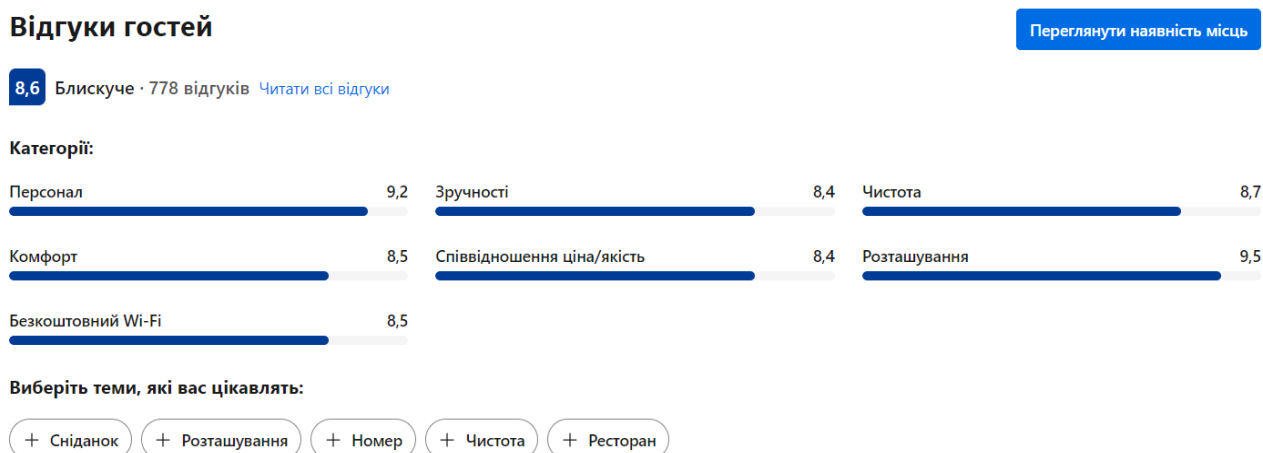


Рис. 2.7. Відгуки гостей щодо якості надання послуг у готелі «Україна» [booking.com]

Отже, незважаючи на активні бойові дії в Україні, відповідно і складну економічну ситуацію, готель «Україна» продовжує стабільно працювати та розвиватись.

2.2. Аналіз внутрішнього середовища готелю

Для успішного просування послуг готелю «Україна» необхідно вивчати потенційних споживачів. На рис. 2.8 відображена динаміка ліжко-місць готелю «Україна» за 2021-2023 рр. Загальна кількість ліжко-місць у 2021 році становила – 653, у 2022 році – 23329, у 2023 році – 23517, що свідчить про позитивні зміни і розвитку, адаптацію готелю до ринкових умов і попиту, а також про його прагнення задовольнити потреби все більшої кількості гостей. Відповідно збільшується попит, розширюється бізнес, покращується конкурентноспроможність та стратегічний розвиток готелю «Україна».

На підставі статистичних даних служби прийому та розміщення готелю «Україна» визначимо цільовий сегмент гостей за наступними характеристикам:

- стать;
- вік;
- зайнятість;
- рівень прибутку;
- мета подорожі;
- сімейний стан.

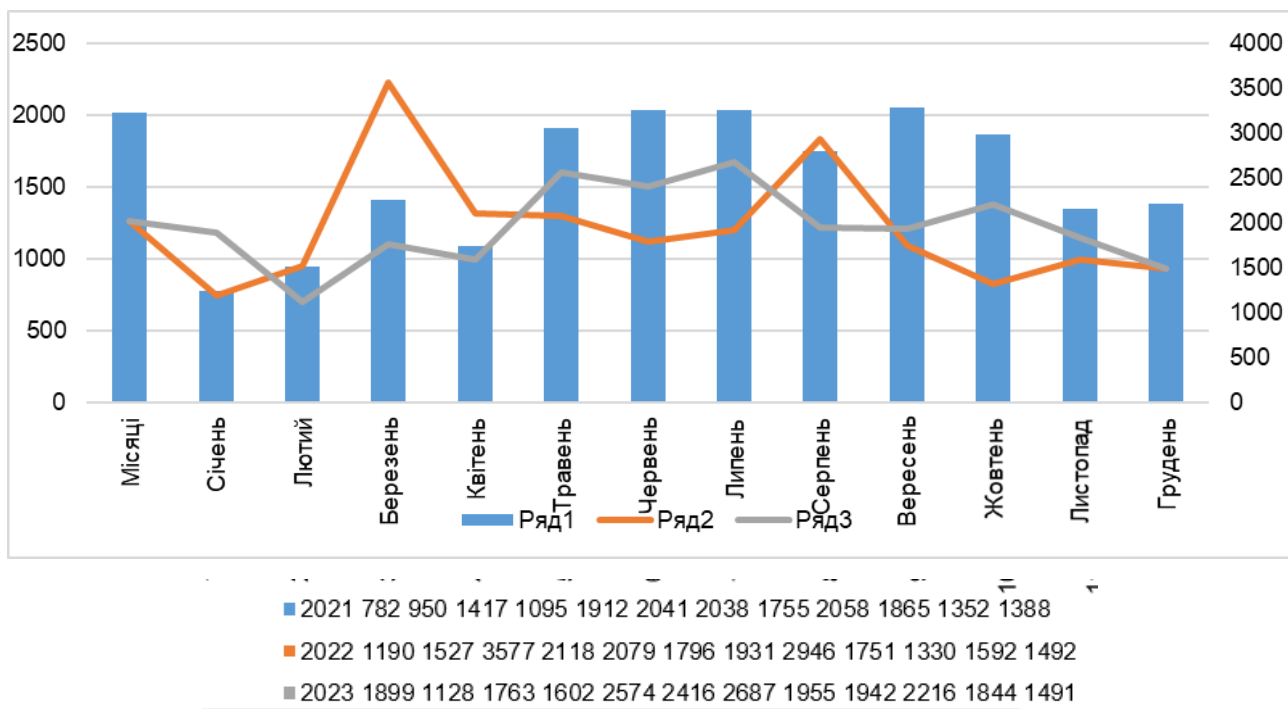


Рис. 2.8. Динаміка ліжко-місць готелю «Україна» за 2021-2023 рр. (од.)

1. Сегментація гостей за гендерним типом:

Чоловіки - 54,1%; Жінки – 45.9% (рис. 2.9).

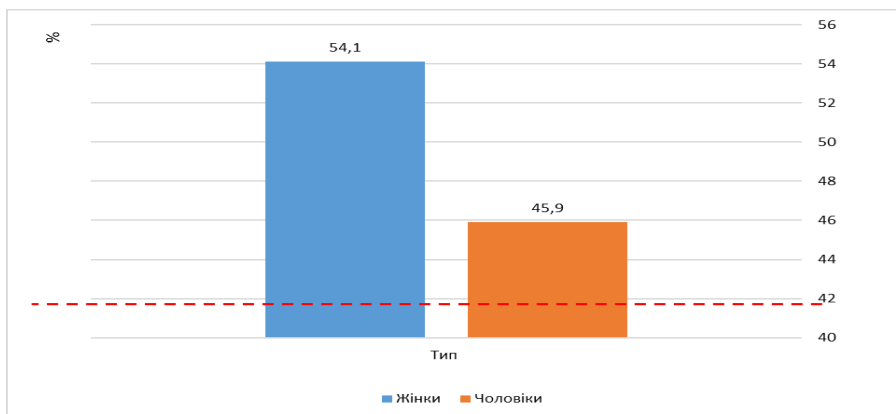


Рис. 2.9. Діаграма розподілу гостей за статтю

2. Сегментація гостей за віком:

До 17-ти років – 4,5%;

Від 17 років до 25 – 16,1%;

Від 25 до 60 років – 50,4%;

Від 60 і більше – 29% (рис. 2.10).

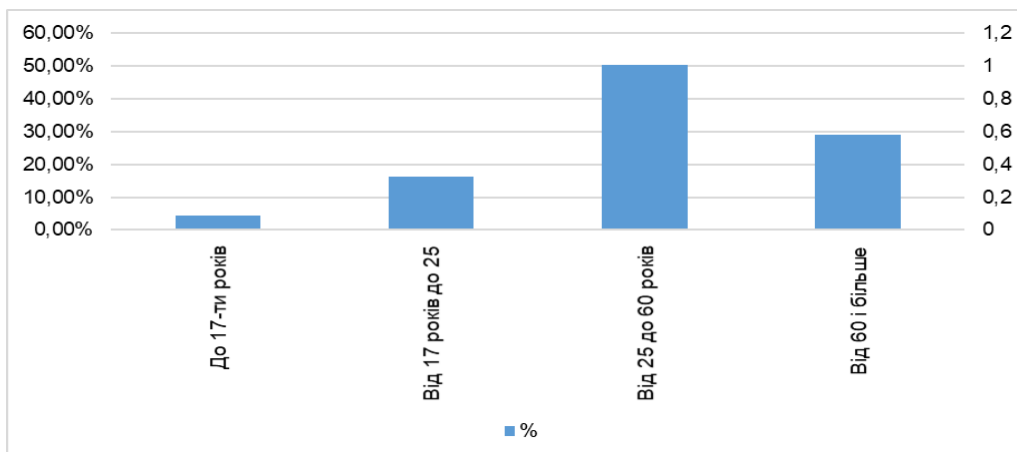


Рис. 2.10. Діаграма розподілу гостей за віком

3. Сегментація гостей за професійною діяльністю:

Студенти – 12%;

Працюючі середньої ланки – 29%;

Підприємці – 31%;

Пенсіонери – 13% (рис. 2.11).

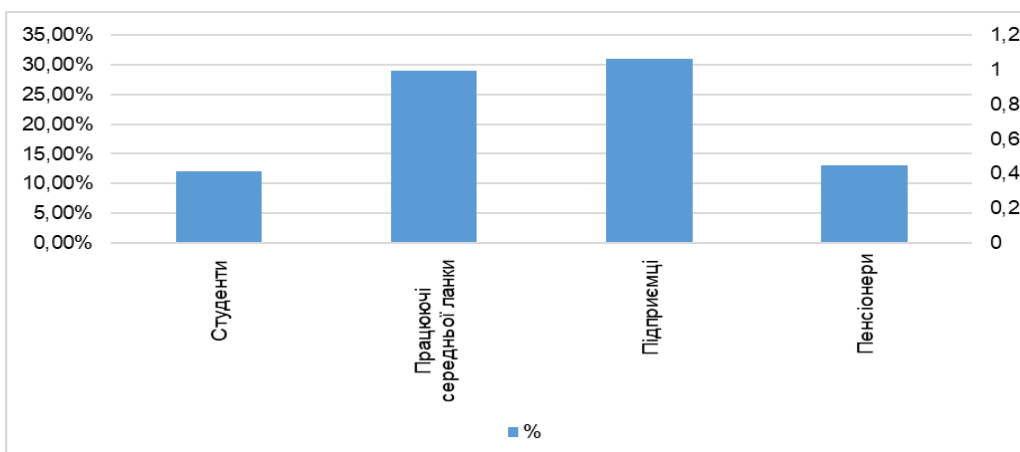


Рис. 2.11. Діаграма розподілу гостей за професійною діяльністю

4. Сегментація гостей за метою подорожі.

Бізнес – 56%;

Інше – 14% (рис. 2.12).

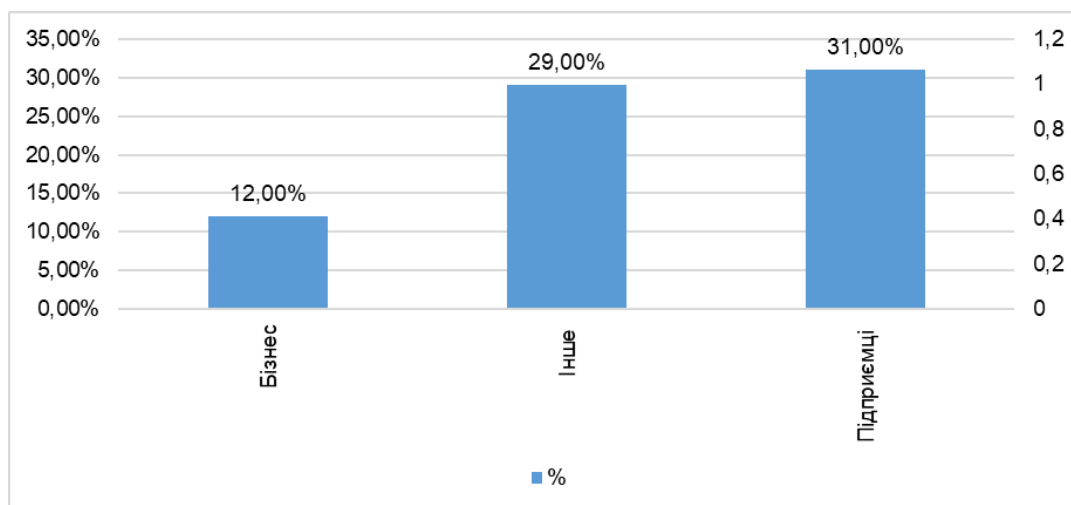


Рис. 2.12. Діаграма розподілу гостей за метою подорожі

5. Сегментація споживачів за кількістю приїздів

Перший раз – 46%;

Другий раз - 23%;

Більше трьох разів -35% (рис. 2.13).

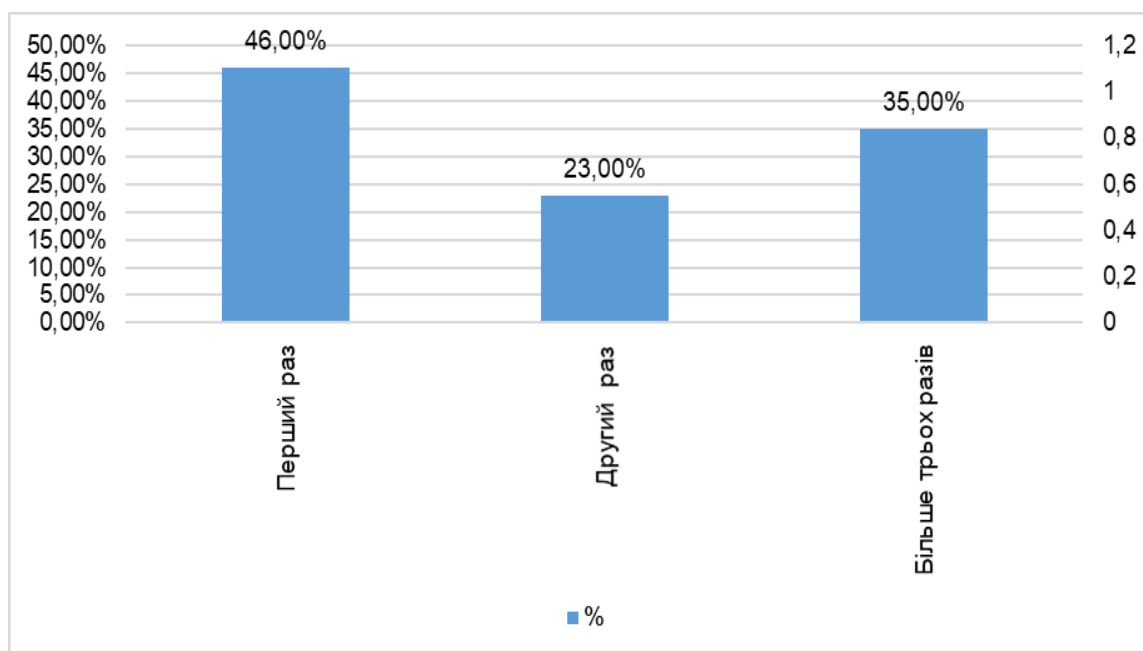


Рис. 2.13. Діаграма розподілу споживачів за кількістю приїздів

Проаналізувавши сегмент споживачів готелю «Україна» можна зробити висновки, більшість споживачів чоловіки; по зайнятості - гості, що працюють у сфері підприємництва, а метою поїздки здебільшого є робота. Також є гості, які приїжджають до міста з туристичною метою та надають перевагу проживання в готелі «Україна».

Дослідження конкурентного середовища готелю «Україна»: з метою визначення сильних та слабких сторін готелю було проведено аналіз конкурентного середовища готелю. В даний час на ринку готельних послуг основними конкурентами готелю: Noble Boutique Hotel, Space Apart Hotel, Чевермето-Ірен, Спа-готель «Срібні лелеки», Hotel Versailles, Ribas Rooms Lutsk.

Аналізуючи готелі міста Луцька, можна дійти висновку, що такі основні послуги, як проживання та наявність ресторану/кухні, є у всіх вище перерахованих готелях. Проте наявність ресторану не передбачено в Space Apart Hotel та Ribas Rooms Lutsk. Паркування є у всіх готелях, проте не значні паркомісця передбачені в готелі Ribas Rooms Lutsk.

Готель «Україна» має в своєму розпорядженні інші великі конкурентні переваги: розташування готелю в центрі міста Луцька. Сюди без проблем можна доїхати на громадському транспорті або таксі. 37% номерного фонду були оновлені відповідно до сучасного дизайну та вимогам НАССР.

Виявлені сильні та слабкі сторони діяльності готелю представлені у таблиці 2.2.

На основі проведеного аналізу внутрішнього середовища готелю «Україна» можна зробити висновки: у готельному підприємстві достатньо сильних сторін, які є потужною базою, на якій оснований конкурентні переваги готелю. Всі позначені сильні сторони відповідають ключовим факторам успіху на ринку готельних послуг. Головною метою готельного підприємства має бути збереження цих сильних сторін та їх збільшення за рахунок використання всіх можливостей готелю для зменшення слабких сторін, які у готелю також.

SWOT аналіз діяльності готелю «Україна»

Сильні сторони	Слабкі сторони
<p>Хороше місце розташування</p> <p>Вигідне економічно-географічне положення</p> <p>Хороша репутація компанії у Споживача</p> <p>Кваліфікований персонал</p>	<p>Не цифрова система прийому та розміщення</p> <p>Цінова політика</p> <p>Відсутність повноцінного сайту</p> <p>Наявність категорії 3*</p>
Можливості	Загрози
<p>Надання системи заохочення для постійних гостей</p> <p>Техніко-технологічний розвиток</p> <p>Система дистрибуції</p> <p>Електронне бронювання</p> <p>Системний підхід та аналіз та оцінка можливих ризиків та загроз</p> <p>Інформаційна безпека</p>	<p>Активні бойові дії</p> <p>Безпека гостей та співробітників</p> <p>Конкуренція інших готельних підприємств</p> <p>Економічна та політична не стабільність в Україні</p>

Крім того, слід мати на увазі, що слабкі сторони готелю «Україна» можуть негативно вплинути на погіршення конкурентного середовища. Слабкі сторони, такі, як відсутність у деякої кількості персоналу освіти у сфері готельного бізнесу, відсутність у готелі достатньої кількості паркомісць, вимагають значних матеріальних витрат. Серед значних можливостей, які можна використати для покращення конкурентного середовища готелю є розширення списку наданих додаткових послуг, здатність використовувати нові інформаційні технології, створення мотиваційних стимулів для співробітників готелю та розгалуження організаційної структури досліджуваного готельного підприємства.

2.3. Оцінка роботи служби прийому та розміщення готелю «Україна»

Основні завдання та стратегії служби прийому та розміщення готелю «Україна» співпадають з головною метою роботи готелю – це надання гостям послуг, що відповідають з рівнем європейського сервісу, та збільшення кількості гостей у готелі.

Організація роботи персоналу полягає в регламентації процесів усіх рівнів, що складають сукупність процесів обслуговування відповідно до концепції готелю «Україна».

У зв'язку з цим проаналізуємо основні етапи: обслуговування гостей з моменту прийняття ними рішення зупинитися в готелі «Україна» до моменту виїзду, для того, щоб краще зрозуміти організацію роботи готелю та показати рівень якості обслуговування гостей.

Безумовно, першим етапом прийняття рішення про вибір гостем є збір інформації про послуги, що надаються. Після цього майбутні гості бронюють номер на дати, які їм потрібні. У процесі бронювання від майбутніх гостей збирається інформація не тільки про дати перебування в готелі, але також паспортні дані, мета візиту та ін. Іноземним гостям також надається допомога в оформленні реєстрації на час перебування. При прибутті гостя до готелю основна увага до нього приділяється службою прийому та розміщення. Саме від цієї служби залежить те перше враження, яке отримає гість про готель. На етапі реєстрації відбувається процес оформлення заїзду, що супроводжується реєстраційними записами. Вони допомагають персоналу служби виконати потреби гостя, прогнозувати завантаження готелю та здійснювати операції по рахунку, а також допомагають уникнути повторної реєстрації, якщо гість повторно зупинитися в готелі «Україна». Після завершення реєстрації, яка по стандартам готелю має тривати не більше 5 хвилин, гостю видається електронний ключ від номера.

Як тільки гість завершив процедуру реєстрації та заселився в номер, практично усі питання, що виникають у нього, він вирішує з відділом

обслуговування гостей. Співробітники цієї служби займаються організацією дозвілля гостей, приймають повідомлення. Консьєржі повинні бути в курсі усіх нюансів роботи усіх служб готелю.

Усі фінансові операції на стадії проживання відбиваються на рахунках готелю та гостя. Фінансові записи, що здійснюються у службі прийому та розміщення, періодично перевіряються на точність. Ця перевірка зазвичай здійснюється під час нічного аудиту.

Завершальною стадією циклу обслуговування є виїзд гостя з готелю «Україна». Відбувається розрахунок. Під час виїзду працівники готелю перевіряють чи гість задоволений своїм перебуванням у готелі, та запрошують його приїхати знов.

Проаналізувавши дані етапи надання послуг у готелі «Україна», можна стверджувати, що готель приділяє достатню увагу відповідності якості обслуговування з очікуваннями якості у гостей, відповідний рівень сервісу забезпечений чітко налагодженим зв'язком між іншими підрозділами. Проте під час бакалаврського дослідження необхідно приділити увагу збору інформації про особливості та побажання гостей, чим більше інформації від гостей має готель протягом циклу обслуговування, тим ефективніше можна проводити маркетингові розробки, які покращать роботу готелю «Україна».

У готелі працівники приділяють якості сервісу найбільше увагу, враховуючи той факт, що функціональна якість може заповнити деякі недоліки технічної якості адже в роботі готелю можуть виникати і нестандартні ситуації будь-якого роду, які не можна передбачити ні керівництвом ні співробітниками.

На нашу думку, застосовувані готелем стандарти функціональної якості обслуговування позитивно позначаються на управлінні якості усього готелю в цілому, тому що дозволяють керівникам підрозділів досягати основних цілей:

-відповідність готельних послуг, що надаються відповідно вимогам міжнародних стандартів за загальною вимогою зниження витрат;

- оптимізація процесів за рахунок чіткої кооперації всіх служб, які беруть участь у процесі обслуговування;

- створення сприятливої атмосфери та формування єдності мети персоналу та завданням готелю «Україна».

Програма контролю якості обслуговування в готелі «Україна» відбувається щоденно в кожному відділі, контроль за якістю надання послуг з боку персоналу здійснюють керівники відділів або адміністратор, яка надалі допомагає в аналізі та оцінці якості. Для формування системи попереднього аналізу, зокрема, підлягають такі дані: відсоток гостей, яких вдалося заселити відразу (без очікування), час, витрачений на прибирання номера, графік профілактичного обслуговування номерів, обладнання систем та багато іншого. Також у готелі налагоджено контроль над ступенем задоволеності гостей якістю послуг.

Аналіз якості послуг у досліджуваному готелі проводиться періодично, який орієнтований як на персонал готелю, так і на гостей. Дотримання стандартів НАССР у готелі «Україна» контролюють відповідні керівники служб які проводять внутрішній аудит.

Відповідно до рекомендацій стандартів ISO 9000, готельним підприємствам необхідно мати службу якості, проте у зв'язку із активними військовими діями в Україні та нестабільною економічною ситуацією відповідно зниженням прибутку, готель не може дозволити собі запровадження окремого підрозділу.

Програма контрольних заходів з перевірки якості надання послуг повинна включати: поточні щоденні перевірки, книги відгуків, письмове анкетування, усні телефонні опитування.

Для проведення оцінки роботи служби прийому та розміщення готелю можна використовувати різноманітні методи, такі як анкетування гостей, проведення внутрішніх аудиторських перевірок, аналіз фінансових та операційних показників.

Отже, на основі проведеного дослідження можна зробити висновки, що співробітникам відділу прийому та розміщення необхідно приділити більше уваги гостям. Менеджеру служби прийому та розміщення необхідно частіше звертати увагу співробітників про те, що варто уважніше ставитись до гостей.

Аналіз системи управління якістю в готелі «Україна» службі прийому та розміщення показав, що співробітники недосконало обізнані про існуючі стандарти і мало використовують їх у повсякденній роботі. Методи, які спрямовані на підтримку та вдосконалення злагодженої системи повинні вплинути на усі процеси надання послуг, аналіз та контроль повинен здійснюватися безперервно як співробітниками під час роботи, і вищим персоналом. Регулярні дослідження рівня якості наданих послуг, ступеня задоволеності гостей спектром послуг свідчать про те, що система управління якістю обслуговування в готелі «Україна» потребує удосконалення.

РОЗДІЛ 3
РОЗРОБКА РЕКОМЕНДАЦІЙ ЩОДО УДОСКОНАЛЕННЯ РОБОТИ
СЛУЖБИ ПРИЙОМУ ТА РОЗМІЩЕННЯ ГОТЕЛЮ

3.1. Рекомендації щодо вдосконалення служби прийому та розміщення готелю

Поліпшення роботи служби прийому та розміщення в готелі має вирішальне значення для підвищення задоволеності гостей. На рис. 3.1. розроблена модель щодо вдосконалення роботи готелю «Україна».

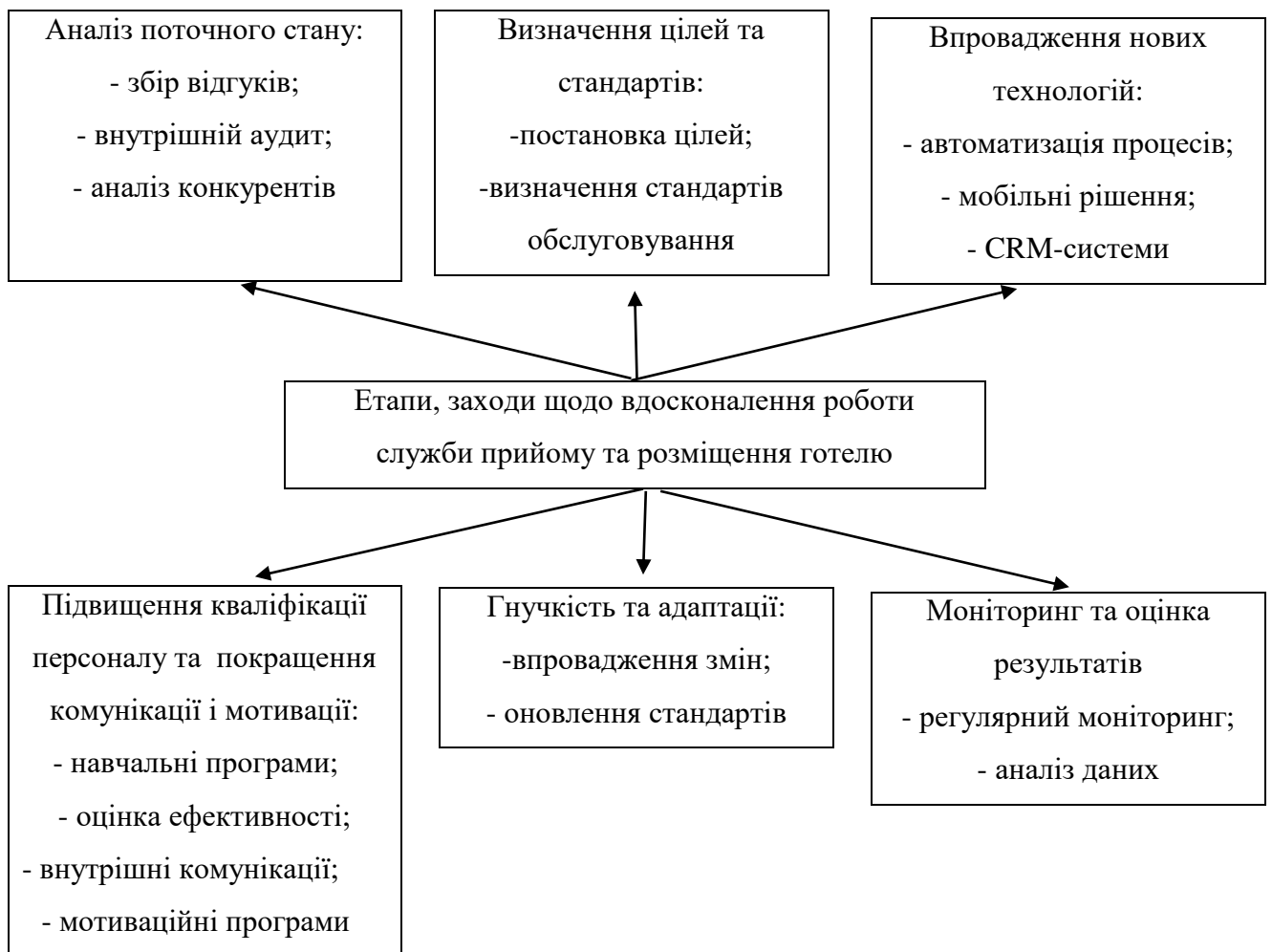


Рис. 3.1. Модель вдосконалення роботи служби прийому та розміщення готелю

Вдосконалення служби прийому та розміщення готелю є безперервним процесом, що вимагає комплексного підходу, включаючи аналіз поточного стану, впровадження нових технологій, підвищення кваліфікації персоналу, покращення внутрішніх комунікацій та мотиваційних програм, а також постійний моніторинг та адаптацію. Завдяки систематичному підходу до вдосконалення можна значно підвищити якість обслуговування, задоволеність гостей та загальну ефективність роботи готелю.

Нижче наведено рекомендацій покращення роботи служби прийому та розміщення в готелі :

1. Навчання та розвиток персоналу. Навчання з обслуговування гостей: регулярні тренінги з навичок обслуговування гостей, включаючи спілкування, вирішення проблем і культурну чутливість.

Технічна підготовка: персонал повинен володіти досконалими навичками використання системи управління майном (PMS) та інших відповідних технологій.

Постійна освіта: необхідно заохочувати безперервним навчанням за допомогою майстер-класів, сертифікацій і семінарів щодо тенденцій гостинності та передового досвіду.

2. Інтеграція технологій. Необхідно оновити PMS: інвестувати в сучасну, зручну систему управління нерухомістю, яка інтегрується з іншими готельними системами (наприклад, CRM, системи бронювання).

Мобільна реєстрація/виписка: необхідно запровадити мобільні рішення для самообслуговування реєстрації та виписки, щоб скоротити час очікування та підвищити зручність.

Інструменти цифрового спілкування: необхідно використовувати чат-ботів і програми обміну повідомленнями для миттєвого спілкування з гостями, відповідей на запити та обробки запитів.

3. Покращення досвіду гостей. Персоналізація: потрібно використовувати дані гостя, щоб пропонувати персоналізовані послуги та рекомендації (наприклад, уподобання номерів, місцеві пам'ятки).

Вітальні подарунки: необхідно надавати безкоштовні вітальні подарунки, такі як напої, закуски або невеликі подарунки після прибуття.

Механізми зворотного зв'язку: потрібно впроваджувати надійні системи зворотного зв'язку (наприклад, опитування, цифрові сайти), щоб швидко збирати відгуки гостей і реагувати на них.

4. Операційна ефективність. Оптимізовані процеси: необхідно переглянути та оптимізувати процедури реєстрації/виїзду, щоб мінімізувати затримки та помилки.

Розподіл ресурсів: забезпечити достатній рівень персоналу в години пік і подій, щоб підтримувати якість обслуговування.

Автоматизація бек-офісу: обов'язкова автоматизація адміністративних завдань, з метою звільнення часу персоналу для взаємодії з гостями.

5. Покращення матеріально-технічної бази. Дизайн вестибюля: потрібно оновити гостинну та комфортну атмосферу у вестибюлі з достатніми місцями для сидіння, декором і такими зручностями, як прохолодні напої та Wi-Fi.

Оновлення номерів: постійне оновлення меблів, зручностей та технологій (наприклад, смарт-телевізори, високошвидкісний Інтернет).

Доступність: необхідно переконатись, що об'єкти доступні для гостей з обмеженими можливостями, включаючи номери та зони загального користування, які відповідають вимогам ADA.

6. Дотримання НАССР. Стандарти гігієни: підтримувати високі стандарти чистоти та гігієни у всьому готелі, особливо в зонах загального користування та номерах. Заходи безпеки: застосовувати надійні заходи безпеки та безпеки, включаючи спостереження, безпечні системи карток-ключів і протоколи для надзвичайних ситуацій. Відповідь на пандемію: необхідно розробляти та регулярно оновлювати протоколи охорони здоров'я, щоб ефективно реагувати на пандемії чи кризи у сфері охорони здоров'я.

7. Ініціативи сталого розвитку. Екологічно чисті практики: потрібно застосовувати стійкі практики, такі як енергоефективне освітлення, збереження води та зменшення відходів. Зелені сертифікати: варто отримати такі

сертифікати, як LEED або Green Key, щоб продемонструвати прихильність до сталого розвитку. Залучення гостей: необхідно заохочувати гостей до участі в екологічних ініціативах (наприклад, програми повторного використання білизни, переробка).

8.Маркетинг і комунікації. Присутність в Інтернеті: підтримувати присутність в Інтернеті за допомогою оновленого веб-сайту та активних профілів у соціальних мережах. Рекламні кампанії: проводити цільові маркетингові кампанії, щоб залучити нових гостей і утримати наявних. Спілкування з гостями: інформувати гостей про послуги готелю, акції та події за допомогою регулярних інформаційних бюлетенів електронною поштою та інформації в номері.

Від служби прийому й розміщення залежить перше враження, що одержує гість від готельного комплексу. Завдання керівника даної служби - контролювати весь процес прийому й розміщення гостей, уміло вирішуючи конфлікти, від яких може постраждати престиж готелю. Працівники служби прийому повинні досконально володіти всією інформацією про готель. Основними функціями відділу прийому й розміщення є реєстрація приїжджаючих гостей, розподіл номерів, поселення й виписка гостей і надання їм численних додаткових послуг. Процес обслуговування гостей у готелі складається з наступних етапів: попереднє замовлення місць у готелі (бронювання); прийом, реєстрація й розміщення гостей; надання послуг проживання й харчування (прибирання номера); надання додаткових послуг проживаючому; остаточний розрахунок і оформлення виїзду.

Отже, потрібно зосереджуватись на навчанні персоналу, інтеграції технологій, досвіді гостей, операційній ефективності, покращенні об'єктів, протоколах охорони здоров'я та безпеки, сталому розвитку та ефективному маркетингу готелі, це значно підвищить якість надання послуг служби прийому та розміщення. Реалізація означених рекомендацій допоможе створити бездоганний і приємний досвід для гостей, що призведе до більшої задоволеності та лояльності.

ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ

Результати бакалаврського дослідження варто узагальнити в наступних висновках:

1. Встановлено, що в даний час готельна індустрія стикається з низкою непростих викликів, які включають потреби гостей, що змінюються, а також вплив активних бойових дій в Україні. Готельний бізнес - це високоприбуткова галузь економіки будь-якої країни світу. Готельне підприємство - це ідеальний варіант розміщення для тих, хто вирушає на відпочинок, і для тих, на кого чекають ділові зустрічі. З моменту виникнення роль готелю як засобу розміщення не змінилася, але виріс рівень комфорту, затишку, розширився перелік послуг, що надаються гостю, постійно вдосконалюються служби з метою покращення якості обслуговування та кращого задоволення потреб гостя. Найбільш значущим для готелів сьогодні є чинником розширення спектру додаткових послуг. Питання якості обслуговування відіграють першорядну роль у виробництві та споживанні готельних послуг, за якість готельного продукту та обслуговування відповідають практично всі служби готелю та кожен співробітник. Виробництво готельних послуг характеризується тим, що основний акцент при створенні системи якості продукту робиться на якість обслуговування. Якість обслуговування – ключ до комерційного успіху.

Під якістю готельного обслуговування необхідно розуміти природні властивості різних послуг, що надаються готелем для задоволення потреб гостей. Зазвичай вони проявляються в двох аспектах: задоволення матеріальних потреб гостей і духовних потреб. У менеджменті якості ці «природні атрибути» зазвичай разом іменуються характеристиками якості. Різні послуги мають різні якісні характеристики, а різні якісні характеристики відповідають різним потребам гостей. Один і той же вид послуг має різні рівні якісних характеристик, тому його адаптивність, тобто ступінь задоволення потреб гостей, також різниться. Таким чином, те, чи можуть ці природні

атрибути готельних послуг задовольнити матеріальні і духовні потреби гостей, а також ступінь задоволення, є основним показником якості готельних послуг. Так зване задоволення відноситься до того, чи може споживча вартість доставити фізичне і моральне задоволення гостям. Формування якості готельних послуг відбувається з трьох елементів: дизайну послуг, надання послуг і взаємовідносин у сфері обслуговування. Те, як готель розпізнає ці три фактори і управляє ними, вплине на рівень оцінки гостя загальної якості послуг готелю.

2. Досліджено, що особливості технологічних операцій служби прийому та розміщень включають: особливості структури служби прийому та розміщень, основні процеси та етапи обслуговування гостей (бронювання, чекін, перебування, чекаут), використання технологій (системи управління готелем, мобільні додатки, біометричні системи), навчання та розвиток персоналу, взаємодію з іншими службами, стандарти обслуговування (привітність та гостинність, ефективність та швидкість, прозорість та точність). Організація роботи служби прийому та розміщення в готелі є складним і багатограним процесом, який потребує високого рівня професіоналізму та злагодженої роботи персоналу. Використання сучасних технологій, постійне навчання та розвиток персоналу, дотримання стандартів обслуговування та ефективна взаємодія з іншими службами готелю є ключовими факторами для забезпечення високого рівня задоволеності гостей та успішної діяльності готелю.

3. Встановлено, що готель «Україна» розташований в самому центрі міста Луцька. Персонал готелю – дуже досвідчений. Більше половини усіх гостей готелю перед приїздом попередньо бронюють номери. Процедура резервування має безліч нюансів і форм, серед яких можна виділити: гарантоване і негарантоване бронювання. Служба прийому й розміщення (Front office) - один з головних підрозділів готелю «Україна», розташована у вестибюлі, на 1 поверсі, що здійснює реєстрацію прибуваючих гостей, розподіл номерного фонду, виписку й розрахунки із гостями, прийом

телефонних дзвінків, передачу різного роду інформації й багато чого іншого. Це місце є по суті центром контролю за надаваними послугами й вирішенням технічних і організаційних проблем.

В межах даного дослідження було проведено аналіз, який показав, що якість обслуговування гостей у готелі «Україна» потребує поліпшення, були виділені слабкі місця, що вимагають удосконалення – відсутність технології, стандарту обслуговування гостей, а також відсутність у готелі номерів для людей з обмеженими можливостями.

4. Були розроблені рекомендації щодо вдосконалення роботи служби прийому та розміщення, до яких входить розробка інтеграції технології обслуговування гостей, впровадження сталого розвитку та ефективного маркетингу в готелі, розробка системи компліментів для гостей, впровадження чітких стандартів зовнішнього вигляду та поведінки персоналу, а також переобладнання номерного фонду для осіб з обмеженими можливостями.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Борисов Д. Яким буде ресторанний ринок у 2025 році. URL: <https://borysov.com.ua/uk/blog/biznes/yakym-bude-restorannyu-rynok-u-2025>.
2. Брич В. Я., Охота В. І. Основні фактори впливу на функціонування готельно-ресторанних комплексів та туризму в Україні. Економічна наука. 2018. № 8. С. 9–12.
3. Буднікевич І. М. Маркетинг у галузях і сферах діяльності : Навч. посіб. / За ред. Буднікевич І. М. Київ : «Центр навчальної літератури», 2019. 536 с.
4. Воронко О.С. Особливості SWOT-аналізу в управлінні підприємством. Матеріали міжнар. наук.-практ. Конф. «Розвиток соціально-економічних систем в гео-економічному просторі: теорія, методологія, організація обліку та оподаткування». Тернопіль : ФОП Паляниця В.А., 2017. С. 57–58.
5. Галасюк С. Готельний продукт та його складові: термінологічні уточнення і практичне застосування. Економіка та суспільство. 2022. Вип. 40. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1449>.
6. Гук О. В. Взаємозалежність моделі сталого розвитку і конкурентоспроможності національної економіки. Науковий вісник Ужгородського університету. Серія «Економіка», 2017. Випуск 14 (45). Ч. 1. С. 74-78.
7. Даниленко-Кульчицька, В. А. Вплив війни на готельно-ресторанний бізнес України. Індустрія туризму і гостинності в Центральній та Східній Європі. 2022. № 6. С. 19–23. Doi: <https://doi.org/10.32782/tourismhospsee-6-3>.
8. Данилюк Т. Маркетинг у сфері послуг. Економічний часопис Волинського національного університету імені Лесі Українки. 2021. № 2. С. 128–136.
9. Дрьоміна Я.Є. Застосування в готелях сучасних методів обслуговування гостей. Матеріали III Міжнар. наук.-практ. конф. «Актуальні

проблеми, пріоритетні напрямки та стратегії розвитку України». Київ, 2021. С. 996–999.

10. Загнибіда Р.П., Глібко І.І. Удосконалення якості послуг у готельно-ресторанному господарстві. Матеріали Всеукр. наук.-практ. інтернет-конф. «Рекреаційно-туристичний потенціал регіонів України: сучасний стан, проблеми та перспективи розвитку», 2020. 76 URL: <https://turizmliror.wordpress.com/2020/05/14/удосконалення-якості-послуг-уготель/>.

11. Іванова Л. О., Семак Б. Б., Вовчанська О. М. Маркетинг послуг : Навч. посіб. Львів : Видавництво Львівського торговельно-економічного університету, 2018. 508 с.

12. Липов В. В. Конкурентна стратегія розвитку України в умовах глобалізації. Економіка України, 2018. № 3. С. 21–35.20.

13. Мальська М.П., Мандюк Н.Л. Основи маркетингу у туризмі. Київ : Центр учбової літератури, 2016. 336 с.

14. Нагорняк Г., Малюта Л., Мельник Л. Визначення найважливіших закономірностей стабільного розвитку підприємств готельно-ресторанного господарства [Електронний ресурс] // Галицький економічний вісник. 2020. №3 (64). С. 174-184. Режим доступу: https://elartu.tntu.edu.ua/bitstream/lib/32489/2/ГЕВ_2020v64n3_Nahorniak_HDetermination_of_the_174-184.pdf.

15. Нагорняк Г., Малюта Л., Мельник Л., Шерстюк Р. Організаційно-економічні засади розвитку інноваційного процесу вітчизняних закладів готельно-ресторанної сфери в туристичному контексті [Електронний ресурс] // Соціально-економічні проблеми і держава. 2017. Вип. 1(16). С. 148-158. Режим доступу до журн.: <http://sepd.tntu.edu.ua/images/stories/pdf/2017/17nhsvtk.pdf>.

16. 23. Островська Г. Й. Особливості розвитку готельно-ресторанної справи: кухні народів світу: навч. посіб. Підручники і посібники, 2018. 256 с.

17. Островська Г. Й. Інтелектуальна модель інноваційного розвитку підприємств у парадигмі економіки, заснованої на знаннях. Науковий вісник Івано-Франківського національного технічного університету нафти і газу. 2022. №2(26). С. 65–78. Doi: 10.31471/2409-0948-2022-2(26)-65-78.
18. Островська Г. Й. Мотивування персоналу щодо підвищення рівня інтелектуалізації праці в умовах новітньої управлінської парадигми. Review of transport economics and management. 2022. №7 (23). С. 156–167.
19. Островська Г. Й. Перспективи застосування інтелектуальних систем в контексті розвитку індустрії гостинності. Матеріали міжнародної науковопрактичної інтернет-конференції «Сучасні тенденції розвитку індустрії туризму та гостинності: глобальні виклики» (15.03.2022 р.). Харківський національний університет міського господарства імені О.М. Бекетова, 2022. С. 133–136.
20. Офіційний сайт ресторану «Україна». URL: <https://www.hotel-lutsk.com/>
21. Про затвердження Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг : Наказ Держ. турист. адмін. України від 16.03.2004 р. № 19 : станом на 12 листоп. 2010 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0413-04#Text>.
22. Стойко І.І., Шерстюк Р.П. Управління конкурентоспроможністю (Програма, курс лекцій, практичні заняття, самостійна робота, індивідуальні завдання, термінологічний словник, тести). Навч.-метод. посібник. Тернопіль: ТНТУ імені Івана Пулюя, 2021. 156 с.
23. Чередниченко А.О., Калінін М.В. Якість надання послуг підприємствами готельного господарства як ключовий фактор привабливості в туристичній галузі. Матеріали Всеукр. наук.-практ. конф. «Актуальні проблеми управління соціально-економічними системами». Луцьк : Луцький НТУ, 2016. С. 209–211.
24. Booms B., Bitner M. J. Marketing Strategies and Organizational Structures for Service Firms. Marketing of Services, James H. Donnelly and William

R. George, eds. Chicago: American Marketing Association, 47–51. URL: <http://www.toolshero.com/marketing/service-marketing-mix-7ps/> (accessed 17 July 2022).

25. Grönroos C. Adopting a Service Logic for Marketing. *Marketing Theory*. 2006. № 6 (3). P. 317–333.

26. Howard Feiertag. *Hospitality Sales and Marketing: An Evolutionary Journey with Howard Feiertag*. Apple Academic Press; 1st edition. 2019. 713 p.

27. Janell Ravenhorst. *Hotel Sales and Marketing Plan: How to Create an Essential Hotel Marketing Plan: Digital Marketing in Hotel Industry*. Independently published, May 17, 2021. 186 p.

28. Jennie Germann Molz, Sarah Gibson. *Mobilizing hospitality*. 2017. 232 c. Ashgate Publishing Limited.

29. Jerry J. Weygandt. *Hospitality Financial Accounting*. 2018. 547 c. John Wiley & Sons, INC.

30. Jochen Wirtz, Christopher Lovelock. *Services Marketing: People, Technology, Strategy*. World Scientific Publishing Company; 9th edition. 2021. 684 p.

31. Lovelock C. H., Patterson P., Wirtz J. *Services Marketing*. 6th edition. Copyright © Pearson Australia (a division of Pearson Australia Group Pty Ltd). 2015. 94 p.

32. Michael Olsen, Virginia Tech, Jinlin Zhao. *Handbook of hospitality strategic management*. 2018. 513 c. Butterworth-Heinemann

33. Pat Golden-Romero. *Hotel convention sales, services, and operations*. 2017. 331 c. Butterworth-Heinemann

34. Philip Kotler, John T. Bowen, Seyhmus Baloglu. *Marketing for Hospitality and Tourism*. Pearson; 8th edition. 2020.

35. Simon Hudson. *Tourism and Hospitality Marketing*. 2018. 490 c. SAGE Publications Ltd

36. Susan Horner, John Swarbrooke. *Leisure Marketing*. 2015. 425 c. Elsevier Butterworth-Heinemann

37. Tammie J. Kaufmann, Conrad Lashley Lisa, Ann Schreier. Timeshare Management: The Key Issues of Hospitality Managers. 2019. 225 c. Elsevier Butterworth–Heinemann

38. Yvette Reisinger. International Tourism: Cultures and Behavior. 2019. 450 c. Butterworth-Heinemann.