ЗАКЛАД ВИЩОЇ ОСВІТИ
«УНІВЕРСИТЕТ КОРОЛЯ ДАНИЛА»

Факультет суспільних і прикладних наук
Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

для здобуття першого (бакалаврського) рівня вищої освіти
на тему: **«Шляхи вдосконалення організації надання основних послуг в сучасних готельних комплексах (на прикладі готелю «Асторія»)»**

за освітньо-професійною програмою
«Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу»
спеціальності **241 Готельно-ресторанна справа**

Студента (ки) 4 курсу ГРСз-19 групи
Костів Валерії Андріївни
(прізвище, ім'я, по батькові)
Керівник Мальована О.Г.
старший викладач
(посада, вчене звання, науковий ступінь, прізвище та ініціали)
Національна шкала 5
Кількість балів: 94 оцінка: ECTS A
Члени комісії _____ _____
(підпис) (прізвище та ініціали)
_____ _____
(підпис) (прізвище та ініціали)
_____ _____
(підпис) (прізвище та ініціали)
_____ _____
(підпис) (прізвище та ініціали)
_____ _____
(підпис) (прізвище та ініціали)

Івано-Франківськ – 2023

ЗАКЛАД ВИЩОЇ ОСВІТИ

«УНІВЕРСИТЕТ КОРОЛЯ ДАНИЛА»

Факультет суспільних і прикладних наук

Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

Освітній ступінь: «бакалавр»

Спеціальність: 241 «Готельно-ресторанна справа»

ЗАТВЕРДЖУЮ
завідувач кафедри туризму та
готельно-ресторанної справи
Терлецько К. М.
«8» 02 2023 року

ІНДИВІДУАЛЬНЕ ЗАВДАННЯ СТУДЕНТУ

НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ

Костів Валерії Андріївни
(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи «Шляхи вдосконалення організації надання основних послуг в сучасних готельних комплексах (на прикладі готелю «Асторія»)»

Керівник роботи Мальована Оксана Григорівна, старший викладач
(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

Затверджені наказом закладу вищої освіти від «11» листопада 2023 року №155/1-НВ.

2. Строк подання студентом роботи 25.05.2023 року

3. Зміст кваліфікаційної роботи (перелік питань, які потрібно розробити)

1. Визначити технологічний цикл виробництва готельних послуг в готельних комплексах
2. Охарактеризувати служби, що забезпечують надання основних послуг в готельних комплексах
3. Проаналізувати етапи технологічного циклу надання послуг проживання у готелі «Асторія»
4. Дослідити особливості надання послуг з організації харчування у готелі «Асторія»
5. Надати рекомендації та пропозиції щодо удосконалення діючого технологічного циклу надання основних послуг в готелі «Асторія»

4. Дата видачі завдання 08.05.2023 року

Календарний план виконання роботи

№ п/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строки виконання етапів роботи	Примітка
1	Визначення теми дипломної роботи	14 листопада	виконано
2	Затвердження теми	8 лютого	виконано
3	Визначення плану роботи на погодження з науковим керівником	14 березня	виконано
4	Підбір та аналіз літературних джерел з теми кваліфікаційної роботи	15 береземя	виконано
5	Підбір методів проведення дослідження	березень	виконано
6	**Написання розділу 1.** Теоретичні аспекти організації надання основних послуг в сучасних готельних комплексах	березень	виконано
7	**Написання розділу 2.** Аналіз організації надання основних послуг в готелях "Асторія"	квітень	виконано
8	**Написання розділу 3.** Шляхи вдосконалення діючого технологічного циклу надання основних послуг в готелі "Асторія"	травень	виконано
9	Підготовка текстового варіанту роботи для попереднього захисту роботи	25 травня	виконано
10	Обробка зауважень наукового керівника	31 травня	виконано
11	Представлення роботи для перевірки на академічну доброчесність	1 червня	виконано
12	Представлення оформленої роботи на кафедру	10 червня	виконано
13	Написання відгуку наукового керівника	12 червня	виконано
14	Рецензування кваліфікаційної роботи	15 червня	виконано
15	Підготовка доповіді та презентації до роботи	15-20 червня	виконано
16	Захист кваліфікаційної роботи на засіданні ДЕК	21 червня	виконано

Студент _____ Валерія КОСТІВ
(підпис) (прізвище та ініціали)

Науковий керівник _____ Оксана МАЛЬОВАНА
(підпис) (прізвище та ініціали)

АНОТАЦІЯ

Метою дослідження є вивчення організації надання основних послуг у готелі «Асторія» та визначення їх ефективності з точки зору задоволення клієнтів та досягнення бізнес-цілей готелю.

В першому розділі розглянуто теоретичні аспекти організації надання основних послуг в сучасних готельних комплексах.

В другому розділі проведено аналіз організації надання основних послуг в готелі «Асторія».

В третьому розділі представляє процес шляхи вдосконалення діючого технологічного циклу надання основних послуг в готелі «Асторія».

КЛЮЧОВІ СЛОВА: ГОТЕЛЬ, ОРГАНІЗАЦІЯ, ПОСЛУГА.

ЗМІСТ

ВСТУП 6

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ОРГАНІЗАЦІЇ НАДАННЯ ОСНОВНИХ ПОСЛУГ В СУЧАСНИХ ГОТЕЛЬНИХ КОМПЛЕКСАХ 10

1.1. Технологічний цикл виробництва готельних послуг в готельних комплексах 10

1.2. Характеристика служб, що забезпечують надання основних послуг в готельних комплексах 15

1.3. Особливості процесу надання основних послуг в діяльності готельних комплексах 19

Висновки до 1 розділу 22

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ОРГАНІЗАЦІЇ НАДАННЯ ОСНОВНИХ ПОСЛУГ В ГОТЕЛІ «АСТОРІЯ» 23

2.1. Організаційно-економічна характеристика готелю «Асторія» 23

2.2. Аналіз етапів технологічного циклу надання послуг проживання у готелі «Асторія» 31

2.3. Особливості надання послуг з організації харчування у готелі «Асторія» 37

Висновки до 2 розділу 41

РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ДІЮЧОГО ТЕХНОЛОГІЧНОГО ЦИКЛУ НАДАННЯ ОСНОВНИХ ПОСЛУГ В ГОТЕЛІ «АСТОРІЯ» 43

3.1. Впровадження зарубіжного досвід надання основних послуг в готельних комплексах 43

3.2. Розробка практичних рекомендацій вдосконалення технологічного циклу надання основних послуг в готелі «Асторія» 48

3.3. Прогноз ефективності запропонованих шляхів вдосконалення технологічного циклу надання основних послуг в готелі «Асторія» 53
Висновки до 3 розділу 56

ВИСНОВКИ 57
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ 59
ДОДАТКИ 63

ВСТУП

Актуальність теми. Дослідження організації надання основних послуг в сучасних готельних комплексах є дуже актуальним і важливим для туристичної галузі та господарства в цілому. Готельний бізнес постійно зростає та розвивається, а отже, з'являється потреба у вдосконаленні послуг, що надаються клієнтам. Дослідження організації надання основних послуг в готелях може допомогти встановити оптимальний рівень якості та ефективності надання послуг, що в свою чергу може збільшити конкурентоспроможність готельного комплексу.

Крім того, дослідження може сприяти вивченню побажань та потреб клієнтів готелів, що дозволить підвищити рівень задоволеності клієнтів та стимулювати повторні відвідини та рекомендації готелю іншим. Також, дослідження може допомогти готельному бізнесу використовувати нові технології та методики для покращення якості надання послуг.

У результаті дослідження можна визначити проблеми та перешкоди у наданні послуг, знайти шляхи вирішення цих проблем, а також встановити критерії для оцінки якості надання послуг у готельному бізнесі. Все це може допомогти підвищити рівень конкурентоспроможності готельного комплексу та забезпечити задоволення клієнтів. Отже, дослідження організації надання основних послуг у сучасних готельних комплексах є актуальним та важливим, оскільки дозволяє покращити якість надання послуг, збільшити конкурентоспроможність готельного комплексу.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Останні дослідження та публікації на тему організації надання основних послуг в сучасних готельних комплексах свідчать про те, що ця тема є дуже актуальною та важливою для готельного бізнесу. Нижче наведено деякі з найцікавіших досліджень та публікацій останніх років: Дослідження Ірини Мендели «Технології надання послуг у готельному бізнесі» (2021) відзначає важливість використання сучасних технологій в наданні готельних послуг, таких як системи онлайн-

бронювання, мобільні додатки та електронні ключі для номерів. У статті Панченко Діани та Ільчишина Сергія «Сучасні прийоми обслуговування» (2021), автори наголошують на важливості використання нетрадиційного підходу до застосування сучасних методів обслуговування відвідувачів в готелях, що у свою чергу може привернути нових клієнтів та збільшити прибуток готелю.

Мета і завдання дослідження – метою дослідження є вивчення організації надання основних послуг у готелі «Асторія» та визначення їх ефективності з точки зору задоволення клієнтів та досягнення бізнес-цілей готелю.

Завдання дослідження:

– описати особливості процесу надання основних послуг в діяльності готельних комплексах;

– проаналізувати особливості надання послуг з організації харчування у готелі «Асторія»;

– розробити практичні рекомендацій вдосконалення технологічного циклу надання основних послуг в готелі «Асторія».

Об'єкт дослідження – є готель «Асторія» як суб'єкт готельного бізнесу.

Предмет дослідження – організація та управління процесом надання основних послуг у готелі, а саме проживання, харчування, прибирання номерів, обслуговування гостей тощо. Дослідження буде спрямоване на аналіз організації роботи персоналу готелю, включаючи розподіл обов'язків та виконання робіт, технічні можливості готелю, включаючи оснащення номерів та спільних приміщень, та оцінку якості надання послуг з точки зору клієнтів.

Методи дослідження – для досягнення поставленої мети та розв'язання завдань дослідження, можна використовувати наступні методи дослідження:

– аналіз документів: проведення огляду документів, що стосуються організації надання послуг у готелі, таких як внутрішні правила готелю, плани розвитку готелю, звіти про роботу готелю, опитувальні листи клієнтів тощо;

– спостереження: спостереження за роботою персоналу готелю, процесом надання послуг та взаємодією з клієнтами, що дозволить оцінити ефективність організації надання послуг;

– опитування: проведення опитування серед клієнтів готелю щодо їхнього задоволення наданням послуг та їх очікуваннями, а також проведення опитування серед персоналу готелю щодо роботи та організації робочого процесу;

– експертна оцінка: проведення експертної оцінки роботи готелю відповідно до встановлених стандартів та рекомендацій;

– SWOT-аналіз: використання методу SWOT-аналізу для визначення сильних та слабких сторін готелю, а також можливостей та загроз, що стоять перед готелем, що дозволить розробити рекомендації щодо покращення організації надання послуг.

Наукова цінність одержаних результатів. Результати дослідження організації надання основних послуг в готелі «Асторія» можуть мати важливу наукову цінність в наступних аспектах:

– практичне значення: одержані результати можуть бути корисними для менеджменту готелю та інших готелів у розробці покращень в організації надання послуг, що покращить якість обслуговування, задоволення клієнтів та збільшить прибуток готелю;

– внесок у теорію: одержані результати можуть допомогти вдосконалити теорію про організацію надання послуг у готельному бізнесі та доповнити існуючі підходи в організації надання послуг;

– можливості для подальшого дослідження: результати дослідження можуть бути використані як підґрунтя для подальших досліджень в області організації надання послуг в готельному бізнесі та для порівняння результатів з іншими готелями та ланцюжками готелів.

Отже, результати дослідження можуть мати важливу наукову цінність в практичному, теоретичному та дослідницькому аспектах.

Практичне значення одержаних результатів. Практичне значення отриманих результатів дослідження полягає в тому, що вони можуть бути використані готелем «Асторія» та іншими готелями для покращення організації надання основних послуг.

Структура. Дана кваліфікаційна робота складається з вступу, трьох розділів, дев'яти підрозділів, висновків, списку використаних джерел та додатків. Кваліфікаційна робота розміщена на 67 сторінках та налічує в собі 39 посилань на бібліографічні джерела. В роботі представлено 8 таблиць, сформовано 8 рисунків та 5 додатків.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ОРГАНІЗАЦІЇ НАДАННЯ ОСНОВНИХ ПОСЛУГ В СУЧАСНИХ ГОТЕЛЬНИХ КОМПЛЕКСАХ

1.1 Технологічний цикл виробництва готельних послуг в готельних комплексах

Технологічний цикл виробництва готельних послуг – це комплекс заходів, що включає в себе послідовність процесів та операцій, що виконуються в готельній галузі для забезпечення якісного та ефективного надання послуг клієнтам. Готельний бізнес є важливою складовою індустрії гостинності, яка є важливим елементом сфери послуг. Сфера послуг є сукупність видів діяльності, вкладених у обслуговування населення. Особливістю даних видів діяльності і те, що запропонований споживачам продукт подається як послуги. Послуга – це дія чи діяльність, результатом яких є той чи інший корисний ефект як задоволення певних потреб споживача [1, с. 14].

За функціональним призначенням послуги поділяють на матеріальні та соціально-культурні. Матеріальна послуга – це послуга із задоволення матеріально-побутових потреб споживача послуг. Вона забезпечує відновлення (зміна, збереження) споживчих властивостей виробів або виготовлення нових на замовлення громадян, а також переміщення людей та вантажів, створює умови для споживання [8, с. 143].

До матеріальних послуг відносяться побутові, житлово-комунальні послуги транспорту, громадського харчування тощо. Соціально-культурна послуга – це послуга із задоволення духовних, інтелектуальних потреб та підтримці нормальної життєдіяльності споживача. Вона забезпечує духовний та фізичний розвиток особистості, підвищує професійну майстерність. До соціально-культурних послуг відносяться медичні, туристичні, послуги культури, освіти тощо.

Готельна послуга як продукт є сукупністю матеріальних та соціально-культурних послуг. Всі послуги мають специфічні властивості, що відрізняють їх від матеріальних товарів та продуктів. У цьому для готельних послуг характерні як загальні, і властиві лише їм особливості [1, с. 15].

Основні етапи технологічного циклу виробництва готельних послуг включають:

– планування та розробка концепції готелю – включає в себе визначення цільової аудиторії, встановлення цілей та об'єктивів готелю, визначення конкурентних переваг та створення унікальної пропозиції;

– розробка готельного продукту – включає в себе розробку різних видів номерів, ресторанів, барів, конференц-залів, басейнів та інших зон для відпочинку та розваг;

– організація роботи персоналу – включає в себе підбір та навчання персоналу, розробку системи мотивації та стимулювання працівників, а також розробку системи контролю якості надання послуг;

– надання готельних послуг – включає в себе прийом гостей, реєстрацію та розміщення, обслуговування номерів, ресторанів та інших зон відпочинку, вирішення проблем та запитів клієнтів;

– контроль та оцінка якості послуг – включає в себе контроль якості роботи персоналу, моніторинг задоволеності клієнтів та здійснення заходів для покращення якості надання послуг;

– фінансово-господарський аспект – включає в себе планування та контроль фінансових показників готелю, розробку бюджету;

– формування цінової політики. Після визначення асортименту та якості готельних послуг, обрання ринку та цільової аудиторії, встановлюється цінова політика. Основні фактори, що впливають на ціну послуг, – це витрати на їх надання та конкурентність на ринку. При формуванні цін також необхідно враховувати сезонність попиту та можливість знижок для постійних клієнтів, а також для туроператорів та агентств [8, с. 144];

– реалізація послуг. Після формування цінової політики та підготовки готельних послуг, можна приступати до їх реалізації. Цей етап включає в себе резервацію номерів, прийом гостей, обслуговування та забезпечення комфортного перебування в готелі. Для цього необхідно мати якісний персонал, який добре знає свою роботу та може забезпечити якісне обслуговування гостей;

– контроль та аналіз якості послуг. Останнім етапом є контроль та аналіз якості готельних послуг. Для цього використовуються різні методи, такі як опитування гостей, аналіз відгуків в інтернеті, внутрішній контроль якості та інші. На основі результатів аналізу можуть бути запропоновані рекомендації щодо вдосконалення послуг та покращення роботи готелю в цілому [8, с. 145].

Основні послуги в готелях – це набір послуг, які забезпечують комфортне проживання та перебування гостей в готелі. Ці послуги включають у себе надання номерів для проживання, прибирання номерів та зміна постільної білизни, забезпечення харчування, прання білизни, зберігання особистих речей, послуги з безпеки та інші. Основні послуги можуть відрізнятися в залежності від категорії готелю та його розташування. Наприклад, в готелях бізнес-класу можуть бути додаткові послуги, такі як оренда конференц-залу, послуги перекладача, послуги копіювання та інші, що не є стандартними для готелів загального користування. Основні послуги є ключовим елементом досвіду перебування гостя в готелі, тому вони повинні бути надійні та якісні, а також відповідати потребам та очікуванням гостей [1, с. 16].

Основні послуги, які надаються в готелях, зазвичай включають:

– розміщення: готелі надають номери різних категорій, які можуть бути одномісними, двомісними, сімейними тощо;

– харчування: готелі можуть пропонувати різні варіанти харчування, включаючи сніданок, обід та вечерю. Також можуть бути доступні закуски та напої у барі;

– прибирання: готелі зазвичай надають щоденне обслуговування номерів та заміну постільної білизни та рушників;

– кондиціонер та опалення: гості можуть налаштувати температуру в номері за допомогою кондиціонера та опалення;

– Wi-Fi та інші засоби зв'язку: безкоштовний Wi-Fi може бути наданий для забезпечення зв'язку з Інтернетом, а також можуть бути доступні телефони в номерах або в лобі;

– розваги та відпочинок: готелі можуть мати спортивні зали, басейни, сауни, масажні кабіни, кімнати відпочинку, розважальні центри та інші зручності для розваг та відпочинку;

– конференц-зали: бізнес-готелі можуть мати конференц-зали та інші зручності для проведення зустрічей та конференцій;

– транспортні послуги: готелі можуть надавати послуги з трансферу від аеропорту до готелю та навпаки, оренду автомобілів та інші транспортні послуги;

– послуги з прання та хімчистки: готелі можуть надавати послуги з прання та хімчистки білизни;

– ці послуги можуть відрізнятися в залежності від категорії готелю та його місця розташування [1, с. 17].

Додаткові послуги в готелях – це додаткові сервіси, які готелі пропонують своїм гостям окрім основних послуг. Ці послуги можуть включати в себе, наприклад, масаж та SPA процедури, оренду автомобіля, трансфер до аеропорту, організацію екскурсій, послуги приватного шеф-кухаря, організацію заходів та інше. Додаткові послуги в готелях можуть бути платними або безкоштовними і залежать від політики готелю та його категорії. Готелі вищої категорії, як правило, надають більш широкий вибір додаткових послуг, щоб задовольнити потреби найвимогливіших гостей [8, с. 146].

Надання додаткових послуг може бути корисним для готелю, оскільки це може збільшити дохід і покращити репутацію готелю серед гостей. Крім

того, додаткові послуги можуть стати додатковою перевагою готелю, яку він може використовувати для залучення нових клієнтів і збереження лояльності старих.

Перелік додаткових послуг в готелях може бути досить широким і залежить від політики кожного готелю. Однак, основні додаткові послуги, які можуть надаватися в готелях, включають наступне:

– спа-процедури та масажі;
– басейни, сауни, джакузі та фітнес-центри;
– ресторани та кафе в готелі;
– конференц-зали для проведення бізнес-зустрічей та конференцій;
– рум-сервіс;
– хімчистка та прання одягу;
– оренда автомобілів, велосипедів, мопедів, скутерів;
– трансфер до аеропорту та інші послуги транспорту;
– організація екскурсій та туристичних поїздок;
– доставка їжі до номеру;
– організація ділових зустрічей;
– вечірні шоу та розваги для гостей;
– послуги перекладача та гіда;
– організація дитячих ігор та розваг;
– безкоштовний Wi-Fi у номерах та загальних зонах готелю [1, с. 18].

Крім цих послуг, можуть надаватися й інші додаткові послуги в залежності від категорії готелю та його місця розташування. Надання додаткових послуг в готелях має свої особливості, які варто враховувати при організації цього процесу. Основні з них [8, с. 147]:

– індивідуальний підхід до клієнта. Клієнти мають різні потреби, тому важливо забезпечити їм можливість вибирати додаткові послуги, які відповідають їхнім потребам та бюджету;

– якість та безпека. Додаткові послуги повинні відповідати високим стандартам якості та безпеки. Готель повинен забезпечувати безпечність та надійність усіх послуг, щоб уникнути негативного впливу на здоров'я та благополуччя клієнтів;

– ефективність та вигідність. Готель повинен ретельно аналізувати свої ресурси та здатність надавати додаткові послуги. Послуги повинні бути прибутковими та ефективними, забезпечувати прибуток та позитивний імідж готелю;

– операційна ефективність. Готель повинен мати систему контролю та управління додатковими послугами, щоб забезпечити їх ефективність та оптимальний рівень обслуговування [8, с. 148];

– інтеграція з основними послугами. Додаткові послуги повинні інтегруватися з основними послугами готелю, щоб створити повноцінний комплексний продукт та забезпечити високий рівень обслуговування клієнтів.

Загалом, надання додаткових послуг в готелях є важливою складовою бізнес-стратегії готелю та може забезпечити додатковий прибуток, задоволення клієнтів та позитивний імідж готелю [1, с. 19].

1.2 Характеристика служб, що забезпечують надання основних послуг в готельних комплексах

В діяльності готельного підприємства в контексті обслуговування відвідувачів готелю, працює значна кількість відповідних служб, діяльність яких полягає в наданні послуг обслуговування (Додаток А). Кожен готельний бізнес повинен мати власну організаційну структуру обслуговування відвідувачів, щоб своєчасно та правильно виконувати свої функції та надавати послуги обслуговування [9, с. 56].

Це модель взаємовідносин між різними відділами та працівниками, що дозволяє планувати, організовувати та контролювати роботу готелю.

Організаційна структура, здається, окреслює готельне підприємство в конкретних рамках і забезпечує певний фундамент для організації та результатів роботи готелю.

Служба управління номерним фондом в сучасному готелі – одне з головних підрозділів готелю, знаходиться у вестибюлі, на 1 поверсі, займається вирішенням питань, пов'язаних з бронюванням номерів, прийомом туристів, які прибувають в готель, їх реєстрацією та розміщенням по номерах, а також відправленням додому або до наступного пункту маршруту подорожі після закінчення туру, забезпечує обслуговування туристів в номерах, підтримує необхідний санітарно-гігієнічний стан номерів і рівень комфорту в житлових приміщеннях, займається наданням побутових послуг гостям [9, с. 57].

Послуги включають операції в номерах, послуги прийому та розміщення, послуги покоївки, спільні послуги (вантажники, коридори, гардеробники, працівники гаража), послуги консьєржів, послуги кур'єрських служб, інспектори з прибирання приміщень, директори або керівники служб безпеки.

Перше враження, яке гості отримують від будівлі готелю, залежить від рецепції та послуг розміщення. Завдання відповідальної особи служби – контролювати весь процес прийому та розміщення гостей, а також спритно вирішувати конфлікти, які можуть вплинути на репутацію готелю [7, с. 109].

Реєстрація гостей - основна функція служби прийому. Тут відбувається процес оформлення оренди номерів, що супроводжується реєстраційними записами. Ці записи містять інформацію про гостя, включаючи його або її домашню адресу (для громадян України і СНД), дату в'їзду та передбачувану дату виїзду, спосіб оплати (готівковий (CA), по кредитній карті (C/C) або за безготівковим розрахунком (DB).

Персонал секції касових операцій працює в першу чергу з файлами гостя – документами, де фіксуються всі нарахування на рахунок клієнта за поточний візит. Касові апарати з'єднані з центральною комп'ютерною системою, та нарахування за придбання різного роду послуг автоматично відображаються

на рахунку гостя в комп'ютері служби прийому та розміщення. Касові апарати розташовані в місцях, де гість може зробити покупку. Вони допомагають економити величезну кількість часу і уникнути паперової роботи. Щоденна розшифровка дебіторських рахунків, що проводиться нічним аудитором, одночасно є і перевіркою операцій відділів і повної роздруківкою рахунків гостей. Ця розшифровка дозволяє також проводити розрахунки з клієнтами, які хочуть виїхати рано вранці [7, с. 110-111].

Таким чином, якість надаваних послуг є критерієм для оцінки функціонування всієї готельної інфраструктури.

Служба прибирання номерів у більшості випадків є найбільш функціонально значимим підрозділом, якщо мова йде про отримання послуг готельного розміщення, так як це підрозділ відповідає за прибирання номерів, холів, коридорів і т.п. внутрішніх приміщень, в яких здійснюється прийом і обслуговування клієнтів [9, с. 58].

Особа, яка очолює службу покоївок, несе відповідальність за роботу персоналу з підтримки чистоти і порядку в житлових і службових приміщеннях готелю. Старша ж покоївка отримує завдання і розподіляє його виконання серед підлеглих, одночасно виконуючи адміністративні функції, покладені на неї виконавчим директором.

Адміністративна служба відповідає за організацію управління всіма службами готельного комплексу, вирішує фінансові питання, питання кадрового забезпечення, займається створенням і підтримкою необхідних умов праці для персоналу готелю, контролює дотримання встановлених норм і правил з охорони праці, техніки безпеки, протипожежної та екологічної безпеки.

Служба громадського харчування забезпечує обслуговування гостей підприємства в ресторанах, кафе або барах готелю, вирішує питання з організації та обслуговування банкетів, презентацій і т.д.

Підрозділи громадського харчування, що включають в себе ресторан, бар, службу Банкетинг, а також харчоблок (кухню), забезпечують гостей послугами харчування.

Інженерні служби створюють умови для функціонування систем кондиціонування, теплопостачання, санітарно-технічного обладнання, електротехнічних пристроїв, служб ремонту і будівництва, систем телебачення і зв'язку (рис. 1.1). [9, с. 59].

Рис. 1.1 Служби надання основних послуг в діяльності готельних комплексах

Отже, готельний бізнес – це складна система, яка потребує координації роботи багатьох служб. Організація надання основних та додаткових послуг в готелі потребує відповідальності, вміння працювати в команді та професійності.

Служба управління номерним фондом забезпечує своєчасну підготовку номерів для заселення, контролює їх стан і організовує потрібний сервіс. Служба реєстрації гостей відповідає за прийом гостей, оформлення документів та надання необхідної інформації. Служба прибирання номерів відповідає за чистоту номерів, забезпечує високий рівень гігієни, виконує необхідний ремонт та підтримує порядок. Адміністративна служба готелю відповідає за координацію роботи всіх служб, організацію роботи ресторану, бару та інших закладів готелю [7, с. 112].

Служба харчування в готелі забезпечує гостей високоякісним харчуванням, організовує роботу ресторану, бару, кухні та інших закладів. Інженерна служба відповідає за технічний стан будівель, систем опалення, кондиціювання повітря, водопостачання та інших комунікацій, забезпечує їх безперебійну роботу та вчасний ремонт. Важливо зазначити, що кожна зі служб має свої функції, але вони всі мають спільну мету – забезпечення комфортного перебування гостей в готелі [9, с. 60-61].

1.3 Особливості процесу надання основних послуг в діяльності готельних комплексах

Процес надання основних послуг в готельних комплексах є досить складним та багатогранним. Його особливості залежать від різних факторів, таких як тип готелю, категорія номера, кількість гостей та їх очікування.

Одна з основних особливостей процесу надання основних послуг в готельних комплексах – це необхідність забезпечити високий рівень якості кожної послуги, оскільки задоволення гостей є головним пріоритетом готелю. Крім того, важливо забезпечити індивідуальний підхід до кожного гостя, щоб він відчував себе комфортно та задоволеним відпочиваючим [21, с. 62].

Ще одна важлива особливість – це постійне оновлення та покращення послуг, оскільки конкуренція в готельній галузі досить велика. Готелі постійно вдосконалюють свої послуги, щоб збільшити задоволення гостей та збільшити

їх лояльність до готелю. Крім того, важливо пам'ятати про ефективне управління процесом надання послуг, забезпечення необхідного рівня комунікації між різними службами готелю та планування роботи на основі потреб та очікувань гостей.

Отже, процес надання основних послуг в готельних комплексах має свої особливості та вимагає постійного вдосконалення та управління. Готелі, які забезпечують високий рівень якості послуг та індивідуальний підхід до кожного гостя, мають більші шанси на успіх та задоволення своїх клієнтів.

Основні етапи надання основних послуг в готелі можна умовно розділити на наступні [19, с. 176]:

– зустріч гостей: на цьому етапі гості зустрічаються з представниками готелю, реєструються, здають багаж та отримують необхідну інформацію про готель та його послуги;

– розміщення в номері: після реєстрації гостей, їм пропонується номер в готелі згідно з їхніми запитами та можливостями готелю;

– надання основних послуг: на цьому етапі гості отримують основні послуги, які включають регулярне прибирання номеру, заміну рушників та постільної білизни, надання послуги зі зберігання багажу та інші послуги, що передбачені умовами проживання;

– організація харчування: на цьому етапі гості мають можливість користуватись харчуванням в ресторанах, кафе та барах готелю згідно з умовами договору;

– виселення: після закінчення терміну проживання, гості повертають ключі та здійснюють розрахунок за проживання та інші послуги, які вони скористалися в готелі.

У кожному готелі можуть бути свої особливості в наданні основних послуг, проте, загальні принципи залишаються незмінними. Ключовими факторами у процесі надання послуг є якість та своєчасність надання послуг, спілкування з гостями та забезпечення комфортного проживання в готелі.

Сучасні підходи до надання основних послуг в готелях базуються на відповідному розумінні потреб і бажань клієнтів, їх побажань та уподобань. Серед таких підходів можна виділити наступні:

– персоналізоване обслуговування: це означає, що готелі намагаються зробити кожне перебування унікальним і індивідуальним для кожного гостя. Готелі забезпечують індивідуальний підхід до кожного гостя, який може включати персональний чайник, кавоварку, різні види подушок і т.д. [27, с. 110];

– використання технологій: готелі намагаються застосовувати сучасні технології для полегшення процесу надання послуг. Наприклад, використання мобільних додатків для замовлення їжі, додаткових послуг і т.д.;

– зелений підхід: більше готелів стають більш екологічною, застосовуючи енергозберігаючі технології та зменшуючи використання пластику та інших одноразових матеріалів;

– надання додаткових послуг: готелі намагаються забезпечити своїх гостей додатковими послугами, що можуть бути включені у ціну або заплатити окремо, такі як послуги масажу, фітнес-центри, косметичні процедури і т.д.;

– широкий вибір харчування: готелі намагаються забезпечити своїх гостей широким вибором харчування, включаючи різні дієтичні потреби, вегетаріанські та веганські страви [19, с. 177];

Існує багато різних методів та підходів до надання основних послуг в готелях, оскільки кожен готель може мати свої унікальні потреби та вимоги своїх гостей. Однак, деякі з основних методів надання послуг в готелях включають:

– класичний підхід: цей підхід базується на стандартному наборі послуг, які майже всі готелі надають своїм гостям. Це може включати номери різних категорій, ресторани та бари, бізнес-центри, послуги прання та

прибирання, доступ до інтернету, розважальні програми та інші послуги [19, с. 178];

– персоналізований підхід: цей підхід базується на унікальних потребах та вимогах кожного гостя. Готель може пропонувати послуги, які можуть відповідати конкретному запиту гостя, наприклад, екскурсії по місту, вечері з гастрономічними спеціалістами, різні види спорту, особистий шофер та інші послуги;

– самообслуговування: цей підхід передбачає, що гості можуть надати для себе деякі послуги, не залежно від персоналу готелю. Це може включати доступ до кухні для самостійної готування, перегляд фільмів за допомогою стрімінгових сервісів, оренду велосипедів та інші послуги [27, с. 111].

Висновки до 1 розділу

Отже, можна зробити висновок, що організація надання основних послуг в сучасних готельних комплексах вимагає зосередженості на задоволенні потреб клієнтів та забезпеченні їх комфорту. Важливо враховувати особливості кожного клієнта та надавати індивідуальний підхід до них. Методи надання основних послуг повинні бути орієнтовані на підвищення ефективності процесу та оптимізацію витрат, а також враховувати вплив технологій та новітніх рішень у галузі готельного бізнесу. Крім того, до важливих факторів належать професійність та компетентність персоналу готелю, який повинен бути підготовлений до роботи з різними категоріями клієнтів та надавати високоякісні послуги з використанням сучасних стандартів та практик. Результатом правильної організації надання основних послуг буде задоволення клієнтів та позитивна репутація готелю на ринку.

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ОРГАНІЗАЦІЇ НАДАННЯ ОСНОВНИХ ПОСЛУГ В ГОТЕЛІ «АСТОРІЯ»

2.1 Організаційно-економічна характеристика готелю «Асторія»

Готель «Асторія» вишуканий готельний комплекс в самому центрі Львова у 5 хвилинах ходи від Оперного театру (Додаток Б). Готель «Асторія» розсташований за адресою вулиця Городоцька, 15. Готель «Асторія» розташований у центрі історичного Львова, на перетині ділової, культурної та історичної частин міста. Локація готелю ідеально підходить як для гостей, які приїхали з метою бізнесу, так і для відпочинку. Сьогодні готель «Асторія» славиться своїм комфортом та сучасними технологіями в цілісній системі обсуговування гостей [31].

Легендарна «Асторія» протягом 107 років вітає гостей на карті гостинності. Як один із перших історичних готелів Львова «Асторія» була магнітом для відомих людей, чиї історії накопичувалися десятиліттями та стали частиною легенди. «Персонально Твій!» – основний посил готелю, на основі якого будується комунікація, сервіс та ставлення до гостя.

Готель «Асторія» пропонує організацію транспортного обслуговування. До послуг гостей комфортні автомобілі, автобуси і мікроавтобуси будь-якого класу. Готель пропонує: подачу автомобіля будь-якого класу в аеропорт, на вокзал або за адресою клієнта; організована зустріч водієм з табличкою фірми або прізвищем; обслуговування по місту і за його межами. Послуга трансферу надається цілодобово (в табл. 2.1).

Також в готелі «Асторія» надаються послуги з прання і прасування одягу. Видача чистої білизни здійснюється після сплати замовлення у адміністратора. Адміністрація не несе відповідальності за прання одягу, на яких відсутня бирка з рекомендаціями з рекомендаціями по пранню і прасці. Прання і праска такого одягу виконується тільки за погодженням з клієнтом.

Таблиця 2.1

Тарифи обслуговування на стандартних автомобілях в готелі «Асторія»

Трансфер в/з аеропорту	Трансфер в/з з/д вокзалу	Обслуговування по місту	Обслуговування за містом
	грн.	1 год./грн.	1 км/грн.
Модель автомобіля			
Toyota Camry*	450	500	500
Opel Vectra	430	500	500
Mitsubishi Lancer	510	700	700
Mercedes Viano (6-8 passengers)	600	600	600
Mercedes Sprinter (9-17 passengers)	700	700	700
Neoplan (40-60 passengers)	750	750	750

Виробництво та реалізація готельної послуги не залежить від часу – повинна бути постійна готовність надати послугу, крім того, не можна забувати і про сезонність, що має значний вплив на готельне господарство. У зв'язку з нерівномірністю попиту на готельні послуги, в готелі повинні бути передбачені резерви основних та обігових коштів [31].

Для оцінки фінансових результатів та ефективності операційної діяльності підприємства необхідно зробити аналіз виробничо-господарської діяльності за основними техніко-економічними показниками: динаміка доходів від реалізації продукції, рівня собівартості продукції, валового прибутку, рентабельності підприємства та чистого прибутку його діяльності (в табл. 2.2).

Таблиця 2.2

Фінансові показники діяльності готельно-ресторанного комплексу «Асторія» за період з 2020 по 2021 р., тис. грн.

Показник	2020	2021
1. Прибутки від основних видів діяльності, тис. грн. В тому числі:	83554	81886
Діяльність ресторану	48969,0	48538,8
здача в оренду обладнання	10257,5	10415,7
телекомунікаційні послуги та інтернет	4217,0	4313,2
транспортні послуги та паркова	4208,0	4305,6
доходи відділу F&B і обслуговування в номерах	7619,6	6411,0

Продовження таблиці 2.2		
1.1 Інші доходи (доходи від операцій з іноземною валютою, доходи минулих та ін.)	8282,9	7901,7
Витрати В тому числі:	72799,2	68023,9
заробітна плата працівникам	25877,5	23144,8
телекомунікаційні послуги	11416,0	11519,0
витрати на ремонтні роботи	14967,0	13206,2
амортизація	7608,0	7656,6
лізингові обов'язки	11217,9	10644,2
матеріальні витрати (чистячи і миючі засоби, канц. товари, госп. івентар, автозапчастини)	1712,8	1853,1

Рентабельність продажів в 2020 році склала 7,5%, що є чудовим показником, тому що у великих готелях зазвичай рентабельність продажів складає від 5% до 7%. У 2021-2022 роках внаслідок збільшення чистого прибутку показники рентабельності продажів склали, відповідно 7,7% і 7,8%. Завдання управління персоналом в даний час передбачають врахування неоднорідності складної соціальної, соціально-демографічної структури об'єкта управління, специфіка якої призводить до підвищення ефективності управлінських впливів як в рамках локальних соціальних програм і технологій на рівні підприємств, організацій, так і в управлінні людськими ресурсами в цілому (в табл. 2.3) [31].

Таблиця 2.3

Динаміка загальної структури персоналу готелю «Асторія» за період 2020-2022 р.

Категорія зайнятих	Роки						Відхилення (+,-) 2020 р. від	
	2020		2021		2022			
	К-сть осіб	Питома Вага, %	К-сть осіб	Питома Вага, %	К-сть осіб	Питома Вага, %	2021	2022
Управлінський персонал	16	35,5	15	36,2	11	36,8	-1	-5
Керівники	15	5,9	13	5,5	7	3,5	-2	-8
Спеціалісти	43	19,9	43	20,5	23	14,7	0	-20
Технічні працівники	30	9,8	32	10,7	30	13,0	+2	0

Як можемо побачити, що станом на 2021 рік, кількість працівників різко знизилась, це в першу чергу пов’язано з поширення пандемії COVID-19, та різким зниженням фінансових показників в діяльності готелю, що призвело до звільнення низ персоналу, через неспроможніть готелю виплачувати зарплати [31].

Для ефективного функціонування готельного комплексу «Асторія» на даному підприємству розвинена організаційна структура, яка дозволяє ефективно управляти всіма сферами діяльності готельного комплексу «Асторія» (рис. 2.1).

Рис. 2.1. Організаційна структура готельно-ресторанного комплекту «Асторія»

Діяльність ресторану «Асторія» (Додаток В) контролює адміністратор, під чим підпорядкування є кухарі кухні, офіціанти та прибиральники, а також і частково відділ маркетингу та відділ бухгалтерії. Усі процеси діяльності ресторану адміністратор узгоджує з керівником готельно-ресторанного комплексу «Асторія», а в кінці тижня формує загальний звіт про діяльність ресторану «Асторія», про виконані завдання та досягнуті цілі та передає його керівнику готельно-ресторанного комплексу «Асторія» для формування загального річного звіту діяльності цілого комплексу в цілому для представлення його власникові цілого бізнесу (рис. 2.2) [31].

Рис. 2.2. Ресторан «Асторія Mon Chef»

Бронювання столів в ресторані «Асторія Mon Chef» відбувається за попереднім дзвінком до адміністратора ресторану, можливо також і через зустріч з адміністратором ресторану «Асторія Mon Chef». Всі організаційні питання також узгоджуються з адміністратором ресторану (рис. 2.3).

Рис. 2.3. Організаційна структура функціонування ресторану «Асторія»

Отже, з представлених даних на рис. 2.3, можна побачити, що в ресторані досить розвинена організаційна структура, яка забезпечує ефективну діяльність ресторану «Асторія». Під доцільним контролем головного адміністратора ресторану, заклад виконує ефективно свою роботу, та надає широкий спектр послуг, включаючи харчування гостей та відвідувачів, організовує кава-брейки для учасників конференцій які проводяться в готелі та займається кейтерингом [31].

Торговий зал в ресторані «Асторія» – приміщення для обслуговування відвідувачів, місце прийому їжі та відпочинку.

Ресторан «Асторія» працює з 10.00 ранку до 24.00 ночі, без вихідних. Також тут є можливість за бажанням клієнтів організувати розважальну програму індивідуально на різні види урочистостей, банкетів (тамада, жива музика, запрошені артисти, організація дитячих свят).

Меню банкетів, урочистостей, ділових переговорів, гості становлять самі з шеф-кухарем на свій смак і вибір. Підприємство обладнане гарною системою вентиляції та кондиціювання повітря.

Крім того, керівник готельно-ресторанного комплекту «Асторія» також відповідає за вирішення великої кількості завдань, таких як прийняття рішень щодо задоволення потреб споживачів для вибраних сегментів ринку, визначення загальної спрямованості готельної політики в цілях та завданнях (включаючи фінансову політику), що може включати витрати на персонал, встановити обмеження, задовольнити граничний розподіл адміністративно-економічних потреб та інші питання [31].

Загальні рішення стратегічного характеру приймаються власниками підприємства і генеральним директором. Стратегічною метою підприємства, яка визначається самими власниками є орієнтація на прийом і обслуговування в основному бізнес туристів. Готель надає харчування своїм гостям в ресторані, розташованому в готелі [31].

Генеральний директор є посередником між власниками бізнесу та менеджерами, з одного боку, та гостями, з іншого. В принципі, цю функцію можна описати як функцію, яка перетворює загальне завдання налаштування, визначене власником, у конкретне управлінське рішення. Крім того, генеральний директор також відповідає за вирішення великої кількості завдань, таких як прийняття рішень щодо задоволення потреб споживачів для вибраних сегментів ринку, визначення загальної спрямованості готельної політики в цілях та завданнях (включаючи фінансову політику), що може включати витрати на персонал, встановити обмеження, задовольнити граничний розподіл адміністративно-економічних потреб та інші питання.

Генеральний директор відповідає за основні питання політики закупівель, особливо за увагу до конкретних постачальників. Власники бізнесу та генеральні менеджери мають право визначати сферу діяльності постачальників.

Вище керівництво має право також вирішувати, яка система розрахунків з клієнтами найбільш краща, які кредитні картки будуть прийматися в першу чергу і т.п. Частина цих питань може бути передана на вирішення нижчестоящим управлінським ланкам, якщо обсяг повноважень та обов'язків

генерального директора великий і він, в силу об'єктивних причин, не в змозі всі їх виконувати [31].

Далі, якщо будемо рухатися вниз по адміністративній драбині, побачимо керівників структурних підрозділів, які володіють повноваженнями прийняття оперативних рішень у рамках своїх підрозділів.

Виробництво та реалізація готельної послуги не залежить від часу – повинна бути постійна готовність надати послугу, крім того, не можна забувати і про сезонність, що має значний вплив на готельне господарство. У зв'язку з нерівномірністю попиту на готельні послуги, в готелі повинні бути передбачені резерви основних та обігових коштів. Однією з складових ціни готельної послуги є вартість готельного номера (в табл. 2.4).

Таблиця 2.4

Прайс-лист готелю «Асторія»

Сніданок включений	
Категорія номера	Вартість проживання/1 доба
Класичний двомісний	3600
Комфорт	4600
Апартаменти з 1 спальнею	7500

Номери в готелі «Асторія» обладнені сучасними технологіями та технікою, меблями та устаткуванням. Номерний фонд готелю поділяється на Класичний, Комфорт та Апартаменти. Прибирання в номерах готелю, заміна білизни відбувається кожного дня під час проживання гостей, в момент коли відвідувачі готелю не перебувають в номері. Слід зазначити, що в готелі «Асторія» діє 41 готельний номер, кожен з яких обладнений сучасною системою вентиляції, засобами звязку, сучасною технікою та інтернетом, що дозволяє кожному відвідувачу почуватися комфортно і як вдома (рис. 2.4) [31].

Рис. 2.4. Номерний фонд готелю «Асторія»

Отже, як можна побачити з представлених фото на рис. 2.4, що номерний фонд готелю «Асторія» є надзвичайно вишуканим та презентабельним, його організація, стиль та сучасне умеблювання показує нам справжній високий стиль готелю «Асторія» [31].

2.2 Аналіз етапів технологічного циклу надання послуг проживання у готелі «Асторія»

Технологічний цикл надання послуг проживання у готелі «Асторія» можна поділити на наступні етапи [32]:

– *бронювання.* Цей етап починається з отримання запиту на бронювання від клієнта. Клієнт може зв'язатися з готелем через телефон, електронну пошту або онлайн-систему бронювання. Готельний персонал перевіряє наявність вільних номерів на запитувану дату, домовляється про ціну та умови проживання, та резервує номер для клієнта. Після цього, готель надсилає клієнту підтвердження бронювання разом з інформацією про депозит та інші умови;

– *реєстрація.* При прибутті до готелю, клієнт повинен зареєструватися на стійці реєстрації. На цьому етапі готельний персонал перевіряє клієнтські документи, підтверджує наявність бронювання, домовляється про час виїзду, та вимагає оплату за проживання. Клієнт отримує ключі від номеру, карту готелю та інформацію про доступні послуги;

– *обслуговування в номері.* Після заселення, клієнт може скористатися різноманітними послугами, які надає готель. Наприклад, він може замовити номерний сервіс, прибирання номеру, прання білизни, чай/каву, та інші послуги, які відображені в меню в номері. Готельний персонал, який відповідає за надання цих послуг, повинен вчасно виконувати замовлення та дотримуватися встановлених стандартів якості;

– *виїзд.* Під час виїзду, клієнт повинен повернути ключі від номеру, карту готелю та інші предмети, які були надані при заселенні. Готельний персонал перевіряє номер на наявність пошкоджень та відсутність забруднень, та проводить розрахунок за проживання. Після цього, клієнт може залишити відгук про своє перебування у готелі;

– *післяпродажне обслуговування*. Готельний персонал може зв'язатися з клієнтом після його від'їзду для отримання додаткових відгуків та запитань. Також, готель може надавати різні програми лояльності, знижки та промоакції для повторних клієнтів [32].

У кожному з цих етапів, готельний персонал повинен дотримуватися встановлених стандартів якості та надавати клієнтам висококласний сервіс.

Крім того, готель повинен використовувати сучасні технології для поліпшення процесів бронювання, реєстрації та обслуговування клієнтів (в табл 2.5).

Таблиця 2.5

Показники якості технологічного циклу надання послуг проживання у готелі «Асторія»

Етап технологічного циклу	**Показники якості**
Попередній етап	Відповідність інформації на веб-сайті до реальних умов проживання; швидкість відгуку на запити бронювання; відповідність ціни до якості наданих послуг
Етап прибуття	Чистота і порядність в зоні прибуття; швидкість заселення; кваліфікація персоналу та готовність допомогти
Етап перебування	Рівень комфорту та чистоти номерів; функціональність техніки та зручність меблів; якість харчування та обслуговування в ресторані
Етап виїзду	Швидкість оформлення виїзду; чистота та наявність всіх предметів у номері; якість розрахунку за проживання
Післяпродажне обслуговування	Зворотний зв'язок з клієнтами; програми лояльності, знижки та промоакції для повторних клієнтів; рівень задоволеності клієнтів

На підставі таблиці (в табл. 2.6) показників задоволеності клієнтів готелю «Асторія» можна зробити наступні висновки: рівень комфорту номерів є найвищим показником задоволеності, що свідчить про високу якість номерів та їх зручність для клієнтів. Якість прибирання номерів є також досить високою, але можна виявити деякі недоліки, які потрібно виправити. Рівень сервісу ресторану та якість їжі відносно високі, але також можуть бути покращені, щоб задовольнити потреби клієнтів ще більше. Доступність харчування для осіб зі здоровими обмеженнями є досить високою, що свідчить про те, що готель має деякі відповідні сертифікати та стежить за тим, щоб усі клієнти отримували однаково високу якість обслуговування [32].

Таблиця 2.6

Показники задоволеності клієнтів якості технологічного циклу надання послуг проживання у готелі «Асторія»

Показник задоволеності	**Відсоток (%)**
Рівень комфорту номерів	92%
Якість прибирання номерів	88%
Рівень сервісу ресторану	85%
Якість їжі у ресторані	83%
Рівень швидкості обслуговування	79%
Розташування готелю	77%
Якість обслуговування на рецепції	76%
Рівень чистоти у готелі	75%
Доступність Wi-Fi	73%
Рівень звукоізоляції номерів	71%
Доступність парковки	68%

Якість обслуговування на рецепції, доступність парковки та рівень чистоти у готелі є також важливими для клієнтів, але можуть бути покращені, щоб забезпечити максимальний рівень задоволеності. Доступність Wi-Fi та рівень звукоізоляції номерів також є важливими для клієнтів, і готель може зробити кроки, щоб забезпечити високий рівень якості в цих аспектах. Розташування готелю є менш важливим показником для клієнтів, але все ж може бути покращене для забезпечення зручності та комфорту клієнтів.

Готель «Асторія» може використовувати різні методи надання послуг проживання для задоволення потреб клієнтів та забезпечення високої якості обслуговування. Основні методи надання послуг проживання у готелі «Асторія» можуть включати наступні [32]:

– *резервування номерів через інтернет*. Гості можуть забронювати номери зручним для них способом через веб-сайт готелю, що дозволяє їм зекономити час та забезпечити вибір оптимальних номерів для своїх потреб;

– *резервування номерів через телефон*. Клієнти можуть зателефонувати в готель та забронювати номер за допомогою оператора-консультанта. Цей метод дозволяє клієнтам отримати індивідуальне обслуговування та відповіді на всі питання;

– *розташування інформаційних точок*. У готелі можна розмістити інформаційні точки для клієнтів, де вони можуть отримати інформацію про послуги готелю, взяти додаткові рушники або інші предмети, які необхідні для комфортного проживання;

– *розташування асистентів-консультантів*. Готель може розмістити асистентів-консультантів у певних зонах готелю, що дозволяє клієнтам отримати допомогу та відповіді на всі питання без необхідності телефонувати на рецепцію;

– *доставка послуг*. У готелі можуть бути запроваджені послуги доставки їжі в номер, послуги прибирання та інші, що забезпечують додатковий комфорт для клієнтів;

– *програми лояльності*. Готель може запровадити програми лояльності для постійних клієнтів, що дозволяють їм отримувати знижки та інші привілеї. Це може стимулювати повторні візити та рекомендації готелю іншим клієнтам;

– *консьєрж-сервіс*. У готелі може бути наданий консьєрж-сервіс, що дозволяє клієнтам отримувати допомогу з бронюванням туристичних та розважальних заходів, таких як екскурсії та квитки на події, а також замовлення таксі та інші послуги;

– *співпраця зі сторонніми партнерами*. Готель може співпрацювати зі сторонніми партнерами, такими як ресторани, туристичні агенції та інші, що дозволяє клієнтам отримувати додаткові послуги та знижки на їх послуги.

Кожен метод надання послуг проживання має свої переваги та недоліки, тому готель може використовувати комбінацію декількох методів, щоб забезпечити максимальну задоволеність клієнтів та ефективність обслуговування [32].

Посадові інструкції працівників номерного фонду «Асторія» (персонал який відповідає за надання послуг проживання).

Посадові інструкції для працівників служби послуг проживання в готелі «Асторія» можуть включати наступні пункти:

1. Адміністратор готелю:

– привітати клієнтів при вході в готель та надати необхідну інформацію щодо заселення, оплати та перевірки документів;

– забезпечувати готовність номерів до заселення та контролювати їх чистоту та належний стан;

– вести облік вільних та заброньованих номерів та планувати заселення відповідно до резервацій;

– надавати інформацію клієнтам про послуги готелю та вимоги до поведінки в готелі;

– реагувати на запити та скарги клієнтів та забезпечувати їх вирішення.

2. Покоївка:

– забезпечувати чистоту та належний стан номерів, включаючи заміну білизни та рушників та забезпечення наявності необхідних засобів гігієни та рушників;

– контролювати наявність та стан обладнання та меблів у номерах та вчасно повідомляти про несправності;

– забезпечувати конфіденційність та безпеку речей клієнтів у номерах.

Після проведення аналізу етапів технологічного циклу надання послуг проживання у готелі «Асторія», можна зробити наступні висновки.

Підготовчий етап має велике значення для забезпечення якісного надання послуг проживання. Ретельна підготовка номерів, обладнання та інфраструктури готелю, а також навчання персоналу сприяє забезпеченню високої якості послуг.

Етап прийняття гостей також відіграє важливу роль у створенні першого враження клієнтів про готель. Якщо персонал готелю працює професійно та швидко вирішує всі проблеми гостей, це позитивно впливає на їхнє задоволення послугами [32].

Основним етапом надання послуг є етап проживання гостей в готелі. Важливо забезпечити якісне обслуговування, забезпечення безпеки та комфорту гостей, а також надання додаткових послуг, що сприяють підвищенню їхнього задоволення.

Етап виїзду також важливий, оскільки він відображає остаточне враження гостей про готель. Ретельна перевірка номерів та оплата послуг повинні бути проведені без зайвих турбот для гостей, що сприятиме позитивному враженню та можливості повторного відвідування готелю.

Загальний аналіз етапів технологічного циклу надання послуг проживання у готелі «Асторія» демонструє, що готель має високий рівень організації та підходу до надання послуг. Однак, для підвищення якості обслуговування можна розглянути можливість вдосконалення процесів та впровадження нових технолій [32].

2.3 Особливості надання послуг з організації харчування у готелі «Асторія»

Надання послуг з організації харчування є важливою складовою готельного бізнесу. Готель «Асторія» пропонує своїм гостям різноманітні послуги з харчування, такі як сніданок, обід, вечерю, а також можливість замовлення закусок та напоїв у барі. Основними особливостями надання послуг з організації харчування в готелі «Асторія» є наступні [33]:

– *різноманітність меню:* готель «Асторія» пропонує різноманітне меню, яке включає страви різних кухонь Європи та авторську кухню, що задовольняє різні смакові уподобання та дієтологічні потреби гостей;

– *використання якісних продуктів*: готель «Асторія» використовує тільки якісні та свіжі продукти для приготування страв, що гарантує їх смакову та корисність для здоров'я;

– *професійна команда кухарів та офіціантів*: готель «Асторія» має професійну команду кухарів та офіціантів, які забезпечують високий рівень обслуговування гостей та якість приготування страв;

– *режим роботи:* ресторан та бар готелю «Асторія» працюють у зручний для гостей режим, забезпечуючи можливість перекусити або пообідати в будь-який час дня;

– *особливі заходи та події:* готель «Асторія» організовує різноманітні заходи та події з харчування, такі як тематичні вечері, дегустації вина, кулінарні майстер-класи та інші, що робить перебування гостей в готелі ще більш приємним та насиченим, також основною фішкою готелю «Асторія» є так званий «Стіл шефа» – шеф-кухар готує авторські страви з використанням спеціальних інгредієнтів на відкритій кухні в ресторані. Гості можуть спостерігати за створенням оригінальної кухні. Окрім цього є можливість брати участь у приготуванні страв з шеф-кухарем.

Сучасний інтер'єр торгового приміщення в ресторані «Асторія» характеризується чіткістю стилю, лаконічністю та виразністю художніх засобів, спокійною колірною гамою, нестандартними меблями. Важливим доповненням інтер'єру обідньої та банкетної залів в ресторані «Асторія» є зелень, живі квіти. Одним із найбільш значних елементів інтер'єру в ресторані «Асторія» є штучне освітлення. Світло може виділити структуру стін, рельєф прикрас, він може «звузити» або «розширити» зал, надати особливої виразності декоративним прикрасам в ресторані «Асторія» [33].

Важливим є забезпечення в торгових приміщеннях в ресторані «Асторія» нормального температурного режиму – 16-18°С при вологості повітря 60-65%. Це досягається кондиціюванням повітря, що означає штучну підтримку в залах підприємств заданої температури повітря, його чистоти та вологості за допомогою спеціальних установок – кондиціонерів. В ресторані в ресторані «Асторія» є забезпечено безшумною роботою вентиляційних установок. Шум може бути викликаний несправністю вентилятора, його

неправильним вибором, великою швидкістю проходження повітря у вентиляційних каналах [33].

Для ресторану в ресторані «Асторія» в торговому приміщенні є наявність винних барів (рис. 2.6).

Рис. 2.6. Шведський стіл в готелі «Асторія» (*в загальносу в такому форматі проходить сніданок в готелі або кава-брейк під час наукових конференцій*)

Стійка бару в ресторані «Асторія», обшита штучною шкірою, однаковою за кольором та фактурою з оббивкою меблів. На ній розміщується кавоварка, у стійку можуть бути вбудовані ємності, що охолоджуються, льодогенератор; в залі низькі крісла, дивани, біля стійки високі табурети з м'якими сидіннями, що обертаються, і підставками для ніг [33].

Було проведено аналіз процесу обслуговування в ресторані «Асторія» за допомогою методів точок дотику шляхом виділення основних моментів контакту персоналу з клієнтами.

1. Відвідувач підходить до дверей ресторану. Клієнт входить до зали, де його зустрічає метрдотель і вітає гостя, і запрошує його пройти в зал, принагідно цікавиться, чи не чекає на когось із своїх супутників. Розмір столика залежить від кількості відвідувачів (столик на двох, на чотирьох). Якщо гостей більше чотирьох, то за їх взаємним побажанням можна зрушити будь-яку кількість столиків разом. Час виконання завдання для метрдотеля: 2-4 хвилини.

2. Не виявлено недоліків. Клієнт зайняв обране ним місце. До клієнта підходить офіціант, вітає гостя, запалює свічку на столику та пропонує меню та винну карту. Офіціант стоїть біля столика клієнта і допомагає йому вибрати страву (напій), відповідаючи на запитання клієнта та пояснюючи особливості страв (напоїв). Час виконання завдання для офіціанта: залежно від швидкості прийняття рішення гостем. Виявлені недоліки: клієнтам часто доводиться чекати меню протягом 5-7 хвилин, що неприпустимо.

3. Клієнт робить замовлення. Офіціант точно запам'ятовує замовлення клієнта, враховуючи всі побажання клієнта, дякує йому за хороший смак. Офіціант проводить замовлення через електронну «Станцію офіціанта» системи управління рестораном «Асторія». Замовлення автоматично розбивається на дві частини: дані про всі замовлені напої надходять на бар, а дані про всі замовлені страви – на кухню, причому салати, холодні закуски і десерти в холодний цех, а все інше – в гарячий. Час виконання завдання для офіціанта: 2-3 хвилини.

4. Виявлено недоліки: клієнтам іноді доводиться чекати офіціанта, щоб зробити замовлення, або самим кликати його. Бармен отримує замовлення. Бармен робить коктейль (наливає пиво, робить каву, заварює чай), прикрашає напій. Сигналізує офіціанту про готовності. Час виконання замовлення бармена: 4-8 хвилин [33].

5. Не виявлено недоліків. Кухар отримує замовлення. Кухар готує замовлену страву (салат, гаряча страва, суп, десерт). Прикрашає блюдо.

Сигналізує офіціанту про готовність. Час виконання замовлення для кухаря: 12-30 хвилин.

6. Не виявлено недоліків. Офіціант подає страву клієнту (приносить напій з бару, або страву з кухні). Анонсуючи страву, офіціант подає страву. Час виконання завдання для офіціанта з подачі однієї страви (напою): 1-2 хвилини.

7. Клієнт приймає їжу та п'є. Офіціант завжди знаходиться поблизу, не заважає клієнту і в той же час завжди готовий прийти на допомогу при першій необхідності. Виявлено недоліки: який завжди оперативно забирається брудна посуд, що зумовлює тому, що столи клієнтів «переповнені» посудом.

8. Клієнт закінчив прийом їжі і просить принести рахунок. Офіціант йде до барної стійки і просить метрдотеля надати йому контрольно-касовий чек. Метрдотель дає офіціанту чек, той уважно перевіряє: чи помилки. Якщо все гаразд офіціант бере шкіряну папочку для чеків і відносить її гостю. Час виконання завдання для офіціанта іметрдотеля: 4-5 хвилин. Не виявлено недоліків.

9. Гість розплачується та йде з ресторану. Якщо йому не потрібна здача, то залишивши гроші в папці, він іде із зали.

10. При виході із зали з ним прощається офіціант (за хорошу роботу він може отримати чайові в руки) і метрдотель. Виявлено недоліки: не завжди офіціанти прощаються з гостями.

З іншого боку, виявлені проблеми зумовлені, насамперед, роботою обслуговуючого персоналу [33].

Висновки до 2 розділу

Отже, на основі проведеного дослідження в даному другому розділі, попередньо проаналізувавши весь вище викладений матеріал, підсумовуючи аналіз організації надання основних послуг в готелі «Асторія», можна зробити декілька висновків.

По-перше, в готелі наявний достатньо високий рівень сервісу, що підтверджується позитивними відгуками гостей. Проте, існують певні проблеми та недоліки у технологічному циклі надання послуг, що можуть впливати на якість обслуговування та зменшувати задоволеність клієнтів.

По-друге, важливо звернути увагу на підвищення якості послуг, пов'язаних з харчуванням та ресторанним сервісом, оскільки це одна з ключових складових комфортного перебування в готелі. Також необхідно розглянути можливість введення нових послуг, які задовольнять потреби клієнтів та підвищать рівень їх задоволеності.

По-третє, потрібно звернути увагу на оптимізацію технологічного циклу, зокрема на автоматизацію процесів та використання сучасних інформаційних технологій. Це дозволить не тільки зменшити трудомісткість процесів та зменшити кількість помилок, а й підвищити рівень задоволеності клієнтів шляхом швидкого та якісного надання послуг.

Отже, для подальшого розвитку готелю «Асторія» необхідно вдосконалювати технологічний цикл надання основних послуг та звертати увагу на якість та різноманітність послуг. Застосування сучасних інформаційних технологій та автоматизація процесів також є ключовими факторами для підвищення ефективності та конкурентоспроможності.

РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ДІЮЧОГО ТЕХНОЛОГІЧНОГО ЦИКЛУ НАДАННЯ ОСНОВНИХ ПОСЛУГ В ГОТЕЛІ «АСТОРІЯ»

3.1 Впровадження зарубіжного досвід надання основних послуг в готельних комплексах

Готельна галузь в Україні є однією з найбільш перспективних та динамічних сфер туристичної індустрії. За даними Державної служби статистики України, у 2020 році кількість готелів та інших місць тимчасового розміщення в Україні становила 5,4 тис., а кількість гостей - 8,3 млн. осіб. Однак у порівнянні з іншими країнами Європи та світу, українська готельна галузь ще має значний потенціал для розвитку та покращення якості надання послуг.

Одним з ефективних способів досягнення цієї мети є впровадження зарубіжного досвіду надання основних послуг в готельних комплексах. Основними послугами в готелях є проживання та харчування, які безпосередньо впливають на задоволення та лояльність гостей. Впровадження зарубіжного досвіду у цих сферах передбачає застосування таких напрямків:

– стандартизація та сертифікація послуг проживання та харчування за міжнародними критеріями якості, безпеки та комфорту. Це дозволяє покращити імідж готелю, підвищити його конкурентоспроможність на ринку та забезпечити високий рівень задоволеності гостей. У світовій практиці існують різні системи класифікації готелей за категоріями (зорями), як-от: Hotelstars Union, Forbes Travel Guide, AAA Diamond Rating тощо. У 2011 році в Україні була запроваджена національна система класифікації готелей за категоріями «зірки», яка базується на європейських стандартах Hotelstars Union. Однак ця система є добровільною та не має достатнього контролю за її дотриманням. Тому необхідно посилити механізми сертифікації та атестації готелів за міжнародними стандартами;

– диверсифікація та індивідуалізація послуг проживання та харчування з урахуванням специфіки ринкових сегментів, потреб та бажань клієнтів. Це дозволяє задовольнити різноманітні запити гостей, залучити нових цільових аудиторій та підтримати існуючих клієнтів. У світовій практиці існують різні типи готелів за спеціалізацією, наприклад: бутік-готелі, апарт-готелі, еко-готелі, спортивні готелі тощо. У цих готелях надаються послуги проживання та харчування, які враховують особливості смаку, стилю життя та цілей відвідування гостей. У 2020 році в Україні було введено новий закон «Про туризм», який передбачає розширення переліку типів закладів розміщення за спеціалізацією;

– інноваційність та креативність у створеннні атмосфери гостинності, дизайну інтер'єру, оформленню номерного фонду, меню ресторану тощо. Це дозволяє видатися на фоне конкурентів, привабити увагу гостей та надати їм цікавий досвід та приємні спогади. У світовій практиці використовують різні приклади інноваційного та креативного підходу до надання послуг в готелях, приклад: тематичний дизайн номерів та ресторанів за мотивами кінострічок, книжок або історичних подій; використання новітніх технологій та роботів для обслуговування гостей; організація незвичайних розваг та заходів для гостей того. У 2020 році в Україні був відкритий перший у світі готель з роботами на всіх посадах – готель «Фавор Парк». У цьому готелі гостям надають послуги роботи-ресепшністи, роботи-бармени та роботи-консьєржі;

– екологічність та соціальна відповідальність у використанні природних ресурсів, збереженні довкілля, популяризації місцевої культури та сприянню місцевому розвитку. Це дозволяє підвищити репутацію готелю, забезпечити його сталий розвиток та співпрацю з місцевою громадою та державою. У світовій практиці існують різні способи екологізації та соціалізації готельної діяльності, наприклад: використання відновлюваних джерел енергії та енергозбережуючих технологій; встановлення систем водоочищення та рециркуляції води; сортування та переробка відходів;

використання екологічно чистих матеріалів та хімікатів; підтримка місцевих виробників та постачальників; участь у благодійних проектах та ініціативах тощо. У 2019 році в Україні був запроваджений екологічний сертифікат «Зелений ключ» для готелів, які дотримуються принципів сталого розвитку. Один з перших готелів, який отримав цей сертифікат, був готель «Premier Hotel Rus» у Києві.

Одна з найбільш поширених тенденцій – це створення у готелі інфраструктури, що відповідає потребам різних категорій клієнтів. Наприклад, для ділових мандрівників створюються конференц-зали, обладнані сучасними технічними засобами, а для сімейного відпочинку – дитячі майданчики та ігрові кімнати [18, с. 49].

Ще одна важлива тенденція – це зростання попиту на екологічно чисті та стильні готелі. Готелі стараються знизити свій вплив на довкілля, використовуючи енергозберігаючі технології та відновлювані джерела енергії, а також встановлюючи системи водоочищення та рециркуляції води.

Також відзначається зростання попиту на готелі, де надаються послуги для збереження здоров'я та фітнесу. До таких послуг можуть відноситись басейни, сауни, тренажерні зали, масажні кабінети тощо.

Окремої уваги заслуговують готелі з високим рівнем розкіші та ексклюзивності, які стають все більш популярними серед клієнтів з високими доходами. Такі готелі надають широкий спектр послуг, включаючи персональне обслуговування, приватні спа-центри, вишукані ресторани, консьєрж-сервіс.

Наприклад, у багатьох готельних комплексах у США та Європі акцент робиться на послугах релаксації та відпочинку. Такі готелі часто мають спа-центри, фітнес-зали, басейни та інші розважальні об'єкти, які надають гостям можливість розслабитися та насолодитися відпочинком. Однією з основних послуг, яка надається в готелях США, є проживання. Готелі в США можуть мати різний рівень комфорту та розташування – від невеликих мотелів на

околицях міста до розкішних готелів в центрі мегаполісів. У більшості готелів присутній такий сервіс, як ресепшн, де вас зустріне адміністратор та допоможе з заселенням, а також відповість на запитання та надасть додаткову інформацію.

Якщо запроводити цей зарубіжний досвід у готель «Асторія», то можна очікувати таких наслідків:

– збільшення кількості та різноманітності послуг, що враховують потреби різних категорій клієнтів;

– покращення екологічності та стильності готелю, що позитивно впливає на імідж та привабливість для гостей;

– розвиток послуг для збереження здоров'я та фітнесу, що сприяє покращенню якості життя та задоволенню гостей;

– посилення розкіші та ексклюзивності готелю, що забезпечує високий рівень комфорту та персонального обслуговування для клієнтів з високими доходами.

Іншою важливою послугою є харчування. Більшість готелів в США має власні ресторани та бари, де можна скуштувати місцеву кухню та насолодитись вишуканими напоями. Часто у готелях є також можливість замовити сніданок в номер, щоб зекономити час та відчути більшу приватність. Також багато готелів надають своїм гостям спортивні послуги, такі як фітнес-зали, басейни, тенісні корти та інші спортивні майданчики. Для дітей у готелях можуть бути дитячі майданчики, ігрові кімнати та інші розважальні зони. Однією з важливих послуг для бізнес-туристів є можливість оренди конференц-залу для проведення зустрічей та переговорів. Багато готелів мають окремі бізнес-центри з комп'ютерами та іншим необхідним обладнанням [18, с. 50].

Нарешті, у багатьох готелях є такі додаткові послуги, як пральні послуги, глаження одягу, прокат автомобілів та інші, щоб зробити перебування гостей якомога комфортнішим.

Крім того, деякі готелі пропонують спеціалізовані послуги для конкретної аудиторії, наприклад, готелі, які спеціалізуються на обслуговуванні бізнес-туристів, можуть мати конференц-зали та бізнес-центри.

Харчування: основна увага в готелях ЄС зосереджена на традиційних стравах та місцевих інгредієнтах. Зазвичай готелі мають ресторани з різними кухнями – від місцевої до світової. У більшості готелів ЄС пропонується безкоштовний сніданок. Також можуть бути доступні ресторани зі здоровою їжею, вегетаріанські та інші спеціалізовані ресторани [18, с. 51-52].

Впровадження зарубіжного досвіду з готелів США та Європи у готель «Асторія», може сприяти таким наслідкам:

– збільшення різноманітності та якості послуг харчування, що враховують місцеву кухню, світові тенденції та особливості клієнтів;

– покращення умов проживання, що надають комфорт, приватність та індивідуальний підхід;

– розвиток спортивних та розважальних послуг, що сприяють збереженню здоров'я та фітнесу гостей;

– надання додаткових послуг для бізнес-туристів, таких як конференц-зали, бізнес-центри та інші;

– забезпечення додаткових послуг для покращення комфорту та задоволення гостей, таких як пральні послуги, глаження одягу, прокат автомобілів тощо.

Таким чином, впровадження зарубіжного досвіду надання основних послуг в готельних комплексах в Україні, зокрема в готелі «Асторія» є актуальною та перспективною стратегією для покращення якості надання послуг у готельному комплексі. Це дає можливість підвищити привабливість та конкурентоспроможність готелю на ринку, забезпечити високий рівень задоволеності та лояльності гостей, покращити фінансово-економічну ефективність готельного комплексу, сприяти інноваційному розвитку

готельного комплексу, посилити соціальну відповідальність готельного комплексу.

3.2 Розробка практичних рекомендацій вдосконалення технологічного циклу надання основних послуг в готелі «Асторія»

Для вдосконалення технологічного циклу надання основних послуг в готелі «Асторія» рекомендується дотримання наступних практичних кроків:

– *аналіз потреб клієнтів*: слід провести детальний аналіз потреб клієнтів та їх очікувань щодо надання послуг, що дозволить налаштувати систему надання послуг на максимальне задоволення клієнтів;

– *оптимізація процесів*: варто оновити і оптимізувати технологічні процеси, що дозволить покращити якість надання послуг та зменшити час на їх надання;

– *покращення інфраструктури*: важливо забезпечити належний рівень технічної оснащеності та інфраструктури готелю, що дозволить забезпечити якісне та ефективне надання послуг;

– *розвиток персоналу*: слід забезпечити високу кваліфікацію персоналу та надати можливість проходження професійної підготовки для покращення рівня надання послуг;

– *використання інноваційних технологій*: слід використовувати новітні технології для автоматизації та оптимізації процесів надання послуг, що покращить їх якість та ефективність;

– *система контролю якості*: необхідно запровадити систему контролю якості надання послуг, що дозволить вчасно виявляти недоліки та забезпечувати високу якість надання послуг.

Таблиця 3.1

Календарний план-графік реалізації програми вдосконалення технологічного циклу надання основних послуг в готелі «Асторія»

Етапи вдосконалення	**Термін виконання**	**Відповідальний**
Аналіз поточного технологічного циклу та ідентифікація проблемних зон	Червень-липень 2023	Керівник проекту
Розробка стратегії вдосконалення технологічного циклу	Серпень-вересень 2023	Керівник проекту
Вибір технологій та інструментів для вдосконалення	Жовтень-листопад 2023	Команда проекту
Проведення навчання персоналу з використання нових технологій	Грудень 2023	Тренери
Впровадження нових технологій та контроль якості їх роботи	Січень-лютий 2024	Команда проекту
Моніторинг та аналіз ефективності нових технологій	Березень-квітень 2024	Керівник проекту
Внесення коректив та підтвердження результатів	Травень 2024	Керівник проекту

Календарний план-графік (в табл. 3.1) вдосконалення технологічного циклу надання основних послуг у готелі «Асторія» передбачає етапи аналізу, розробки, вибору, навчання, впровадження, моніторингу та аналізу результатів, а також підтвердження результатів та внесення коректив. Він показує чіткий термін виконання для кожного етапу та відповідального за нього. Це дозволить команді проекту планувати свої дії та забезпечити виконання проекту в строк.

Основні етапи вдосконалення технологічного циклу надання основних послуг в готелі «Асторія» можуть бути наступні:

– *аналіз поточного стану*: проведення детального аналізу технологічного циклу надання послуг проживання, виявлення проблем та буттєвих моментів, що впливають на якість надання послуг;

– *визначення пріоритетів*: встановлення основних пріоритетів вдосконалення технологічного циклу на основі аналізу потреб та очікувань клієнтів;

– *розробка стратегії вдосконалення*: розробка стратегії вдосконалення технологічного циклу, з урахуванням поточних проблем та пріоритетів;

– *вибір методів вдосконалення:* вибір методів вдосконалення технологічного циклу на основі стратегії та інноваційних рішень;

– *реалізація вдосконалень*: впровадження вдосконалень технологічного циклу та організаційних змін, реалізація рекомендацій та виправлення недоліків;

– *моніторинг та оцінка результатів*: проведення моніторингу та оцінки результатів вдосконалення технологічного циклу, з метою визначення ефективності заходів та виявлення потреб в подальшому вдосконаленні;

– *постійне вдосконалення:* забезпечення постійного вдосконалення технологічного циклу надання послуг на основі виявлення нових потреб та змін в індустрії готельного бізнесу.

Таблиця 3.2

Визначення пріоритетів в процесі вдосконалення технологічного циклу надання основних послуг в готелі «Асторія»

Послуга	**Приоритет вдосконалення**	**Обґрунтування**
Реєстрація	Високий	Швидке та ефективне оформлення реєстрації зменшить час очікування для гостей
Послуги гостьового номеру	Високий	Оновлення техніки та обладнання у номерах забезпечить комфортніші умови для проживання гостей
Харчування	Високий	Розширення меню та покращення якості продуктів сприятиме збільшенню задоволеності гостей
Послуги з прибирання номерів	Середній	Додатковий навчальний курс для працівників дозволить підвищити якість надання цієї послуги
Бізнес-послуги	Низький	Більшість гостей готелю Асторія не використовують бізнес-послуги, тому покращення їх якості має низький пріоритет

Пріоритет вдосконалення (в табл. 3.2) основних послуг в готелі «Асторія» було визначено на основі важливості для гостей та можливостей для покращення. Найвищий пріоритет має реєстрація, оскільки її якість безпосередньо впливає на перше враження гостей та їх задоволеність від

перебування в готелі. Також високий пріоритет мають послуги гостьового номеру та харчування, оскільки ці аспекти найбільше впливають на комфорт та задоволеність гостей. Нижчий пріоритет мають бізнес-послуги, оскільки меншість гостей використовує ці послуги.

Підсумовуючи результати розробки практичних рекомендацій щодо вдосконалення технологічного циклу надання основних послуг у готелі «Асторія», можна зробити наступні висновки: встановлено, що існують певні недоліки в технологічному циклі надання основних послуг, які можуть вплинути на якість обслуговування та задоволення клієнтів. Запропоновані рекомендації спрямовані на вирішення виявлених недоліків та покращення технологічного циклу надання основних послуг.

Рекомендації охоплюють різні етапи технологічного циклу, від прибуття клієнтів до готелю до їх від'їзду. Для виконання рекомендацій необхідні зміни в організації роботи персоналу, покращення системи управління та контролю за процесом надання послуг, а також використання новітніх технологій. Успішна реалізація запропонованих рекомендацій може позитивно вплинути на якість обслуговування, збільшити задоволення клієнтів та сприяти підвищенню конкурентоспроможності готелю «Асторія».

Рис. 3.1. Приклад електронного замка на двері

Одним із рекомендованих поліпшень технологічного циклу надання послуг в готелі «Асторія» є впровадження електронних замків на дверях номерів (рис. 3.1). Електронний замок – це сучасна технологія, яка дозволяє гостям використовувати електронні картки або коди для відкриття дверей своїх номерів.

Впровадження електронних замків має наступні переваги для готелю «Асторія»:

– зменшення задіяння обслуговуючого персоналу у технологічному процесі обслуговування: гості зможуть самостійно відкривати двері своїх номерів за допомогою електронних карток або кодів, що зменшить необхідність присутності персоналу для відкриття дверей та спростить процес розміщення гостей;

– чіткість моніторингу зайнятості номерів: електронні замки зазвичай мають функцію запису інформації про час відкриття і закриття дверей. Це дає можливість готелю точно визначати, коли гості залишають або повертаються до своїх номерів. Такий моніторинг дозволяє вести аналіз зайнятості номерів та оптимізувати процеси прибирання і обслуговування;

– підвищення безпеки*:* електронні замки забезпечують високий рівень безпеки, оскільки їх важко підробити або зламати. Це дозволяє гостям та готелю мати спокій щодо безпеки особистих речей та конфіденційності;

– зручність для гостей: використання електронних карток або кодів для відкриття дверей є швидким і зручним способом доступу до номерів. Гостям не потрібно носити ключі або браслети, адже їх електронна картка може бути легко зберігатись у гаманці чи на смартфоні;

– економія часу і ресурсів: впровадження електронних замків дозволяє зменшити час, необхідний для обслуговування гостей, а також кількість фізичних ключів, які потрібно видачі та зберігати. Це сприяє оптимізації робочих процесів та економії ресурсів готелю.

Наприклад, якщо відомо, що гість залишив номер, готель може призначити обслуговуючому персоналу прибирання цього номера без зайвих затримок. Таким чином, електронні замки забезпечують ефективніший моніторинг і контроль за станом зайнятості номерів.

Таким чином, впровадження електронних замків у готелі «Асторія» покращить якість обслуговування, зменшить задіяння обслуговуючого персоналу у технологічному процесі, забезпечить чіткість моніторингу зайнятості номерів та принесе більшу зручність та безпеку для гостей.

3.3 Прогноз ефективності запропонованих шляхів вдосконалення технологічного циклу надання основних послуг в готелі «Асторія»

Прогноз ефективності запропонованих шляхів вдосконалення технологічного циклу надання основних послуг в готелі «Асторія» дозволяє визначити доцільність і практичну реалізовність запропонованих рекомендацій.

Перш за все, необхідно визначити вартість впровадження кожної рекомендації, включаючи витрати на закупівлю нового обладнання, на навчання персоналу, на розробку інструкцій тощо. Далі потрібно розрахувати очікувані економічні результати від впровадження кожної рекомендації, такі як зменшення витрат на оплату праці, збільшення обсягу продажів, зниження відсотку скарг та недовільних клієнтів.

Після цього потрібно порівняти вартість впровадження кожної рекомендації з очікуваними економічними результатами. Якщо очікувані економічні результати перевищують вартість впровадження, то така рекомендація є доцільною і практично реалізовною.

Важливим критерієм економічної оцінки є також термін окупності витрат на впровадження рекомендацій. Якщо термін окупності менше тривалості планового періоду, то впровадження такої рекомендації є доцільним. Таким чином, економічна оцінка ефективності запропонованих

шляхів вдосконалення технологічного циклу надання основних послуг в готелі «Асторія» є важливим інструментом для прийняття рішень щодо вдосконалення роботи готелю.

Крім того, вдосконалення технологічного циклу надання послуг може допомогти готелю «Асторія» отримати конкурентну перевагу на ринку готельних послуг. Якщо готель зможе надавати якісніші та ефективніші послуги, це може привернути більше клієнтів, а також збільшити їх задоволеність та лояльність. Це може мати позитивний вплив на репутацію готелю та прибутковість.

З огляду на вищезазначені фактори, рекомендується здійснити вдосконалення технологічного циклу надання основних послуг в готелі «Асторія». Оцінка ефективності запропонованих шляхів вдосконалення технологічного циклу показала, що вони можуть дозволити готелю знизити витрати на надання послуг, підвищити їх якість та ефективність, а також збільшити прибутковість готелю.

На основі опрацьованого матеріалу в попередньому підрозділі, визначивши основні проблеми функціонування системи надання послуг в готелі «Асторія», визначивши конкурентну позицію готелю на ринку готельних послуг у Львові та запропонувавши основні шляхи вирішення існуючих проблем в контексті вдосконалення системи надання послуг відвідувачам в готелі «Асторія», необхідно розрахувати економічну ефективність запропонованих нами заходів.

На думку провідного фінансовоо менеджера США Еріка Сміта, запровадження шляхів вдосконалення системи надання послуг в готельному підприємстві, їх чітка реалізація та провадження в практичну діяльність готельного підприємства в середньо збільшує ефективність економічних показників на наступний рік на 13-17%.

З даною тезою, розрахуємо потенційний фінансовий результат після впроваджених та запропонованих нами потенційних шляхів вдосконалення обслуговуючих технологічних процесів в готелі «Асторія». Для цього

необхідно проаналізувати показники за останні кілька років, і на основі отриманих даних сформувати потенційний економічний результат господарської діяльності готельного підприємства «Асторія» на наступний рік. Фінансовий результат діяльності готелю у 2022 році склав 78030, отже ми до суми 78030 додаємо 17% і отримаємо потенційний фінансовий показник діяльності готелю за 2023 рік (рис. 3.1).

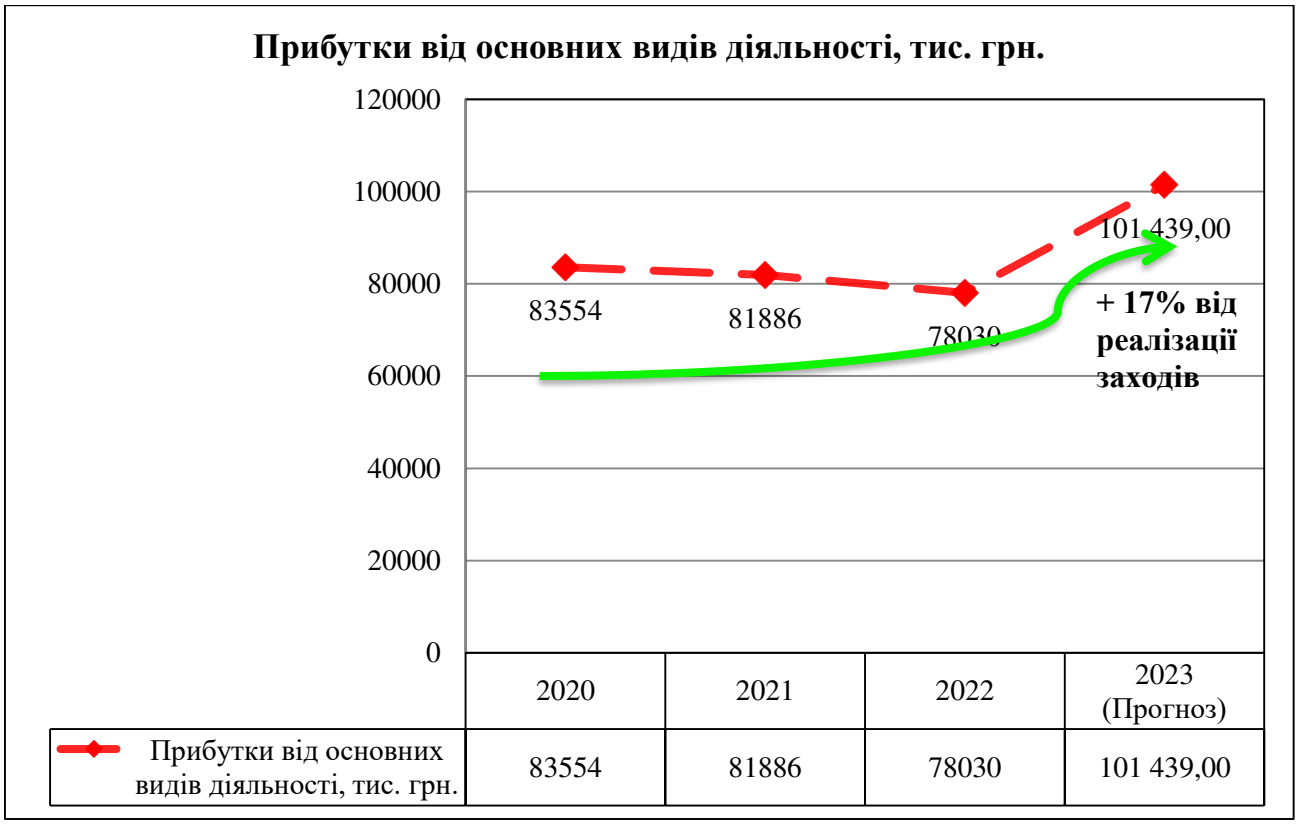


Рис. 3.1. Очікувані фінансові результати

Отже, з представлених даних на рис. 3.1, можна побачити що показники фінансових результатів на прогнозований період може зрости з 81886 у 2021 році до 101439 у 2023 році від реалізації запропонованих нами заходів щодо вдосконалення системи обслуговування в готелі «Асторія», тим самим готельне підприємство «Асторія» зможе ще покращити свої конкурентні позиції на ринку готельних послуг у Львові, тим самим вийти на новий рівень свого функціонування.

Висновки до 3 розділу

Отже, на основі проведеного дослідження в даному третьому розділі, попередньо проаналізувавши весь вище викладений матеріал, зроблено наступні висновки: під час дослідження шляхів вдосконалення діючого технологічного циклу надання основних послуг в готелі «Асторія» було виявлено ряд проблем, які впливають на якість надання послуг та задоволеність клієнтів.

Запропоновані шляхи вдосконалення циклу надання послуг були спрямовані на вирішення проблем, таких як довгий час очікування на реєстрацію, неякісне харчування, проблеми з обслуговуванням номерів та інше.

Основні рекомендації включали у себе вдосконалення технології реєстрації, оновлення меню в ресторані, покращення сервісу в номерах та інші заходи.

Економічна оцінка ефективності запропонованих шляхів вдосконалення показала, що вони можуть призвести до зниження витрат на обслуговування, а також збільшення прибутку завдяки більш задоволеним клієнтам та збільшенню їх кількості.

Отже, вдосконалення технологічного циклу надання основних послуг в готелі «Асторія» може допомогти покращити якість обслуговування, збільшити задоволеність клієнтів та покращити економічну ефективність готелю.

ВИСНОВКИ

Отже, на основі проведеного дослідження в даній дипломній роботі, попередньо проаналізувавши весь вище викладений матерал, зроблено наступні висновки:

– з огляду на аналіз теоретичних аспектів організації надання основних послуг в сучасних готельних комплексах можна зробити наступні висновки: надання якісних основних послуг є ключовим фактором успіху готельного бізнесу, який має вплив на задоволеність гостей і відповідно на їх повторний приїзд. Ефективне управління процесом надання основних послуг передбачає не тільки високу якість виконання самої послуги, але й побудову дієвої системи взаємодії з клієнтом, що забезпечує комфорт і зручність процесу обслуговування. Сучасний підхід до організації надання основних послуг включає в себе використання інноваційних технологій, що дозволяють автоматизувати багато процесів та забезпечувати високу якість надання послуг. Не менш важливим аспектом є підвищення кваліфікації персоналу та впровадження програм тренінгів, що дозволяє забезпечувати якісне та професійне обслуговування клієнтів. Особливу увагу слід приділяти аналізу потреб та вимог клієнтів, що дозволяє підвищити рівень задоволеності та лояльності гостей, а також збільшити прибуток готелю. Отже, ефективна організація надання основних послуг є ключовим чинником успіху готельного бізнесу. Для досягнення цієї мети необхідно використовувати інноваційні технології, підвищувати кваліфікацію персоналу, враховувати потреби та вимоги клієнтів;

– аналіз етапів технологічного циклу надання послуг проживання у готелі «Асторія» показав, що процес надання послуг складається з декількох етапів, починаючи від прибуття гостей до готелю і закінчуючи виїздом. Кожен з етапів має свої особливості та вимагає певної організації та контролю. Перший етап – реєстрація – є дуже важливим, оскільки саме на цьому етапі гість перший раз вступає в контакт з готелем. Важливо, щоб процес реєстрації

був швидким та зручним для гостя, а також ефективним для готелю. Другий етап – проживання в готелі – передбачає надання різноманітних послуг для забезпечення комфортного перебування гостей, таких як номер, харчування, прибирання, обслуговування та інші. Для досягнення максимального рівня задоволення гостей, необхідно забезпечити високий рівень сервісу та якості послуг. Останній етап – виїзд – передбачає сплату рахунку та відправлення гостя з готелю. Цей етап також важливий, оскільки може статися, що гість залишиться незадоволеним через неправильний розрахунок, невідповідність отриманих послуг тим, що було обіцяно на початку, або через неякісне обслуговування.

Отже, важливо забезпечити ефективний та організований технологічний цикл надання послуг проживання у готелі «Асторія» на кожному з етапів для забезпечення високого рівня задоволення гостей та успішної діяльності готелю в цілому.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Балашова К. А. Готельний бізнес: як досягнути бездоганного сервісу : підручник. Київ : Вершина, 2019. 199 с.

2. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика : навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2019. 472 с.

3. Роглєв Х. Й. Основи готельного менеджменту : підручник. Київ : Кондор, 2019. 408 с.

4. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах : підручник. Київ : Альтерпрес, 2019. 447 с.

5. Круль Г.Я. Основи готельної справи : навч. Посібник. Київ : Центр учбової літератури, 2018. 368 с.

6. Архіпов В. В. Організація ресторанного господарства : навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, Фірма «Інкос», 2017. 280 с.

7. Круль Г.Я. Основи готельної справи : навч посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2017. 367 с.

8. Бойко М. Г. Організація готельного господарства : підручник. Київ : НТЕУ, 2016. 494 с.

9. Сокол Т. Г. Організація надання готельних послуг : підручник. Київ : Альто-прес, 2016. 241 с.

10. Бойко М.Г. Організація готельного господарства : підручник. Київ: КНТЕУ, 2016, 494 с.

11. Алейнікова Г. М. Організація та управління турбізнесом : навч. посіб. Харків : Олді-Плюс, 2015. 184 с.

12. Ковешніков В.С. Організація готельно-ресторанної справи : навч. посіб. Київ : Кондор, 2015. 752 с.

13. Балик С.І. Організація готельного господарства. Методи надання послуг : підручник. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. 329 с.

14. Нечаюк Л. І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент : навч. посіб. Київ : Центр навчальної літератури, 2013. 348 с.

15. Агафонова Л.Г. Особливості функціонування сучасних готелів : навч. посіб. Київ : Знання України, 2012. 187 с.

16. Головко О. М. Організація готельного господарства. Особливості обслуговування : навч. посіб. Київ : Кондор, 2011. 410 с.

17. Круль Г.Я. Основи готельної справи : навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2011. 368 с.

18. Мальська М. П. Організація готельного обслуговування : підручник Київ : Знання, 2011. 366 с.

19. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства: навч.-практ. посіб. Київ : ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.

20. Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний бізнес: теорія та практика : навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2019. 472 с.

21. Мальська М. П., Пандяк І. Г. Готельний бізнес: теорія та практика : підручник. Вид. 2-ге, перероб. та допов. Київ : Центр учбової літератури, 2019. 470 с.

22. Агафонова Л. Г., Агафонова О. Є. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання : навч. посіб. Київ : Знання України, 2012. 352 с.

23. Лук'янова Л. Г., Дорошенко Т. Т., Мініч І. М. Уніфіковані технології готельних послуг : навч. посіб. Київ : Вища школа, 2021. 236 с.

24. Лук'янова Л. Г., Дорошенко Т. Т., Мініч І. М. Уніфіковані технології готельних послуг : навч. посіб. Київ : Вища школа, 2011. 236 с.

25. Мельник Н.П., Мельник О.П. Критерії оцінки якості послуг, що надаються підприємствами готельного господарства. *Міжнародна науково-практична конференція "Проблеми якості у громадському харчуванні готельному господарстві і туризмі" :* матеріали конф. 28-29 жовт. 2018 р. Київ : відп. ред. А.А. Мазаракі, 2018. С. 211-213.

26. Миронов Ю. Б. Теоретико-методологічні аспекти оцінювання якості готельних послуг. *Інновації в управлінні асортиментом, якістю та безпекою*

товарів і послуг : зб. матеріалів V Міжнар. наук.-практ. конф. Львів, 7 груд. 2017 р. Львів : Растр-7, 2017. 368 с.

27. Готельні послуги: соціально-технологічний вимір. Соціальні технології: актуальні проблеми теорії та практики. *Міжвузівський збірник наукових праць (Випуск 6-7). Київський університет імені Тараса Шевченка*. Одеса. 2020. С. 61-77.

28. Готельні послуги: соціально-технологічний вимір. Соціальні технології: актуальні проблеми теорії та практики. *Міжвузівський збірник наукових праць (Випуск 6–7). Київський університет імені Тараса Шевченка.* Одеса. 2020. С. 61-77.

29. Браймер К. Основи управління підприємствами та організаціями індустрії гостинності. *Alma mater: Вісник вищої школи.* 2015. № 6. 128 с.

30. Пандяк І. Г. Основи формування механізму конкурентних переваг в управлінні якістю готельних послуг. *Вісник національного ун-ту "Львівська політехніка*". 2017. Вип. 579. 128 с.

31. Олексин І. І. Інтеграція стратегій управління продуктивністю та якістю обслуговування в готельному підприємстві. *Науковий вісник НЛТУ України*. 2010. Вип. 205. 131-136 с.

32. Готель “Асторія”. Офіційний сайт : веб-сайт. URL: https://astoriahotel.ua (дата звернення: 01.05.2023).

33. Готель “Асторія”. Офіційний сайт : веб-сайт. URL: https://hotels24.ua/uk/Lviv/Hotel-Astoria-3627.html (дата звернення: 01.05.2023).

34. Готель “Асторія”. Booking.com: веб-сайт. URL: https://www.booking.com/Share-LZT7Xc (дата звернення: 01.05.2023).

35. Про затвердження Правил користування готелями 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. № 77/44. Зареєстровано в Міністерстві юстиції України 16 вересня 1996 р. за № 531/1556. Київ. 1996.

36. ДСТУ 4268 : 2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги. [Чинний від 2003-12-23]. №225. Київ, 2003. 9 с.

37. ДСТУ 4269 : 2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. [Чинний від 2003-12-23]. №225. Київ, 2003. 13 с.

38. ДСТУ 4527 : 2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення. [Чинний від 2006-10-11]. Київ, 2006. 10 с.

39. Галасюк К. А. Оцінка інноваційного потенціалу підприємств готельного господарства в контексті сучасних методів обслуговування клієнтів : дис. на здобуття наук. ступеня канд. екон. наук : 08.00.04. Одеса, ОНЕУ, 2016. 304 с.

ДОДАТКИ

Додаток А

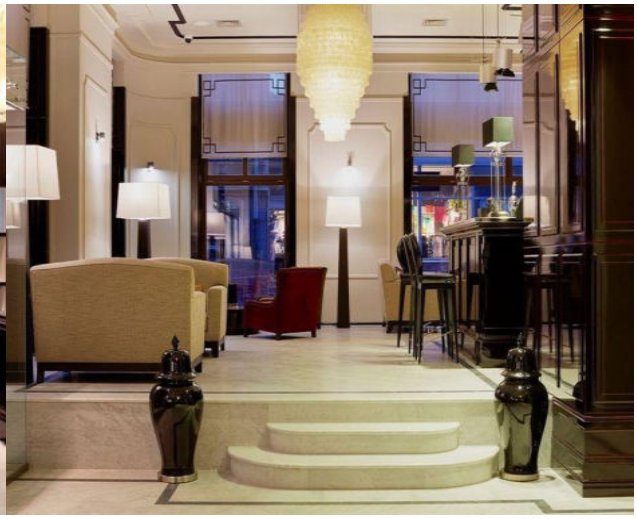
Посадові інструкції служб надання основних послуг в діяльності готельних комплексах

Служба	Посадові інструкції
Служба управління номерним фондом	1. Прийом і обробка заявок на бронювання номерів. 2. Організація розміщення гостей відповідно до їх заявок. 3. Контроль за наявністю вільних номерів і забезпечення їх швидкої зайнятості. 4. Контроль за станом та обслуговуванням номерів. 5. Ведення обліку гостей та виписка рахунків для оплати послуг. 6. Надання інформації гостям про правила перебування в готелі та послуги, які надаються. 7. Вирішення питань, пов'язаних з розміщенням гостей в номерах, зміною терміну перебування або зміною номера. 8. Виконання інших обов'язків, пов'язаних з управлінням номерним фондом готелю.
Реєстрація гостей	1. Прийом інформації від клієнта щодо бронювання номерів, заселення, виїзду та інших питань, пов'язаних з перебуванням у готелі. 2. Забезпечення високого рівня обслуговування гостей, відповідно до стандартів готелю. 3. Оформлення документів, пов'язаних з реєстрацією гостей, включаючи договори про проживання, платіжні документи, заявки на послуги готелю та інші. 4. Контроль за правильністю заповнення документів, їх збереження та забезпечення конфіденційності персональних даних гостей. 5. Вирішення проблем та викликів, що пов'язані з реєстрацією гостей, та надання допомоги в разі потреби. 6. Забезпечення безпеки гостей та збереження майна готелю. 7. Координація з іншими службами готелю, щоб забезпечити гостям якісне та ефективне обслуговування. 8. Здійснення касових операцій, пов'язаних з оплатою проживання та інших послуг готелю. 9. Підготовка звітів та інших документів щодо роботи служби.
Служба прибирання номерів	1. Прибирання кімнат готелю та інших загальних приміщень відповідно до встановлених стандартів гігієни та безпеки; 2. Забезпечення належного утилізації відходів та використаних матеріалів; 3. Виконання всіх необхідних завдань зі зберігання та поповнення запасів необхідних матеріалів та засобів для прибирання; 4. Дотримання правил інвентаризації та контролю за матеріалами та інструментами.

Продовження Додатку А	
Адміністративна служба	1. Керування роботою готельної адміністрації, контроль за дотриманням внутрішніх правил готелю, забезпечення високого рівня обслуговування гостей. 2. Організація та контроль за роботою служби реєстрації гостей, прийому та заселення гостей в готель. 3. Контроль за дотриманням правил техніки безпеки, охорони праці та протипожежної безпеки в готелі. 4. Керування процесом бронювання номерів та контроль за заповненістю готельного фонду. 5. Контроль за виконанням операцій з приймання та здачі кімнат, в тому числі забезпечення регулярної очистки номерів та заміни постільної білизни. 6. Організація та контроль за роботою служби доставки послуг в номери, включаючи харчування, пральні та інші послуги. 7. Організація та контроль за роботою служби безпеки, включаючи контроль доступу до готелю та розв'язання проблем, пов'язаних зі збереженням майна готелю та безпекою гостей. 8. Контроль за проведенням та координаціям роботи зі збору та обробки інформації про гостей та їх перебування в готелі. 9. Організація та контроль за роботою служби консьєржів, які забезпечують послуги з бронювання місць у ресторанах та театрах, замовлення таксі, доставки квітів та подарунків, а також інші послуги.
Служба харчування	1. Шеф-кухар: відповідає за розробку меню, закупівлю продуктів, контроль якості страв, організацію робочих процесів на кухні, навчання персоналу і дотримання санітарних норм. 2. Кухар: готує страви згідно з меню, відповідає за якість та час приготування, дотримання технологій та рецептів, забезпечення чистоти та санітарії на кухні. 3. Кондитер: готує десерти та випічку, контролює якість та свіжість інгредієнтів, дотримується рецептів та технологій, забезпечує чистоту та санітарію на своєму робочому місці. 4. Бармен: відповідає за приготування напоїв, дотримання рецептів та порцій, забезпечення чистоти і порядку на барі, ведення обліку і контроль за наявністю алкогольних напоїв. 5. Офіціант: обслуговує гостей у ресторані або барі, приймає замовлення, робить рекомендації, надає інформацію про страви та напої, контролює якість приготування та вигляд подачі страв.
Інженерна служба	1. Забезпечення безперебійної роботи всіх інженерних систем та обладнання готелю, зокрема: водопостачання, вентиляції та кондиціювання повітря, електрики, опалення, каналізації та інших систем. 2. Регулярне технічне обслуговування інженерних систем і обладнання. 3. Проведення необхідних ремонтів та замін обладнання, які не можуть бути виконані засобами готелю.

Додаток Б

Готель «Асторія»

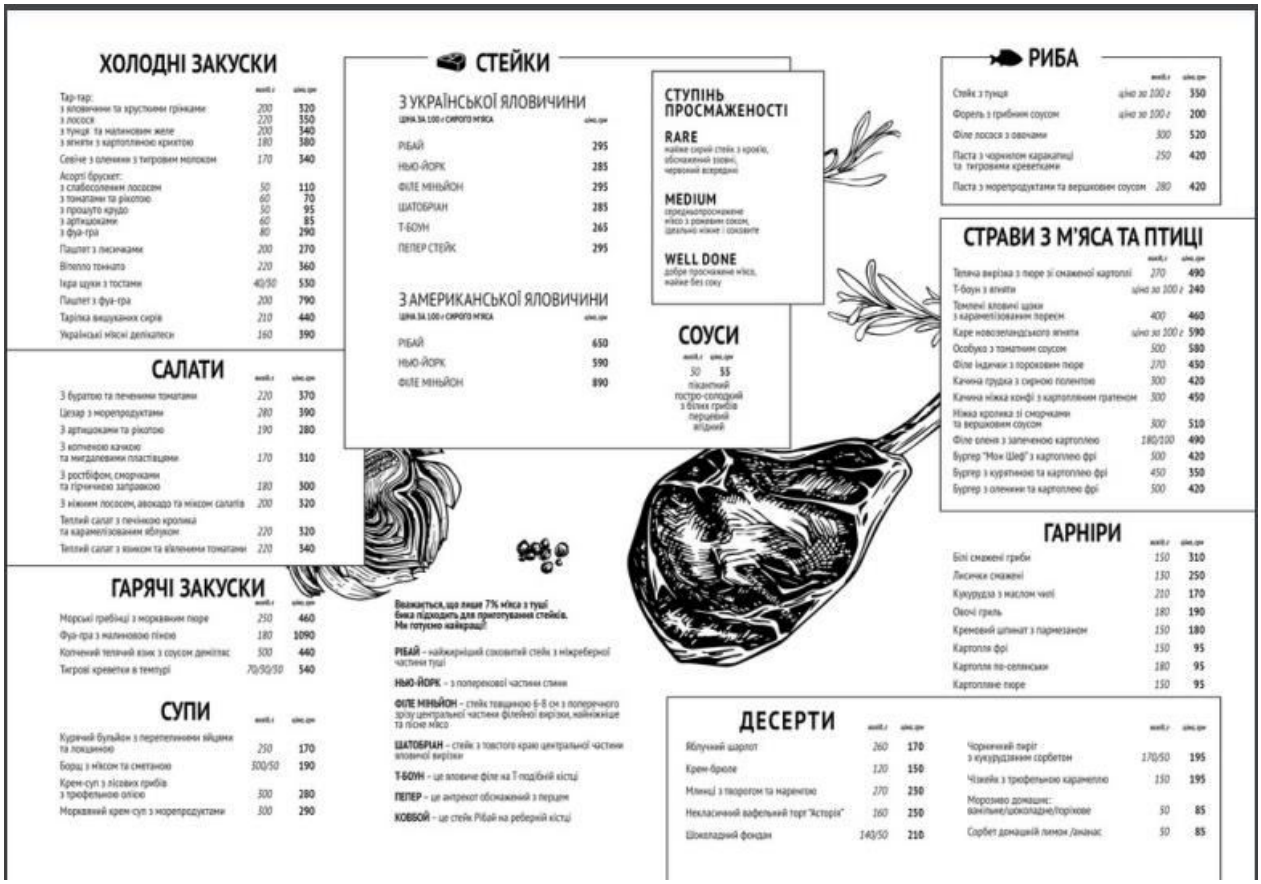


Додаток В

Ресторан «Асторія»

Додаток Г

Меню ресторану



ХОЛОДНІ ЗАКУСКИ

	вихід, г	ціна, грн
Тар-тар:		
з яловичини та хрусткими грінками	200	320
з лосося	220	350
з тунця та малиновим желе	200	340
з ягняти з картопляною крихтою	180	380
Севіче з оленини з тигровим молоком	170	340
Асорті брускет:		
з слабосоленим лососем	50	110
з томатами та рікотою	60	70
з прошуто крудо	50	95
з артишоками	60	85
з фуа-гра	80	290
Паштет з лисичками	200	270
Вітелло тонната	220	360
Ікра щуки з тостами	40/50	530
Паштет з фуа-гра	200	790
Тарілка вишуканих сирів	210	440
Українські м'ясні делікатеси	160	390

САЛАТИ

	вихід, г	ціна, грн
З буратою та печеними томатами	220	370
Цезар з морепродуктами	280	390
З артишоками та рікотою	190	280
З копченою качкою та мигдалевими пластівцями	170	310
З ростбіфом, смородиною та гірчичною заправкою	180	300
З ніжним лососем, авокадо та мясом салатів	200	320
Теплий салат з печінкою кролика та карамелізованим яблуком	220	320
Теплий салат з язиком та вяленими томатами	220	340

ГАРЯЧІ ЗАКУСКИ

	вихід, г	ціна, грн
Морські гребінці з морквяним пюре	250	460
Фуа-гра з малиновою пінкою	180	1090
Копчений телячий язик з соусом демістас	300	440
Тигрові креветки в темпурі	70/50/50	540

СУПИ

	вихід, г	ціна, грн
Курячий бульйон з перепелиними яйцями та локшиною	250	170
Борщ з мясом та сметаною	300/50	190
Крем-суп з лісових грибів з трюфельною олією	300	280
Морквяний крем-суп з морепродуктами	300	290

СТЕЙКИ

З УКРАЇНСЬКОЇ ЯЛОВИЧИНИ

ЦІНА ЗА 100 г СИРОГО М'ЯСА

	ціна, грн
РІБАЙ	295
НЬЮ-ЙОРК	285
ФІЛЕ МІНЬЙОН	295
ШАТОБРІАН	285
Т-БОУН	265
ПЕПЕР СТЕЙК	295

З АМЕРИКАНСЬКОЇ ЯЛОВИЧИНИ

ЦІНА ЗА 100 г СИРОГО М'ЯСА

	ціна, грн
РІБАЙ	650
НЬЮ-ЙОРК	590
ФІЛЕ МІНЬЙОН	890

СТУПІНЬ ПРОСМАЖЕНОСТІ

RARE – найніжніший стейк з кров'ю, обсмажений зовні, червоний всередині

MEDIUM – середньопросмажене м'ясо з рожевим соком, ідеально ніжне і соковите

WELL DONE – добре просмажене м'ясо, майже без соку

СОУСИ

вихід, г	ціна, грн	
50	55	пікантний гостро-солодкий з білих грибів перцевий вітдінній

Вважається, що лише 7% м'яса з туші бика підходить для приготування стейків. Ми готуємо найкращі!

РІБАЙ – найжирніший соковитий стейк з міжреберної частини туші

НЬЮ-ЙОРК – з поперекової частини спини

ФІЛЕ МІНЬЙОН – стейк товщиною 6-8 см з поперечного зрізу центральної частини філейної вирізки, найніжніше та пісне м'ясо

ШАТОБРІАН – стейк з товстого краю центральної частини яловичої вирізки

Т-БОУН – це яловичі філе на Т подібній кістці

ПЕПЕР – це антрекот обсмажений з перцем

КОВБОЙ – це стейк Рібай на реберній кістці

РИБА

	вихід, г	ціна, грн
Стейк з тунця	ціна за 100 г	350
Форель з грибним соусом	ціна за 100 г	200
Філе лосося з овочами	300	520
Паста з чорнилом каракатиці та тигровими креветками	250	420
Паста з морепродуктами та вершковим соусом	280	420

СТРАВИ З М'ЯСА ТА ПТИЦІ

	вихід, г	ціна, грн
Телятина вирізка з пюре зі смаженої картоплі	270	490
Т-боун з ягняти	ціна за 100 г	240
Томлені яловичі щіки з карамелізованим пореєм	400	460
Каре новозеландського ягняти	ціна за 100 г	590
Особуко з томатним соусом	500	580
Філе індички з гороховим пюре	270	450
Качина грудка з сирною полентою	300	420
Качина ніжка конфі з картопляним гратеном	300	450
Ніжка кролика зі смородиною та вершковим соусом	300	510
Філе оленя з запеченою картоплею	180/100	490
Бургер "Мак Шеф" з картоплею фрі	300	420
Бургер з куряченою та картоплею фрі	450	350
Бургер з оленини та картоплею фрі	500	420

ГАРНІРИ

	вихід, г	ціна, грн
Білі смажені гриби	150	310
Лисички смажені	130	250
Кукурудза з маслом чилі	210	170
Овочі гриль	180	190
Кремовий шпинат з пармезаном	150	180
Картопля фрі	150	95
Картопля по-селянськи	180	95
Картопляне пюре	150	95

ДЕСЕРТИ

	вихід, г	ціна, грн
Яблучний шарлот	260	170
Крем-брюле	120	150
Млинці з творогом та меренгою	270	230
Неклясичний вафельний торт "Асторія"	160	250
Шоколадний фондан	140/50	210
Чорничний пиріг з кукурудзяним сорбетом	170/50	195
Чізкейк з трюфельною карамеллю	150	195
Морозиво домашнє: ванільне/шоколадне/горіхове	50	85
Сорбет домашній лимон /ананас	50	85

UKRAINIAN CUISINE

	serving, g/price,UAH
Smoked tomatoes with fried chanterelles	200/230
Salad with tomatoes and Strachatella cheese	300/280
Salo with croutons	180/240
Assorted homemade pickles	300/240
Banush with cracklins, cheese and mushroom sauce	220/290
Mini cabbage rolls with smoked sour cream	270/290
Galician cheesecake with raisins	170/140
Honey cake with a cream sphere in a blueberry shell	150/140
**you can additionally order Strachatella cheese*	*per 100 g/* 120

УКРАЇНСЬКА КУХНЯ

	вихід г/ціна
Копчені томати з смаженими лисичками	200/230
Салат з томатами і сиром Страчателла	300/280
Сало з грінками	180/240
Асорті домашніх солінь	300/240
Бануш з шкварками, бринзою та грибним соусом	220/290
Міні голубці з копченою сметаною	270/290
Галицький сирник з родзинками	170/140
Медівник з сметанковою сферою в чорничній оболонці	150/140
**додатково можна замовити сир Страчателла*	*за 100 гр/* 120

Додаток Д

Конференц-зал

РЕЦЕНЗІЯ

на кваліфікаційну роботу

«Шляхи вдосконалення організації надання основних послуг в сучасних готельних комплексах (на прикладі готелю «Асторія»)»

Для здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр»

Студента спеціальності – 241 «Готельно-ресторанна справа»

Костів Валерії Андріївни

(ПІП студента)

Рецензент: керівник відділу кадрів ТзОВ «Фірма «Надія»

Гільтайчук Наталія Михайлівна

(науковий ступінь, вчене звання, посада, ПІП рецензента)

Автор роботи досліджує особливості надання основних послуг в готелі «Асторія», який є одним з найстаріших та найпрестижніших готелів у Львові. Автор аналізує структуру та якість надання основних та додаткових послуг в готельному комплексі, таких як рецепція, номерний фонд, ресторан, конференц-зал, паркінг тощо. Виявлені сильні та слабкі сторони готелю, а також можливості та загрози для його розвитку. На основі цього аналізу пропонуються шляхи вдосконалення організації надання послуг в готельному комплексі, зокрема необхідність модернізації технологічного обладнання, покращення маркетингової стратегії та підвищення кваліфікації персоналу.

Вважаю, що робота є актуальною, теоретично обґрунтованою та практично значущою. Робота має чітку структуру, логічне викладення та високий рівень мовлення.

Рекомендую виставити Валерії Андріївні оцінку «відмінно» та присвоїти кваліфікацію «бакалавр» з готельно-ресторанної справи».

Керівник відділу кадрів
ТзОВ «Фірма «Надія» Наталія ГІЛЬТАЙЧУК

«15» червня 2023 р. МП

Відгук

на кваліфікаційну роботу

«Шляхи вдосконалення організації надання основних послуг в сучасних готельних комплексах (на прикладі готелю «Асторія»)»

Для здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр»

Студента спеціальності – 241 «Готельно-ресторанна справа»

Костів Валерії Андріївни

(ПІП студента)

Представлена кваліфікаційна робота присвячена виявленню напрямів вдосконалення технологічного циклу надання основних послуг у готелі «Асторія». З огляду на це робота характеризується актуальністю і спрямована на дослідження організації надання послуг в сучасних готельних комплексах.

У представленій роботі дослідження теми має логічну структуру, зокрема: охарактеризовано технологічний цикл виробництва готельних послуг та служби, що забезпечують їх надання в готельних комплексах; проаналізовано організацію надання основних послуг в готелі «Асторія»; розроблено шляхи удосконалення діючого технологічного циклу надання основних послуг у готелі.

Правильно поставлено мету дослідження. Матеріали роботи викладені у науковому стилі, доступною мовою, стисло та правильно. Важливим аспектом у кваліфікаційній роботі є надання рекомендацій, щодо удосконалення діючого технологічного циклу надання основних послуг у готелі «Асторія».

Оформлення роботи на високому рівні: розділи, підрозділи виконано згідно з методичними рекомендаціями щодо оформлення кваліфікаційної роботи. Кожен розділ завершується висновками до розділу. Кваліфікаційна робота завершується загальними висновками до роботи. Додатки присутні. Список використаних джерел оформлено правильно, згідно із рекомендаціями. Календарний план виконання роботи виконано вчасно.

Вважаю, що кваліфікаційна робота студентки Костів В.А. «Шляхи вдосконалення організації надання основних послуг в сучасних готельних комплексах (на прикладі готелю «Асторія»)» актуальна, виконана у повному обсязі і заслуговує оцінки «відмінно».

Студент Валерія КОСТІВ

Науковий керівник:
ст. викладач Оксана МАЛЬОВАНА

«15» червня 2023 р.

StrikePlagiarism.com King Danylo University

Дата звіту 6/13/2023
Дата перевірки ---

Звіт не був оцінений.

метадані

Заголовок
Шляхи вдосконалення організації надання основних послуг в сучасних готельних комплексах (на прикладі готелю "Асто

Автор
Костів В.А

Науковий керівник / Експерт
Оксана Мальсована

Підрозділ
King Danylo University

Перелік можливих спроб маніпуляцій з текстом

У цьому розділі ви знайдете інформацію щодо текстових спотворень. Ці спотворення в тексті можуть говорити про МОЖЛИВІ маніпуляції в тексті. Спотворення в тексті можуть мати навмисний характер, але частіше характер технічних помилок при конвертації документа та його збереженні, тому ми рекомендуємо вам підходити до аналізу цього модуля відповідально. У разі виникнення запитань, просимо звертатися до нашої служби підтримки.

Заміна букв		60
Інтервали		0
Мікропробіли		18
Білі знаки		0
Парафрази (SmartMarks)		85

Обсяг знайдених подібностей

Зверніть увагу, що високі значення коефіцієнта не автоматично означають плагіат. Звіт має аналізувати компетентна / уповноважена особа.

25
Довжина фрази для коефіцієнта подібності 2

12327
Кількість слів

94524
Кількість символів

Подібності за списком джерел

Прокрутіть список та аналізуйте, особливо, фрагменти, які перевищують КП 2 (позначено жирним шрифтом). Скористайтеся посиланням "Позначити фрагмент" та перегляньте, чи є вони короткими фразами, розкиданими в документі (випадкові схожості), численними короткими фразами поруч з іншими (мозаїчний плагіат) або великими фрагментами без зазначення джерела (прямий плагіат).

10 найдовших фраз

Колір тексту

ПОРЯДКОВИЙ НОМЕР	НАЗВА ТА АДРЕСА ДЖЕРЕЛА URL (НАЗВА БАЗИ)	КІЛЬКІСТЬ ІДЕНТИЧНИХ СЛІВ (ФРАГМЕНТІВ)	
1	http://ukrdoc.com.ua/text/36888/index-1.html	192	1.56 %
2	http://4ua.co.ua/marketing/ya2ac68b4d43b80421306d36_1.html	190	1.54 %
3	http://ukrdoc.com.ua/text/36888/index-1.html	152	1.23 %
4	http://ukrdoc.com.ua/text/36888/index-1.html	77	0.62 %
5	http://ukrdoc.com.ua/text/36888/index-1.html	68	0.55 %
6	http://4ua.co.ua/marketing/ya2ac68b4d43b80421306d36_1.html	60	0.49 %
7	https://knowledge.allbest.ru/marketing/2c0a65635a3bd68a5d43a88521316d36_1.html	50	0.41 %

8	http://ukrdoc.com.ua/text/36888/index-1.html	44	0.36 %
9	https://knowledge.allbest.ru/marketing/2c0a65635a3bd68a5d43a88521316d36_1.html	39	0.32 %
10	http://ni.biz.ua/6/6_8/6_81600_vopros--gostinichnie-uslugi-ih-sushchnost-i-spetsifika-klassifikatsiya-gostinits.html	36	0.29 %

з бази даних RefBooks (0.00 %)

ПОРЯДКОВИЙ НОМЕР	ЗАГОЛОВОК	КІЛЬКІСТЬ ІДЕНТИЧНИХ СЛІВ (ФРАГМЕНТІВ)

з домашньої бази даних (0.09 %)

ПОРЯДКОВИЙ НОМЕР	ЗАГОЛОВОК	КІЛЬКІСТЬ ІДЕНТИЧНИХ СЛІВ (ФРАГМЕНТІВ)	
1	РЕКРЕАЦІЙНИЙ ТУРИЗМ В УКРАЇНСЬКИХ КАРПАТАХ – СТАН І ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ [redacted] 6/7/2023 King Danylo University (King Danylo University)	11 (1)	0.09 %

з програми обміну базами даних (0.35 %)

ПОРЯДКОВИЙ НОМЕР	ЗАГОЛОВОК	КІЛЬКІСТЬ ІДЕНТИЧНИХ СЛІВ (ФРАГМЕНТІВ)	
1	Маркетингове дослідження та застосування фітопрепаратів у Польщі) [redacted] 5/12/2023 Kyiv International University (KIU) (кафедра фармації)	20 (1)	0.16 %
2	Оцінка людського капіталу як чинника розвитку міжнародної IT-компанії (на прикладі "SAP").docx [redacted] 1/25/2019 Kyiv National Economic University named after Vadym Hetman KNEU (кафедра міжнародного менеджменту)	15 (1)	0.12 %
3	СЛОВОТВІРНІ ОСОБЛИВОСТІ МОВИ ВІНГРАНОВСЬКОГО (НА БАЗІ ДИТЯЧОЇ ПОЕЗІЇ) [redacted] 12/6/2021 The Ivan Franko National University (Філологічний факультет)	8 (1)	0.06 %

з Інтернету (11.54 %)

ПОРЯДКОВИЙ НОМЕР	ДЖЕРЕЛО URL	КІЛЬКІСТЬ ІДЕНТИЧНИХ СЛІВ (ФРАГМЕНТІВ)	
1	http://ukrdoc.com.ua/text/36888/index-1.html	538 (6)	4.36 %
2	http://4ua.co.ua/marketing/ya2ac68b4d43b89421306d36_1.html	314 (6)	2.55 %
3	https://knowledge.allbest.ru/marketing/2c0a65635a3bd68a5d43a88521316d36_1.html	112 (5)	0.91 %
4	http://www.4ua.co.ua/management/sa3bd68b4c43b88421216d36_1.html	74 (3)	0.60 %
5	https://astoriahotel.ua/about-us/	71 (3)	0.58 %
6	http://ni.biz.ua/6/6_8/6_81600_vopros--gostinichnie-uslugi-ih-sushchnost-i-spetsifika-klassifikatsiya-gostinits.html	62 (2)	0.50 %
7	https://ir.library.knu.ua/kourepo/bitstream/handle/123456789/1649/Temchur_bakalavr%20.pdf?sequence=1	37 (3)	0.30 %
8	https://lektsii.com/2-102695.html	35 (1)	0.28 %

9	https://studall.org/all4-17104.html	30 (1)	0.24 %
10	https://studopedia.org/9-52252.html	25 (2)	0.20 %
11	https://ukd.edu.ua/sites/default/files/2021-03/%D0%A1%D0%B8%D0%BB%D0%B0%D0%B1%D1%83%D1%81%20%20%20%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D0%B5%D0%B4%D0%B6%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%20%D0%B3%D0%BE%D1%82%D0%B5%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE-%D1%80%D0%B5%D1%81%D1%82%D0%BE%D1%80%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D0%BE%D1%97%20%20%D1%81%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%B8.pdf	24 (3)	0.19 %
12	http://infotour.in.ua/lokn9-1.htm	22 (1)	0.18 %
13	https://docplayer.net/58421193-Operacijniy-menedzhment.html	16 (1)	0.13 %
14	https://revolution.allbest.ru/sport/00564406_0.html	16 (1)	0.13 %
15	https://er.nau.edu.ua/bitstream/NAU/35261/3/Kovalenko_dis_2018.pdf	13 (2)	0.11 %
16	http://www.4ua.co.ua/management/b2bd79a4c43a88421306d37_1.html	9 (1)	0.07 %
17	https://ua-referat.com/?rad=62188	7 (1)	0.06 %
18	http://old.nuft.edu.ua/page/51adaed39c2e2/files/%D0%B3%D0%BE%D1%82_%D1%80%D0%B5%D1%81%D1%82_2020.pdf	5 (1)	0.04 %
19	http://ukrefs.com.ua/print:page,1,112090-Rezhim-raboty-i-oldyha-personala-goslinichnogo-kompleksa.html	5 (1)	0.04 %
20	http://international-relations-tourism.karazin.ua/themes/1rth/resources/3a73b3deed7679b7ea6a58c385c45e5f.pdf	5 (1)	0.04 %
21	http://www.vktei.km.ua/files/Zbirnik9.pdf	2 (1)	0.02 %

Список прийнятих фрагментів (немає прийнятих фрагментів)

ПОРЯДКОВИЙ НОМЕР ЗНАЧЕННЯ КІЛЬКІСТЬ ОДНАКОВИХ СЛІВ (ФРАГМЕНТІВ)