

**ЗАКЛАД ВИЩОЇ ОСВІТИ**  
**«УНІВЕРСИТЕТ КОРОЛЯ ДАНИЛА»**  
Факультет суспільних і прикладних наук  
Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

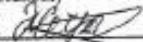
**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА**

для здобуття першого (бакалаврського) рівня вищої освіти  
на тему: **«Організація і технологія функціонування служби номерного  
фонду на прикладі готелю «Flamingo» (Фінляндія)»**

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

Студентки 4 курсу, групи ГРСз-19  
Романів Єлизавети Русланівни

(прізвище, ім'я, по батькові)

Керівник Жирак Л.М. 

ст. викладач


(посада, ім'я звання, науковий ступінь, прізвище та ініціали)

Національна шкала: 5

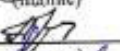
Кількість балів: 90 оцінка ECTS A


Члени комісії

 Демуров П.М.  
(прізвище та ініціали)

 Калішова О.В.  
(прізвище та ініціали)

 Малюванюк О.П.  
(прізвище та ініціали)

 Гурменко Л.А.  
(прізвище та ініціали)

 Степанів І.І.  
(прізвище та ініціали)

**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  
*Людмила Жирак*  
« 8 » 02 2023 року

**ІНДИВІДУАЛЬНЕ ЗАВДАННЯ СТУДЕНТУ**  
**НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ**

Романів Єлизавети Русланівни

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи «Організація і технологія функціонування служби номерного фонду на прикладі готелю «Flamingo» (Фінляндія)»

Керівник роботи Жирак Людмила Михайлівна

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

Затверджені наказом закладу вищої освіти від « 11 » листопада 2022 року №155/1-НВ

2. Строк подання студентом роботи 25.05.2023 року

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

1. Вивчити теоретичну характеристику роботи служби номерного фонду: технологію роботи, організацію та структуру служби номерного фонду в готелі.

2. Проаналізувати роботу служби номерного фонду в готелі «Flamingo»: проаналізувати діяльність готелю «Flamingo», виявити особливості роботи та оцінити ефективність, методи та засоби контролю за функціонуванням служби номерного фонду в готелі «Flamingo».

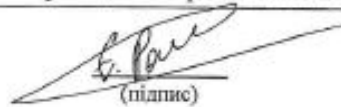
3. Розробити рекомендації та надати пропозиції щодо вдосконалення організації та технології роботи служби номерного фонду в готелі «Flamingo; визначити витрати на функціонування служби номерного фонду та її економічної ефективності.

4. Дата видачі завдання 08.05.2023 року

Календарний план виконання роботи

№ н/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 березня	виконано
5	Підбір методів проведення дослідження	березень	виконано
6	<b>Написання розділу 1.</b> Теоретична характеристика служби номерного фонду в готелі "Flamingo"	березень	виконано
7	<b>Написання розділу 2.</b> Аналіз роботи служби номерного фонду в готелі "Flamingo"	квітень	виконано
8	<b>Написання розділу 3.</b> Розробка рекомендацій для вдосконалення роботи служби номерного фонду готелю "Flamingo"	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 кафедрі	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

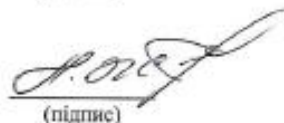
Студент

  
(підпис)

Єлизавета РОМАНІВ

(прізвище та ініціали)

Науковий керівник

  
(підпис)

Людмила ЖИРАК

(прізвище та ініціали)

## АНОТАЦІЯ

Метою дослідження є аналіз стану та існуючих проблем у функціонуванні служби номерного фонду в готелі «Flamingo», вивчення технологій та методів, що використовуються в процесі бронювання та реєстрації номерів, а також розробка рекомендацій щодо удосконалення організації та технології функціонування служби номерного фонду в готелі «Flamingo».

В першому розділі розглянуто теоретичну характеристику роботи служби номерного фонду.

В другому розділі проведено аналіз роботи служби номерного фонду в готелі «Flamingo».

В третьому розділі представляє процес розробки рекомендацій щодо вдосконалення роботи служби номерного фонду готелю «Flamingo».

**КЛЮЧОВІ СЛОВА:** ГОТЕЛЬ, НОМЕРНИЙ ФОНД, РЕКОМЕНДАЦІЇ, БРОНЮВАННЯ.

## ЗМІСТ

### ПЕРЕЛІК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ

<b>ВСТУП</b> .....	3
<b>РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ СЛУЖБИ НОМЕРНОГО ФОНДУ</b>	5
1.1 Поняття та значення служби номерного фонду.....	5
1.2 Організація та структура служби номерного фонду.....	13
1.3 Технології роботи служби номерного фонду.....	17
<i>Висновки до розділу 1</i> .....	19
<b>РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ РОБОТИ СЛУЖБИ НОМЕРНОГО ФОНДУ В ГОТЕЛІ «FLAMINGO»</b>	20
2.1 Аналіз діяльності готелю «Flamingo».....	20
2.2 Аналіз роботи служби номерного фонду в готелі «Flamingo».....	24
2.3 Оцінка ефективності функціонування служби номерного фонду в готелі «Flamingo».....	31
2.4 Методи та засоби контролю за функціонуванням служби номерного фонду в готелі «Flamingo».....	37
<i>Висновки до розділу 2</i> .....	43
<b>РОЗДІЛ 3. РОЗРОБКА РЕКОМЕНДАЦІЙ ЩОДО ВДОСКОНАЛЕННЯ РОБОТИ СЛУЖБИ НОМЕРНОГО ФОНДУ ГОТЕЛЮ «FLAMINGO»</b>	
3.1 Розробка рекомендацій щодо вдосконалення організації та технології роботи служби номерного фонду в готелі «Flamingo».....	45
3.2 Визначення витрат на функціонування служби номерного фонду та визначення її економічної ефективності.....	49
<i>Висновки до розділу 3</i> .....	56
<b>ВИСНОВКИ</b> .....	58
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ</b> .....	61
<b>ДОДАТКИ</b> .....	65

## ПЕРЕЛІК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ

1. **СНФ** - служба номерного фонду
2. **PMS** - Property Management System (Система управління готелем)
3. **OTA** - Online Travel Agency (Онлайн туристичне агентство)
4. **CRS** - Central Reservation System (Центральна система бронювання)
5. **GDS** - Global Distribution System (Глобальна система розподілу)
6. **SOP** - Standard Operating Procedures (Стандартні процедури роботи)
7. **RevPAR** - Revenue per Available Room (Дохід на один доступний номер)
8. **ARR** - Average Room Rate (Середня вартість номеру)
9. **ADR** - Average Daily Rate (Середня денна вартість)
10. **CRM** - Customer Relationship Management (Управління взаєминами з клієнтами)

## ВСТУП

**Актуальність дослідження** полягає в тому, що готельна галузь є однією галузей економіки, яка швидко розвивається, а робота служби номерного фонду є однією з найважливіших складових частин успішного функціонування готелю. З розвитком технологій та зміною потреб споживачів, вимоги до якості обслуговування та технологій у готельній галузі постійно зростають. У зв'язку з цим, важливо досліджувати організацію та технології функціонування служби номерного фонду готелю з метою виявлення найбільш ефективних та оптимальних рішень для забезпечення високої якості обслуговування та задоволення потреб гостей, виявлення проблемних моментів та заходів для їх вирішення, покращення координації та ефективності роботи всього готелю.

Обираючи готель «Flamingo» для дослідження, враховано фактори, які роблять його цікавим об'єктом дослідження. По-перше, «Flamingo» є готелем високої категорії, який пропонує широкий спектр послуг для своїх гостей. Це означає, що служба номерного фонду в готелі має значний обсяг роботи та потребує ефективної організації та використання технологій. По-друге, готель «Flamingo» розташований в центрі міста, що дозволяє йому працювати на високому рівні в умовах конкуренції. По-третє, зростаюча конкуренція в готельній галузі та зміна уявлень про комфорт та зручність для гостей диктує необхідність постійного покращення роботи служби номерного фонду та впровадження нових технологій у її функціонуванні.

*Об'єктом дослідження* є служба номерного фонду в готелі «Flamingo», яка забезпечує видання номерів готельним гостям.

*Предметом дослідження* є організація та технологія функціонування служби номерного фонду в готелі «Flamingo», зокрема процес бронювання номерів, їх реєстрації, видачі ключів та інші аспекти діяльності служби.

**Метою дослідження** є аналіз стану та існуючих проблем у функціонуванні служби номерного фонду в готелі «Flamingo», вивчення

технологій та методів, що використовуються в процесі бронювання та реєстрації номерів, а також розробка рекомендацій щодо удосконалення організації та технології функціонування служби номерного фонду в готелі «Flamingo».

Для досягнення поставленої мети необхідно вирішити такі **завдання**:

1. Охарактеризувати поняття та значення служби номерного фонду;
2. Дослідити організацію та структуру служби номерного фонду;
3. Проаналізувати роботу номерного фонду в готелі «Flamingo»;
4. Дослідити ефективність функціонування служби номерного фонду в готелі «Flamingo»;
5. Розробити рекомендації щодо вдосконалення організації та технології роботи служби номерного фонду в готелі «Flamingo».

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Технологія функціонування служби номерного фонду розглядаються в наукових працях багатьох зарубіжних та вітчизняних науковців таких, як: Байлик С.І., Кабушкин Н.І., Бондаренко Г.А., Круль Г.Я., Мальська М.П., Пандяк І.Г., Занько Ю.С., Пандяк І.Г., Мальська М.П., Путецейло П.Р., Роглев Х.Й., Маркелов В.Л.

**Методи дослідження:**

1. Аналіз наукової літератури з обраної тематики;
2. Спостереження за роботою служби номерного фонду з метою вивчення технології та організації їх роботи.

**Практичне значення** дослідження на полягає в наступному: результати дослідження можуть бути використані для удосконалення організації та технології функціонування служби номерного фонду в різних галузях, таких як, готельний бізнес, туризм тощо.

**Структура дослідження** містить список умовних скорочень, вступ, три розділи, дев'ять підрозділів, висновок, список використаних джерел та додатки.



# РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ СЛУЖБИ НОМЕРНОГО ФОНДУ

## 1.1 Поняття та значення служби номерного фонду

Служба номерного фонду – це підрозділ готелю, який відповідає за організацію та управління роботою номерного фонду готелю. Це може включати управління бронюванням номерів, прийомом гостей, розміщенням, виїздом та розрахунком за послуги, підтриманням чистоти та порядку в номерах та інших важливих аспектів роботи готельного бізнесу.

Основна мета служби номерного фонду полягає в забезпеченні комфортного перебування гостей в готелі, що забезпечує задоволення від відпочинку та надання високоякісних послуг, що збільшує репутацію готелю та підвищує його конкурентоспроможність на ринку. Для досягнення цієї мети служба номерного фонду повинна забезпечувати високий рівень обслуговування, ефективне управління запасами, оптимальне використання ресурсів та інші важливі аспекти роботи [10, с. 14].

Служба номерного фонду може бути розділена на підрозділи, які відповідають за різні аспекти роботи. Наприклад, такі підрозділи можуть включати в себе:

- бронювання та прийом гостей. Цей підрозділ відповідає за прийом заявок на бронювання номерів, організацію прибуття та реєстрацію гостей в готелі, надання інформації про послуги готелю та інше;
- розміщення та обслуговування. Цей підрозділ відповідає за розміщення гостей в номерах, підтримання чистоти та порядку в номерах, забезпечення необхідного інвентарю в номерах, наприклад, постільної білизни та рушників, а також за надання інших послуг, наприклад, ресторану, басейну, спортзалу та інше;

– виїзд та розрахунок. Цей підрозділ відповідає за організацію виїзду гостей з готелю та розрахунок за надані послуги, включаючи виставлення рахунків та збір платежів;

– технічне обслуговування. Цей підрозділ відповідає за підтримання технічної готовності номерів та обладнання готелю, включаючи системи опалення, кондиціонування повітря, водопостачання та інше;

– управління запасами та облік. Цей підрозділ відповідає за управління запасами, що пов'язані з роботою служби номерного фонду, включаючи постільну білизну, рушники, засоби гігієни та інше, а також за ведення обліку витрат та прибутку від роботи служби номерного фонду.

Служба номерного фонду є складовою частиною готельного бізнесу, яка відповідає за забезпечення раціонального використання номерного фонду готелю. Головною метою служби номерного фонду є забезпечення клієнтів якісними та зручними умовами перебування в готелі, а також оптимальне використання наявного житлового фонду з метою отримання максимального прибутку [14, с. 47]. Служба номерного фонду здійснює різноманітні функції, які включають бронювання номерів, приймання та розміщення гостей, облік та контроль за розміщенням та вільними номерами, організацію обслуговування номерів, розв'язання конфліктних ситуацій тощо.

Однією з основних складових частин служби номерного фонду є система управління бронюваннями та резервуваннями. Ця система дозволяє забезпечити належний рівень заповненості готельних номерів, а також оптимізувати процеси бронювання та розміщення гостей.

Також служба номерного фонду відповідає за забезпечення належного рівня комфорту та безпеки гостей, зокрема, за підтримку належного технічного стану житлових приміщень, вирішення питань з експлуатації систем опалення, кондиціонування, вентиляції тощо.

Отже, служба номерного фонду є важливою складовою частиною готельного бізнесу, яка забезпечує належні умови перебування гостей в готелі та

оптимальне використання наявного житлового фонду з метою отримання максимального прибутку.

Усі складові служби номерного фонду взаємодіють між собою та функціонують у єдиній системі, що дозволяє ефективно вирішувати завдання з видачі та обліку номерних знаків, забезпечувати їхню якість та безпеку.

Основні завдання організаційно-методичної роботи включають:

1. Розробка та затвердження інструкцій та положень з питань функціонування служби номерного фонду, в тому числі з питань забезпечення безпеки номерного фонду та збереження матеріальних цінностей;

2. Розробка і впровадження методів та технологій, спрямованих на підвищення ефективності роботи служби номерного фонду;

3. Підготовка плану роботи служби номерного фонду, контроль за виконанням плану та звітністю про його реалізацію;

4. Організація та проведення навчань, тренінгів та семінарів з питань роботи з номерним фондом для працівників готелю;

5. Розробка та впровадження системи контролю за замовленнями клієнтів на номери готелю, планування роботи персоналу з обслуговування замовлень;

6. Організація та проведення інвентаризації номерного фонду та здійснення контролю за його збереженням;

7. Кадрова робота включає у себе підбір, навчання та підвищення кваліфікації працівників служби номерного фонду [4, с. 47].

Отже, можна зробити висновок, що служба номерного фонду – це важлива складова готельного бізнесу, яка забезпечує ефективне управління готельним номерним фондом. Вона включає в себе ряд функцій і завдань, серед яких: забезпечення належного рівня обслуговування гостей, контроль за станом номерів та їхнім технічним обслуговуванням, управління бронюваннями та розміщенням гостей, планування роботи персоналу та багато іншого. Раціональна організація та використання ресурсів служби номерного фонду є важливим чинником успіху готельного бізнесу, що відображається в задоволеності гостей та позитивному іміджі готелю.

Функціональні обов'язки менеджера служби номерного фонду включають:

- контроль якості обслуговування, стану обладнання і комфорту у номерах та громадських приміщеннях готелю;
- здійснення заходів для збільшення доходів від проживання в готелі, підвищення зайнятості номерів;
- моніторинг тарифів на послуги в номерах та визначення оптимального тарифу спільно з економічним відділом і комерційною службою;
- ефективне управління підлеглим персоналом і контроль за своєчасним виконанням обов'язків;
- організація контролю і управління системами безпеки готелю для забезпечення безпеки гостей, персоналу та їхнього майна;
- підбір кваліфікованого персоналу для служби номерного фонду;
- підготовка та аналіз звітів щодо використання номерного фонду на різні періоди (наприклад, 3 дні, 10 днів, 3 місяці, 12 місяців) для контролю за зайнятістю номерів та вартістю проживання;
- контроль за витратними матеріалами (миючі засоби, білизна, посуд) і укладання угод щодо їх поставок;
- контроль та управління готельною пральною для забезпечення належного підтримання чистоти білизни;
- координація роботи з іншими службами готелю;
- забезпечення підвищення професійного рівня підлеглих;
- проведення інвентаризації;
- підтримання високої культури і моралі в колективі [12, с. 54].

Щодо професійно-кваліфікаційних і особистих вимог до менеджера служби обслуговування номерів:

- наявність професійної підготовки в спеціалізованих готельних навчальних закладах і пройдений стажування в готелі протягом щонайменше 1 року;

- знання міжнародних мов для міжнародного спілкування;
- авторитет у колективі та вимогливість у стосунках з підлеглими;
- глибокі знання технологій обслуговування в номерах та громадських приміщеннях готелю та виконання функціональних обов'язків персоналом служби;
- навички забезпечення безпеки в готелі.

Робочий день менеджера служби номерного фонду зазвичай розпочинається о 7:45 ранку і триває до 18:00 вечора. Початок робочого дня включає перевірку чистоти вестибюля, зон відпочинку та коридорів спільно зі старшими працівниками нічної зміни прибиральниць. Також менеджер повинен дізнатись у старших на поверхах про готовність вільних номерів для прийому гостей.

Після перевірки приміщень готелю менеджер служби проводить перевірку технічної документації, включаючи записи у журналі служби та звіти за попередню добу. Він аналізує прогноз заповнення номерів готелю, визначає кількість гостей, які заїжджають або виїжджають, а також перевіряє прибуття гостей з особливим статусом (VIP-гостей) для забезпечення відповідних підготовчих заходів.

Вранці менеджер служби проводить нараду зі старшими працівниками на поверхах, завідувачем білизняною, кастеляншею та іншими працівниками служби. На нараді вирішуються питання, виникаючі у службі, і видаються необхідні розпорядження. Після наради менеджер служби перевіряє бюджет служби, узгоджує замовлення на закупівлю матеріалів та обладнання, а також вносить корективи до плану ремонтних робіт у співпраці з інженерно-експлуатаційною службою. Він також перевіряє стан вільних номерів і наряди, які надходять від інших служб експлуатації готелю. Один з важливих обов'язків менеджера служби полягає у підтримці рівня освіти та кваліфікації підлеглих. Він бере участь у навчанні нового персоналу, організовує програми підготовки керівників окремих підрозділів своєї служби та спілкується зі заявниками на роботу у службу. Протягом робочого дня менеджер підтримує постійний зв'язок

зі службою прийому і розміщення, службою бронювання для вирішення питань щодо заповнення та звільнення номерів, а також з комерційним відділом та пральнею, які впливають на комфорт перебування гостей у номерах.

Менеджер служби контролює значний обсяг технічної документації, пов'язаної з обліком білизни, хімічних засобів для догляду за приміщеннями та засобів гігієни, а також інвентарю та технічного обладнання. Він координує роботу працівників служби, оцінює їх продуктивність, складає графіки роботи і відповідає за стан меблів та обладнання у номерах, громадських приміщеннях та службових приміщеннях, забезпечуючи приємний та комфортний перебування гостей в готелі.

Також менеджер служби відповідає за заходи безпеки для запобігання крадіжок. В деяких готелях покоївки надають підписку про контроль за клієнтами та заборону їх входу до чужих номерів. Порушення цих правил може призвести до негайного звільнення покоївки [36].

Старша покоївка відповідає за делегування виробничих завдань керівнику служби та координацію роботи колективу покоївок. Вона організовує прибирання номерів, приміщень загального користування та службових приміщень, забезпечує їх чистоту та порядок. Також старша покоївка приймає номери при від'їзді клієнтів і контролює цілісність майна та інвентарю у номерах та загальних приміщеннях, за які вона відповідає. Старша покоївка також контролює збереження білизни та стан технічного обладнання у номерах і службових приміщеннях. Вона співпрацює з черговим персоналом інженерно-технічної служби для усунення технічних проблем. Одним з важливих обов'язків старшої покоївки є строгий контроль за станом заповнення номерів і оперативне повідомлення служби прийому і розміщення, а також служби бронювання. Вона приймає замовлення на додаткові платні послуги та періодично проводить інвентаризацію майна та інвентарю у закріплених приміщеннях. Також старша покоївка веде технічну документацію щодо контролю та оцінювання роботи підлеглого персоналу та обліку матеріально-технічних ресурсів в закріплених приміщеннях. Старша покоївка повинна мати

значний досвід роботи у готелі та добре знати технологію обслуговування. У деяких європейських готелях старша покоївка має високий авторитет і передає свій досвід новому поколінню покоївок.

Однак, в окремих випадках, старша покоївка може мати також обов'язок вирішувати конфліктні ситуації між підлеглими та клієнтами. Також у особливих випадках, обслуговування важливих гостей може здійснюватись виключно старшою покоївкою.

Покоївка виконує широкий спектр обов'язків, пов'язаних з прибиранням та обслуговуванням номерів. Основні обов'язки покоївки включають прибирання та провітрювання номерів і санвузлів, заміну постільної білизни, контроль за наявністю засобів гігієни у санвузлах, перевірку стану меблів і побутової техніки. Професійні обов'язки покоївки включають вміння дотримуватись технології прибирання, використовувати технічні засоби та хімічні засоби для чищення, бути толерантною і люб'язною у спілкуванні з гостями, бути комунікабельною і акуратною, виконувати доручення керівника та гостей, знати одну іноземну мову міжнародного спілкування у готелях високої категорії [36].

Покоївка також відповідає за контроль за матеріально-технічним забезпеченням у номерах, повідомлення про конфліктні ситуації з гостями або технічні несправності, контроль за використанням платних послуг у номері та заповненням номерів.

Щодо вимог до покоївки, важливими є бездоганний зовнішній вигляд, регулярний медичний огляд, фізична здоров'я та психофізична стійкість. Крім того, покоївка повинна бути врівноваженою, акуратною і швидко виконувати свої обов'язки.

Покоївки, які працюють у готелях в Європі та США, зазвичай проходять підготовку на спеціальних курсах перед початком роботи. У деяких країнах, таких як Великобританія, Швейцарія і інші, покоївки отримують освіту у спеціалізованих навчальних закладах. Перед прийняттям на роботу в готель, покоївці зазвичай проходять обов'язковий шістьмісячний стажування. У

розкішних готелях зазвичай рекомендуються кандидати, які мають добрі рекомендації з попередньої роботи.

Кількість номерів, які прибирає одна покоївка протягом робочої зміни, залежить від типу та класу готелю. За стандартами країни, професійного союзу або готельної корпорації, покоївка може прибирати від 16 до 20 номерів на зміну. Наприклад, у США середня норма становить 17 номерів на добу, в Греції – 14 номерів. Тривалість часу, який витрачається на прибирання кожного номера, також може варіюватися залежно від країни. Наприклад, згідно зі стандартами Швейцарського союзу власників готелів, час на прибирання номера, в якому проживає гість, становить 20 хвилин, а вільного номера – 30 хвилин.

Тип будівлі, категорія номера та їхнє обладнання також впливають на робочі стандарти покоївки. Прибирання номеру-апартаменту зазвичай потребує більше часу та зусиль, тому норма для таких номерів може бути нижчою. Також, старі готелі та номери категорії «люкс» вимагають більше часу для прибирання [36].

Деякі готельні корпорації закріплюють покоївок за постійними номерами з метою економії зарплатного фонду та заохочення персоналу. Це дає можливість покоївцям краще ознайомитись з номерами, ефективніше організувати обслуговування, а адміністрації зменшити кількість контролюючого персоналу.

Одним з обов'язків покоївок є забезпечення безпеки гостей та їхнього майна в номерах. Вони відповідають за контроль за станом систем життєзабезпечення та побутових приладів у номерах. Щоб запобігти крадіжкам цінних речей, готелі надають спеціальні сейфи для гостей. Покоївка також контролює присутність гостей у номері, щоб уникнути загрози для майна готелю та для безпеки інших гостей у разі неадекватної поведінки.

Робочий день покоївки зазвичай починається о 8:00 і триває 8 годин. Перед початком зміни, покоївка повинна зареєструватися у менеджера служби або його заступника. Вона отримує свій робочий сектор у готелі та ключі від



кімнат, за якими потрібно прибрати. Повернення ключів також відбувається в кінці робочого дня.

Згідно з сучасними трудовими нормами, робочий день покоївки триває 8 годин протягом 5 робочих днів на тиждень. Покоївки працюють у трьох змінах і мають щорічну місячну відпустку. Вимоги щодо обсягу роботи для різних змін можуть відрізнятися. Покоївки, які працюють у вечірню зміну, зазвичай готують номери до сну і обслуговують більше приміщень у порівнянні з ранковою зміною, яка більше зосереджена на поточному прибиранні. Нічна зміна, яка має найменшу кількість персоналу, відповідає за прибирання службових та загальних приміщень. Структурно покоївка підпорядковується старшій покоївці або менеджеру служби готелю.

## **1.2 Організація та структура служби номерного фонду**

Служба управління номерами надає основні послуги готелю, а саме: забезпечує комфорт проживання, безпеку життя, здоров'я, майна мешканців та майна готелю. Основною функцією служби є підтримання необхідного комфорту та санітарно-гігієнічного стану готельних номерів, а також громадських приміщень (холів, фойє, переходів, коридорів).

Кімнати належать до житлових будинків. Для населення – вестибюлі, холи, коридори, переходи, приміщення служб надання додаткових послуг, санвузли та душові для загального користування. До зон обслуговування належать зони обслуговування та переходи між ними, бюро обслуговування.

Крім того, ця служба інформує службу прийому та розміщення про наявність номерів та готовність їх до заселення, а службу головного інженера про необхідність усунення несправностей в обладнанні номерів, аварій та поточного ремонту. Працівники служби головного інженера допомагають у переміщенні меблів по кімнатах, перенесенні тягарів, беруть участь у вантажно-розвантажувальних роботах при транспортуванні білизни в пральню та з пральні тощо [12, с. 16].

Керівництво: це вищий рівень служби, який відповідає за загальне керівництво та координацію роботи служби. Воно зазвичай складається з директора та його заступників.

Керівництво служби номерного фонду може складатися з кількох рівнів, в залежності від розміру та складності роботи організації. Основні посади та їх функції можуть виглядати наступним чином:

- директор служби номерного фонду: керує всією діяльністю служби, включаючи планування, організацію та контроль за роботою всіх відділів;
- заступник директора: допомагає директору в керівництві службою та виконує його обов'язки в разі його відсутності;
- керівники відділів: відповідають за роботу конкретного відділу;
- відділ адміністративно-господарської роботи: цей відділ відповідає за забезпечення ефективної роботи всієї служби номерного фонду, включаючи забезпечення необхідним обладнанням, матеріалами та іншими ресурсами [10, с. 48];
- керування кадрами: відділ адміністративно-господарської діяльності відповідає за кадрову політику служби номерного фонду, включаючи найм, звільнення, підготовку та навчання персоналу;
- фінансове управління: відділ адміністративно-господарської діяльності забезпечує фінансове управління службою номерного фонду, включаючи складання бюджету, забезпечення фінансової звітності та контроль за використанням коштів;
- забезпечення безпеки: відділ адміністративно-господарської діяльності відповідає за забезпечення безпеки служби номерного фонду, включаючи здійснення заходів з охорони праці та здоров'я працівників, захист від зловживань та шахрайства.

Прибиральні роботи можна поділити на види: сухе та вологе прибирання, прибирання пилососом, миття підлоги, дверей, вікон, стін тощо; в залежності від призначення приміщень, що прибираються: прибирання місць загального користування, службових приміщень, кімнат. Останнє, у свою чергу,

поділяється на генеральне прибирання, кінцеве прибирання, щоденне прибирання та проміжне прибирання [20, с. 125].

Генеральне прибирання проводиться кожні 7-10 днів. Необхідно помити стіни, обігрівачі, двері та вікна; Ретельно пропилососьте меблі, підлогу, килими. Після очищення уважно перевірте справність всіх технічних пристроїв.

Остаточне прибирання проводиться після звільнення номера з обов'язковою зміною постільної білизни. Щоденне планове прибирання здійснюється за відсутності гостя з обов'язковим заправленням постелі. Зміна постільної білизни та рушників здійснюється за нормами, які залежать від категорії готелю. Проміжне прибирання проводиться в готелях 4-5\* і включає прибирання ванної кімнати, застилання ліжка, прибирання сміття, включаючи попільничку, і спостереження за станом номера протягом доби. Номери готелю прибирають покоївки, інші – прибиральниці.

Прибирання приміщень вимагає наявності спеціального обладнання, прибиральних матеріалів та інвентарю. Матеріали для прибирання включають засоби для прибирання та прибирання; для прибирального інвентарю – відра, щітки, лопати для збирання сміття, ганчірки; для прибирального обладнання – пилососи, пральні машини, службові автомобілі.

На поверсі повинні бути спеціальні приміщення для зберігання миючих засобів. Наприкінці зміни покоївки повинні організувати всі засоби для прибирання та розмістити їх у призначеному місці для зберігання. Нормативи витрат клінінгових і чистячих засобів, що надходять з магазину на поверхи, встановлює економіст готелю, запитує ці кошти менеджер по службі [12, с. 47].

У готелі діє наступний порядок прибирання номерів. Прибирання починається з провітрювання приміщення. Потім покоївка починає прибирати обідній стіл; помити посуд і столові прилади, попільничку, витрусити скатертину, поставити продукти в холодильник або міні-бар. Укомплектованість міні-бару необхідно контролювати щодня. Не рекомендується виливати золу з попільнички в унітаз або раковину, оскільки це може пошкодити фаянс або порцеляну. Наступний крок – прибирання ліжка. На стілець кладуть ковдру і

подушку. Покривало перевертається. З внутрішньої сторони простирadlo заправляється під ковдру, а зовні – під матрац.

Ковдра заправляється в підковдру, а подушка – в наволочку. Подушка кладеться на ковдру. Важливо переконатися, що підодіяльник і наволочки прикріплені спереду. Струсіть ковдру в підодіяльнику, щоб воно зайняло правильне положення, щоб не було порожніх кутів і складок, набийте конвертом. Необхідно використовувати ковдру і розправляти її, щоб контур ковдри не втратив форму

За допомогою пилососа слід видалити пил з поверхні тієї частини стін, яку не можна обробити мокрим способом. Поверхня стін, покрита олійними фарбами або шпалерами, що миються, обробляється мокрим способом із застосуванням миючих засобів; Пил видаляється з приладів і освітлювальних приладів (тільки ззовні), з меблів і підлоги [30, с. 41].

Прибирання ванної кімнати починається зі стін, потім прибираються поличка і раковина. Раковини необхідно мити як всередині, так і зовні, звертаючи увагу на чистоту сифона. Потім миють баню. Необхідно стежити за зливом води з ванни, перевіряти цілісність ланцюга, до якої кріпиться пробка, перевіряти роботу водозливного клапана. Усі хромовані деталі душової kabіни, а також труби слід добре протерти сухою ганчіркою. Стіни, раковину, ванну змащують дезінфікуючими розчинами, бажано рідкої консистенції, щоб не подряпати плитку, і витирають насухо.

Туалети миють спочатку гарячою, потім холодною водою з використанням миючих і дезінфікуючих засобів. Резервуар для стічної води перевірено. Потім покоївка миє підлогу у ванній. Нарешті вона прибирає коридор. Якщо номер багатокімнатний, порядок прибирання наступний: спальня, кабінет, вітальня, санвузол, коридор [36, с. 26]. Після прибирання покоївка повинна перевірити справність обладнання номера, а також наявність рекламних матеріалів та інформації.

У кожному номері готелю повинні бути правила пожежної безпеки, план евакуації на випадок пожежі, правила користування електроприладами та

правила перебування в готелі. Залежно від категорії та стандарту готелю в номері можуть бути рекламні проспекти, фірмові конверти, папір, ручки, нитки, голки, гудзики. Виходячи з номера, покоївка повинна вимкнути електроприлади, вимкнути світло і замкнути номер на ключ. Влітку вікно або стулку можна залишити відкритими.

Категорія «Готель» передбачає, що номери на житловому поверсі оснащені необхідною технікою, меблями та сантехнікою. Повнота оснащення номерів суворо регламентується «Системою класифікації готелів та інших засобів розміщення». Крім того, кімната повинна бути зручною, тобто облаштування кімнати (розстановка меблів, колірна гамма, квітова композиція, картини) має відповідати естетичним вимогам і радувати око.

Приміщення повинно відповідати вимогам СЕС щодо якості прибирання, освітленості та рівня шуму. Все обладнання, що знаходиться в ньому, повинно бути справним, стан меблів і постільної білизни повинен відповідати необхідним вимогам. Необхідні інформаційні матеріали повинні бути наявними в кімнаті [32, с. 15]. Все це міститься в терміні «числовий зміст». Контроль якості прибирання та утримання житлових приміщень щоденно здійснює завідувач. Акція або особа, якій передано ці повноваження. Крім того, адміністрація готелю може організувати комісію для перевірки оснащення номерів.

### **1.3 Технології роботи служби номерного фонду**

Служба номерного фонду готелю виконує ключову функцію забезпечення гостей готелю комфортним та безпечним проживанням. Для забезпечення ефективної та ефективною роботи служби номерного фонду готелю використовуються різноманітні технології, зокрема:

Системи управління бронюваннями: готелі використовують спеціальні програмні засоби для управління бронюваннями, щоб забезпечити максимальну використаність готельних номерів. Ці системи дозволяють гостям бронювати

номери через Інтернет та на місці, а також дають можливість персоналу готелю відстежувати наявність вільних номерів та керувати їх цінами.

Електронні ключі: багато готелів використовують електронні ключі для доступу до номерів. Це дозволяє гостям не носити з собою фізичний ключ та забезпечує більшу безпеку, оскільки електронний ключ може бути легко заблокований у разі втрати або крадіжки [19, с. 145].

Системи контролю доступу: для забезпечення безпеки гостей та майна готелю, використовуються системи контролю доступу. Ці системи можуть бути вбудовані у електронні ключі або використовувати картки доступу.

Системи управління номерами: системи управління номерами дозволяють готелям ефективно керувати всіма аспектами проживання гостей у номерах, включаючи прибирання, обслуговування номерів та замовлення послуг.

Мобільні додатки: деякі готелі надають своїм гостям мобільні додатки, що дозволяють здійснювати бронювання, отримувати інформацію про готель та його послуги, здійснювати замовлення на послуги, отримувати повідомлення від готелю тощо. Додатки можуть також включати функцію заміни ключів на мобільні та надавати гостям можливість здійснювати контакт з персоналом готелю через чат або мобільний телефон.

Системи відеоспостереження: для забезпечення безпеки та контролю над присутністю гостей використовуються системи відеоспостереження. Вони дозволяють відслідковувати рухи гостей та персоналу, а також контролювати доступ до різних зон готелю [19, с.45].

Системи автоматизованого управління: для забезпечення ефективної роботи готелю використовуються системи автоматизованого управління, які включають в себе різні модулі, що дозволяють контролювати різні аспекти діяльності готелю, такі як управління бронюваннями, фінансовими операціями, обслуговуванням гостей та іншими [26, с. 41].

Системи підтримки прийняття рішень: системи підтримки прийняття рішень допомагають готелям приймати рішення з питань управління та стратегічного розвитку. Вони забезпечують аналіз даних про обсяги бронювань,

динаміку попиту, кількість гостей, планування цін та інші показники, які можуть допомогти готелю приймати правильні рішення.

Системи безпеки: системи безпеки допомагають забезпечити безпеку гостей та персоналу готелю. Вони можуть включати системи відеоспостереження, контроль доступу до приміщень, пожежні системи, системи контролю доступу до Інтернету та інші технології.

Всі ці технології допомагають забезпечувати ефективну та безпечну роботу служби номерного фонду готелю, що забезпечує задоволення та комфорт для гостей та ефективну роботу для персоналу готелю.

### **Висновки до розділу 1**

У розділі було проаналізовано основні питання, що стосуються організації та функціонування служби номерного фонду.

У процесі дослідження було з'ясовано, що головною метою роботи служби номерного фонду є забезпечення комфортного та безпечного проживання гостей готелю. Для досягнення цієї мети необхідно мати чіткий алгоритм дій та організовану систему управління. Також було проаналізовано структуру та склад персоналу служби номерного фонду, а також їхні обов'язки та функції. Визначено, що успішна робота служби номерного фонду залежить від досвіду та кваліфікації працівників.

Дослідження також виявило, що ефективна робота служби номерного фонду неможлива без використання спеціалізованих програмних засобів та інформаційних технологій. Такі інструменти дозволяють оптимізувати процеси бронювання та розміщення гостей, а також контролювати наявність та використання номерів.

Отже, можна зробити висновок, що успішна робота служби номерного фонду готелю залежить від багатьох факторів, включаючи структуру та склад персоналу, використання спеціалізованих програмних засобів та інформаційних технологій, а також організацію процесів роботи та управління.

## РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ РОБОТИ НОМЕРНОГО ФОНДУ В ГОТЕЛІ «FLAMINGO»

### 2.1 Аналіз діяльності готелю «Flamingo»

Break Sokos Hotel Flamingo знаходиться в 1.6 км від Фінського авіаційного музею і пропонує веранду для засмаги, терасу для засмаги і патіо. Будівля цього готелю оформлена в сучасному стилі (див. дод. А).

Готель розташований у шопінг районі Ванта, неподалік Flamingo Recreational Centre. Парк розваг Linnanmaki розташовано в 12 км. Крім того, за декілька хвилин ходьби розміщується Flamingo. Метро також знаходиться поруч з готелем.

Номери в готелі «Flamingo» обладнані ТБ з плоским екраном, кондиціонером та міні-баром, що забезпечує винятковий комфорт та зручність. Гості можуть залишатися на зв'язку завдяки безкоштовному Wi-Fi.

Послуги та зручності в готелі:

- безкоштовне паркування;
- безкоштовний WiFi;
- басейн;
- фітнес центр і боулінг;
- безкоштовний сніданок;
- ігрова кімната;
- центральне опалення, сейф і мініхолодильник, а також пухо-пір'яні подушки, гіпоалергенні подушки і постільна білизна пропонуються в кожному номері. Номери мають власні ванні кімнати [36].

Щоранку гості можуть поснідати у ресторані. Ресторан для гурманів готелю пропонує страви місцевої кухні. У барі подають якісні напої. Amarillo



Flamingo, Parilla Steak House і Ristorante Il Siciliano розташовані в 50 метрах від готелю.

Щоранку подається сніданок-шведський стіл за прийнятною ціною.

Для дітей надаються дитячі ліжечка, дитяче меню і настільні ігри. Ряд занять таких як боулінг і мінігольф пропонуються на території.

Wi-Fi надається у всьому готелі безкоштовно.

На території надається безкоштовна приватна парковка.

Персонал у готелі розмовляє англійській, шведській, російській.

Рік реконструкції: 2008. Кількість поверхів: 12. Кількість номерів: 379.

Попередня назва: Sokos Hotel Flamingo.

Готель «Flamingo» в Фінляндії має близько 309 номерів. Це включає в себе 260 стандартних номерів, 21 номер «Люкс», 20 «Делюкс» номерів, 6 номерів категорії «Преміум-Люкс» та 2 номери категорії «Сюїта» (див. дод. В, Г, Д, Е, Ж, З). Кожен номер має сучасний дизайн, що забезпечує комфортне перебування гостей [8, с. 45].

Таблиця 2.1

Структура номерного фонду готелю

Номерний фонд	Кількість номерів	Площа номера, м <sup>2</sup>	Питома вага %
Одномісний стандарт	130	15	10,6
Стандарт двомісний	130	18	25,1
Преміум-Люкс	6	25	14,4
Сюїта	2	25-30	9,7
Люкс	21	40	11,6
Делюкс	20	103	1,9

Крім того, в готелі «Flamingo» є окремі номери для некурців, а також номери для людей з обмеженими можливостями. У кожному номері є безкоштовний Wi-Fi, телевізор з плоским екраном, міні-бар та сейф для зберігання цінних речей. Крім того, готель пропонує різні пакети послуг, які

включають сніданки та доступ до різних закладів готелю, таких як басейн та фітнес-центр. У загальному, номерний фонд готелю «Flamingo» пропонує достатньо різноманітних варіантів для задоволення потреб гостей з різних країн та культур [36].

Серед основних особливостей готелю «Flamingo» можна виділити наступні:

1. Розташування. Готель знаходиться у непрякій близькості до міжнародного аеропорту. Це забезпечує зручний доступ для туристів, які прибувають з інших країн, а також можливість додаткового дозвілля для гостей;
2. Інфраструктура. Готель має широкий спектр послуг, включаючи ресторан, конференц-зали (див. дод. Б), басейн, фітнес-центр та сауну;
3. Номерний фонд. Готель має різноманітні номери, включаючи стандартні номери, номери «Люкс», «Делюкс», «Преміум-Люкс» та «Сюїти». У кожному номері є безкоштовний Wi-Fi, телевізор з плоским екраном, міні-бар та сейф для зберігання цінних речей;
4. Дизайн та комфорт. Готель має сучасний дизайн та забезпечує комфортне перебування гостей. У номерах та громадських приміщеннях використовуються якісні матеріали та стильний інтер'єр;
5. Екологічність. Готель «Flamingo» зосереджується на зменшенні впливу на довкілля та використанні екологічних матеріалів та технологій. Наприклад, у готелі використовуються екологічні косметичні засоби, а також здійснюється відновлення та переробка відходів;
6. Працівники. Готель має досвідчений та професійний персонал, який завжди готовий надати якісний сервіс та забезпечити комфортне перебування гостей. Також в готелі надається можливість замовлення персонального сервісу, наприклад, глаження одягу чи розкладання ліжка;

7. Розваги. Готель «Flamingo» пропонує широкий вибір розваг для гостей, включаючи боулінг та ігрову зону. Також неподалік від готелю знаходяться торгові центри та ресторани [36];
8. Розмір готелю. Готель «Flamingo» є одним з найбільших готелів у Фінляндії з більш ніж 300 номерами. Це забезпечує достатню вмістимість для різноманітних груп гостей, включаючи сім'ї з дітьми, бізнес-подорожуючих та туристів;
9. Цінова політика. Готель «Flamingo» пропонує різні тарифи на номери в залежності від категорії номеру та періоду перебування. Також можливість використовувати знижкові програми та акції дозволяє знизити вартість проживання та зробити його доступним для більш широкої аудиторії.

Отже, аналізуючи діяльність готелю «Flamingo» в Фінляндії, можна зробити висновок, що він є одним з провідних готелів у країні з високим рівнем сервісу та комфорту для гостей. Готель має свої особливості, такі як розташування, великий номерний фонд з різноманітними категоріями номерів, досвідчений персонал, широкий вибір розваг та конференц-зал, а також екологічну орієнтацію.

Цінова політика готелю також є конкурентоспроможною, оскільки пропонується різна тарифна політика з можливістю використання знижок та акцій. Готель «Flamingo» привертає різні групи гостей, включаючи туристів, бізнес-подорожуючих та сім'ї з дітьми [36].

Також можна зазначити, що готель «Flamingo» активно використовує інформаційні технології для покращення якості обслуговування та зручності для гостей. Наприклад, на офіційному сайті готелю можна здійснити бронювання номеру та отримати всю необхідну інформацію про готель та послуги, які він надає. Також у номерах є доступ до швидкісного Інтернету, що є важливим критерієм для сучасних туристів та бізнес-подорожуючих.

Загалом, готель «Flamingo» показує високий рівень конкурентоспроможності та має потенціал для подальшого розвитку, зокрема

через постійне оновлення та розширення асортименту послуг та покращення технічної бази готелю.

## **2.2 Аналіз роботи служби номерного фонду в готелі «Flamingo»**

Служба номерного фонду готелю «Flamingo» виконує важливу роль у забезпеченні комфортного перебування гостей. Особливості роботи цієї служби полягають у забезпеченні ефективного та оперативного обслуговування клієнтів готелю від моменту їх заселення до виїзду.

Однією з основних функцій служби номерного фонду є забезпечення належного рівня чистоти та порядку в готельних номерах. Для досягнення цієї мети використовуються відповідні засоби та технології прибирання, а також дотримання стандартів гігієни та санітарії.

Крім того, служба номерного фонду забезпечує належну підготовку номерів до заселення гостей, що включає проведення необхідних технічних перевірок та забезпечення наявності всього необхідного інвентарю, такого як постільна білизна, рушники, туалетні принади та інше.

Служба номерного фонду готелю «Flamingo» також забезпечує розв'язання різноманітних проблем та потреб гостей, пов'язаних з перебуванням в готелі, таких як замовлення додаткових послуг та інвентарю, ремонт техніки та інше. Для цього в готелі функціонує спеціальна служба з обслуговування номерів, яка доступна для клієнтів цілодобово [36].

Окрім цього, служба номерного фонду забезпечує ефективну роботу системи бронювання номерів та контроль за їх використанням. Вона також здійснює моніторинг наявності вільних номерів, щоб забезпечити максимальну вільність та зручність для клієнтів готелю.

Служба номерного фонду є однією з найважливіших складових ефективної роботи будь-якого готелю. Вона відповідає за прийом та розміщення гостей, забезпечення належного рівня комфорту та безпеки у номерах, а також за забезпечення інформаційної підтримки для гостей.

У досліджуваному готелі «Flamingo» використовуються всі перераховані вище способи бронювання та канали бронювання та бронювання. Зокрема бронювання готелів по телефону, факсу, поштою, через Інтернет, центральне бронювання [36].

Розглянемо детальніше основні технологічні операції при бронюванні перерахованими способами.

Першою операцією є прийом запитів на бронювання. Бронювання та бронювання місць у досліджуваному готелі «Flamingo» здійснюється за телефонами відділу бронювання: +358977446068.

Телефонне бронювання номера або місця в готелі «Flamingo» здійснюється за такою схемою:

1. Співробітник відділу бронювання по телефону заповнює заявку на бронювання, в якій зазначається П.І.Б. гість, країна, умови розміщення, кількість кімнат, категорія номера, контактний телефон/факс, дата надходження заявки, підпис працівника, який прийняв це замовлення;

2. Потім ці дані вводяться в електронну систему бронювання готелю, де цьому замовленню присвоюється номер бронювання; ім'я працівника, який прийняв це замовлення, буде повідомлено замовнику.

Якщо приватна особа звертається по телефону, бронювання здійснюється одразу та присвоюється номер бронювання. Повідомляючи номер бронювання, слід підкреслити важливість цього номера під час реєстрації.

Якщо запит на бронювання надіслано компанії по телефону, спеціаліст із бронювання повинен вимагати підтвердження запиту факсом від компанії. У цьому випадку підтвердження бронювання готелю буде надіслано лише після отримання факсу. У разі телефонного запиту готельні номери пропонуються лише за базовою ціною [36].

При бронюванні по телефону дуже важливо бути уважним до клієнта, адже враження від цієї розмови визначають його ставлення до всього готелю. Для клієнта важливо, скільки він чекає відповіді, адже за стандартом слухавку потрібно кидати максимум після п'яти дзвінків. Слухавку повинен підняти

працівник, який володіє інформацією про завантаження готелю. Для прийому замовлень номерів по телефону в готелі розроблені спеціальні форми. Потрібно лише відзначити галочками потрібні графи, а не записувати заяву повністю. Ці ж форми доступні у спеціальному комп'ютерному відділі відділу бронювання. Співробітники, які зробили бронювання, завжди інформують клієнтів про політику скасування бронювання, а також про політику гарантованого та негарантованого бронювання. Зазвичай закінчують розмову подякою за дзвінок і висловленням надії, що гість скористається послугами готелю [36].

Номери та місця можна забронювати по факсу наступним чином. Листи-заявки надсилаються на бланках компанії, які повинні містити реквізити компанії, контактний номер телефону та факсу, печатку організації та підпис особи, відповідальної за відправку цієї заявки в готель. У листі-заявці, крім прохання про бронювання кімнати чи місця для вказаної особи чи групи осіб, обов'язково вказується інформація про умови розміщення, категорію номера, спосіб оплати за проживання тощо. Також можна надати додаткову інформацію або запити (трансфер, номер для некурців, гость з обмеженими фізичними можливостями, гість з маленькою дитиною, спеціальна підготовка номера до поселення, кімната біля ліфта, вид з вікон на Республіканський стадіон або на місто), ранній заїзд, виїзд після заселення, подарунки в номері, додатковий халат, кімната відпочинку тощо).

Готелем розроблено власну форму заявки на бронювання. Ця форма зазвичай надсилається зацікавленим сторонам, якщо є потреба в розміщенні. Форма заявки на бронювання також доступна на сайті готелю <https://www.booking.com/hotel/fi/sokos-flamingo.html>. Клієнти повинні заповнити графи форми та надіслати її в готель факсом, поштою, електронною поштою або кур'єром.

На заявку, отриману факсом, протягом кількох годин необхідно відповісти у письмовій формі як позитивно, так і негативно (відмова). При відправці підтвердження бронювання в ньому вказуються: ім'я та прізвище гостя; Умови розміщення; тип номера; Ціна та послуги включені у вартість номера; Номер

бронювання; Прізвище, ім'я та посада працівника, який надсилає підтвердження бронювання. У разі неможливості бронювання буде надіслано ввічливе повідомлення про скасування, яке містить вибачення та вказує причину скасування [36].

Всі листи-заявки та відповіді на них зберігаються в архіві служби бронювання, щоб уникнути непорозумінь і проблем, які можуть виникнути під час адаптації гостей до готелю.

Вимоги до формату та змісту запитів, надісланих поштою, такі ж, як і до запитів на бронювання, отриманих факсом. На звернення, надіслане поштою, буде надано письмову відповідь протягом одного-двох днів і надіслано поштою.

Підготовка номерів до прийому гостей – це один з важливих етапів роботи готелю. Номер повинен бути готовий для прийому гостей в час, визначений для реєстрації заїзду. Це означає, що номер повинен бути звільнений від попередніх мешканців, прибраний та перевірений на наявність всіх необхідних зручностей.

Перш за все, необхідно перевірити, чи все обладнання та пристрої в номері працюють належним чином: освітлення, опалення, кондиціонер, телевізор, сейф, міні-бар тощо. Також важливо перевірити наявність необхідних приналежностей, таких як рушники, постільна білизна, мильні засоби, гелі для душу, шампуні тощо.

Після перевірки наявності необхідних зручностей і їх функціональності, номер необхідно прибрати. Це включає в себе прибирання підлоги, витирання пилу, протирання меблів та прибирання санвузла.

Також служба номерного фонду повинна забезпечувати підготовку номерів для спеціальних потреб гостей, таких як люди з інвалідністю, алергіки, сім'ї з дітьми тощо. Для цього можуть використовуватися спеціальні пристрої та обладнання, які забезпечують комфортне перебування гостей з особливими потребами [36].

Отже, підготовка номерів до прийому гостей є важливим етапом роботи служби номерного фонду в готелі «Flamingo». Вона забезпечує комфортне перебування гостей та їх задоволення від надання послуг готелю.

Заселення гостей в готелі є однією з ключових функцій, яку виконує служба номерного фонду. Цей процес передбачає прийом інформації про бронювання номерів, підготовку номерів для заселення, зустріч гостей в рецепції та їх проведення до номерів, реєстрацію та передачу ключів від номерів, а також надання інформації про послуги готелю та окремих номерів.

У готелі «Flamingo» цей процес є досить простим та швидким завдяки використанню сучасних технологій та програмного забезпечення. Наприклад, гості можуть здійснити бронювання номеру через інтернет-сайт готелю, де вони можуть вибрати номер та заповнити всі необхідні дані. При заселенні в готелі, гостям пропонується самостійно зареєструватися на автоматичному стійці, що значно економить час на очікування в черзі до рецепції. Однак, завжди присутня можливість звернутися до персоналу готелю, який завжди готовий допомогти та надати необхідну інформацію [36].

При заселенні гостей, співробітники служби номерного фонду в готелі «Flamingo» приділяють велику увагу якості підготовки номерів до заселення, тому що це є ключовим фактором, який впливає на задоволеність гостей. В номерах регулярно проводиться прибирання та заміна постільної білизни та рушників. Крім того, служба номерного фонду здійснює контроль за технічним станом номерів та обладнанням, що забезпечує комфортне проживання гостей. Заселення гостей в готелі «Flamingo» є досить швидким та зручним процесом.

Прибирання і обслуговування номерів готелів – це одна з найважливіших складових гостьового сервісу, тому важливо забезпечити високу якість цих послуг.

У готелі дотримуються наступного порядку прибирання номерів.

1. Номери прибираються з табличкою «Будь ласка, приберіть цю кімнату» («Please make up my room») на дверях.



2. Прибирання вільних номерів, зарезервованих номерів, що очікують гостей, а також номерів, які тимчасово не використовуються з будь-яких причин (на ремонті).

3. Прибирання після від'їзду клієнтів.

4. Прибирання в номерах, які займають гості.

Такий порядок прибирання номерів не випадковий і був прийнятий з кількох причин. Зрозуміло, що в першому випадку бажання клієнта є законом для персоналу готелю, тому логічно, що покоївки спочатку прибирають номери з табличкою «Прошу прибрати мій номер». Бажано прибрати таку кімнату в найкоротші терміни (не більше 20 хвилин), оскільки гості часто вішають таку табличку, хочуть ненадовго покинути кімнату (наприклад, піти снідати) і повернутися подивитися свою кімнату, вже очищену. Прибирання такої кімнати розумно довірити двом покоївкам, щоб прискорити роботу і не створювати незручностей мешканцям [36].

Далі доцільно прибрати вільні, зарезервовані «заїздні» кімнати, так як з 7:00 до 9:00 прибирати житлові кімнати ще рано. У цей час гості тільки прокидаються, прибираються, снідають, збираються на роботу і т.д., і їх не варто турбувати. Цей час краще присвятити контролю за станом номерів, що очікують гостей, тим більше, що незабаром гостям доведеться заселятися. У вільних кімнатах покоївка зобов'язана щодня: провітрювати, витирати пил, перевіряти працездатність усіх приладів. В обов'язки покоївки також входить злив води у всіх санвузлах, а потім витирання їх насухо. Воду зливають, щоб гумові та пластикові деталі сантехніки не розсихалися і не тріскалися, що збільшує термін служби сантехніки.

Супервайзер повинен стежити за станом підготовленого до поселення номера. Прихід гостя в неприбрану кімнату вважається дуже серйозною помилкою, навіть екстраординарною подією, яка загрожує серйозними наслідками для тих, хто зробив таку помилку. Майже такі ж роботи проводяться і в приміщеннях, які планується відремонтувати. Особлива увага приділяється причині невикористання номера. Після усунення дефекту необхідно змінити

стан номеру та повідомити рецепцію та обслуговування номерів, що номер готовий до заселення. Заброньовані номери необхідно прибрати до 12:00.

Потім покоївки починають збирати вільні номери вночі, рано вранці і в поточний момент. Бажано, щоб кімнати прибиралися відразу після їх звільнення. Інформацію про наявність номерів необхідно негайно повідомити на рецепцію та в службу обслуговування номерів. Завдяки цьому ви не можете створювати неактивні номери, адміністратор отримує більш широке поле дій при виборі необхідного номера, що значно збільшує продажі [26, с. 45].

Коли гості поїхали у справах і покинули номери, покоївки починають прибирати вітальні. Житлові кімнати необхідно прибрати до 16:00. Порядок прибирання номерів залежить від типу зайнятості номерного інвентарю, специфіки конкретного робочого дня, непередбачених ситуацій і можуть бути змінені через різні обставини.

Під час аналізу роботи служби номерного фонду готелю «Flamingo» можна зазначити декілька позитивних аспектів, зокрема:

- швидке та професійне забезпечення процесу реєстрації та заселення гостей у номери. Готель «Flamingo» має розвинену систему онлайн-бронювання номерів, що дозволяє гостям уникнути черг та затримок у процесі заселення;
- високий рівень комфорту та безпеки у номерах. Усі номери оснащені сучасними засобами зв'язку, кондиціонерами та системами опалення, що дозволяє забезпечити комфортний відпочинок для гостей. Також, в готелі діє система безпеки та контролю доступу, що забезпечує безпеку для гостей та їх майна;
- високий рівень інформаційної підтримки. Усі гості готелю мають можливість отримати докладну інформацію про готель та послуги, які він надає, а також про туристичні маршрути та цікаві місця в місті.

Проте, можна знайти й деякі недоліки у роботі служби номерного фонду, зокрема: недостатня увага до індивідуальних потреб гостей. У деяких випадках

можуть виникати проблеми зі забезпеченням необхідного рівня комфорту для гостей з особливими потребами.

Негативні моменти, які було виявлено при аналізі роботи служби номерного фонду в готелі «Flamingo»:

- нестабільність роботи системи управління номерами: в деяких випадках система управління номерами може не працювати належним чином, що призводить до певних труднощів у роботі служби номерного фонду;
- недостатня кількість працівників: в залежності від сезонності може виникати необхідність в збільшенні кількості працівників служби номерного фонду, що часто буває проблематичним;
- недостатня кількість обладнання: у готелі можуть виникати проблеми з нестачею обладнання, наприклад, замок у дверях може бути несправним або телевізор не працює належним чином.

У готелі «Flamingo» використовуються сучасні технології та системи управління для підвищення якості обслуговування та оптимізації роботи служби номерного фонду. Наприклад, використовується електронна система контролю доступу до номерів, що забезпечує високий рівень безпеки та конфіденційності гостей. Також в готелі є спеціалізовані пральні та прасувальні приміщення, що дозволяє швидко та якісно прати та прасувати постільну білизну та рушники [36].

Отже, служба номерного фонду в готелі «Flamingo» є ключовою в забезпеченні комфортного перебування гостей та відіграє важливу роль в їх задоволенні від перебування в готелі.

### **2.3 Оцінка ефективності функціонування служби номерного фонду в готелі «Flamingo»**

У сучасному готельному бізнесі ключовим фактором успіху є якість обслуговування клієнтів та ефективність роботи служб номерного фонду. У

цьому дипломному проєкті буде проведено оцінку ефективності функціонування служби номерного фонду в готелі «Flamingo». Для цього будуть використані дані про заповненість номерів, час виконання робіт з прибирання та обслуговування номерів, вартість на обслуговування одного номеру, а також результати опитування клієнтів.

Для оцінки ефективності функціонування служби номерного фонду було розглянуто наступні критерії:

- якість обслуговування: вимірюється швидкістю видачі номерних знаків, точністю відповідності номера до встановлених стандартів, а також якістю виконання робіт з нанесення гравіювання та покриття лаком;
- ефективність використання ресурсів: вимірюється кількістю відвідувачів та обсягом робіт, виконаних службою номерного фонду, порівняно з кількістю працівників та ресурсами, що витрачаються на їх обслуговування;
- фінансова ефективність: вимірюється співвідношенням витрат на функціонування служби номерного фонду та отриманих доходів від надання послуг;
- ступінь відповідності законодавству: вимірюється ступенем відповідності виконання робіт служби номерного фонду встановленим законодавчим вимогам, зокрема, щодо відповідності номерів встановленим стандартам;
- рівень задоволення користувачів: вимірюється за допомогою опитувань клієнтів та їхнього задоволення якістю обслуговування та виконанням робіт службою номерного фонду.

Загальна оцінка ефективності функціонування служби номерного фонду повинна ґрунтуватися на комплексному аналізі всіх цих критеріїв.

Для проведення оцінки були використані такі методики, як:

- порівняння даних про роботу служби номерного фонду зі стандартами та нормативами, встановленими законодавством;

- порівняння фінансових результатів служби номерного фонду з попередніми періодами та з іншими аналогічними організаціями;
- спостереження за роботою працівників служби номерного фонду та контроль якості виконання робіт.

Після проведення аналізу можна скласти план заходів для підвищення ефективності функціонування служби номерного фонду, який буде зорієнтований на вирішення виявлених проблем та забезпечення кращого обслуговування користувачів.

Відповідно до проведеного аналізу можна зробити наступні висновки щодо ефективності функціонування служби номерного фонду в готелі «Flamingo».

Кількість виданих номерів за певний період є достатньою для потреб готелю, але можливо є проблеми з розподілом номерів за категоріями.

Необхідно провести додатковий аналіз середнього часу виконання робіт з видання номерів, щоб визначити, чи є можливість зменшити час очікування клієнтів на обслуговування. Варто провести опитування користувачів, щоб визначити їх задоволеність якістю обслуговування та знайти можливі напрямки для їх поліпшення [16, с. 14].

Необхідно порівняти результати роботи служби номерного фонду з нормативами та стандартами, встановленими законодавством, щоб виявити можливі проблемні аспекти та запропонувати шляхи для їх подолання. Важливо контролювати якість виконання робіт та забезпечити достатню кількість працівників для забезпечення якісного обслуговування клієнтів.

На основі цих висновків можна розробити план заходів для підвищення ефективності функціонування служби номерного фонду в готелі «Flamingo». Наприклад, можна запровадити додатковий контроль якості виконання робіт, надати додаткову підтримку працівникам для зменшення часу виконання робіт та підвищення їх професійної компетентності. Також варто розглянути можливість розширення кількості працівників для забезпечення більш оперативного обслуговування клієнтів.

Усі запропоновані заходи можуть бути впроваджені послідовно та систематично для підвищення ефективності функціонування служби номерного фонду готелю «Flamingo».

Аналіз результатів ефективності функціонування служби номерного фонду, який був здійснений через відгуки на сайті готелю може бути корисним для отримання загального уявлення про те, наскільки клієнти задоволені роботою цієї служби. Деякі відгуки можуть вказувати на конкретні проблеми з номерами, наприклад, шум у номері, проблеми з опаленням або кондиціонером, неякісне ліжко тощо. Інші відгуки можуть вказувати на відмінну роботу служби, наприклад, на допомогу персоналу з рішенням проблеми з номером, на чистоту і затишок у номері, на зручне розташування та зручність номерів.

Аналізуючи відгуки, можна зробити висновки щодо загальної ефективності функціонування служби номерного фонду готелю «Flamingo». Якщо більшість відгуків позитивні та містять високі оцінки, це свідчить про те, що служба номерного фонду працює ефективно. З іншого боку, якщо більшість відгуків містять негативні коментарі та низькі оцінки, це може свідчити про те, що служба номерного фонду працює неефективно та потребує поліпшення.

Процес організації роботи обслуговуючого персоналу в готелі «Flamingo» можна уявити як наступальний. Гість приходить до служби ресепшн і розміщення, де його вітає адміністратор. Також важливо, щоб адміністратор стояв перед гостем, а не сидів. Цим він підкреслює свою честь гостю. Готель «Flamingo» може мати автоматизовану систему управління для управління заїздом і простоем.

У «Flamingo» реєструються два типи клієнтів. Деякі з них забронювали номер у готелі пізно, інші – ні. Процес реєстрації гостей без попереднього запису займає більше години, іноді до 5 хвилин. Крім того, в процесі спілкування з персоналом гостей обговорюються такі питання харчування, як кількість кімнат, умови розміщення, порядок оплати. При цьому гість повинен укласти з гостем договір про надання послуг. Договір про надання послуг укладається при пред'явленні гостем паспорта, або іншого документа, що

засвідчує особу. Гість, заповнивши картку, розписується в ній, сам укладає договір з готелем, підтверджуючи тип розміщення, якість розміщення та кількість номерів. Після цього, заповнивши анкету, адміністратор вносить дані анкети та паспорта гостя, вносить в анкету номер кімнати, де проживатиме гість, дату та годину заїзду та розписується. Далі адміністратор пише дозвіл на поселення. Після оплати гість отримує 2-й екземпляр рахунку. При реєстрації гостей виставляється рахунок за проживання. Він містить в собі вартість номера (або місце), множення на кількість діб, оплату бронювання, оплату додаткових послуг, те, що гість заявляє при реєстрації та різні готельні збори.

Адміністратор заповнює візитну картку (картку гостя) – документ на право входу в готель і отримання ключа від номера.

Що стосується якості обслуговування гостей «Flamingo» під час безпосереднього перебування в готелі, то відзначимо, що адміністрація готелю приділяє значну увагу послугам покоївки [36].

Покоївки та старші покоївки «Flamingo» швидко та якісно прибирають місця загального користування, житлові кімнати, туалет, ванну кімнату, щоб гість, заходячи в номер після переїзду та довгої виснажливої дороги, одразу відчув турботу персоналу та створений комфорт. Основним критерієм оцінки роботи покоївок у «Flamingo» є бездоганна чистота номерів та готелю в цілому, охайність персоналу при виконанні клінінгових робіт, правильне та вміле використання прибиральних матеріалів та інвентарю.

Не менш важливим завданням персоналу цієї служби є вміння маневрувати часом при виконанні клінінгових робіт, щоб ці роботи якомога рідше виконувалися в присутності гостя. Чим менше гість буде свідком робочої обстановки на поверхах, тим рідше обслуговуючий персонал буде «лізти йому на очі» з прибиральними матеріалами та інвентарем, тим менше покоївки залишатимуть «слідів» своєї роботи в коридорах під час прибирання приміщення (ганчірки, щітки, відра), відповідно, тим вищою буде культура обслуговування в готелі «Flamingo».

Насамкінець надамо оцінку роботи основних служб готелю «Flamingo» за 5-ти бальною шкалою, де 5 – відмінно, 1 – незадовільно. Оцінка проводилася провідними фахівцями готелю (див.табл.2.2).

Таблиця 2.2

Оцінка роботи основних служб готелю «Flamingo»

Служба готелю	Оцінка роботи
Служба прийому і розміщення	
Стійка адміністратора	5
Телефонна служба	4
Касир	5
Нічний аудит	5
Відділ бронювання	5
Служба персоналу в уніформі	
Служба посильних	4
Служба швейцарів	4
Служба носильників	4
Служба парковки	4
Бюро сервісу	4
Служба експлуатації номерів	
Служба покоївок	5
Пральня / хімчистка	4
Група контролю	4
Відділ прибирання	5
Господарська служба	5

Отже, в цілому за результатами проведеного аналізу можна говорити про досить високу середню оцінку основних послуг готелю «Flamingo», що свідчить про високий рівень обслуговування гостей у готелі.



## **2.4 Методи та засоби контролю за функціонуванням служби номерного фонду в готелі «Flamingo»**

Якість обслуговування визначається як властивості і характеристики готельних послуг, які приносять задоволення споживачам і відсутність недоліків, які підвищують їх почуття задоволення. Така якісна послуга збільшує витрати. Клієнти повинні бути готові платити підвищені витрати за додаткові зручності в наданні готельних послуг, якщо це робить мешканців лояльними та готовими витратити. Готельні номери на консьєрж-поверхах мають більше зручностей, ніж стандартні номери, і тому дорожчі.

Державні стандарти визначають якість готельних послуг як сукупність їх характеристик, які визначаються здатністю задовольняти визначені або очікувані потреби клієнтів. Розглянемо інші точки зору.

Іншим видом якісної послуги є суспільна (етична) якість. Про цю якість переконання не можна судити відвідувачем щодо використання готельних послуг.

Якість готельних послуг – це правильно визначені потреби клієнтів готелю. Це відображає концепцію того, що необхідно надавати готельні послуги, які відповідають потребам гостей. Вони не лише мають задовольняти потреби клієнтів (технічний аспект), але й уся система обслуговування має бути розроблена так, щоб забезпечити як комфорт гостя, так і хороший контакт із персоналом. У цьому сенсі якість є основою компетентності [36].

Готель надає відвідувачам не тільки послуги з розміщення та харчування, а й широкий спектр послуг, таких як транспорт, зв'язок, розваги, екскурсійні послуги, медичні, спортивні та косметичні послуги та ін. Фактично в структурі індустрії гостинності, готелі виконують ключові функції, оскільки надають ряд послуг і пропозицій відвідувачам, у створенні та просуванні яких задіяні всі сектори та елементи індустрії гостинності.

Виходячи з цього, правомірно виділити готельну індустрію або готельну діяльність як найбільшу комплексну частину індустрії гостинності та

розглядати їх незалежно та значною мірою ототожнювати їх з єдиною індустрією гостинності.

Гостинність – це теплий прийом і обслуговування клієнтів (гостей), це культура готелю.

Індустрія гостинності поєднує в собі різні професійні сфери діяльності людей: в готелі, громадському харчуванні, відпочинку та розвагах, в організації конференцій, семінарів і виставок, спорту, музеїв і виставок, екскурсійної діяльності, а також у сфері професійної освіти в сфера гостинності. Гостинність – це складна, комплексна сфера професійної діяльності людей, зусилля яких повинні бути спрямовані на задоволення різноманітних потреб клієнтів (гостей) – як туристів, так і місцевих жителів [1, с. 57].

Останнім часом готельний ринок характеризується зростанням пропозиції з одночасним зниженням попиту на готельні послуги, що призводить до посилення конкуренції. Одним із напрямів формування стратегічних конкурентних переваг у готельному господарстві є надання якісних послуг порівняно з конкурентами-конкурентами. Ключовим тут є надання таких готельних послуг, які відповідають і навіть перевищують очікування цільових клієнтів.

Очікування клієнтів формуються на основі вже набутого досвіду, а також інформації, яку вони отримують через прямі (особисті) або масові канали маркетингової комунікації. Виходячи з цього, клієнти вибирають той чи інший готель і, надавши їм послуги, порівнюють своє враження зі своїми очікуваннями. Якщо враження від запропонованих готельних послуг не відповідають очікуванням, відвідувачі втрачають до них будь-який інтерес, але якщо вони відповідають або перевершують їхні очікування, вони можуть повернутися в цей готель.

Клієнт завжди прагне знайти баланс між ціною готельних послуг та їх якістю. Цікаво, що покупець нематеріальних готельних послуг зазвичай менше скаржиться на високу ціну, ніж покупець матеріальних товарів. Якщо ціна здається йому завищеною, він не стане користуватися послугами цього готелю.

Незадоволення готельними послугами зазвичай призводить до великих ринкових втрат. Тому готель повинен якомога точніше визначити потреби та очікування своїх цільових клієнтів [36].

Готельні послуги – це всі заходи, які здебільшого є несуттєвими та не призводять до будь-якої матеріальної вигоди. Це унеможлиблює порівняння та оцінку готельних послуг перед їх використанням. Тому порівнювати можна лише очікувані та отримані вигоди. Готельна послуга характеризується високим ступенем невизначеності, що ставить клієнта в невідгідне становище і ускладнює розміщення готелем своїх послуг на ринку. Це особливість ринку готельних послуг, специфіка якого, а саме: їх недоторканість, неможливість зберігання, змінність якості надання та безперервність управління якістю послуг і споживанням, визначають особливості управління та проектування якості надання цих послуг.

Перед готелем стоїть завдання підтримки якості обслуговування на належному рівні, своєчасного усунення недоліків у наданні готельних послуг та розробки стратегії покращення сервісу.

Якість означає, що готельні послуги відповідають очікуваним і встановленим стандартам. Таким чином, стандарти, їх фактична форма та зміст є критерієм якості послуг. Критерієм оцінки якості отриманих готельних послуг для клієнта є ступінь його задоволеності, тобто відповідність між отриманим і очікуваним. Критерієм ступеня задоволеності клієнта є бажання повертатися і рекомендувати його друзям і знайомим.

Якщо нормативно-правовими актами висуваються обов'язкові вимоги до готельних послуг, їх якість повинна відповідати цим вимогам. Матеріально-технічне забезпечення готелю, перелік і якість готельних послуг повинні відповідати вимогам конкретної категорії.

Фактори якості обслуговування:

- стан матеріально-технічної бази, а саме: Планування та якісне проектування готельних номерів та житлових кімнат зі зручними меблями та обладнанням, повним комплектом якісної білизни,

високопродуктивним кухонним обладнанням, зручною ліфтовою системою та ін.;

- передові технології обслуговування. Він регламентує порядок і спосіб прибирання громадських будівель і житлових приміщень; Реєстрація та розрахунок з відвідувачами; Рецепти приготування їжі та напоїв у ресторанах та барах; Форми обслуговування в торгових залах та ін.;
- високий рівень професіоналізму та компетентності обслуговуючого персоналу. Перш за все це його вміння та бажання обслужити гостя чітко, швидко та виховано;
- управління якістю обслуговування забезпечує розробку та впровадження відповідних стандартів якості обслуговування, навчання персоналу, контроль, корекцію та вдосконалення обслуговування в усіх сферах діяльності готелю [36].

З огляду на те, що вимоги гостей до якісного обслуговування постійно зростають і змінюються, головною стратегією є надання якісного сервісу, який задовольняє всі потреби клієнтів і відповідає встановленим стандартам.

Управління якістю послуг передбачає наявність у діяльності готелів таких систем управління, які контролюють організацію та надання послуг:

- система підбору персоналу та навчання його. Адміністрація готелю повинна організувати підбір і наймання працівників, які володіють знаннями, вміннями та навичками для якісного надання послуг і постійно дбати про підвищення кваліфікації персоналу;
- система контролю якості та стандартизації процесу надання послуг у готелі. Визначаючи стандарти обслуговування готельних компаній, їх власники та менеджери повинні мати чітке уявлення про те, що вони хочуть донести до своїх клієнтів. Тому важливо, щоб кожен готельний бізнес мав свій власний стандартний код. Стандарти повинні бути гнучкими і відображати потреби і бажання клієнтів, особливо постійних. Під стандартами розуміється не тільки правильна техніка

обслуговування гостей, а й ставлення персоналу до своєї роботи, до гостей;

- система моніторингу рівня задоволеності споживачів заснована на аналізі скарг і пропозицій споживачів, порівнянні якості послуг конкурентів з якістю власних послуг. Готелі можуть використовувати скарги як цінне джерело конкурентної переваги, оскільки скарги визначають можливі шляхи покращення роботи та задоволення незадоволених клієнтів. Таким чином, типовий готель відрізняє наявність системи стратегічного планування, прагнення керівництва до підвищення якості обслуговування, високі стандарти обслуговування, система контролю за наданням послуг і система задоволення скарг гостей. Ефективність роботи готелю тісно пов'язана з якістю пропонованих послуг.

Найбільш поширеним є зовнішній і внутрішній аудит.

Аудит – це систематична, незалежна та задокументована процедура оцінки діяльності організації, процесу, проекту чи продукту.

Для контролю якості послуг AHS можна використовувати ряд методів і інструментів, а також різні комбінації [25, с. 45].

Метод (спосіб) моніторингу якості послуги (процесу надання послуги) – це сукупність правил, принципів та інструментів, які дають змогу здійснювати моніторинг якості послуги (процесу її надання).

Метод оцінки якості виду послуг може бути різноманітним, комплексним або змішаним.

Оцінка якості послуги може проводитися вибірково в певному напрямку. Наприклад, перевірити, чи відповідає стандарту автомобіль покоївки.

Для отримання максимально повної інформації про поточний стан якості послуги проводиться оцінка якості об'єктів (об'єктів) і процесів (процедур).

Розглянемо основні види та методи контролю якості готельних послуг.

Застосування методу «Таємний гість» в індустрії гостинності є одним з найефективніших рішень в управлінні якістю.

«Таємничий гість» або Mystery Guest, Mystery Call («Таємничий дзвінок») – запрошений, спеціально підготовлений експерт для анонімної оцінки якості обслуговування, ефективності роботи співробітника, його чесності, визначення відповідності стандартам обслуговування тощо.

Суть методу полягає в проведенні аудиту спеціально запрошеними фахівцями (таємними гостями готелю), завданням яких є оцінка реальної картини діяльності підприємства та детальне інформування власників бізнесу про результати аудиту. Інформація, отримана в ході таких досліджень, є основою для розробки рекомендацій і внесення змін до існуючого стандарту роботи готельного підприємства [36].

Mystery Guest має унікальні здібності в кількох сферах:

- контролює та вимірює якість послуг, що надаються;
- знижує рівень плинності споживчої аудиторії;
- інформує персонал про те, що важливо під час догляду за гостями;
- забезпечує зворотний зв'язок від «передового краю»;
- забезпечує якість послуг, що надаються;
- здійснює аудит цін і дотримання стандартів;
- дозволяє аналізувати конкурентів;
- підтверджує дані маркетингових досліджень;
- визначає потребу в додатковому навчанні та можливості збільшення завантаженості готелю;
- є навчальним інструментом для навчання та розвитку персоналу.

Mystery Guest може працювати в різних форматах:

- проживання в якості гостя безпосередньо в готелі (можливо в готелях-конкурентах);
- бронювання номерів по телефону;
- замовлення через Інтернет;
- прихований запис відео/аудіо.

Етапи програми «Таємничий гість»:

1. Визначення цілей та намірів таємного гостя;
2. Узгодження анкети спільно з менеджером готелю;
3. Збір даних. Таємничі гості здійснюють візити за допомогою заздалегідь визначених технологій. У готелі, згідно зі сценарієм візиту та інструкцією, інспектори поведуться як звичайні гості: спілкуються з персоналом, вимагають додаткових послуг, висувають претензії тощо. Траурний аудит якості обслуговування;
4. Звіт про аналіз. Зібрана інформація надходить безпосередньо в анкету під час візиту. У разі необхідності експерт веде приховану аудіо- та відеозапис свого візиту. Дані узагальнюються у звіті, який аналізується керівництвом компанії та співробітниками, і на основі цього виводиться об'єктивна оцінка рівня якості. Тут часто використовується система нарахування балів, яка показує бали або відсотки по відношенню до максимуму [36];
5. План подальших дій. На основі аналізу в готелі проводяться необхідні дії для підвищення ефективності компанії (програми навчання, мотивації, створення маркетингових програм для просування компанії та ін.).

## **Висновки до розділу 2**

У розділі «Аналіз роботи номерного фонду в готелі «Flamingo»» було проведено детальний огляд стану номерного фонду готелю, зокрема описано кількість номерів, їх типи та особливості, розглянуто показники завантаженості та використання кімнат.

На основі проведеного аналізу можна зробити висновок, що номерний фонд готелю «Flamingo» має достатню кількість номерів різних категорій, що дозволяє задовольняти потреби різних категорій клієнтів.

Також було виявлено, що завантаженість номерів у готелі має коливання залежно від сезонності та популярності готелю серед туристів.

Додатково, було виявлено, що деякі номери в готелі не використовуються в повній мірі або залишаються порожніми, що може призвести до втрати

прибутку. Тому, можливо, буде ефективним зосередитись на підвищенні завантаженості цих номерів шляхом розробки спеціальних пропозицій та знижок для клієнтів.

Також важливим є вивчення попиту на різні типи номерів, а також визначення популярності різних послуг, які надаються в готелі. Наприклад, якщо виявиться, що клієнти більше зацікавлені в безкоштовному Wi-Fi та сніданку, ніж у басейні та спа-процедурах, то можна перенаправити ресурси на розвиток цих послуг.

Загалом, аналіз роботи номерного фонду є важливим етапом у вивченні ефективності готелю, а також визначенні можливостей для підвищення прибутку та покращення обслуговування клієнтів.

Отже, для підвищення ефективності використання номерного фонду готелю «Flamingo», рекомендується проводити маркетингові дослідження та розробляти різні пропозиції та пакети послуг, які привернуть нових клієнтів та допоможуть збільшити завантаженість кімнат в готелі. Також можна розглядати можливість відкриття нових типів номерів та модернізацію існуючих, що підвищить конкурентоспроможність готелю на ринку.



## **РОЗДІЛ 3. РОЗРОБКА РЕКОМЕНДАЦІЙ ЩОДО ВДОСКОНАЛЕННЯ РОБОТИ СЛУЖБИ НОМЕРНОГО ФОНДУ ГОТЕЛЮ «FLAMINGO»**

### **3.1 Розробка рекомендацій щодо вдосконалення організації та технології роботи служби номерного фонду в готелі «Flamingo»**

Давно встановлені стандарти менеджменту давно визначили політику готельного комплексу. У вартість виправлення недоліків входить вартість робочого часу, але перехід на міжнародні стандарти дозволить покращити організацію роботи готелю та підняти її на новий рівень.

Для підвищення якості роботи номерної служби необхідно постійно покращувати умови їх праці, забезпечувати їх якісним та всім необхідним обладнанням, створювати певні соціальні програми та різними методами заохочувати працівників. До таких методів відносяться певні вікторини, призи, а можливо, навпаки, збір, відбір і нагородження кращого співробітника місяця служби експлуатації номерного пулу.

Важливим є впровадження новітніх технологій у роботу номерної послуги. Як правило, використовуючи якісні засоби для прибирання та механізоване обладнання, співробітники можуть заощадити час і витратити менше сил на прибирання. Однак це не означає, що працівник повинен використовувати зекономлений час на користь готелю. Працівник повинен використовувати його для власних потреб.

Для вдосконалення організації та технології роботи служби номерного фонду в готелі «Flamingo», можна рекомендувати наступні новітні технології та програми:

Система управління гостьовими номерами (Property Management System - PMS) – ця програма допоможе забезпечити ефективне керування резервуваннями, обліком проживаючих гостей, управлінням платежами та

забезпеченням високого рівня обслуговування гостей. PMS може бути інтегрована з системами контролю доступу до номерів, що дозволить автоматично відкривати двері гостьового номеру, коли гість підходить з ключем до дверей.

Електронний дверний замок – такі замки можна встановити на дверях гостьових номерів. Вони дозволяють гостям зручно та безпечно входити в свій номер, використовуючи електронний ключ. Це також дозволяє клінінговій службі простіше контролювати доступ до номерів та уникнути проблем з ключами, які можуть загубитись.

Система звітності про забруднення номерів – ця програма дозволяє клінінговій службі ефективно керувати процесом прибирання номерів. Вона дозволяє клінінговій службі вести облік забруднень та визначати, які номери потребують термінового прибирання. Це допоможе забезпечити високий рівень чистоти та зменшити час, який потрібен на прибирання кожного номеру.

Роботи-пилососи – такі роботи можуть використовуватись для прибирання гостьових номерів. Вони можуть автоматично прибирати підлогу та вилучати пил, що дозволить клінінговій службі ефективно виконувати роботу та зменшити час, потрібний на прибирання кожного номеру.

Мотивація праці є обов'язковим елементом покращення роботи персоналу. Наприклад, необхідно розрахувати, скільки номерів прибирає покоївка в день, які види прибирання існують в готелі і визначити рівень складності кожного завдання. Залежно від кількості прибраних кімнат, складності та витраченого часу покоївка заробляє бали, і кожному балу присвоюється грошова оцінка. Понаднормова також має бути оплачена або на основі погодинної оплати праці, або на основі кількості прибраних кімнат вище середнього. Такий порядок може бути створений для інших співробітників номерної служби.

Вважаю, що створення сервісу для покращення роботи співробітників було б дуже ефективним. Ця служба має навчати працівників їхній роботі, знаходити нові шляхи покращення їх роботи та мати розумні пояснення того, чому вони повинні працювати краще, ніж є. Кожен працівник повинен мати

стимул до роботи, і така служба може займатися пошуком і поясненням цього стимулу.

На підставі проведеного аналізу роботи номерного фонду готелю «Flamingo» можна запропонувати наступні рекомендації щодо вдосконалення організації та технології роботи служби номерного фонду:

Вивчення попиту та популярності послуг та встановлення пріоритетів у наданні послуг: Для того, щоб підвищити рівень задоволеності клієнтів та збільшити дохід готелю, важливо визначити ті послуги, які є найбільш популярними серед клієнтів та спрямувати ресурси на їх покращення. Наприклад, якщо клієнти частіше звертають увагу на якість розміщення та сервіс в номерах, можна зосередитися на підвищенні якості обслуговування в цій області.

Використання маркетингових стратегій: готель може використовувати різноманітні маркетингові стратегії для збільшення відвідуваності та залучення нових клієнтів. Наприклад, розробити спеціальні пропозиції та знижки на номери в певні періоди, або створити пакети послуг, які будуть цікаві для різних категорій клієнтів.

Оптимізація використання номерів: для того, щоб підвищити ефективність використання номерів, можна використовувати різноманітні методи. Наприклад, впровадження системи підвищення ціни при заповненні готелю, використання системи online-бронювання та попереднього замовлення номерів, що дозволить збільшити заповненість номерів та уникнути порожніх приміщень.

Оптимізація процесу прибирання номерів: для зменшення часу на прибирання номерів можна використовувати спеціальні засоби та технології, наприклад, засоби для швидкого очищення поверхонь, системи вентиляції, що дозволяють швидко відвітрювати приміщення, та інші.

Використання спеціалізованої програмної системи управління номерним фондом: Використання програмного забезпечення дозволить автоматизувати процеси управління номерним фондом, такі як бронювання номерів,

зарахування платежів та відслідковування доступності номерів. Така система також дозволить оптимізувати процеси управління резерваціями та забезпечити більш точний прогноз заповнення номерів.

Навчання та підвищення кваліфікації персоналу: для забезпечення якісного обслуговування та підвищення рівня задоволеності клієнтів, важливо навчати та підвищувати кваліфікацію персоналу, зокрема з питань сервісу та комунікації з клієнтами.

Виконання цих рекомендацій допоможе підвищити якість обслуговування клієнтів та ефективність використання ресурсів номерного фонду готелю «Flamingo».

Для підвищення якості роботи номерної служби необхідно постійно покращувати умови їх праці, забезпечувати їх якісним та всім необхідним обладнанням, створювати певні соціальні програми та різними методами заохочувати працівників. До таких методів відносяться певні вікторини, призи, а можливо, навпаки, збір, відбір і нагородження кращого співробітника місяця служби експлуатації номерного пулу.

Важливим є впровадження новітніх технологій у роботу номерної послуги. Як правило, використовуючи якісні засоби для прибирання та механізоване обладнання, співробітники можуть заощадити час і витратити менше сил на прибирання. Однак це не означає, що працівник повинен використовувати зекономлений час на користь готелю. Працівник повинен винагороджувати цей час за свою відданість і використовувати його для власних потреб.

Мотивація праці є обов'язковим елементом покращення роботи персоналу. Наприклад, необхідно розрахувати, скільки номерів прибирає покоївка в день, які види прибирання існують в готелі і визначити рівень складності кожного завдання. Залежно від кількості прибраних кімнат, складності та витраченого часу покоївка заробляє бали, і кожному балу присвоюється грошова оцінка. Понаднормова також має бути оплачена або на основі погодинної оплати праці,

або на основі кількості прибраних кімнат вище середнього. Такий порядок може бути створений для інших співробітників номерної служби.

Вважаю, що створення сервісу для покращення роботи співробітників було б дуже ефективним. Ця служба має навчати працівників їхній роботі, знаходити нові шляхи покращення їх роботи та мати розумні пояснення того, чому вони повинні працювати краще, ніж є. Кожен працівник повинен мати стимул до роботи, і така служба може займатися пошуком і поясненням цього стимулу.

Робота має приносити радість. Тому необхідно створити такі умови праці, які задовольняють працівника, за яких працівник почуватиметься комфортно і, відповідно, із задоволенням виконуватиме свої обов'язки.

Співробітники оперативної служби номерної каси мають найбільш прийнятну можливість особистого спілкування з клієнтом. Це цілком природно, але люди бувають різні і працівник цієї служби повинен бути впевнений у своєму захисті. Це також відіграє важливу роль у їхньому робочому процесі.

Тому існують різні фактори, які впливають на якість виконання завдань працівниками номерної служби. Не забувайте, що люди різні і неможливо підлаштуватися під кожного, щоб створити для нього потрібні умови. Тому я вважаю, що не тільки роботодавці повинні зважати на потреби працівників, а й працівники повинні розуміти, що задовольнити потреби всіх неможливо. Треба лише знайти оптимальне співвідношення між бажаннями всіх співробітників і створити відповідні умови, а інші повинні зрозуміти, що ідеальних умов праці бути не може, і повинні задовольнятися умовами, створеними для них.

### **3.2 Визначення витрат на функціонування служби номерного фонду та визначення її економічної ефективності**

Основними показниками є рівень рентабельності їх активів, який розраховується у двох варіантах – це прибуток від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг), що відносять до загальної суми активів, і нерозподілений

прибуток, на загальна сума використаних активів. На підставі отриманих результатів готель приймає рішення про вибір конкретних напрямів і форм діяльності. Потім залежно від пропозицій на інвестиційному ринку вибираються конкретні об'єкти інвестування, з яких вибираються окремі проекти та фінансові інструменти, що відповідають основним напрямам інвестиційної діяльності та економічній стратегії готелю. Вибрані інвестиційні властивості аналізуються з точки зору їх прибутковості, на основі чого властивості ранжуються за критерієм їх оптимального співвідношення між прибутковістю та ризиком.

Для реалізації відбираються ті об'єкти, які пропонують найбільшу прибутковість при найменшому ризику (або тому рівні, який влаштовує компанію). Далі визначається ліквідність інвестицій. При здійсненні інвестиційної діяльності готелю повинні враховувати, що в результаті зміни інвестиційного клімату для окремих об'єктів інвестування очікувана прибутковість може істотно знизитися. Тому необхідно відстежувати всі зміни та своєчасно приймати рішення щодо виходу з окремих інвестиційних проектів.

Для економічного покращення служби номерного фонду в готелі «Flamingo» можуть бути застосовані наступні заходи:

- впровадження програми лояльності: створення системи знижок та бонусів для постійних клієнтів спонукає гостей обирати готель «Flamingo» для своїх подорожей. Це сприятиме збільшенню обсягу продажу номерів та прибутковості готелю;
- оптимізація роботи господарської служби: зменшення кількості робочих годин працівників, які займаються прибиранням номерів, шляхом оптимізації їх роботи та використання спеціального обладнання для автоматизації процесу;
- використання економічної техніки: встановлення енергоефективних систем кондиціонування повітря та освітлення, а також використання відновлюваних джерел енергії, дозволить зменшити витрати на комунальні послуги та знизити екологічний вплив готелю;

- залучення фрілансерів: запрошення фрілансерів на роботу з прибирання номерів та роботи на стійках реєстрації може дозволити зменшити витрати на зарплату та забезпечити готелю більш гнучку роботу з персоналом.

Ці заходи дозволять готелю «Flamingo» збільшити ефективність роботи служби номерного фонду, знизити витрати та збільшити прибутковість.

Юридична вартість – це сума юридичного капіталу, відображена в балансі готелю. Фактична (внутрішня) вартість компанії визначається за допомогою більш складного методу розрахунку. Оцінка фінансового стану суспільства дає можливість визначити абсолютні та відносні зміни статей балансу за певний період, відстежити тенденцію їх зміни та визначити структуру фінансових ресурсів готелю. Для оцінки стану нерухомого майна доцільно розраховувати такі показники (коефіцієнти), що характеризують виробничий потенціал підприємства: коефіцієнт зносу основних фондів, коефіцієнт оновлення основних фондів та коефіцієнт вибуття основних фондів, наведені в табл. 3.1.

Таблиця 3.1

Розрахунок показників оцінки майнового стану в готелі «Flamingo»

№ п/п	Назва показника	Алгоритм розрахунку	Нормативні значення
1	Коефіцієнт зносу основних засобів	$\Phi.1p.032/\Phi.1p.031$	Зменшення
2	Коефіцієнт оновлення основних фондів	$\Phi.5p.260(гр.5)/$	Збільшення
3	Коефіцієнт вибуття основних фондів	$/\phi.1p.031(гр.4)$	Повинен бути меншим ніж коефіцієнт оновлення основних фондів

Де: (F.1) баланс, (F.5) примітки до річної фінансової звітності та, якщо необхідно, розшифровка дебіторської та кредиторської заборгованості, структура запасів, готова продукція, основні засоби тощо.

Аналіз ліквідності готелю здійснюється на основі даних балансу і дозволяє визначити платоспроможність готелю за своїми поточними зобов'язаннями.

Аналіз ліквідності готелю здійснюється шляхом розрахунку наступних коефіцієнтів (коефіцієнтів): коефіцієнта забезпеченості, коефіцієнта швидкої ліквідності, коефіцієнта абсолютної ліквідності та чистого оборотного капіталу, як показано в табл. 3.2.

Таблиця 3.2.

Розрахунок показників ліквідності в готелі «Flamingo»

№п/п	Назва показника	Алгоритм розрахунку	Нормативне значення
1	Коефіцієнт покриття	$\Phi 1p.260/\phi 1p.620$	> 1
2	Коефіцієнт швидкої ліквідності	$\Phi 1(p.260-p.100-p.120-p.130-p.140)/\phi 1p.620$	0,6-0,8
3	Коефіцієнт абсолютної ліквідності	$\Phi 1(p.220+p.230+p.240)/\phi 1p.620$	>0, збільшення
4	Чистий оборотний капітал тис.грн	$\Phi 1(p.260-p.620)$	>0, збільшення

Аналіз фінансових результатів діяльності підприємства передбачає вивчення динаміки та структури фінансових результатів його діяльності, що дає можливість визначити фактори, що вплинули на формування чистого прибутку (збитку) підприємства. За результатами аналізу робиться висновок щодо рентабельності чи збитковості діяльності готелю, динаміка фінансових результатів підприємства порівняно з попередніми періодами та основні фактори, що вплинули на формування кінцевих результатів господарської



діяльності готелю. Аналіз платоспроможності (фінансової стійкості) здійснюється шляхом розрахунку наступних показників (коефіцієнтів): коефіцієнта платоспроможності (автономності), коефіцієнта фінансування, коефіцієнта забезпеченості власними оборотними коштами та коефіцієнта маневреності власного капіталу за табл. 3.3.

Таблиця 3.3

Розрахунок показника платоспроможності (фінансової стійкості) готелю «Flamingo»

№ п/п	Назва показника	Алгоритм розрахунку	Норм. значення
1	Коефіцієнт платоспроможності (автономія)	(Фонд оплати праці) / (Середньомісячна заробітна плата). Н-д 150000 / 10000=15. Отриманий коефіцієнт платоспроможності становить 15, що більше від нормативного значення 0,5. (Фонд оплати праці) / (Середньомісячна заробітна плата) 150000 / 10000=15. Отриманий коефіцієнт платоспроможності становить 15, що більше від нормативного значення 0,5.	>0,5
2	Коефіцієнт фінансування	(Фонд оплати праці) / (Середньомісячна заробітна плата * Кількість працівників)	>1, зменшення
3	Коефіцієнт забезпеченості	(Фонд оплати праці) / (Мінімальна заробітна плата)	>0,1
4	Власними оборотними запасами	(Середньомісячна заробітна плата * Кількість працівників) / (Фонд оплати праці)	>0, зменшення

Аналіз діяльності здійснюється шляхом розрахунку наступних показників (коефіцієнтів): оборотності активів, оборотності дебіторської заборгованості,

оборотності дебіторської та кредиторської заборгованості, оборотності матеріальних запасів, оборотності інвестиційних запасів (фондовіддачі) та оборотності власного капіталу в табл. 3.4.

Таблиця 3.4

Розрахунок показника ділової активності готелю «Flamingo»

№ п/п	Назва показника	Алгоритм розрахунку	Нормативне значення
1	Коефіцієнт оборотності активів	$\Phi 2p.035/\phi 1(p.280(гр..3)+p.280(гр..4))/2$	збільшення
2	Коефіцієнт оборотності кредиторської заборгованості	$\Phi 2p.035/\phi 1[\Sigma(p.520/p600)гр.3+\Sigma(p.520/p.600)гр..4] / 2$	збільшення
3	Коефіцієнт оборотності	$\Phi 2p.035/\phi 1\Sigma(p.150/p210)гр.3+\Sigma(p.150/p.210)гр..4] / 2$	збільшення
4	Коефіцієнт дебіторської заборгованості	Тривалість періоду оборотності дебіторської заборгованості / коефіцієнт дебіторської заборгованості	збільшення
5	Строк погашення дебіторської заборгованості, днів	Тривалість періоду оборотності кредиторської заборгованості / коефіцієнт кредиторської заборгованості	збільшення
6	Строк погашення дебіторської заборгованості, днів	$\Phi 2p.040/\phi 1[\Sigma(p.100/p140)гр.3+\Sigma(p.100/p.140)гр..4] / 2$	збільшення
7	Коефіцієнт оборотності матеріальних запасів	$\Phi 2p.035/\phi 1(p.031(гр..3)+p.031(гр..4))/2$	збільшення
8	Коефіцієнт оборотності основних запасів (Фондовіддача)	$\Phi 2p.035/\phi 1(p.380(гр..3)+p.380(гр..4))/2$	збільшення

Аналіз платоспроможності (фінансової стійкості) готелю здійснюється на підставі даних балансу готелю, характеризує структуру джерел фінансування

ресурсів готелю, ступінь фінансової стійкості та незалежності від зовнішні джерела фінансування.

Аналіз ділової активності дозволяє проаналізувати ефективність основної діяльності, яка характеризується швидкістю обертання фінансових ресурсів готелю.

Аналіз прибутковості готелю з метою визначення ефективності інвестування коштів у готель та раціональності їх використання. Аналіз рентабельності здійснюється шляхом розрахунку таких показників (коефіцієнтів): рентабельність капіталу, рентабельність власного капіталу, рентабельність діяльності та рентабельність продукції, таблиця 3.5.

Таблиця 3.5

Розрахунок показників ліквідності готелю «Flamingo»

№п/п	Назва показника	Алгоритм розрахунку	Нормативне значення
1	Коефіцієнт рентабельності активів	$\Phi 2p.220$ або $p.225/\phi 1(p280(гр.3) + p.280(гр.4))/2$	>0, збільшення
2	Коефіцієнт рентабельності власного капіталу	$\Phi 2p.220$ або $p.225/\phi 1(p.38(гр.3)$	>0, збільшення
3	Коефіцієнт рентабельності діяльності	$+p.380(гр.4) / 2$	>0, збільшення
4	Коефіцієнт рентабельності продукції	$\Phi 2p.220$ або $p.225/\phi 2p.035) / \phi 1p.620$	>0, збільшення

Спочатку визначається вартість активів за можливою ціною продажу. Певною мірою ця вартість визначає суму, яка може бути відшкодована у разі

ліквідації готелю через неможливість продовження виробничої діяльності. До цієї суми додається скоригований прибуток за майбутній період спостереження, тобто за період, для якого є висока ймовірність прогнозування стабільного прибутку. І з цього потім розраховується сума зобов'язань разом із зазначеними по ній відсотками.

У свою чергу, можливість отримання прибутку безпосередньо залежить від того, чи буде готель функціонувати надалі, чи воно буде ліквідоване через тривале банкрутство.

Тому при оцінці можливостей отримання прибутку для розрахунку внутрішньої цінності підприємства величина має бути скоригована на ймовірність виникнення. В якості коригувального коефіцієнта можна використовувати відношення коефіцієнта платоспроможності підприємства на момент аналізу до його нормативного значення. При цьому, щоб не вводити в оману, значення цього коригувального коефіцієнта не повинно перевищувати 1. Це означає, що для цілей даного розрахунку значення показника платоспроможності береться в межах нормативного значення, тобто не більше його. Таким чином, отримано коефіцієнт інвестиційної привабливості готелю.

### **Висновки до розділу 3**

У результаті аналізу роботи служби номерного фонду готелю «Flamingo» було виявлено ряд проблем, що впливають на якість обслуговування гостей та ефективність роботи готелю в цілому.

З метою вдосконалення організації та технології роботи служби номерного фонду готелю були запропоновані наступні рекомендації:

Організація робочих місць працівників служби номерного фонду має бути оптимізована з метою забезпечення максимальної продуктивності роботи.

Необхідно забезпечити регулярне навчання та підвищення кваліфікації працівників служби номерного фонду з метою покращення якості надання послуг.

Для підвищення ефективності роботи служби прибирання номерів, необхідно використовувати сучасні засоби та технології.

Для підвищення комфорту та зручності перебування гостей в номерах необхідно регулярно здійснювати оновлення меблів, постільної білизни, рушників та інших предметів, необхідних для комфортного перебування.

Для підвищення ефективності роботи служби необхідно забезпечити належне обслуговування обладнання та інфраструктури, необхідних для функціонування номерного фонду.

Для привернення нових гостей та збереження постійних клієнтів необхідно здійснювати маркетингові заходи та рекламні кампанії, спрямовані на підвищення популярності готелю та його послуг.

Враховуючи запропоновані рекомендації, готель «Flamingo» зможе покращити якість надання послуг та підвищити ефективність роботи служби номерного фонду, що в свою чергу сприятиме збільшенню задоволеності гостей та збільшенню доходів готелю.

Для оцінки економічної ефективності виконання запропонованих рекомендацій було визначено витрати на функціонування служби номерного фонду та встановлено, що введення запропонованих рекомендацій знизить витрати на певні операції та підвищить ефективність використання ресурсів.

Отже, відповідно до проведеного аналізу та розроблених рекомендацій, можна зробити висновок про необхідність вдосконалення організації та технології роботи служби номерного фонду готелю «Flamingo». Запропоновані рекомендації допоможуть готелю збільшити якість надання послуг та підвищити ефективність роботи служби номерного фонду, що у свою чергу забезпечить підвищення задоволеності гостей та збільшення доходів готелю.

## ВИСНОВКИ

У ході виконання кваліфікаційної роботи була проведена детальна аналітична робота щодо організації та технології функціонування служби номерного фонду в готелі «Flamingo». В процесі аналізу було визначено низку проблем та недоліків, які впливають на якість надання послуг та ефективність роботи служби номерного фонду.

На основі проведеного аналізу були запропоновані рекомендації щодо вдосконалення організації та технології роботи служби номерного фонду, зокрема щодо покращення системи управління номерним фондом, оптимізації роботи персоналу та впровадження сучасних технологій.

Для оцінки економічної ефективності запропонованих рекомендацій були визначені витрати на функціонування служби номерного фонду та встановлено, що введення запропонованих рекомендацій знизить витрати на певні операції та підвищить ефективність використання ресурсів.

Для підвищення якості обслуговування:

- забезпечити систематичне навчання та тренінги для персоналу з питань гостьового сервісу, комунікації та емоційного інтелекту;
- вдосконалити навички комунікації та емпатії, щоб забезпечити особливий досвід для кожного гостя;
- створити механізми для збору відгуків гостей, щоб отримувати систематичний зворотний зв'язок та виявляти потенційні проблеми або побажання щодо покращень;
- оновити готельні номери, ресторани та загальні приміщення, забезпечивши сучасний та комфортний дизайн.

Отже, можна зробити висновок про необхідність вдосконалення організації та технології роботи служби номерного фонду готелю «Flamingo». Запропоновані рекомендації допоможуть готелю збільшити якість надання послуг та підвищити ефективність роботи служби номерного фонду, що у свою

чергу забезпечить підвищення задоволеності гостей та збільшення доходів готелю. Проведене дослідження може бути використане в роботі не тільки готелю «Flamingo», а й інших готелів, які прагнуть покращити якість надання послуг та підвищити ефективність роботи своєї служби номерного фонду. Також можна стверджувати, що дана робота має практичне значення для майбутніх фахівців у галузі готельно-ресторанного бізнесу та менеджменту, оскільки вона дає можливість ознайомитися з питаннями організації роботи служби номерного фонду та вирішенням виникаючих проблем у цій сфері.

Загальний висновок щодо завдань дослідження полягає в тому, що виконання кожного з них дозволило зрозуміти і охарактеризувати різні аспекти роботи служби номерного фонду в готелі «Flamingo» та запропонувати конкретні рекомендації щодо її вдосконалення.

Перше завдання дозволило чітко визначити поняття та значення служби номерного фонду та її ролі в готельному бізнесі.

Друге завдання дозволило провести дослідження організації та структури служби номерного фонду, визначити її функції та завдання, а також зрозуміти, які процеси та процедури мають бути виконані для ефективного функціонування служби.

Третє завдання полягало в аналізі роботи номерного фонду в готелі «Flamingo». Під час його виконання були виявлені основні проблеми та недоліки, які впливають на якість надання послуг гостям готелю.

Четверте завдання полягало в оцінці ефективності функціонування служби номерного фонду в готелі «Flamingo». Для цього були визначені витрати на її функціонування та розраховані показники ефективності.

П'яте завдання дозволило розробити конкретні рекомендації щодо вдосконалення організації та технології роботи служби номерного фонду в готелі «Flamingo». Ці рекомендації мають на меті забезпечити покращення роботи служби, зменшення витрат та підвищення якості надання послуг.

В цілому, виконання кваліфікаційної роботи дозволило провести дослідження питань організації та технології функціонування служби

номерного фонду в готелі «Flamingo», розробити рекомендації щодо її вдосконалення та визначити витрати на її функціонування. Результати дослідження можуть бути корисні для покращення роботи служби номерного фонду готелю та забезпечення більш ефективного використання ресурсів, що сприятиме підвищенню якості надання послуг та задоволеності гостей готелю.



## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Басюркіна Н.Й. Проблеми розвитку і особливості державного регулювання готельно-ресторанного бізнесу в Україні. Одеса: ОНАХТ, 2016. С.85-92.
2. Басюркіна Н. Й. Проблеми розвитку і особливості державного регулювання готельно-ресторанного бізнесу в Україні. *Економічні та соціальні аспекти розвитку України на поч. XXI ст.* Одеса: ОНАХТ, 2016. С. 85-92.
3. Біль М. Механізм державного управління туристичною галуззю (регіональний аспект): наук. Розробка. Київ: НАДУ, 2009. 40 с.
4. Бойко М. Засади формування пріоритетних напрямів туристичної політики України. *Регіон. економіка.* 2005. № 1(35). С. 222-229.
5. Всесвітня туристична організація: офіційний сайт. 2017. URL: <http://www.unwto.org>. (дата звернення: 5.05.2023).
6. Горіна Г.О. Розвиток ринку туристичних послуг України в умовах просторової поляризації.: дисер. ... д-ра екон. наук: 08.00.03 / Донецький нац. ун-т економіки і торгівлі ім. Михайла Туган-Барановського, ВНЗ «Університет імені Альфреда Нобеля». Дніпро, 2017. 439 с.
7. Гороховська К.В. Імплементация державно-приватного партнерства у туристичний сектор як механізму економічного зростання регіону та країни загалом: *Ефективна економіка.* № 9, 2016. URL: <http://www.economy.nauka.com.ua/?op=1&z=5155> (дата звернення: 5.05.2023).
8. Гоблик-Маркович Н.М. Теоретичні засади регіонального ринку готельно-ресторанного бізнесу. URL: [https://tourlib.net/statti\\_ukr/goblyk3.htm](https://tourlib.net/statti_ukr/goblyk3.htm) (дата звернення: 5.05.2023).
9. Гостева Н. П. Механізми реалізації державної політики в галузі туризму. *Держава та регіони.* Серія: Державне управління. 2009. С. 27- 32.

10. Господарський кодекс України від 16 січня 2003 року № 436-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/436-15#Text> (дата звернення: 5.05.2023).
11. Гуменюк Ю. П. Організаційно-економічні механізми стимулювання розвитку рекреаційно-туристичного комплексу (на прикладі Тернопільської області): автореф. дис. ... канд. екон. наук: спец. 08.10.01 Розміщення продуктивних сил і регіональна економіка. Львів, 2005. 32 с.
12. Давидова О.Ю. Методологія інноваційного управління розвитком підприємств готельно-ресторанного господарства: дисертація док.ек. наук. Спец. 08.00.04. Харківський державний університет заручування та торгівлі. 2018. 630 с.
13. Державне агентство розвитку туризму України. URL: <https://mkip.gov.ua/content/turizm.html> (дата звернення: 5.05.2023).
14. Державне регулювання сфери туризму України в контексті процесів євроінтеграції / За заг. ред. В.Г. Герасименко, О.Л.Михайлюк. Київ: ФОП Гуляєва В.М., 2019. 332 с.
15. Державна служба статистики України: офіційний портал. URL: [www.ukrstat.gov.ua](http://www.ukrstat.gov.ua). (дата звернення: 5.05.2023).
16. Державна стратегія регіонального розвитку на період до 2020 р.: Постанова Кабінету Міністрів України від 06.08.2014 р. №385. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/385-2014-%D0%BF> (дата звернення: 5.05.2023).
17. Калініченко О.О. Стратегічні напрями розвитку підприємств гот-рестор. господарства: «Стратегічні перспективи готельно-ресторанного бізнесу в Україні: досвід, проблеми та інновації». Житомирський державний університет імені Івана Франка. Житомир, 2018. С.4-6.
18. Козловський Є. В., Ткаченко Т. І. Особливості управління проектами в сфері туризму на основі застосування механізмів державноприватного партнерства. Інвестиції: практика та досвід. 2019. № 9. С. 78–82.

19. Козловський Є.В. Державне регулювання в галузі туризму: становлення та розвиток в Україні: дис. ... канд. наук з держ. управ. : 25.00.02. Національна академія державного управління при Президентові України. Київ, 2008. 232 с.

20. Козловський Є. В. Державне регулювання в галузі туризму: становлення та розвиток в Україні: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. наук держ. упр.: 25.00.02. Київ, 2008. 20 с.

21. Концепції Державної цільової програми розвитку туризму та курортів на період до 2022 року. URL: 102 <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/638-2013-%D1%80> (дата звернення: 5.05.2023).

22. Кравцова, А. В. Управління розвитком туристичної галузі через реалізацію механізмів державно-приватного партнерства: Економічний аналіз: зб. наук. праць. Тернопільський національний економічний університет. Тернопіль: Видавничо-поліграфічний центр Тернопільського національного економічного університету «Економічна думка», 2017. Том 27. № 4. С. 53-58.

23. Круль Г. Я. Основи готельної справи. Навч. посіб. К.: Центр учбової літератури, 2011. 368 с.

24. Мальська М.П., Антонюк Н.В. Напрями удосконалення державного регулювання розвитку туристичних послуг: Географія та туризм, 2010. Вип. 9. С. 114–119.

25. Мальська М.П., Худо В.В., Цибух В.І. Основи туристичного бізнесу: нав. посібник. Київ: Центр літератури, 2004. 272 с.

26. Маначинська Ю.А. Сутність і специфіка готельних послуг, класифікація засобів розміщення туристів: Вісник Чернівецького торговельно-економічного інституту. 2010. Вип.4. С.211-217.

27. Масюк Ю.О. Стратегічне управління розвитком туризму в Україні: дис. ... кан. екон. наук: 08.00.03. Національний університет «Львівська політехніка». Львів, 2017. 199 с.

28. Міністерство розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України: офіційний портал: URL: <http://me.gov.ua>. (дата звернення: 5.05.2023).

29. Положення про Державне агентство розвитку туризму України: Постанова Кабінету Міністрів України від 24 грудня 2019 р. № 1162. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1162-2019-п#Text> (дата звернення: 5.05.2023).

30. Порядок встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання): Постанова Кабінету Міністрів України від 29 липня 2009 р. № 803. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/803-2009-п#n10> (дата звернення: 5.05.2023).

31. Пуцентейло П. Р. Економіка і організація готельного підприємництва. К.: Центр. учб. л-ри, 2007. 344 с.

32. Податковий кодекс України 2 грудня 2010 року № 2755-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2755-17#Text> (дата звернення: 5.05.2023).

33. Порядок встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання): постанова КМУ від від 29 липня 2009 р. № 803. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/803-2009-п#Text> (дата звернення: 5.05.2023).

34. Про затвердження методичних рекомендацій щодо забезпечення якості та безпеки товарів і послуг підприємств ресторанного господарства: наказ Міністерства економіки України від 22.07.2008 р. No 295. URL: [http://uazakon.com/documents/date\\_e3/pg\\_gtcrog.htm](http://uazakon.com/documents/date_e3/pg_gtcrog.htm) (дата звернення: 5.05.2023).

35. Про затвердження Правил роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства: Наказ N 219 від 24.07.2002. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0680-02#Text> (дата звернення: (дата звернення: 5.05.2023)).

36. Сайт готелю «Flamingo». URL: [https://www.booking.com/hotel/fi/sokos-flamingo.uk.html?lang=uk&soz=1&lang\\_changed=1](https://www.booking.com/hotel/fi/sokos-flamingo.uk.html?lang=uk&soz=1&lang_changed=1) (дата звернення: 5.05.2023)

Додаток А

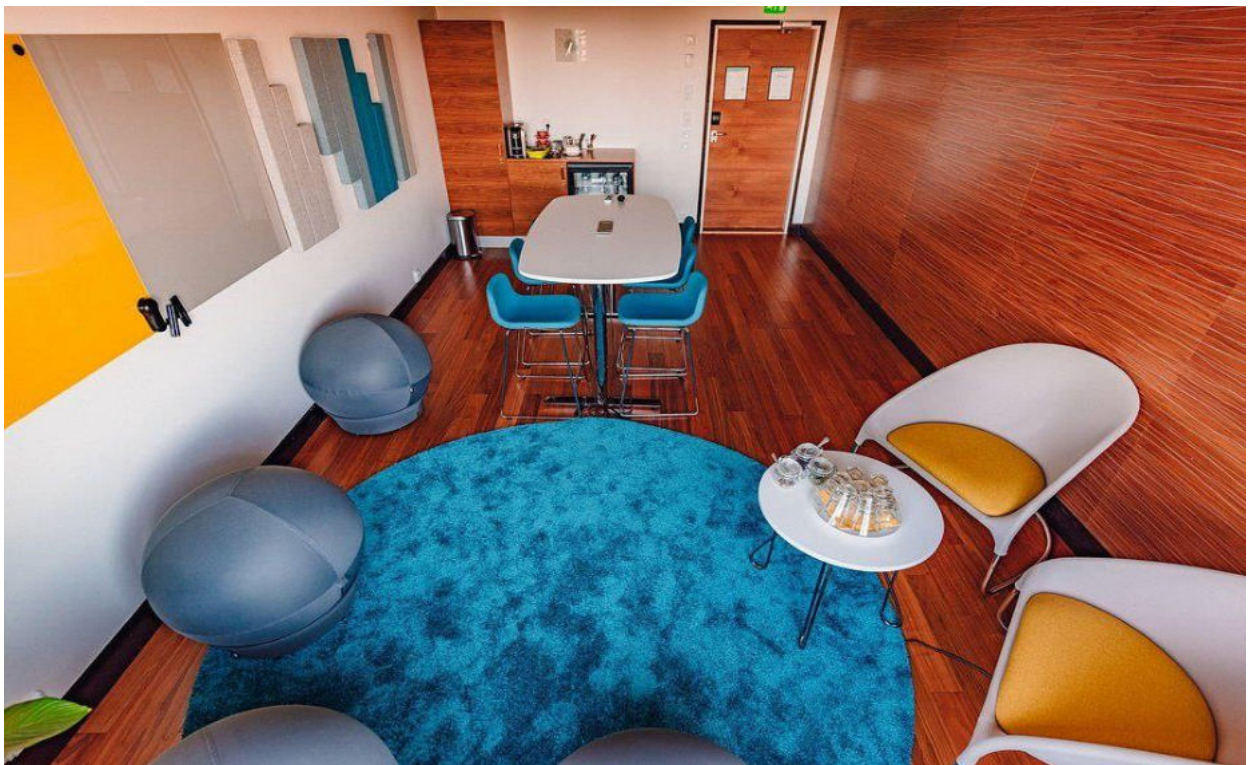
Готель «Flamingo»





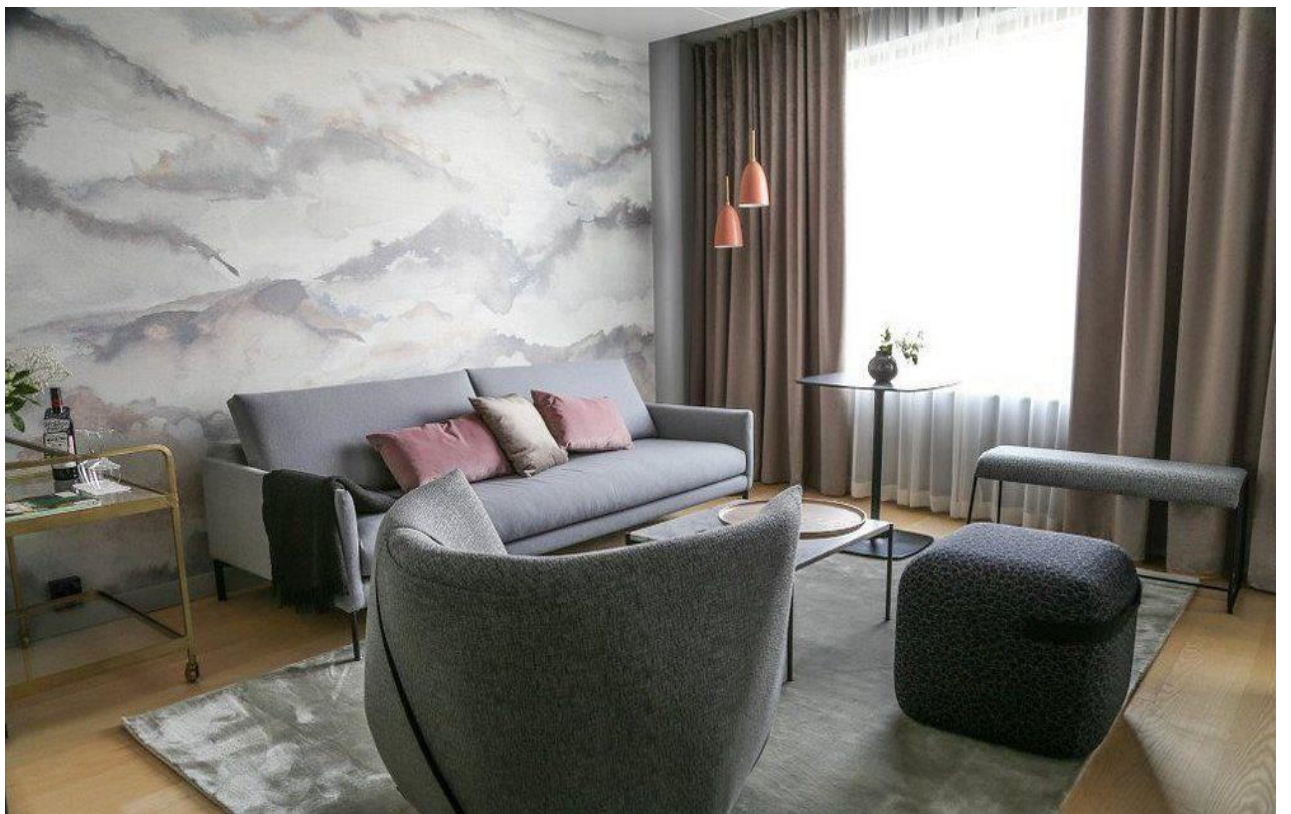
Додаток Б

Конференц зал готелю «Flamingo»



Додаток В

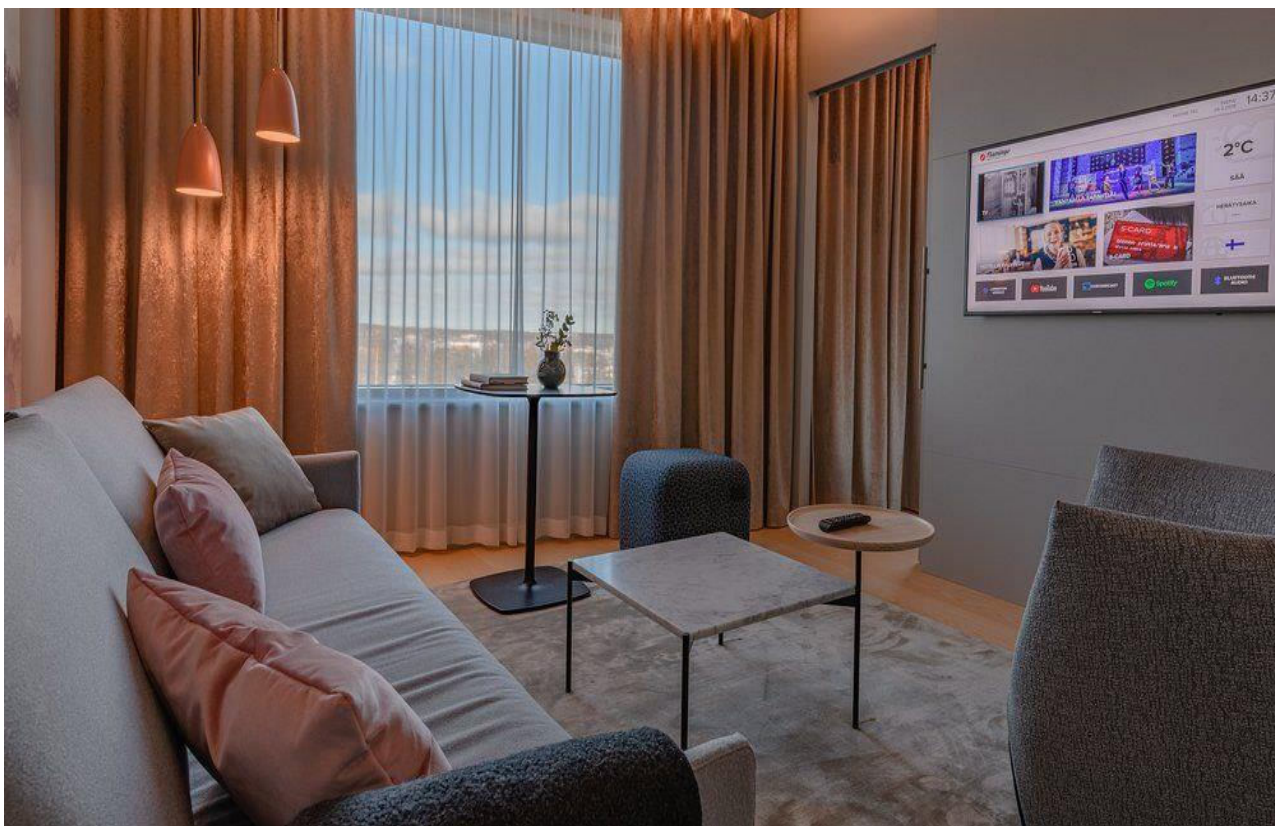
Номер «Suite» готелю «Flamingo»





## Додаток Г

### Номер «Стандарт» отелю «Flamingo»





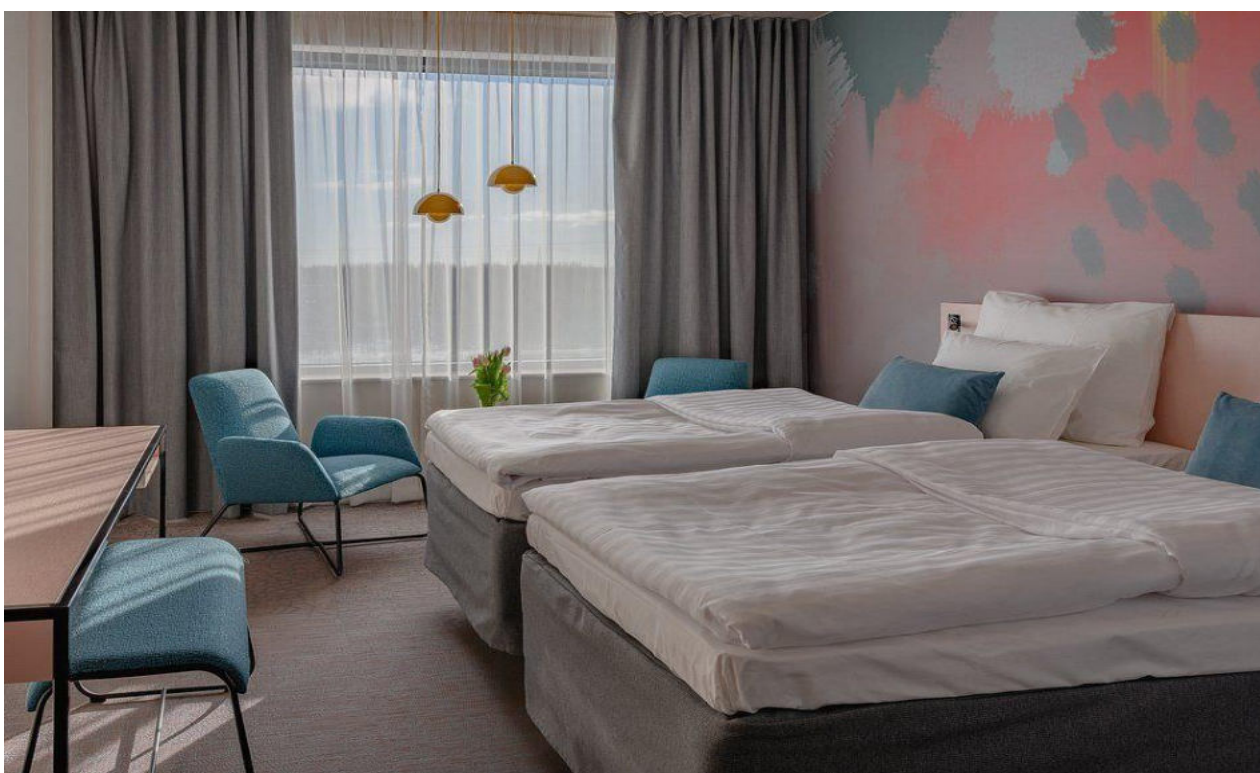
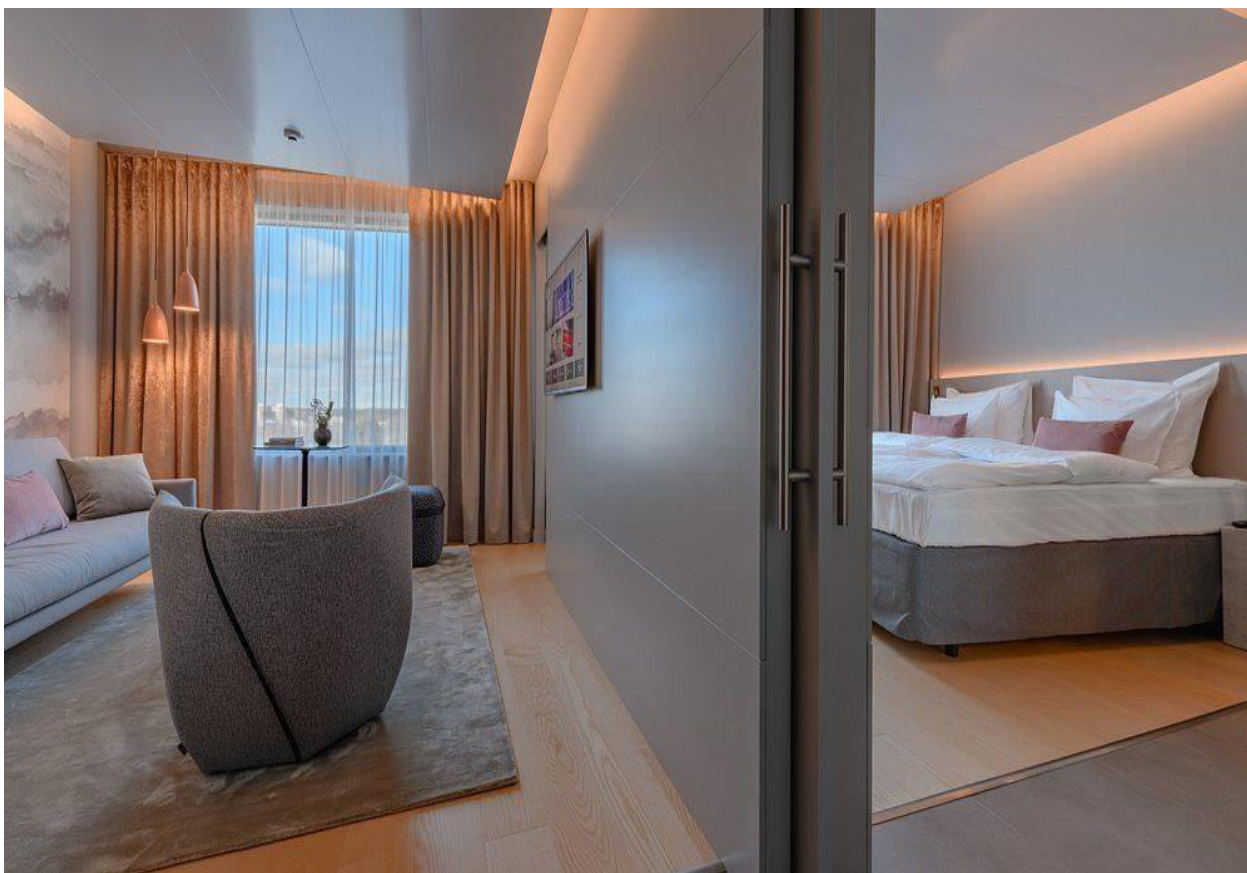
## Додаток Д

### Номер «Люкс» готелю «Flamingo»



## Додаток Е

### Номер «Стандарт» готелю «Flamingo»





Додаток Ж

Номер «Стандарт» готелю «Flamingo»



### Додаток 3

#### Номер «Стандарт» готелю «Flamingo»





## Додаток К

Фото готелю «Flamingo» взимку



Додаток Л

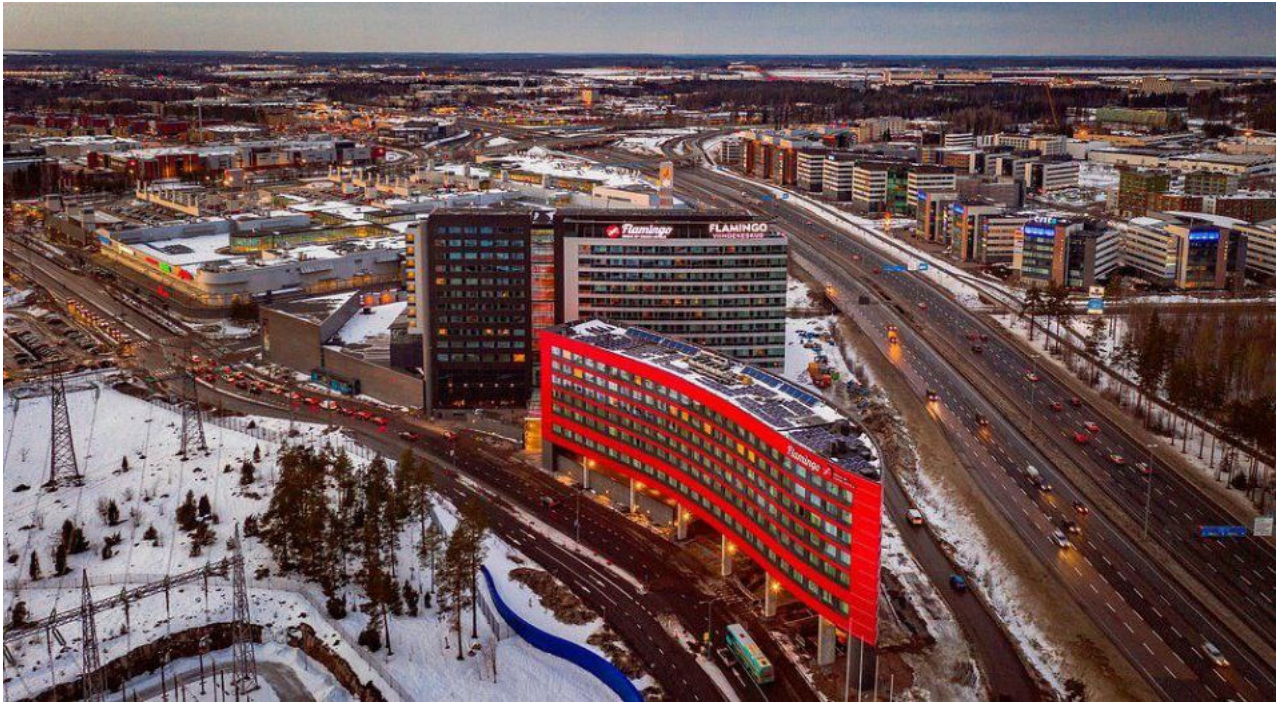
Їжа в готелі «Flamingo»





## Додаток М

### Вид на готель «Flamingo» з платишеного польоту



## РЕЦЕНЗІЯ

на кваліфікаційну роботу  
«Організація і технологія функціонування служби номерного фонду на  
прикладі готелю «Flamingo» (Фінляндія)»

Для здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр»

Студента спеціальності – 241 «Готельно-ресторанна справа»

Романів Єлизавети Русланівни

(ППІ студента)

Рецензент: Івашків Т.С., к. е. н, доц. кафедри управління та адміністрування  
(науковий ступінь, вчене звання, посада, ППІ рецензента)

Служба номерного фонду є однією з найважливіших складових частин успішного функціонування готелю. Для забезпечення високої якості обслуговування та задоволення потреб гостя, важливо вивчати та удосконалювати технологію роботи служби номерного фонду.

Дослідження теми дипломної роботи має логічну структуру, зокрема: охарактеризовано технологію роботи, організацію та структуру служби номерного фонду в готелі; проаналізовано діяльність готелю «Flamingo», виявлено особливості роботи, ефективність, методи та засоби контролю за функціонуванням служби номерного фонду в готелі «Flamingo».

Матеріали роботи викладені у науковому стилі, доступною мовою, стисло та правильно. Оформлення роботи на високому рівні. Актуальність теми розкрито в повному обсязі. Правильно поставлено мету дослідження та авторський підхід до вивчення визначеної проблематики. Важливим аспектом в кваліфікаційній роботі є надані рекомендації та пропозиції щодо вдосконалення організації та технології роботи служби номерного фонду в готелі «Flamingo», які можуть бути використані в роботі вітчизняних готелів.

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

к.е.н, доц.кафедри управління  
та адміністрування



Тарас ІВАШКІВ

«15» червня 2022 р.

МП



**Відгук**  
на кваліфікаційну роботу  
«Організація і технологія функціонування служби номерного фонду на  
прикладі готелю «Flamingo» (Фінляндія)»

Для здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр»  
Студента спеціальності – 241 «Готельно-ресторанна справа»

Романів Єлизавети Русланівни  
(ПП студента)

Дослідження теми дипломної роботи має логічну структуру, зокрема: охарактеризовано технологію роботи, організацію та структуру служби номерного фонду в готелі; проаналізовано роботу служби номерного фонду в готелі «Flamingo»; розроблено рекомендацій для вдосконалення роботи служби номерного фонду готелю «Flamingo».

Матеріали роботи викладені у науковому стилі, доступною мовою, стисло та правильно. Актуальність теми розкрито в повному обсязі. Правильно та грамотно поставлено мету дослідження та авторський підхід до вивчення визначеної проблематики.

Оформлення роботи виконано 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, кількість позицій у списку використаних джерел достатня. Календарний план виконання роботи виконано вчасно.

Студент

Єлизавета РОМАНІВ

Науковий керівник

ст. викл.

Людмила ЖИРАК

«15» червня 2022 р.



## метадані

Заголовок  
**Організація і технологія функціонування служби номерного фонду на прикладі готелю «Flemingo» (Фінляндія)**

Автор: Науковий керівник / Бібліотек  
 Романів С. Людмила Жирек

Версія:  
 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 МНОГОКІМБІ маніпуляції в тексті. Спотворення в тексті можуть мати випадковий характер, але частіше характер технічних помилок при експорції документа та його збереженні, тому ми рекомендуємо вам відвідати до аналізу цього модуля відповідально. У разі виникнення запитань, просимо звертатися до нашої служби підтримки.

Заміна букв		6
Інтервали		0
Мікропробіли		36
Білі знаки		1
Парафрази (SmartMarks)		246

## Обсяг знайдених подібностей

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



25

Діагностика фрагментів інформації подібності 2



14278

Кількість слів

111141

Кількість символів

## Подібності за списком джерел

Перегляньте список та аналізуйте, особливо, фрагменти, які позначені KPI 2 (вказано жирним шрифтом). Скористайтеся поясненнями "Позначити фрагмент" та перевірте, чи є вони короткими фразами, розкиданими в документі (вкладці сайтової), численними короткими фразами поруч з знаками (вкладений файл) або великими фрагментами без вказівки джерела (оригіний файл).

### 10 найдовших фраз

Використаний номер	Вказівка на адресу джерела (URL) (URL) (URL)	Копія тексту	
		кількість джерел (SLB) (SLB) (SLB)	відсоток
1	<a href="https://evolution.albest.ru/marketing/00559256_0.html">https://evolution.albest.ru/marketing/00559256_0.html</a>	81	0.67 %
2	<a href="https://knowledge.albest.ru/report/3-c01d55a25a3bd78b5d43a88421206c27_1.html">https://knowledge.albest.ru/report/3-c01d55a25a3bd78b5d43a88421206c27_1.html</a>	77	0.64 %
3	<a href="https://www.biblotfond.ru/view.aspx?id=88762">https://www.biblotfond.ru/view.aspx?id=88762</a>	58	0.41 %
4	<a href="http://ourjam-book.com/book-a/book-384/character-1691/">http://ourjam-book.com/book-a/book-384/character-1691/</a>	55	0.39 %
5	<a href="https://knowledge.albest.ru/report/3-c01d55a25a3bd78b5d43a88421206c27_1.html">https://knowledge.albest.ru/report/3-c01d55a25a3bd78b5d43a88421206c27_1.html</a>	52	0.38 %
6	<a href="https://knowledge.albest.ru/report/3-c01d55a25a3bd78b5d43a88421206c27_1.html">https://knowledge.albest.ru/report/3-c01d55a25a3bd78b5d43a88421206c27_1.html</a>	50	0.36 %
7	<a href="https://coref.ru/referat/23348/20.html">https://coref.ru/referat/23348/20.html</a>	45	0.32 %

Бібліографічний номер	Заголовок	Кількість цитувань (у к.с.с.в. реалізації)	Відсоток
8	<a href="https://knowledge.alfhest.ru/spod/3c0b85525a3bc778b5d43a88421205c27_1.html">https://knowledge.alfhest.ru/spod/3c0b85525a3bc778b5d43a88421205c27_1.html</a>	45	0.32 %
9	<a href="https://knowledge.alfhest.ru/spod/3c0b85525a3bc778b5d43a88421205c27_1.html">https://knowledge.alfhest.ru/spod/3c0b85525a3bc778b5d43a88421205c27_1.html</a>	36	0.26 %
10	<a href="http://um.co.ua/management/3a2bc778b5d43a88421205c26_0.html">http://um.co.ua/management/3a2bc778b5d43a88421205c26_0.html</a>	34	0.24 %

#### з бази даних RefBooks (0.00 %)

Бібліографічний номер	Заголовок	Кількість цитувань (у к.с.с.в. реалізації)
		0

#### з домашньої бази даних (0.00 %)

Бібліографічний номер	Заголовок	Кількість цитувань (у к.с.с.в. реалізації)
		0

#### з програми обміну базами даних (0.06 %)

Бібліографічний номер	Заголовок	Кількість цитувань (у к.с.с.в. реалізації)	Відсоток
1	КОРЕКЦІЯ ПОРУШЕНЬ МОВЛЕННЯ У ДОШКІЛЬНИКІВ З ДИЗАРТРІЄЮ ТА НЕДОРОЗВИТКОМ ПРОСТОРОВОГО ГНОЗІСУ 6/1/2021 South Ukrainian National Pedagogical University named after K. D. Ushynsky (Кафедра сімейної та спеціальної педагогіки і психології)	8 (1)	0.06 %

#### з Інтернету (16.63 %)

Бібліографічний номер	Заголовок	Кількість цитувань (у к.с.с.в. реалізації)	Відсоток
1	<a href="https://knowledge.alfhest.ru/spod/3c0b85525a3bc778b5d43a88421205c27_1.html">https://knowledge.alfhest.ru/spod/3c0b85525a3bc778b5d43a88421205c27_1.html</a>	531 (24)	3.72 %
2	<a href="http://tourfam-book.com/books/book-38/a/scharfen-1881/">http://tourfam-book.com/books/book-38/a/scharfen-1881/</a>	256 (16)	1.79 %
3	<a href="https://www.bibliofond.ru/view.aspx?id=889762">https://www.bibliofond.ru/view.aspx?id=889762</a>	254 (16)	1.78 %
4	<a href="https://revolution.alfhest.ru/marketing/00555286_0.html">https://revolution.alfhest.ru/marketing/00555286_0.html</a>	224 (9)	1.67 %
5	<a href="http://um.co.ua/management/3a2bc778b5d43a88421205c26_0.html">http://um.co.ua/management/3a2bc778b5d43a88421205c26_0.html</a>	206 (12)	1.44 %
6	<a href="http://um.co.ua/14/14-2/14-2053.html">http://um.co.ua/14/14-2/14-2053.html</a>	86 (5)	0.60 %
7	<a href="https://referats.alfhest.ru/spod/00616220_0.html">https://referats.alfhest.ru/spod/00616220_0.html</a>	76 (9)	0.53 %
8	<a href="https://topref.ru/referat/23346/20.html">https://topref.ru/referat/23346/20.html</a>	67 (2)	0.47 %
9	<a href="http://repository.ssuu.edu.ua/bitstream/123456789/707/1/Tekhnologija_hotelnih_sposyvedf">http://repository.ssuu.edu.ua/bitstream/123456789/707/1/Tekhnologija_hotelnih_sposyvedf</a>	59 (8)	0.41 %
10	<a href="http://w4refs.com.ua/print-page-1.112060-Bezhim-nahody-i-odvha-personala-gostinichnogo-kompleksa.html">http://w4refs.com.ua/print-page-1.112060-Bezhim-nahody-i-odvha-personala-gostinichnogo-kompleksa.html</a>	58 (4)	0.41 %
11	<a href="https://ua-referat.com/%D0%A1%D0%BE%D1%80%D0%BE%D0%82%D0%BB%D1%86%D0%BC%D0%BD%D1%8F_%D1%8F%D0%BA%D1%80%D1%81%D1%82%D1%8E_%D0%BF%D0%BE%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%83_%D0%82_%D0%83%D0%BE%D1%82%D0%85%D0%8B%D1%8C%D0%BD%D0%BE%D0%BC%D1%83_%D0%81%D1%80%D0%87%D0%8D%D0%85%D1%81%D1%86">https://ua-referat.com/%D0%A1%D0%BE%D1%80%D0%BE%D0%82%D0%BB%D1%86%D0%BC%D0%BD%D1%8F_%D1%8F%D0%BA%D1%80%D1%81%D1%82%D1%8E_%D0%BF%D0%BE%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%83_%D0%82_%D0%83%D0%BE%D1%82%D0%85%D0%8B%D1%8C%D0%BD%D0%BE%D0%BC%D1%83_%D0%81%D1%80%D0%87%D0%8D%D0%85%D1%81%D1%86</a>	49 (4)	0.34 %
12	<a href="https://forstudents.ri.ua/rubric/gostinichny_biznes/1461_i_raboty_studentov_i_kadrist_slozhyi_namemoga_fonda48-1-0-573">https://forstudents.ri.ua/rubric/gostinichny_biznes/1461_i_raboty_studentov_i_kadrist_slozhyi_namemoga_fonda48-1-0-573</a>	47 (4)	0.33 %





37	<a href="https://uchebnik-online.net/book/1665-polejni-biznes-teoriya-i-praktika-odnuchikov-melkij-i-mezhregionalnyj-q/26-65-organizaciya-i-tekhnologiya-funkcionirovaniya-stroitelno-memogo-fonda.html">https://uchebnik-online.net/book/1665-polejni-biznes-teoriya-i-praktika-odnuchikov-melkij-i-mezhregionalnyj-q/26-65-organizaciya-i-tekhnologiya-funkcionirovaniya-stroitelno-memogo-fonda.html</a>	6 (1)	0,04 %
38	<a href="https://uchebnaya.net/page/7.93054-Analiz-deyatelnosti-otelya-Holiday-Inn-Almaty-Holiday-Inn-v-Kazahstane.html">https://uchebnaya.net/page/7.93054-Analiz-deyatelnosti-otelya-Holiday-Inn-Almaty-Holiday-Inn-v-Kazahstane.html</a>	8 (1)	0,04 %
39	<a href="http://dspace.wnu.edu.ua/bitstream/316467/41491/1/%D0%A%D1%83%D1%87%D0%B%D1%80%D0%BE-%D0%9E%D0%9F%D0%84%D0%BC-11.pdf">http://dspace.wnu.edu.ua/bitstream/316467/41491/1/%D0%A%D1%83%D1%87%D0%B%D1%80%D0%BE-%D0%9E%D0%9F%D0%84%D0%BC-11.pdf</a>	5 (1)	0,04 %

**Список принятых фрагментів (немає принятих фрагментів)**

Последний номер

ЭИСТ

ИЛИНТЬ ОДНУ ИЛИ КСВЕ (ИЛИ ЧИСЛА)

