


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: «Розробка пропозицій та рекомендацій щодо покращення
роботи готелю на прикладі готелю «Центральний» м. Хмельницький»

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

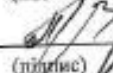
Студента (ки) 4 курсу ГРСз-19 групи
Тішиної Анастасії Сергіївни
(прізвище, ім'я, по батькові)

Керівник Горішевський П.А.
викладач 
(посада, вчене звання, науковий ступінь, прізвище та ініціали)

Національна шкала 3

Кількість балів: 69 оцінка: ECTS D

Члени комісії  Турченко Х.М.
(підпис) (прізвище та ініціали)

 Горішевський П.А.
(підпис) (прізвище та ініціали)

 Джурко Н.М.
(підпис) (прізвище та ініціали)

 Остафівчук Т.Т.
(підпис) (прізвище та ініціали)

 Калинська О.В.
(підпис) (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

Меркуло Х. О.

« 8 » 02 2023 року

ІНДИВІДУАЛЬНЕ ЗАВДАННЯ СТУДЕНТУ
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ

Тішина Анастасія Сергіївна

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи Розробка пропозицій та рекомендацій щодо покращення роботи готелю на прикладі готелю «Центральний» м. Хмельницький»

Керівник роботи Горішевський Павло Анатолійович

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

Затверджені наказом закладу вищої освіти від « 11 » 02 2023 року № 155/НВ

2. Строк подання студентом роботи 25.05.2023 року

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

1. охарактеризувати готельне господарство як складову індустрії гостинності;

охарактеризувати різні види та типи готелів у сучасному бізнесі;

охарактеризувати форми і методи аквізиції гостей у готелі

2. провести аналіз роботи готелю «Центральний м. Хмельницький

3. провести аналіз персоналу готелю «Центральний» м. Хмельницький;

4. виявити основні проблеми роботи готелю, які перешкоджають його розвитку;

розробити пропозиції та рекомендації щодо удосконалення роботи готелю

«Центральний» м. Хмельницький

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	Написання розділу 1. Теоретичні засади управління професійним розвитком готельного підприємства	березень	виконано
7	Написання розділу 2. Аналіз діяльності готелю "Центральний"	квітень	виконано
8	Написання розділу 3. Формування рекомендацій щодо покращення роботи готелю "Центральний"	травень	виконано
9	Підготовка текстового варіанту роботи для попереднього захисту роботи	25 травня	виконано
10	Обробка зауважень наукового керівника	31 травня	виконано
11	Представлення роботи для перевірки на академічну доброчесність	1 червня	виконано
12	Представлення оформленої роботи на кафедру	10 червня	виконано
13	Написання відгуку наукового керівника	12 червня	виконано
14	Рецензування кваліфікаційної роботи	15 червня	виконано
15	Підготовка доповіді та презентації до роботи	15-20 червня	виконано
16	Захист кваліфікаційної роботи на засіданні ДЕК	21 червня	виконано

Студент


(підпис)

Анастасія ТШИНА

(прізвище та ініціали)

Науковий керівник


(підпис)

Павло ГОРШЕВСЬКИЙ

(прізвище та ініціали)

АНОТАЦІЯ

Метою дослідження є розробка пропозицій та рекомендацій щодо покращення роботи готелю «Центральний» у місті Хмельницький з метою забезпечення більш якісного обслуговування, залучення більшої кількості клієнтів, оптимізації внутрішніх процесів та підвищення його конкурентоспроможності на ринку готельно-ресторанного бізнесу.

В першому розділі розглянуто теоретичні основи та напрямки вдосконалення роботи готелю.

В другому розділі проведено аналіз структури готелю «Центральний».

В третьому розділі представляє процес визначення проблем та розробка пропозицій щодо їх вирішення.

КЛЮЧОВІ СЛОВА: ГОТЕЛЬ, ПОКРАЩЕННЯ, ОБСЛУГОВУВАННЯ. КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНІСТЬ.

ЗМІСТ

ВСТУП	
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ТА НАПРЯМКИ ВДОСКОНАЛЕННЯ РОБОТИ ГОТЕЛЮ	5
1.1 Теоретичні засади управління професійним розвитком готельного підприємства	5
1.2 Способи активізації гостей до готелю	10
1.3 Основні методи стимулювання і розрахунку ефективності роботи персоналу	14
Висновки до розділу 1	20
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ СТРУКТУРИ ГОТЕЛЮ «ЦЕНТРАЛЬНИЙ»	21
2.1 Характеристика готелю «Центральний»	21
2.2 Аналіз діяльності готелю «Центральний»	25
2.3 Організаційна структура управління та склад персоналу готелю «Центральний»	29
Висновки до розділу 2	40
РОЗДІЛ 3. ВИЗНАЧЕННЯ ПРОБЛЕМ ТА РОЗРОБКА ПРОПОЗИЦІЙ ЩОДО ЇХ ВИРІШЕННЯ	42
3.1 Виявлення основних проблем, що впливають на ефективність роботи готелю «Центральний»	42
3.2 Розробка пропозицій щодо вирішення проблем у готелі	44
3.3 Формулювання рекомендацій щодо покращення роботи готелю «Центральний»	47
Висновки до розділу 3	55
ВИСНОВКИ	57
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	60
ДОДАТКИ	63

ВСТУП

Актуальність дослідження полягає у необхідності постійного вдосконалення та покращення роботи готелів у сучасних умовах готельно-ресторанного бізнесу. Готельний бізнес є динамічним і конкурентним середовищем, де змінюються тенденції, очікування клієнтів та вимоги до обслуговування.

Розробка пропозицій та рекомендацій щодо покращення роботи готелю має на меті відповідати змінам в суспільстві, ринковим вимогам та уявленням клієнтів про якісне обслуговування. Це дозволяє готелю залучати більше клієнтів, забезпечувати їм комфортний перебування та створювати позитивне враження про заклад.

Застосування рекомендацій і пропозицій, отриманих у результаті дослідження, дозволить готелю "Центральний" в місті Хмельницький покращити якість обслуговування, ефективно використовувати ресурси, оптимізувати процеси та пристосуватися до змін у галузі. Це стане основою для збільшення задоволеності клієнтів, збереження та привернення нових клієнтів, а також забезпечить стійкий розвиток готелю в конкурентному середовищі.

Об'єктом дослідження є готель «Центральний» у місті Хмельницький.

Предметом дослідження є покращення роботи готелю «Центральний» з метою підвищення його ефективності та конкурентоспроможності.

Метою дослідження є розробка пропозицій та рекомендацій щодо покращення роботи готелю «Центральний» у місті Хмельницький з метою забезпечення більш якісного обслуговування, залучення більшої кількості клієнтів, оптимізації внутрішніх процесів та підвищення його конкурентоспроможності на ринку готельно-ресторанного бізнесу.

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

1. Охарактеризувати засади управління професійним розвитком готельного підприємства;
2. Розглянути способи привернення гостей до готелю;

3. Проаналізувати структури готелю «Центральний»;
4. Виявити основні проблеми, що впливають на ефективність роботи готелю «Центральний»;
5. Надати рекомендації щодо покращення роботи готелю «Центральний».

Теоретико-методологічна основа дослідження. Розробка пропозицій та рекомендацій щодо покращення роботи розглядаються в наукових працях багатьох зарубіжних та вітчизняних науковців таких, як: Андрійчук В.Г., Запорожец А.М., Іваненко В.І., Болюх М.А., Корсак К.В., Плахотнік О.В., Мескон М.Х., Обер-Крис Дж., Пилипенко А.Я., Писаревська Т.А., Сіваченко І.Ю., Тарнавська С.П., Царенко О.М., Царенко О.М., Несветов О.О., Кадацький М.О., Мельник С.І.

Методи дослідження: аналіз літератури та звітних документів, синтез, порівняння.

Практичне значення дослідження на полягає в наступному: Розробка пропозицій та рекомендацій для покращення роботи готелю може мати безпосереднє практичне застосування, сприяючи покращенню ефективності, якості обслуговування та конкурентоспроможності готелю «Центральний» у м. Хмельницький.

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

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ТА НАПРЯМКИ ВДОСКОНАЛЕННЯ РОБОТИ ГОТЕЛЮ

теоретичні засади управління професійним розвитком готельного підприємства

Професійний розвиток готельного підприємства є важливим аспектом його успішної діяльності. Це процес систематичного покращення навичок, знань та компетенцій працівників готелю з метою досягнення стратегічних цілей та високої якості обслуговування.

Професійний розвиток готельного підприємства передбачає не лише навчання працівників новим технікам та процедурам, але й розвиток їхніх особистих навичок, комунікативних вмінь та лідерського потенціалу. Цей процес стимулює зростання ефективності роботи персоналу, забезпечує адаптацію до змін у готельній галузі, підвищує рівень задоволеності клієнтів та сприяє збільшенню конкурентоспроможності підприємства.

Основні складові професійного розвитку готельного підприємства включають:

- навчання і підвищення кваліфікації працівників: проведення тренінгів, семінарів та спеціалізованих курсів з метою оновлення знань та вивчення нових методів роботи.
- менторство і коучинг: створення системи підтримки та наставництва, де досвідчені співробітники допомагають новим працівникам адаптуватися до робочого процесу та розвиватися.
- кар'єрний розвиток: створення можливостей для просування по службі, розвитку лідерських навичок та забезпечення кар'єрного росту працівників.

- оцінка та звітування: використання системи оцінки результативності для ідентифікації потреб у професійному розвитку, визначення сильних та слабких сторін працівників і розробки індивідуальних планів розвитку.
- залучення до проектів та ініціатив: сприяння участі працівників у спільних проектах, інноваційних ініціативах та роботі в команді для розвитку їхніх здібностей та співпраці.

Метою професійного розвитку готельного підприємства є створення команди висококваліфікованих та мотивованих співробітників, здатних забезпечити високий рівень обслуговування, задоволеність клієнтів та досягнення конкурентної переваги. Крім того, професійний розвиток сприяє створенню позитивної організаційної культури, залученню талановитих спеціалістів та збереженню ключових кадрів, що сприяє стабільності та успішності готельного підприємства [15, с. 34].

Отже, професійний розвиток готельного підприємства є важливим фактором його успіху. Він сприяє підвищенню рівня компетентності персоналу, покращенню якості обслуговування та створенню конкурентних переваг на ринку готельної галузі.

У сучасному динамічному та конкурентному бізнес-середовищі успішність організації значною мірою залежить від якості та потенціалу її персоналу. Управління та професійний розвиток персоналу виступають ключовими аспектами в ефективному функціонуванні організації та досягненні стратегічних цілей.

Управління персоналом охоплює широкий спектр дій та практик, спрямованих на ефективне управління ресурсом людських кадрів. Це включає в себе процеси набору, оцінки, розвитку, мотивації та утримання персоналу. Управління персоналом спрямоване на забезпечення гармонійної взаємодії між організацією та її працівниками з метою досягнення спільних цілей.

Професійний розвиток персоналу є важливим компонентом управління персоналом. Він охоплює систематичне покращення навичок, знань та компетенцій працівників з метою досягнення індивідуальних та організаційних

цілей. Професійний розвиток передбачає навчання, тренінги, підвищення кваліфікації, розвиток лідерських навичок, стимулювання самоосвіти та особистісного зростання працівників.

Ці дві концепції, управління та професійний розвиток персоналу, взаємопов'язані та взаємодоповнюють одна одну. Управління персоналом надає фреймворк та стратегію для ефективного управління персоналом, а професійний розвиток персоналу надає засоби та інструменти для покращення навичок та компетенцій працівників.

Організації, які приділяють належну увагу управлінню та професійному розвитку персоналу, зазвичай досягають високої продуктивності, залучають талановитих працівників, забезпечують задоволеність клієнтів та збільшують свою конкурентоспроможність. Професійно розвинуті працівники мають більшу мотивацію та здатність впроваджувати інновації, що сприяє успіху організації в динамічному бізнес-середовищі.

Управління та професійний розвиток персоналу є важливими компонентами успішного функціонування організації. Їх взаємодія сприяє досягненню стратегічних цілей, забезпечує конкурентну перевагу та створює позитивну робочу атмосферу, сприятливу для успіху та зростання як працівників, так і організації в цілому [22].

Управління професійним розвитком є важливою складовою успішного функціонування організацій у сучасному бізнес-середовищі. Цей процес спрямований на підвищення навичок, знань та компетенцій працівників з метою досягнення індивідуальних та організаційних цілей. Він допомагає працівникам розвиватися, адаптуватися до змін, впроваджувати інновації та сприяє підвищенню конкурентоспроможності організації.

У літературі та наукових дослідженнях існує кілька теоретичних підходів до управління професійним розвитком, які надають різні ракурси та інструменти для досягнення цієї мети. Деякі з них включають:

Компетентнісний підхід: цей підхід зосереджений на розвитку конкретних компетенцій працівників, які є необхідними для виконання їхніх професійних

обов'язків. Він передбачає ідентифікацію ключових компетенцій, оцінку поточного рівня компетентності, розробку навчальних програм та тренінгів для підвищення компетенцій працівників.

Системний підхід: цей підхід розглядає професійний розвиток як складову системи управління людськими ресурсами. Він охоплює взаємозв'язок між процесами набору, оцінки, розвитку та утримання персоналу. Системний підхід допомагає забезпечити цілісний та координований підхід до управління професійним розвитком у всій організації.

Розвиток кар'єри: цей підхід акцентується на індивідуальних потребах та бажаннях працівників у розвитку їхньої кар'єри. Він передбачає ідентифікацію кар'єрних цілей працівників, розробку планів розвитку та надання можливостей для навчання, тренінгів та професійного зростання.

Відповідальність працівника: цей підхід ставить акцент на активну роль працівників у своєму професійному розвитку. Він передбачає створення сприятливих умов та надання ресурсів для саморозвитку, самонавчання та власної ініціативи у набутті нових знань та навичок [7].

Огляд теоретичних підходів до управління професійним розвитком показує, що цей процес є складним та багатограним. Компетентнісний підхід, системний підхід, розвиток кар'єри та відповідальність працівника є лише деякими з підходів, які можуть бути використані для досягнення успішного професійного розвитку персоналу. Кожен з цих підходів має свої переваги та може бути адаптований до конкретних потреб та особливостей організації.

Управління професійним розвитком вимагає постійного вдосконалення, оновлення та адаптації до змін. Враховуючи швидкі технологічні та соціокультурні зміни, організації повинні бути гнучкими та відкритими до інновацій, щоб успішно пристосовуватися до нових викликів. Важливо також забезпечувати підтримку та сприяти активному залученню працівників у процес професійного розвитку.

Загалом, управління професійним розвитком є стратегічною імперативом для організацій у сучасному світі. Використання різних теоретичних підходів та

принципів допоможе забезпечити ефективний процес професійного розвитку, що сприятиме досягненню успіху та конкурентоспроможності.

В сучасному готельному бізнесі, де конкуренція є надзвичайно жорсткою, професійний розвиток персоналу відіграє ключову роль у забезпеченні конкурентоспроможності готелю. Постійні зміни у галузі туризму та гостинності вимагають від готелів постійного покращення, інновацій та надання високоякісних послуг. Професійний розвиток персоналу стає ключовим фактором, який допомагає готелям відповідати на змінні потреби клієнтів і залишатися конкурентоспроможними на ринку.

Один з основних аспектів, який впливає на конкурентоспроможність готелю, - це якість обслуговування. Професійний розвиток персоналу допомагає підвищити рівень знань, навичок і компетенцій працівників, що безпосередньо впливає на якість надання послуг. Працівники, які постійно вдосконалюють свої професійні навички, здатні забезпечити клієнтам високу якість обслуговування, задовольнити їхні очікування та забезпечити позитивний досвід перебування в готелі [10].

Крім того, професійний розвиток персоналу сприяє впровадженню інновацій в готельному бізнесі. Працівники, які постійно навчаються та розвивають свої навички, можуть принести нові ідеї та підходи у роботу, що сприятимуть покращенню процесів та ефективності готелю. Інновації можуть стати ключовим фактором, що відрізняє готель від конкурентів і дозволяє йому займати вигідну позицію на ринку.

Також важливо відзначити, що професійний розвиток персоналу сприяє підвищенню мотивації та задоволеності працівників. Працівники, які отримують можливості для розвитку своїх професійних навичок, відчують більшу цінність і впевненість у своїх можливостях. Це сприяє залученню та збереженню талановитих працівників, що має прямий вплив на якість надання послуг і, відповідно, на конкурентоспроможність готелю.

Отже, професійний розвиток персоналу є невід'ємною складовою конкурентоспроможності готелю. Він сприяє підвищенню якості

обслуговування, впровадженню інновацій, підвищенню мотивації працівників та створенню позитивного досвіду для клієнтів. Готелі, які активно інвестують у професійний розвиток свого персоналу, знаходяться в кращому положенні для досягнення успіху та забезпечення стійкої конкурентоспроможності на ринку гостинності.

1.2 Способи активізації гостей до готелю

У сучасному готельному бізнесі конкуренція стає все більш жорсткою, і успішність готелю в значній мірі залежить від його здатності привертати та утримувати гостей. Реклама та маркетингові стратегії виявляються надзвичайно важливими для забезпечення успіху готелю та його зростання. Ці стратегії допомагають готелю не лише залучати нових гостей, але й стимулювати постійних клієнтів повертатися знову і знову.

Один із основних компонентів успішної рекламної стратегії для готелю - це визначення цільової аудиторії. Розуміння потреб та бажань своїх потенційних клієнтів дозволяє готелю створити ефективні рекламні кампанії та пропозиції, які привернуть їх увагу. Наприклад, якщо цільова аудиторія готелю - це бізнесмени, то варто зосередитися на рекламі, яка підкреслює зручне розташування готелю поруч з бізнес-центрами та конференц-залами.

Пошуковий маркетинг є ще одним ефективним інструментом для привертання гостей. Оптимізація веб-сайту готелю під ключові пошукові запити дозволяє зайняти високі позиції у пошукових системах та забезпечити більше органічного трафіку. Крім того, використання контекстної реклами, яка відображається на сторінках пошукових систем, може сприяти збільшенню обігу гостей [16].

Соціальні медіа стали невід'ємною частиною реклами та маркетингових стратегій готелів. Платформи, такі як Facebook, Instagram, Twitter, дозволяють готелям побудувати активну спільноту клієнтів, спілкуватися з ними та ділитися

актуальною інформацією про готель, спеціальні пропозиції та події. Крім того, рекламні кампанії у соціальних медіа можуть бути зорієнтовані на конкретну аудиторію за різними параметрами, такими як вік, розташування, інтереси тощо.

Крім традиційних методів реклами, важливо розвивати та використовувати інноваційні маркетингові стратегії. Наприклад, програми лояльності можуть заохочувати постійних клієнтів до повторних відвідин готелю шляхом надання знижок, безкоштовних послуг або бонусних програм. Також варто звернути увагу на використання відео-маркетингу, який може ефективно донести інформацію про готель та його послуги через живі відео-презентації, віртуальні тури тощо.

У висококонкурентному готельному ринку реклама та маркетингові стратегії відіграють критичну роль у привертанні гостей та створенні позитивного іміджу готелю. Правильно сплановані та ефективно реалізовані стратегії дозволять готелю виділитися серед конкурентів, залучити нових гостей та забезпечити стабільний ріст доходів.

Цільове позиціонування: визначення унікальної пропозиції продажу (Unique Selling Proposition, USP) готелю та акцентування на цьому для відмінності від конкурентів як спосіб привернення гостей до готелю

У сучасному готельному бізнесі, де конкуренція є великою, необхідно мати чітку унікальну пропозицію продажу (USP), щоб виділитися серед конкурентів і привернути увагу потенційних гостей. USP - це та особлива характеристика або перевага, яку готель може пропонувати своїм клієнтам і яка робить його відмінним від інших готелів [9].

Перш за все, для визначення USP необхідно ретельно вивчити свій готель і зрозуміти, що саме його вирізняє. Це може бути розташування готелю, унікальний дизайн інтер'єру, широкий спектр послуг, особливий підхід до обслуговування клієнтів або будь-яка інша характеристика, яка робить готель особливим.

Наступним кроком є акцентування на цьому унікальному аспекті в усіх рекламних та маркетингових зусиллях готелю. Всі рекламні матеріали, веб-сайт, соціальні медіа, брендovanі матеріали та інше повинні чітко передавати цю

унікальну пропозицію продажу і підкреслювати переваги, які готель пропонує своїм гостям. Наприклад, якщо готель має неперевершений вид на океан, реклама може фокусуватися на розкішних панорамних вікнах та незабутніх видових куточках.

Важливо також враховувати цільову аудиторію готелю при визначенні та акцентуванні USP. Розуміння потреб та бажань цільової аудиторії допоможе вирішити, яку унікальну пропозицію продажу варто підкреслити і як це зробити ефективно.

Успішне визначення та акцентування USP готелю може привернути увагу потенційних гостей, збільшити їх інтерес до готелю та стимулювати бронювання. Ключовою метою цього підходу є створення відмінності від конкурентів і формування у свідомості клієнтів унікального образу готелю, що спонукає їх обрати саме його.

Прямий маркетинг: використання електронних розсилок, розсилки листівок та знижок потенційним гостям, партнерські програми тощо. Як спосіб привернення гостей до готелю

У сучасному готельному бізнесі, де конкуренція є жорсткою, прямий маркетинг є ефективним інструментом для привернення гостей до готелю. Цей підхід передбачає безпосередній контакт з потенційними клієнтами шляхом використання електронних розсилок, розсилки листівок та знижок, партнерських програм та інших методів комунікації.

Одним з найпоширеніших і ефективних інструментів прямого маркетингу є електронні розсилки. Вони дозволяють готелям зв'язуватися зі своїми клієнтами, надсилати інформацію про акції, спеціальні пропозиції, нові послуги та події, що відбуваються в готелі. Електронні розсилки також дозволяють персоналу готелю встановлювати персоналізований контакт з гостями, враховуючи їхні індивідуальні потреби та попередні відвідування [10].

Розсилка листівок та знижок також може бути ефективним способом залучення нових гостей. Готелі можуть надсилати листівки зі спеціальними пропозиціями та знижками на перебування або додаткові послуги. Це дозволяє

створити зацікавленість у потенційних гостях і стимулювати їх до бронювання або відвідування готелю.

Партнерські програми є ще одним ефективним способом прямого маркетингу. Готелі можуть укладати партнерські угоди з іншими підприємствами, такими як авіакомпанії, туристичні агентства, місцеві атракції тощо, для спільного просування та привернення клієнтів. Це дозволяє готелю отримати більше видимості серед потенційних гостей і створити вигідні умови для спільних пропозицій та пакетних пропозицій.

Прямий маркетинг дозволяє готелям установлювати безпосередній контакт зі своїми клієнтами, персоналізувати комунікацію та пропонувати індивідуальні пропозиції. Він є важливою складовою маркетингової стратегії готелю, яка допомагає привернути гостей, збільшити бронювання та підвищити загальну конкурентоспроможність готелю.

Прямий маркетинг, включаючи використання електронних розсилок, розсилки листівок та знижок, партнерських програм та інших методів, є ефективним способом привернення гостей до готелю. Цей підхід дозволяє готелям встановлювати безпосередній контакт з потенційними клієнтами, надсилати персоналізовану інформацію та створювати вигідні пропозиції, що робить їх привабливими для гостей і сприяє збільшенню бронювань та популярності готелю серед конкурентів [7].

Зовнішня реклама: встановлення рекламних щитів, білбордів, банерів на вулицях, в аеропортах, на транспортних засобах тощо для привернення уваги місцевих та міжнародних гостей. Як спосіб привернення гостей до готелю

У сучасному готельному бізнесі зовнішня реклама відіграє важливу роль у приверненні уваги місцевих та міжнародних гостей до готелю. Цей підхід полягає у встановленні рекламних щитів, білбордів, банерів та інших рекламних матеріалів на видних місцях, таких як вулиці, аеропорти, транспортні засоби та інші публічні місця.

Однією з переваг зовнішньої реклами є те, що вона залучає увагу пасажирів, пішоходів та інших людей, які перебувають на вулиці. Рекламні щити

та білборди розміщуються на стратегічних місцях з великим потоком людей, що дозволяє готелю зробити свою присутність помітною та привабливою для потенційних гостей.

Зовнішня реклама також є ефективним засобом залучення уваги міжнародних гостей. Рекламні банери та плакати, розміщені в аеропортах або на транспортних засобах, можуть досягати широкої аудиторії туристів та бізнесменів, які прибувають до міста з різних країн. Це створює можливість привернути увагу до готелю та викликати бажання зупинитися саме там.

Ефективність зовнішньої реклами залежить від правильної стратегії розміщення рекламних матеріалів. Готель повинен обрати стратегічні місця для розміщення своїх рекламних щитів, забезпечити їх якісний дизайн та зміст, що приверне увагу та зацікавить цільову аудиторію.

Висновок, зовнішня реклама, включаючи рекламні щити, білборди, банери на вулицях, в аеропортах, на транспортних засобах, є ефективним способом привернення уваги місцевих та міжнародних гостей до готелю. Вона дозволяє готелю залучати увагу широкої аудиторії, створювати свою впізнаваність та стимулювати попит серед потенційних клієнтів. Правильно розроблена стратегія зовнішньої реклами може сприяти успішному приверненню гостей та підвищенню конкурентоспроможності готелю [30].

Кожен з цих способів має свої переваги та може бути успішною стратегією для привернення гостей до готелю. Однак, варто пам'ятати, що комбінація кількох способів та їх взаємодія можуть мати найкращий ефект. Сучасний готельний ринок вимагає творчого та інноваційного підходу до залучення гостей, і тільки за допомогою комплексної стратегії можна досягти успіху у цій сфері.

Основні методи стимулювання і розрахунку ефективності роботи персоналу

Поняття стимулювання роботи персоналу є важливим і необхідним елементом ефективного управління людськими ресурсами в організації. Воно

визначається як система заходів та інструментів, спрямованих на підвищення мотивації та задоволеності працівників з метою підвищення продуктивності та якості їхньої роботи.

Стимулювання роботи персоналу базується на розумінні потреб та мотивацій працівників і включає в себе різноманітні підходи та методи. Ціль стимулювання полягає в тому, щоб надихнути працівників до досягнення високих результатів, розвивати їхні професійні навички, зберегти талановитих співробітників у складі організації та забезпечити позитивну організаційну культуру [22].

Основні підходи до стимулювання роботи персоналу включають фінансові, соціальні, кар'єрні та розвиткові заходи. Фінансові стимули включають заробітну плату, премії, бонуси та інші матеріальні винагороди, які прямо пов'язані з досягненням певних результатів. Соціальні стимули передбачають створення сприятливого та мотивуючого робочого середовища, включаючи командний дух, визнання досягнень та співробітництво. Кар'єрні стимули спрямовані на розвиток кар'єри працівників, надання можливостей для професійного зростання, просування по службі тощо. Розвиткові стимули включають навчання, тренінги, семінари, які сприяють розширенню знань та навичок працівників.

Використання ефективних методів стимулювання роботи персоналу має позитивний вплив на організацію. Воно сприяє підвищенню мотивації працівників, зниженню штатної текучості кадрів, покращенню якості виконаної роботи та забезпеченню стабільного розвитку організації.

Стимулювання роботи персоналу є важливим компонентом успішного управління організацією. Ефективне використання методів стимулювання сприяє досягненню високих результатів, забезпечує залучення та збереження талановитих співробітників та сприяє розвитку організації в цілому.

Стимулювання відіграє важливу роль у досягненні ефективності роботи персоналу готелю. Враховуючи специфіку готельного бізнесу, де взаємодія з клієнтами та надання якісних послуг є основними факторами успіху, мотивація

та задоволеність працівників відіграють критичну роль у забезпеченні високого рівня обслуговування та конкурентоспроможності готелю.

Однією з ключових ролей стимулювання є підвищення мотивації працівників. Через використання різноманітних стимулів, таких як фінансові винагороди, премії, бонуси, просування по кар'єрній лестниці та інші матеріальні та нематеріальні поощрення, готелі можуть створити середовище, в якому працівники почуваються важливими та мотивованими до досягнення високих результатів. Це сприяє збільшенню продуктивності та якості їхньої роботи, а також стимулює їх до постійного саморозвитку та удосконалення професійних навичок [27].

Крім того, стимулювання роботи персоналу також впливає на збереження талановитих співробітників. Посилення мотивації та задоволеності працівників допомагає уникнути текучості кадрів, що є особливо важливим у готельному бізнесі, де навчання нових співробітників та їх адаптація займають час і ресурси. Збереження досвідченого та кваліфікованого персоналу сприяє підвищенню стабільності готелю та покращенню якості обслуговування, що в свою чергу впливає на задоволеність та лояльність клієнтів.

Крім матеріальних стимулів, важливу роль у стимулюванні готельного персоналу відіграють також нематеріальні фактори, наприклад, визнання та похвала за досягнення, можливості професійного розвитку, гнучкі графіки роботи, комфортне та сприятливе робоче середовище. Послідовне використання цих методів стимулювання дозволяє створити мотивуючу та сприятливу атмосферу, в якій працівники почуваються задоволеними, залученими та готовими внести свій внесок у розвиток готелю.

Отже, роль стимулювання роботи персоналу у досягненні ефективності готельного підприємства надзвичайно важлива. Використання різноманітних методів стимулювання, як матеріальних, так і нематеріальних, сприяє підвищенню мотивації, збереженню талановитих співробітників, поліпшенню якості обслуговування та конкурентоспроможності готелю. Такий підхід допомагає створити сприятливу робочу атмосферу та спонукає персонал до

досягнення високих результатів, що впливає на успішну роботу готельного підприємства.

Основні методи стимулювання персоналу готелю можна представити у вигляді таблиці, де будуть вказані різні методи та їх характеристики (див. табл.

Таблиця 1.1

Методи стимулювання персоналу

Метод стимулювання	Характеристики
Фінансові винагороди	Зарплата, премії, бонуси, податкові пільги, акції компанії тощо
Нематеріальні поощрення	Визнання, похвала, подяки, гнучкі графіки роботи, командні заходи
Професійний розвиток	Можливості навчання, тренінги, курси, програми менторства
Кар'єрне зростання	Продвиження по кар'єрній лестниці, нарощування відповідальності
Соціальні пакети	Медичне страхування, відпустки, пенсійні програми, корпоративні

Аналізуючи таблицю 1.1 основних методів стимулювання персоналу готелю, можна зробити наступні висновки.

Фінансові винагороди: цей метод включає зарплату, премії, бонуси та інші фінансові стимули. Він може бути ефективним, оскільки багато працівників мотивуються матеріальними винагородами. Однак, варто пам'ятати, що фінансова мотивація не єдиний фактор, що впливає на задоволення працівників та їх продуктивність.

Нематеріальні поощрення: цей метод включає визнання, похвалу, подяки, гнучкі графіки роботи та командні заходи. Використання нематеріальних

поощрень може сприяти підвищенню мотивації та збільшенню задоволеності працівників. Вони можуть створити позитивну робочу атмосферу та зміцнити командний дух.

Професійний розвиток: цей метод включає можливості навчання, тренінги, курси та програми менторства. Інвестування в професійний розвиток працівників може покращити їх навички, знання та компетентність. Це може позитивно вплинути на якість обслуговування гостей та ефективність роботи персоналу.

Кар'єрне зростання: цей метод включає продвиження по кар'єрній лестниці та нарощування відповідальності. Пропонування можливостей для кар'єрного росту може стимулювати працівників до більш активної роботи та досягнення кращих результатів [28].

Соціальні пакети: цей метод включає медичне страхування, відпустки, пенсійні програми та корпоративні заходи. Надання соціальних пакетів може підвищити задоволення працівників, сприяти їхній мотивації та встановленню довгострокових стосунків між персоналом та готелем.

Ці основні методи стимулювання персоналу готелю можуть бути використані окремо або в поєднанні один з одним для створення ефективної системи мотивації та підвищення продуктивності працівників. При виборі методів важливо враховувати особливості готелю, потреби персоналу та стратегію управління людськими ресурсами, щоб досягти найкращих результатів.

Основні методи стимулювання роботи персоналу готелю включають фінансові методи, методи соціальних пільг та компенсацій, методи професійного розвитку та навчання, а також методи мотивації та комунікації. Розглянемо кожен з цих методів детальніше:

Фінансові методи стимулювання: цей метод включає фінансову компенсацію, таку як зарплата, премії, бонуси та інші фінансові стимули. Фінансові винагороди є потужним інструментом мотивації, оскільки вони дозволяють працівникам бачити прямий зв'язок між їхнім зусиллям та

винагородою. Важливо встановити прозору та справедливую систему оплати праці, щоб забезпечити справедливість та мотивацію серед персоналу.

Методи соціальних пільг та компенсацій: цей метод включає надання різних соціальних пільг та компенсацій, таких як медичне страхування, відпустки, пенсійні програми та інші корпоративні переваги. Надання таких пільг може покращити задоволеність працівників, створити стабільні умови праці та підвищити відданість персоналу готелю.

Методи професійного розвитку та навчання: цей метод передбачає інвестиції в професійний розвиток свого персоналу, забезпечуючи їм можливість для навчання, тренінгів, курсів та програм менторства. Навички та знання, отримані через професійний розвиток, допоможуть працівникам стати більш компетентними та ефективними у своїй роботі. Крім того, це також сприятиме розвитку внутрішнього потенціалу та можливостей кар'єрного зростання у готелю.

Методи мотивації та комунікації: для досягнення ефективності роботи персоналу, важливо створити мотивуюче та сприятливе робоче середовище. Це може включати розробку мотиваційних програм, нагородження та визнання заслуг працівників, створення можливостей для активної комунікації та залучення персоналу до прийняття рішень. Ефективна комунікація між керівництвом та персоналом сприяє зрозумінню очікувань, вирішенню проблем та підтримці спільних цілей [10].

Використання цих основних методів стимулювання роботи персоналу допоможе створити мотивовану, задоволену та ефективну команду в готелі. Кожен метод має свої переваги та може бути придатним в конкретних ситуаціях. Важливо ретельно планувати, впроваджувати та оцінювати ефективність використання цих методів, щоб досягти найкращих результатів у вдосконаленні роботи персоналу готелю.

Висновки до розділу 1

У розділ 1 розглянуто теоретичні засади управління професійним розвитком готельного підприємства, способи привернення гостей до готелю та основні методи стимулювання і розрахунку ефективності роботи персоналу. Цей розділ є важливим кроком у розумінні принципів та концепцій, що лежать в основі успішного управління готельним підприємством.

Аналізуючи теоретичні засади управління професійним розвитком готельного підприємства, ми розглянули ключові поняття, такі як професійний розвиток, навчання та розвиток персоналу. З'ясували, що інвестування у розвиток персоналу є важливим елементом успіху готельного підприємства, оскільки воно сприяє підвищенню компетентності, мотивації та задоволеності працівників.

У контексті способів привернення гостей до готелю ми розглянули рекламу та маркетингові стратегії, визначили їх важливість для ефективного привернення уваги потенційних гостей. Зазначили, що рекламні кампанії, цільове позиціонування та використання різних каналів комунікації є необхідними елементами успішного маркетингу готельного підприємства.

В останньому підрозділі ми дослідили основні методи стимулювання і розрахунку ефективності роботи персоналу, зосередившись на фінансових методах, соціальних пільгах, професійному розвитку та мотивації. Розуміємо, що відповідне стимулювання персоналу сприяє збереженню талановитих співробітників, підвищенню продуктивності та забезпеченню якісного обслуговування гостей.

В цілому, розділ 1 надав нам теоретичні знання та уявлення про основні принципи та підходи до управління професійним розвитком готельного підприємства, привернення гостей до готелю та стимулювання роботи персоналу. Ці знання є важливими для подальшого розуміння та дослідження готельної індустрії і можуть бути застосовані для вдосконалення управлінської діяльності готельних підприємств.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ СТРУКТУРИ ГОТЕЛЮ «ЦЕНТРАЛЬНИЙ»

2.1 Характеристика готелю «Центральний»

Готель "Центральний" знаходиться у діловій частині міста Хмельницький і пропонує різні категорії номерів, такі як одно- та двомісні стандарти, люкси і VIP-апартаменти. Кожен номер має свій унікальний дизайн і обладнаний необхідними зручностями для комфортного проживання, включаючи зручні ліжка, телевізор, телефон, бездротовий інтернет Wi-Fi, кондиціонер і окремий санвузол.

Додатково, готель пропонує послуги конференц-залу для проведення нарад і ділових зустрічей. На території готелю є також затишний ресторан з великим банкетним залом, окремими VIP-кімнатами, кафе-баром і казино.

Сервісні послуги готелю "Центральний" включають цілодобову службу реєстрації та обслуговування гостей, експрес-реєстрацію заселення та виселення, можливість раннього заїзду або виїзду за умови наявності вільних номерів (за додаткову оплату). Також доступні номери для некурців, сімейні номери, номери для молодят та місця для куріння. Гості можуть скористатися послугами снєк-бару, залишити свої цінності у камері схову та насолодитися сніданком [26].

Для відпочинку та розваг готель пропонує критий басейн і тренажерний зал. Додаткові послуги включають обслуговування номерів, трансфер до/з готелю (за додаткову плату), замовлення сніданку в номер, прання і прасування одягу, чистку взуття, факсимільні та копіювальні послуги, виклик таксі та швидкої допомоги, можливість побудки до певного часу та наявність банкомату на території готелю.

Готель "Центральний" пропонує широкий спектр послуг та зручностей для комфортного перебування гостей, незалежно від їхніх потреб та побажань.

Готель "Центральний" пропонує безкоштовний безпроводний інтернет (Wi-Fi) для зручності гостей. Також на території готелю є платна парковка під охороною, яка коштує 40 гривень за добу.

У готелі встановлені певні правила проживання. Час виїзду визначений до 12:00, а час заїзду з 14:00. Щодо бронювання, для підтвердження броні потрібно внести передоплату в розмірі 50% вартості проживання. Якщо бронювання скасовується за 3 дні до дати заїзду, штраф не стягується. Однак, у випадку скасування пізніше або нез'явлення, сума передоплати не повертається.

Щодо розміщення дітей, діти до 12 років можуть проживати безкоштовно без надання додаткового місця. Якщо необхідно додаткове ліжко для розміщення дорослих або дітей старше 2 років, вартість додаткового місця становить 100 гривень.

У готелі не дозволяється розміщення домашніх тварин у номерах. Гості мають можливість розраховуватися кредитними картками Visa, Euro/Mastercard.

Ці деталі розміщення та оплати надаються з метою забезпечення зручності та якості обслуговування для гостей готелю "Центральний" [26].

Готель "Центральний" розташований у центральній частині Хмельницького, де знаходяться як історичні пам'ятки, так і ділові та фінансові установи. Його архітектурна форма нагадує літеру "Г" і включає майданчик для паркування автомобілів, вхід у готель і під'їзні шляхи до допоміжних служб. Архітектурний стиль входу у готель є простим і типовим для інших споруд у цьому районі.

Внутрішній двір готелю прикрашений зеленими насадженнями, які мають екологічне, рекреаційне та естетичне значення. Майданчик для паркування розташований у цьому дворі. Крім основного входу, готель має систему під'їзних шляхів до службового входу, через який доставляються необхідні ресурси для нормального функціонування готелю. Службовий під'їзд знаходиться у внутрішньому дворі готелю і з'єднується з загальними транспортними мережами.

Щодо інженерно-технічного обладнання готелю, воно знаходиться у хорошому стані і включає санітарно-технічні системи (водопостачання, каналізація, опалення, кондиціонування), енергетичне господарство (освітлення, вентилятори, насоси) та слабкоструміві пристрої автоматики (телевізори, телефони, пожежна та охоронна сигналізація). Також присутнє торгово-технологічне обладнання.

Приміщення готелю можна розділити на житлові та нежитлові групи, що відповідає їхнім функціональним призначенням.

Приміщення житлової групи готелю "Центральний" включають наступні приміщення:

- номери всіх категорій, включаючи класичні та тематичні номери.
- коридори, що з'єднують номери.
- приміщення для обслуговуючого персоналу, які забезпечують правильне функціонування та обслуговування гостей.
- приміщення побуту, які використовуються для потреб готельного персоналу.

Інтер'єр номерів готелю оформлений у теплих кольорах і має ексклюзивні дизайнерські меблі. Це створює відчуття розкоші, комфорту і затишку для гостей. Особлива увага приділена деталям, щоб поєднати класичну елегантність з розкішшю, яку очікують гості від готелю класу "люкс". Тематичні номери, такі як "російський", "італійський", "французький", "єгипетський", "американський", "марокканський" і "японський", представляють культуру цих країн [26].

Готель "Центральний" пропонує різні категорії номерів, включаючи:

- класичний номер (23 номери) з полуторним ліжком, кондиціонером, доступом до Wi-Fi, супутниковим ТБ, міні-баром і прямою телефонною лінією. У таких номерах є санвузол з душовою кабінкою, туалетом і умивальником. Максимальна кількість осіб в такому номері - 2. Площа номера складає 16 кв. м.
- кінг стандарт / Твін стандарт (17 номерів) з двоспальним або роздільними ліжками, кондиціонером, доступом до Wi-Fi,

супутниковим ТБ, міні-баром і прямою телефонною лінією. У таких номерах є санвузол з ванною, туалетом і умивальником. Максимальна кількість осіб в такому номері - 2. Площа номера складає 25 кв. м.

Це опис основних категорій номерів готелю "Центральний".

Готель "Центральний" пропонує додаткові категорії номерів:

- кінг Поліпшений (8 номерів) - це 1-кімнатний номер з одним двоспальним ліжком. В номері є кондиціонер, доступ до Wi-Fi, підігрів підлоги у ванній кімнаті, супутникове ТБ, міні-бар і пряма телефонна лінія. Санвузол має душову кабінку, туалет і умивальник. Максимальна кількість осіб в номері - 2. Площа номера становить 35 кв. м.
- тематичний Люкс 1-кімнатний (2 номери) - ці номери оформлені в різних колірних гамах і меблями дизайнерського виконання. Вони втілюють стилі найвідоміших оперних творів світу: Руському і Американському. У таких номерах є кондиціонер, доступ до Wi-Fi, підігрів підлоги у ванній кімнаті, супутникове ТБ, міні-бар і пряма телефонна лінія. Санвузол має душову кабінку, туалет і умивальник, а також окрему ванну, туалет і умивальник. Максимальна кількість осіб в номері - 4. Площа номера становить 40 кв. м.

Нежитлова група приміщень готелю "Центральний" включає:

- вестибюльну зону, розташовану на 0-му поверсі і складається з різних зон, включаючи зону вертикальних комунікацій (сходи), зону реєстрації та зону відпочинку з комфортними шкіряними диванами та столиками.
- адміністративні приміщення, що використовуються для управління готелем.
- приміщення господарського та складського призначення, де зберігаються необхідні матеріали та обладнання.

- культурно-масове та спортивно-рекреаційне обслуговування, яке може включати розважальні та спортивні зони для гостей готелю.

Адміністративні приміщення, включаючи місце чергового адміністратора, розташовані на 1-му поверсі і відокремлені від зони, де знаходяться клієнти, бар'єром. Вони доступні через коридорну систему з двобічним розміщенням.

Адміністративна група має зручний доступ до блоків приймально-допоміжних приміщень, житлових блоків та харчування. Склад адміністративних приміщень включає кабінети директора, його заступника, управляючого, кімнату відділу кадрів, бухгалтерії та інших підрозділів [26].

Приміщення адміністрації мають окремий зовнішній вхід і розділяються від приміщень для обслуговування мешканців готелю, щоб забезпечити конфіденційність і відокремлення робочих просторів.

Приміщення господарського і складського призначення, які також мають окремий вхід, включають приміщення побутового обслуговування, приміщення для матеріального забезпечення та складські приміщення.

2 Аналіз діяльності готелю «Центральний»

Один з найважливіших аспектів успішної роботи готелю - це якість обслуговування. Готель "Центральний" забезпечує високий рівень обслуговування своїх гостей, надаючи комфортні та сучасні умови проживання. Чистота, зручність та доброзичливість персоналу - основні характеристики, які допомагають готелю забезпечити задоволення своїх клієнтів.

Крім того, розташування готелю в центральній частині міста є його конкурентною перевагою. Це дає змогу гостям готелю зручно дістатися до основних туристичних об'єктів, ресторанів, магазинів та інших місць відпочинку. Близькість до транспортних вузлів також полегшує переміщення для бізнес-подорожуючих.

У готелі "Центральний" також є різноманітність послуг для задоволення різних потреб клієнтів. Він пропонує ресторани з різними кухнями, конференц-

зали для проведення бізнес-зустрічей та заходів, фітнес-центр для підтримки здоров'я та багато іншого. Це дозволяє готелю привернути широку аудиторію клієнтів і забезпечити їхні потреби під час перебування.

Однак, у готеля "Центральний" є певні слабкі сторони, які потребують уваги. Наприклад, старіюча інфраструктура та меблі можуть потребувати оновлення та ремонту. Це може вплинути на загальне враження гостей та конкурентоспроможність готелю на ринку [26].

Також варто звернути увагу на конкуренцію в готельній галузі. Існує багато інших готелів у регіоні, які також пропонують високу якість обслуговування та різноманітність послуг. Готель "Центральний" повинен продовжувати залучати нових клієнтів і забезпечувати задоволення та лояльність існуючих клієнтів, щоб зберегти свою конкурентну позицію.

Наприкінці, готель "Центральний" має можливості для розвитку. Розширення мережі готелів, вдосконалення технологій обслуговування та впровадження нових послуг можуть позитивно вплинути на результативність готелю і збільшити його прибутковість.

Готель "Центральний" знаходиться у конкурентному готельному ринку, де існує низка інших готелів, які пропонують подібні послуги та конкурують за клієнтів. Для забезпечення успішності та стабільності готелю "Центральний" необхідно провести аналіз конкурентного середовища та оцінити маркетингові стратегії конкурентів.

Один з аспектів аналізу конкурентного середовища - це ідентифікація інших готелів, які діють у тому ж регіоні. Важливо врахувати як прямих, так і непрямих конкурентів. Прямі конкуренти - це готелі, що пропонують подібні рівню комфорту та послуги своїм клієнтам. Непрямі конкуренти - це інші види помешкань, такі як гостьові будинки, квартири подорожуючих, апартаменти та інші.

Після ідентифікації конкурентів, необхідно дослідити їхні маркетингові стратегії. Конкуренти можуть використовувати різні підходи до привертання клієнтів та позиціонування своїх послуг. Деякі готелі можуть надавати акції та

знижки, інші можуть спеціалізуватися на певних сегментах ринку, наприклад, бізнес-подорожуючих або сімейних відпочиваючих. Також варто вивчити їхні комунікаційні канали та канали продажу, наприклад, вони можуть активно використовувати соціальні медіа, онлайн-бронювання або співпрацювати з туристичними агентствами.

Проведемо SWOT-аналіз готелю "Центральний":

Сильні сторони:

- приваблива локація: готель "Центральний" розташований в центральній частині міста, що забезпечує зручний доступ до туристичних визначних місць, транспортних мереж і бізнес-районів.
- висока якість обслуговування: готель прагне до надання високоякісного обслуговування своїм гостям, забезпечуючи комфорт та задоволення побуту.
- різноманітність послуг: готель пропонує широкий спектр послуг, таких як ресторани, конференц-зали, фітнес-центр та інші, що робить його привабливим для різних категорій клієнтів.
- добре обладнані номери: номери готелю оснащені сучасними зручностями та комфортними умовами для проживання гостей.

Слабкі сторони:

- висока конкуренція: у готельній галузі існує сильна конкуренція, що може впливати на залучення нових клієнтів та збереження існуючих.
- обмежений бюджет: недостатність фінансових ресурсів може обмежувати можливості розвитку готелю, оновлення обладнання та поліпшення послуг.
- застарілість інфраструктури: частина інфраструктури готелю може бути застарілою і вимагати ремонту або модернізації.

Можливості:

- збільшення попиту на готельні послуги: зростання туризму та бізнес-подорожей може створити можливість для залучення нових клієнтів та збільшення обсягів бронювань.
- розвиток корпоративного сектору: готель може розширити свою присутність у сфері корпоративних подій і конференцій, привабливо пропонуючи відповідні послуги та зручності.
- розширення маркетингових зусиль: використання цифрових маркетингових стратегій, соціальних медіа та інтернет-платформ може допомогти привернути нових клієнтів і підвищити свідомість про готель.

Загрози:

- економічна нестабільність: економічні фактори, такі як зміни валютних курсів, інфляція та зміни споживчих витрат, можуть впливати на платоспроможність та попит на готельні послуги.
- зміни в законодавстві: зміни в законодавстві, такі як регулювання готельної сфери, податкові зміни та вимоги безпеки, можуть впливати на фінансову та оперативну діяльність готелю.
- негативний вплив подій та кризових ситуацій: події, такі як природні катастрофи, епідемії, терористичні акти, можуть негативно вплинути на туристичний сектор та зменшити попит на готельні послуги.

SWOT-аналіз допоможе готелю "Центральний" визначити свої переваги, слабкі сторони, можливості та загрози, що дозволить розробити стратегії для максимізації своїх потенційних переваг і мінімізації ризиків.

Рівень обслуговування та якість послуг, що надаються готелем "Центральний", відіграють важливу роль у задоволенні потреб та очікувань клієнтів. Ці аспекти є ключовими для забезпечення конкурентоспроможності готелю і збереження його репутації.

Перш за все, рівень обслуговування повинен бути професійним, доброзичливим та особистим. Співробітники готелю повинні бути кваліфікованими, добре навченими і здатними задовольняти різноманітні

потреби гостей. Вони повинні бути уважними до деталей, чуйними до вимог та бажань клієнтів, та завжди готовими надати допомогу. Важливо створювати атмосферу гостинності та комфорту, щоб гості почували себе вітають і знаходилися під опікою досвідчених та доброзичливих працівників.

Якість послуг також є критичним аспектом успіху готелю. Гості очікують високої якості номерів, ресторанів, фітнес-центрів та інших публічних приміщень. Чистота, комфорт та функціональність повинні бути на високому рівні. Також важливо, щоб готель надавав широкий спектр додаткових послуг, таких як безкоштовний Wi-Fi, ресторан зі смачною кухнею, конференц-зали для бізнес-зустрічей, пральню та інші зручності, які можуть бути корисними для гостей.

Для забезпечення високої якості послуг, готель "Центральний" може використовувати різні стратегії, такі як систематичний моніторинг якості, навчання персоналу, впровадження стандартів обслуговування, отримання зворотного зв'язку від гостей та його врахування для подальшого вдосконалення. Готель також може дотримуватися принципу постійного покращення та інновацій, впроваджуючи нові технології та сервіси, які сприяють зручності та задоволенню гостей.

Високий рівень обслуговування та якості послуг створює позитивне враження про готель "Центральний" серед клієнтів, сприяє підтримці та залученню нових гостей, а також сприяє позитивній репутації готелю як надійного та якісного місця для проживання та відпочинку.

2.3 Організаційна структура управління та склад персоналу готелю «Центральний»

Організаційна структура управління готелю «Центральний»:

генеральний директор

– виконавчий директор

Відділ гостьового обслуговування:

- менеджер з прийому та розміщення
- координатор резервацій
- координатор конференцій та заходів
- рецепція (рецепціоністи)

Відділ харчування та ресторанного сервісу:

- ресторанный менеджер
- кухарі
- офіціанти

Відділ фінансів та обліку:

- фінансовий директор
- бухгалтер
- касир

Відділ маркетингу та продажу:

- менеджер з маркетингу
- менеджер з продажу
- координатор маркетингових заходів

Відділ технічного обслуговування:

- менеджер з технічного обслуговування
- електрик
- сантехнік
- технічний персонал

Відділ управління персоналом:

- менеджер з управління персоналом
- кадрові спеціалісти
- тренери з навчання та розвитку персоналу

Відділ безпеки та охорони:

- керівник відділу безпеки та охорони
- охоронники

Розглянемо детальніше: обов'язки Генерального директора готелю «Центральний».

Визначення стратегічних цілей та напрямків розвитку готелю:

- розробка довгострокової стратегії розвитку готелю з урахуванням ринкових умов та конкурентної ситуації.
- встановлення місії та цінностей готелю, визначення його конкурентної переваги.

Керівництво всіма відділами та забезпечення координації їх роботи:

- управління роботою керівників відділів та забезпечення ефективного взаємодії між ними.
- забезпечення виконання поставлених завдань, контроль за реалізацією стратегії та планів готелю.

Встановлення та контроль над дотриманням стандартів обслуговування гостей:

- розробка та впровадження стандартів обслуговування гостей, забезпечення їх виконання всім персоналом готелю.
- запровадження програм підвищення якості обслуговування та забезпечення задоволеності клієнтів.

Планування та аналіз фінансової діяльності готелю:

- розробка річного бюджету та контроль за його виконанням.
- аналіз фінансових показників готелю, виявлення проблемних аспектів та розробка заходів для їх вирішення.
- управління витратами та оптимізація фінансових процесів.

Обов'язки Виконавчого директора готелю «Центральний»: допомога Генеральному директору в управлінні готелем:

- виконання покладених на нього завдань та виконавчих функцій.
- керівництво окремими проектами або відділами за дорученням генерального директора.

взаємодія зі структурними підрозділами та керівниками відділів:

- забезпечення координації та ефективної взаємодії між відділами готелю.
- вирішення конфліктних ситуацій та координація спільних проектів.

Управління процесами та оптимізація роботи:

- аналіз та оптимізація бізнес-процесів готелю з метою підвищення ефективності та якості роботи.
- впровадження ініціатив щодо поліпшення оперативної діяльності готелю.

Представництво готелю перед клієнтами та партнерами:

- забезпечення високого рівня обслуговування та задоволення потреб гостей.
- розвиток та збереження партнерських відносин з ключовими клієнтами та бізнес-партнерами готелю.

Обов'язки Відділу гостьового обслуговування включають: менеджер з прийому та розміщення:

- координація процесу прийому та розміщення гостей в готелі.
- забезпечення якісного обслуговування гостей з моменту їх прибуття до від'їзду.
- Вирішення запитів, проблем та потреб гостей.

Координатор резервацій:

- управління процесом бронювання номерів та контроль за доступністю місць.
- ведення бази даних з бронюваннями та забезпечення актуальності інформації.
- взаємодія з клієнтами щодо уточнень, змін та скасування бронювань.

координатор конференцій та заходів:

- організація та координація проведення конференцій, семінарів, весіль та інших заходів у готелі.

- взаємодія з клієнтами для узгодження деталей, вимог та побажань щодо проведення заходів.

Контроль за технічними та організаційними аспектами проведення заходів.
рецепція (рецепціоністи):

- прийом гостей, реєстрація їх у системі та надання ключів від номерів.
- надання інформації гостям про послуги готелю, туристичні об'єкти та розважальні заходи у місцевості.
- обробка вхідних і вихідних документів, звітність та облік операцій.

Обов'язки Ресторанного менеджера готелю «Центральний» включають:
організація та контроль над роботою ресторану та інших закладів харчування готелю:

- розробка та впровадження стратегії розвитку ресторанного бізнесу в готелі.
- планування та організація роботи ресторану, бару, кафе та інших закладів харчування.
- контроль за дотриманням норм та стандартів роботи, забезпечення високої якості обслуговування та задоволення потреб клієнтів.

Управління персоналом ресторану:

- найм, підбір та навчання нового персоналу.
- організація робочих графіків, розподіл обов'язків та контроль за роботою персоналу.
- мотивація, розвиток та оцінка працівників, проведення тренінгів та семінарів.

Контроль якості продуктів та сервісу, дотримання стандартів готелю:

- забезпечення якості та безпеки харчових продуктів.
- впровадження та дотримання стандартів обслуговування, рекомендацій та політики готелю.
- вирішення проблемних ситуацій та забезпечення високої якості обслуговування гостей у ресторані.

Відділ технічного обслуговування готелю «Центральний» включає наступних співробітників.

Менеджер з технічного обслуговування:

- планування, координація та контроль за роботою всього відділу.
- управління технічними процесами, включаючи планування та організацію ремонтних робіт та обслуговування обладнання.
- забезпечення дотримання стандартів безпеки та технічних вимог.

Електрик:

- монтаж, обслуговування та ремонт електричних систем, обладнання та освітлення.
- діагностика та виявлення несправностей електричних систем та їх відновлення.
- виконання регулярних перевірок та обслуговування електричних установок.

Сантехнік:

- монтаж, обслуговування та ремонт санітарно-технічного обладнання, систем водопостачання та водовідведення.
- виявлення та виправлення несправностей, усунення засмічень і протікань.
- регулярна перевірка та обслуговування систем сантехніки.

Технічний персонал:

- виконання ремонтних, будівельних та монтажних робіт у готелі.
- обслуговування та ремонт меблів, обладнання та інфраструктури готелю.
- контроль за станом пристроїв, систем вентиляції, кондиціонування повітря, систем контролю доступу та іншого технічного обладнання.

Цей відділ відповідає за забезпечення безперебійної роботи технічних систем та обладнання готелю, а також за оперативне виявлення та усунення будь-яких технічних проблем. Співробітники відділу забезпечують оптимальну

роботу всіх технічних систем готелю для комфорту та безпеки гостей та персоналу.

Відділ управління персоналом готелю «Центральний» включає наступних співробітників.

Менеджер з управління персоналом:

- розробка та впровадження стратегій управління персоналом у готелі.
- найм та підбір кваліфікованого персоналу.
- розробка та впровадження системи мотивації, винагород та перспектив розвитку для співробітників.

Кадрові спеціалісти:

- ведення кадрової документації, включаючи укладання трудових договорів, складання робочих графіків та інших адміністративних завдань.
- забезпечення дотримання законодавства та правил організації праці.
- розгляд скарг та конфліктних ситуацій, вирішення проблем співробітників.

Тренери з навчання та розвитку персоналу:

- розробка та проведення навчальних програм для нових та існуючих співробітників.
- організація тренінгів, семінарів та інших форм навчання з метою підвищення професійних навичок та розвитку співробітників.
- відстеження прогресу навчання та оцінка ефективності навчальних програм.

Відділ управління персоналом відповідає за всі аспекти управління персоналом в готелі. Це включає рекрутинг, підбір, адміністрування, розвиток та збереження талантів. Відділ забезпечує, щоб готель мав достатньо кваліфікованого та мотивованого персоналу, який готовий надавати високоякісне обслуговування гостям та сприяти успіху готелю.

Структура управління готелю «Центральний»

Посада	Відділ
Генеральний директор	Управління
Виконавчий директор	Управління
Менеджер з прийому та розміщення	Відділ гостьового обслуговування
Координатор резервацій	Відділ гостьового обслуговування
Координатор конференцій та заходів	Відділ гостьового обслуговування
Рецепція (рецепціоністи)	Відділ гостьового обслуговування
Ресторанний менеджер	Відділ ресторанного обслуговування
Відділ технічного обслуговування	Відділ технічного обслуговування
Менеджер з технічного обслуговування	Відділ технічного обслуговування
Електрик	Відділ технічного обслуговування
Сантехнік	Відділ технічного обслуговування
Технічний персонал	Відділ технічного обслуговування
Менеджер з управління персоналом	Відділ управління персоналом
Кадрові спеціалісти	Відділ управління персоналом
Тренери з навчання та розвитку персоналу	Відділ управління персоналом
Керівник відділу безпеки та охорони	Відділ безпеки та охорони
Охоронники	Відділ безпеки та охорони

Аналізуючи таблицю поточної організаційної структури управління готелю

Відділ гостьового обслуговування має кілька посад, що забезпечують ефективне прийняття, розміщення та задоволення потреб гостей готелю. Координатори резервацій та конференцій відповідають за організацію та координацію важливих аспектів гостьового сервісу.

Ресторанний менеджер забезпечує організацію та контроль за роботою ресторану та інших закладів харчування готелю. Це важлива роль, оскільки ресторан і їжа є ключовими складовими для задоволення гостей.

Відділ технічного обслуговування включає менеджера, електрика, сантехніка та інший технічний персонал. Цей відділ забезпечує безперебійну

роботу систем, обладнання та інфраструктури готелю, зокрема електрики, сантехніки та загального технічного обслуговування.

Відділ управління персоналом має менеджера, кадрових спеціалістів та тренерів з навчання та розвитку персоналу. Цей відділ відповідає за набір, утримання та розвиток персоналу готелю, забезпечуючи належні умови праці, навчання та кар'єрного росту.

Відділ безпеки та охорони включає керівника відділу та охоронників. Цей відділ відповідає за забезпечення безпеки гостей, персоналу та майна готелю, контроль за доступом і виявленням потенційних загроз.

Загалом, організаційна структура відображає добре організовану та функціональну систему управління, де кожен відділ відповідає за конкретні аспекти діяльності готелю. Це сприяє забезпеченню ефективності, якості обслуговування та задоволення потреб гостей.

Організаційна структура є одним з ключових елементів успішного функціонування будь-якого підприємства, включаючи готельну галузь. Виявлення переваг та недоліків поточної організаційної структури готелю "Центральний" є важливим завданням для пошуку шляхів поліпшення ефективності та конкурентоспроможності.

Переваги поточної організаційної структури готелю "Центральний".

Чітка лінія відповідальності: кожен відділ та посадова особа мають визначені ролі та функції, що допомагають забезпечити ефективну координацію та контроль за роботою готелю. Це сприяє виконанню завдань та досягненню поставлених цілей.

Спеціалізація та експертиза: кожен відділ фокусується на конкретних аспектах діяльності готелю, таких як гостьове обслуговування, ресторанне господарство, технічне обслуговування тощо. Це дозволяє персоналу набувати спеціалізованої експертизи та виконувати свої обов'язки більш якісно.

Управління персоналом: наявність відділу управління персоналом та тренерів сприяє набору, розвитку та збереженню кваліфікованого персоналу

готелю. Це може позитивно позначитися на якості обслуговування та задоволенні гостей.

Незважаючи на переваги, поточна організаційна структура готелю "Центральний" також має деякі недоліки, які можуть бути виправлені або покращені:

Бюрократія: завдяки великій кількості рівнів керівництва та департаментів, може виникати зайва бюрократія та надмірна залежність від рішень верхнього рівня. Це може уповільнювати процеси прийняття рішень та впливати на оперативність реагування на потреби гостей.

Комунікаційні бар'єри: зв'язок між різними відділами та посадовими особами може бути недостатнім, що призводить до втрати інформації та неефективного обміну даними. Це може призвести до незадоволення гостей та неправильного виконання завдань.

Гнучкість та адаптація: з врахуванням швидкого розвитку готельної галузі та зміни потреб гостей, поточна організаційна структура може бути менш гнучкою та неспроможною швидко адаптуватися до змін. Це може ускладнювати впровадження нових ініціатив та стратегій.

Отже, для поліпшення організаційної структури готелю "Центральний" можуть бути запропоновані наступні заходи.

Спрощення бюрократичних процедур: зменшення кількості рівнів управління та визначення більш гнучких систем прийняття рішень можуть допомогти впровадити швидкі та ефективні процеси управління.

Зміцнення комунікації: розвиток кращих комунікаційних каналів та засобів сприятиме вільному обміну інформацією між відділами та знизить ризик втрати важливої інформації.

Гнучкість та адаптація: впровадження більш гнучкої структури, яка може швидко реагувати на зміни у галузі та потреби гостей, допоможе готелю "Центральний" залишатися конкурентоспроможним та задовольняти змінюючіся вимоги клієнтів.

Загалом, виявлення переваг та недоліків поточної організаційної структури готелю "Центральний" дозволяє зосередитися на поліпшенні ефективності та якості обслуговування. Важливо впроваджувати зміни, які враховують потреби гостей, забезпечують ефективне управління та сприяють розвитку готелю.

Ефективність організаційної структури та персоналу є критичними факторами для успішної діяльності будь-якого готелю. У випадку готелю «Центральний», поточна структура та компетентний персонал грають ключову роль у забезпеченні якісної обслуговування, задоволення потреб гостей та досягнення конкурентної переваги.

Поточна організаційна структура готелю «Центральний» відображає добре організовану та функціональну систему управління. Різні відділи, такі як гостьове обслуговування, ресторанне господарство, технічне обслуговування та управління персоналом, мають визначені ролі та відповідальності. Це сприяє чіткій лінії комунікації, ефективному координації та контролю за роботою готелю.

Один з переваг поточної структури полягає у спеціалізації та експертизі. Кожен відділ спрямований на конкретні аспекти діяльності готелю, що дозволяє персоналу набувати глибоких знань та вмінь у своїх областях. Наприклад, менеджер з гостьового обслуговування забезпечує якісне прийняття та розміщення гостей, а ресторанний менеджер керує роботою ресторану та забезпечує високу якість продуктів та сервісу. Це сприяє досягненню високого стандарту обслуговування та задоволення потреб гостей.

Управління персоналом готелю «Центральний» також грає важливу роль у досягненні ефективності. Менеджер з управління персоналом та кадрові спеціалісти відповідають за найм, навчання та розвиток персоналу. Це дозволяє забезпечити наявність кваліфікованих та мотивованих співробітників. Тренери з навчання та розвитку персоналу відповідають за підвищення навичок та компетентності персоналу, що сприяє постійному покращенню якості обслуговування та задоволенню потреб гостей.

Однак, варто зазначити, що для досягнення ще більшої ефективності, деякі аспекти поточної структури та персоналу можуть потребувати покращень. Наприклад, можливо, створення більш прямої комунікаційної мережі між відділами та персоналом, що допоможе уникнути зайвих помилок та забезпечити швидке реагування на зміни.

Також, варто розглянути впровадження інноваційних технологій та систем, які покращать ефективність процесів та комунікацію, наприклад, впровадження інтегрованих програм управління готелем або вдосконалення системи резервацій.

Загалом, готель «Центральний» має потужну організаційну структуру та компетентний персонал, що сприяє досягненню високої ефективності та якості обслуговування. Проте, постійне вдосконалення та адаптація структури та персоналу до змін в галузі та потреб гостей є ключовими факторами для успіху готелю.

Висновки до розділу 2

В ході аналізу структури готелю "Центральний" було проведено огляд його характеристик, діяльності, організаційної структури управління та складу персоналу. На основі отриманих даних можна зробити наступні висновки.

Готель "Центральний" відзначається широким спектром послуг для гостей. Він має високий рівень сервісу та зосереджується на задоволенні потреб клієнтів.

Аналіз діяльності готелю "Центральний" показав, що він досягає стабільних фінансових показників та займає сильну позицію на ринку готельної індустрії. Його успіх зумовлений високою якістю обслуговування, ретельним контролем якості продуктів та сервісу, а також ефективним управлінням ресурсами.

Організаційна структура управління готелю "Центральний" відображає систему розподілу обов'язків та відповідальностей між різними відділами. Це

сприяє ефективній комунікації, координації та контролю роботи готелю. Присутня спеціалізація та експертиза в різних сферах діяльності, що сприяє високій якості обслуговування.

Склад персоналу готелю "Центральний" включає кваліфікованих співробітників, які відповідають вимогам своїх посад. Управління персоналом забезпечує найм, навчання та розвиток працівників, що сприяє підвищенню професійних навичок та покращенню якості обслуговування

Загалом, готель "Центральний" можна вважати успішним управлінським підприємством з ефективною структурою та кваліфікованим персоналом. Його фінансова стійкість, висока якість обслуговування та репутація на ринку говорять про ефективність його діяльності. Проте, для подальшого розвитку та збереження конкурентної переваги, готель "Центральний" повинен постійно оновлювати та вдосконалювати свою структуру та персонал, адаптуватися до змін в галузі та потреб клієнтів, а також впроваджувати інноваційні технології та підходи.

РОЗДІЛ 3

ВИЗНАЧЕННЯ ПРОБЛЕМ ТА РОЗРОБКА ПРОПОЗИЦІЙ ЩОДО ЇХ ВИРІШЕННЯ

3.1 Виявлення основних проблем, що впливають на ефективність роботи готелю «Центральний»

Готель "Центральний" є одним з провідних готелів у своєму регіоні, пропонуючи високоякісне обслуговування та розмаїтість послуг для своїх гостей. Однак, як у будь-якому підприємстві, існують деякі основні проблеми, які можуть впливати на його ефективність та рентабельність. У цьому есе ми розглянемо деякі з цих проблем та можливі шляхи їх вирішення.

Перша проблема, з якою стикається готель "Центральний", - це конкуренція на ринку. Готельна індустрія динамічно змінюється, з'являються нові гравці та конкуренти. Це може призвести до зниження заповненості готелю та зменшення прибутковості. Для вирішення цієї проблеми готель повинен активно працювати над підвищенням своєї конкурентоспроможності, привертати нових клієнтів шляхом інноваційних послуг та маркетингових стратегій, а також забезпечувати постійне задоволення потреб поточних клієнтів.

Другою проблемою є висока оборотність персоналу. Готельна галузь відома своєю великою залежністю від якісного персоналу. Постійна зміна співробітників може призвести до нестабільності в роботі, погіршення якості обслуговування та втрати клієнтів. Для розв'язання цієї проблеми, готель "Центральний" повинен зосередитися на створенні привабливих умов праці, наданні можливостей для розвитку кар'єри, навчання та підтримки персоналу. Регулярні огляди роботи та фідбек від співробітників також можуть допомогти зберегти високо кваліфікований персонал.

Третя проблема - технологічне відсталість. В сучасному світі, де технологічні інновації є невід'ємною частиною бізнесу, готель "Центральний" повинен постійно оновлювати свої системи та інфраструктуру. Відсутність сучасних технологій може призвести до незадоволення гостей, помилок у

бронюванні та управлінні та загального зниження ефективності. Готель повинен інвестувати в технологічне оновлення, забезпечити швидкий та надійний доступ до Інтернету, використовувати системи керування готелем та автоматизовані процеси для полегшення роботи персоналу та забезпечення комфорту гостей.

Четвертою проблемою є несистематичний підхід до управління якістю. Для досягнення високої якості обслуговування, готель "Центральний" повинен мати чітку систему контролю якості, регулярні аудити та оцінку задоволення клієнтів. Недоліки в обслуговуванні та незадоволеність клієнтів повинні бути виявлені та вирішені негайно. Важливо також надавати навчання та підтримку персоналу, щоб вони могли надавати якісну послугу.

П'ятою проблемою є відсутність ефективної комунікації та координації між відділами готелю. Це може призводити до затримок у вирішенні проблем, невідповідності виконання завдань та загальної дезорганізації. Для вирішення цієї проблеми необхідно встановити чіткі комунікаційні канали та процедури, забезпечити регулярні наради та звітність між відділами, а також сприяти взаємодії та спільній роботі.

Шостою проблемою є недостатня увага до навчання та розвитку персоналу. Готельний ринок змінюється та зміни в потребах клієнтів вимагають постійного навчання та підвищення кваліфікації персоналу. Недостатня увага до цього аспекту може призвести до застою, відставання від конкурентів та зменшення якості обслуговування. Готель "Центральний" повинен інвестувати в навчання та розвиток свого персоналу, організовувати тренінги, семінари та інші форми навчання, а також створити систему внутрішнього підвищення кваліфікації та розвитку кар'єри.

Сьомою проблемою є недостатнє враховування зручностей та потреб клієнтів. Готель "Центральний" повинен бути націлений на задоволення потреб та бажань своїх клієнтів. Недостатня увага до цього аспекту може призвести до незадоволення клієнтів, втрати постійних клієнтів та негативного впливу на репутацію готелю. Вивчення та аналіз вимог клієнтів, покращення сервісу та

впровадження персоналізованого підходу можуть допомогти готелю "Центральний" покращити свою ефективність та задоволення клієнтів.

Усі ці проблеми впливають на ефективність роботи готелю "Центральний" та можуть стати перешкодою для досягнення високих результатів та успіху в готельній галузі. Але, водночас, вони також можуть бути викликом та можливістю для поліпшення та зростання. Шлях до покращення ефективності полягає у виявленні цих проблем, розробці та впровадженні стратегій та заходів для їх вирішення. За належного управління та зосередженості на цих аспектах, готель "Центральний" може зберегти свою конкурентну перевагу та забезпечити високу якість обслуговування для своїх клієнтів.

Загалом, готель "Центральний" має багато сильних сторін, проте існують проблеми, які потребують уваги та вирішення. Шляхи поліпшення ефективності включають підвищення конкурентоспроможності, зменшення оборотності персоналу, впровадження сучасних технологій та систематичний підхід до управління якістю. Розуміння цих проблем та вжиття відповідних заходів можуть допомогти готелю "Центральний" зберегти свою конкурентну перевагу та досягти успіху в готельній галузі.

3.2 Розробка пропозицій щодо вирішення проблем у готелі

На основі виявлених проблем, які впливають на ефективність роботи готелю "Центральний", можна розробити пропозиції щодо їх вирішення. Основні напрямки пропозицій включають.

Покращення системи управління персоналом: необхідно залучити компетентного менеджера з управління персоналом, який буде відповідати за розвиток, навчання та мотивацію персоналу. Рекомендується встановити систему оцінки праці, яка враховуватиме результати та внесок кожного співробітника, а також створити можливості для професійного зростання та кар'єрного розвитку.

Вдосконалення комунікації та координації: слід встановити чіткі комунікаційні канали та процедури між відділами готелю. Регулярні наради та звітність між відділами допоможуть вирішувати проблеми швидко та ефективно. Також рекомендується сприяти взаємодії та спільній роботі між різними відділами готелю.

Зосередження на навчанні та розвитку персоналу: готель "Центральний" повинен вкладати ресурси в навчання та підвищення кваліфікації свого персоналу. Це може включати організацію тренінгів, семінарів, внутрішніх програм навчання та співпрацю з зовнішніми навчальними установами. Важливо створити систему внутрішнього підвищення кваліфікації та розвитку кар'єри, щоб стимулювати працівників до саморозвитку та відданості готелю.

Забезпечення задоволення потреб клієнтів: готель "Центральний" повинен активно вивчати та аналізувати потреби та очікування своїх клієнтів. Необхідно зрозуміти їх вимоги та забезпечити відповідність сервісу, якості послуг та зручностей. Рекомендується впроваджувати систему збору й обробки відгуків клієнтів, проводити регулярні опитування задоволення клієнтів та враховувати їхні пропозиції та побажання.

Запровадження інновацій та технологічних рішень: готель "Центральний" повинен бути відкритим до впровадження новітніх технологій та інновацій в готельну сферу. Використання систем управління готелем (Property Management System), онлайн-бронювання та інших інформаційних рішень можуть сприяти покращенню ефективності роботи та задоволенню потреб клієнтів.

Ці пропозиції спрямовані на вирішення основних проблем, які впливають на ефективність роботи готелю "Центральний". Їх впровадження допоможе підвищити якість обслуговування, забезпечити взаємодію та координацію між відділами, підвищити кваліфікацію персоналу та задоволення клієнтів. Застосування цих заходів може позитивно вплинути на ефективність роботи готелю "Центральний" і забезпечити його успішність на готельному ринку.

Плинність персоналу є однією з найважливіших проблем, з якими стикаються організації у сучасному світі. Висока плинність може негативно

впливати на результативність, стабільність та ефективність роботи компанії, а також створювати додаткові витрати на найм і навчання нових співробітників. Тому розробка стратегічних підходів до зменшення плинності персоналу стає важливим завданням для будь-якої організації.

Один із стратегічних підходів до зменшення плинності персоналу полягає в залученні та утриманні високопрофесійних та талановитих співробітників. Для цього необхідно створити привабливе робоче середовище, яке сприяє розвитку та задоволенню потреб працівників. Організація може впровадити такі стратегічні підходи:

Поліпшення системи управління та комунікації: ефективне керівництво та чітка комунікація відіграють важливу роль у залученні та утриманні персоналу. Керівництво повинно встановлювати чіткі цілі, забезпечувати відповідну підтримку та сприяти розвитку працівників. Також важливо створити механізми зворотного зв'язку, щоб співробітники мали можливість висловлювати свої думки та впливати на прийняття рішень.

Розвиток програми підтримки та навчання: організація повинна інвестувати в розвиток свого персоналу. Це можуть бути навчальні програми, тренінги, стажування або програми менторства. Надання можливості для професійного зростання та кар'єрного розвитку сприятиме задоволенню працівників і збереженню їх на довгостроковій основі.

Покращення умов праці та робочого середовища: забезпечення комфортних умов праці та робочого середовища є важливим фактором для залучення та утримання персоналу. Це можуть бути такі аспекти, як гнучкий графік роботи, можливість віддаленої роботи, розумна компенсація та надання соціальних пакетів.

Розробка системи стимулювання: ефективна система мотивації та винагород за досягнення працівників може стимулювати їх залучення та збереження. Це можуть бути фінансові премії, просування по кар'єрній лінії, визнання досягнень та інші форми мотивації.

Забезпечення робочої атмосфери, сприятливої для розвитку: створення атмосфери співробітництва, командної роботи та підтримки може сприяти зменшенню плинності персоналу. Співробітники повинні відчувати, що вони є частиною команди, і їхні досягнення цінуються.

Реалізація цих стратегічних підходів може допомогти організації зменшити плинність персоналу та зберегти талановитих та досвідчених працівників. Важливо постійно оцінювати ефективність застосування стратегій та вносити корективи відповідно до потреб і змін у внутрішньому та зовнішньому середовищі організації.

3.3 Формулювання рекомендацій щодо покращення роботи готелю «Центральний»

Найважливішим фактором, що визначає готель, є його персонал. У галузі гостинності, рівень професіоналізму персоналу і його вміння працювати з людьми безпосередньо впливають на якість обслуговування та задоволення гостей. Здатність персоналу до швидкого навчання та засвоєння нових навичок є значною перевагою, яка сприяє конкурентоспроможності готельних підприємств.

У зв'язку з постійно змінними вимогами клієнтів до рівня обслуговування та розвитком технологій надання послуг, підприємства готельної галузі повинні постійно займатися питаннями підвищення кваліфікації, підготовки та перепідготовки працівників. Це стосується всього персоналу, від покоївок до керівництва. На сьогоднішній день якість обслуговування в українських готелях відстає від міжнародних стандартів, тому це є актуальною проблемою.

Іншою важливою проблемою в готельній галузі є висока текучість кадрів. Часта зміна персоналу призводить до погіршення якості обслуговування під час періоду адаптації нових співробітників, а також збільшує витрати підприємства на виплати вихідних допомог та навчання нового персоналу. Однією з причин,

які часто називають при звільненні, є низький рівень заробітної плати, яка не компенсує достатньо витрат праці на підвищену нервово-емоційну напругу.

Для готельно-ресторанного комплексу, зважаючи на його специфіку, необхідно розробити методи відбору персоналу, які б дозволяли виявити необхідні компетенції у кандидатів. Оскільки фахівці, які працюють у цій галузі, мають різні спеціалізації, потрібно застосовувати різні методи відбору для різних категорій працівників. Покращення методів відбору може допомогти знизити текучість персоналу і зменшити витрати на навчання нових співробітників.

Для адміністративного персоналу, який включає адміністраторів готелю та ресторану, важливими є досвід роботи та знання про структуру готельно-ресторанного бізнесу, законодавство, санітарні норми, уміння управляти персоналом і приймати відповідальні рішення. Для виявлення цих компетенцій необхідно використовувати методи, що включають тестування, анкетування та спеціальні випробування, які охоплюють професійну сферу діяльності.

Наприклад, для перевірки знання санітарних норм і законодавства може бути використане тестування з загальними питаннями, на які кандидат має обов'язково знати відповіді. Однак, це тестування не повинно бути занадто об'ємним, щоб не займати багато часу у кандидата, оскільки можуть бути інші додаткові випробування (див. додаток Л).

Запропонований тест складається з 6 питань, і для успішного проходження його необхідно правильно відповісти на 60% питань, тобто на 4 питань. Результати тестування дозволять визначити рівень знань кандидата і з'ясувати потребу у додатковому навчанні. Відбір адміністративного персоналу має бути проведений уважно, оскільки вимоги до них є ширшими порівняно з лінійним персоналом.

Деякі знання та навички можуть бути набуті під час навчання, але є якості, які претендент повинен мати перед прийняттям на роботу. Ці якості включають лідерські навички, здатність приймати відповідальні рішення у складних ситуаціях та бути ініціативним.

Готель «Центральний» є визначним закладом в галузі гостинності, проте, як будь-якому підприємству, йому завжди є до чого прагнути в плані покращення роботи. З метою оптимізації його функціонування та підвищення задоволеності клієнтів, я б хотів запропонувати кілька рекомендацій.

Перш за все, рекомендую ретельно оцінити стан інфраструктури готелю. Завершити будівельні роботи, якщо такі є, та здійснити необхідні ремонтні роботи, забезпечити комфортне перебування гостей. Варто звернути увагу на стан номерів, лобі, ресторану, конференц-залів та інших громадських просторів. Завчасне планування ремонтів і модернізація обладнання допоможуть забезпечити безперебійну роботу готелю та підвищити комфортність перебування гостей.

Друга рекомендація стосується персоналу. Велика увага повинна приділятися підбору та навчанню персоналу, який буде працювати в готелі. Переконайтеся, що кожен працівник розуміє важливість високої якості обслуговування та має відповідні навички. Запровадження тренінгів та семінарів щодо покращення навичок комунікації, культури обслуговування та роботи з новими технологіями може виявитися дуже корисним.

Далі, важливо розвинути інтернет-присутність готелю. Сучасні гості активно користуються Інтернетом для пошуку та бронювання готелів. Важливо мати функціональний та привабливий вебсайт, де будуть представлені всі послуги та переваги готелю. Також рекомендую використовувати соціальні медіа для просування готелю, взаємодії з клієнтами та збільшення свідомості про бренд. Активна присутність в інтернеті сприятиме залученню нових клієнтів та підтримці зв'язку з постійними гостями.

Наступна рекомендація стосується підвищення рівня обслуговування. Персонал готелю повинен бути доброзичливим, уважним та завжди готовим надати допомогу гостям. Важливо розуміти і виконувати індивідуальні потреби кожного гостя, враховуючи їхні побажання та запити. Крім того, забезпечення швидкої відповіді на запити через телефон, електронну пошту чи месенджери є надзвичайно важливим.

Завершуючи, рекомендую зосередитися на вдосконаленні послуг і розширенні асортименту. Готель може пропонувати додаткові послуги, такі як спа-процедури, фітнес-центр, ресторани з різними кухнями, конференц-зали для бізнес-зустрічей та інші розваги. Розгляньте можливість співпраці з місцевими туристичними агентствами та організаціями для приваблення нових гостей та організації екскурсій.

Узагалі, впровадження цих рекомендацій може сприяти покращенню роботи готелю "Центральний". Постійне підвищення якості обслуговування, модернізація інфраструктури та залучення нових клієнтів допоможуть готелю зберегти свою конкурентоспроможність і здобути чудову репутацію. Завдяки цим заходам, готель може стати привабливішим для клієнтів та збільшити свою прибутковість.

Для покращення роботи готелю "Центральний" рекомендується оновити стандарти обслуговування та перейти до міжнародних стандартів. Це дозволить підняти якість обслуговування до нового рівня і поліпшити організацію роботи готелю.

Однією з важливих аспектів є контроль якості обслуговування. Для цього рекомендується проводити періодичні перевірки, наприклад, контроль за прибиранням номерів перед заселенням та моніторинг якості страв у ресторані. Комісія, яка включає представників різних відділів, повинна проводити систематичні перевірки якості обслуговування, стану матеріально-технічної бази і вживати заходи щодо виправлення виявлених недоліків.

Для забезпечення систематичного контролю можна розглянути наймання незалежних спеціалістів, які будуть відповідальні за спостереження за якістю обслуговування та доповідати генеральному директору про виявлені порушення.

Важливо враховувати, що якість обслуговування є предметом управління, і вона повинна бути впроваджена у всіх аспектах управління готельним комплексом, включаючи планування, аналіз, мотивацію та контроль.

Також можна розглянути створення спеціальних підрозділів, які будуть відповідати за координацію робіт з управління якістю в організаційній структурі готелю.

Загальним завданням є постійне вдосконалення якості обслуговування та досягнення вищого рівня задоволення клієнтів, що в свою чергу призведе до покращення репутації готелю "Центральний" і залучення нових клієнтів.

Щоб поліпшити обслуговування в готельному комплексі "Центральний", рекомендується зосередитися на наступних напрямках.

Залучення зацікавленості керівництва вищого рівня: керівництво повинно виявити активний інтерес до покращення обслуговування і стати прикладом для всього персоналу.

Утворення ради з поліпшення якості обслуговування: створення спеціальної ради, яка буде відповідальна за аналіз і впровадження поліпшень в якості обслуговування.

Залучення всього керівного складу: всі члени керівного складу повинні брати активну участь в процесі поліпшення обслуговування, включаючи участь у тренінгах та семінарах.

Колективна участь: потрібно створити механізми для залучення всього персоналу до процесу поліпшення обслуговування, наприклад, за допомогою групових дискусій та командних проєктів.

Індивідуальна участь: працівники повинні мати можливість вносити свої пропозиції та ідеї щодо поліпшення обслуговування, а їхній внесок повинен бути врахований.

Створення груп вдосконалення систем: формування груп, які будуть відповідати за розробку та впровадження покращень в різні функціональні служби готелю.

Залучення постачальників: співпраця з постачальниками є важливим аспектом покращення обслуговування. Потрібно встановити партнерські відносини та забезпечити високу якість продуктів і послуг, що надаються готелем.

Розробка короткострокових планів і довгострокової стратегії: Необхідно розробити плани дій на короткий та довгий терміни, які включатимуть конкретні кроки для покращення обслуговування. Стратегія повинна бути спрямована на досягнення поставлених цілей у покращенні якості обслуговування.

Впровадження інноваційних технологій: використання сучасних технологій та програмного забезпечення може допомогти автоматизувати процеси і покращити ефективність роботи функціональних служб готелю.

Реалізація інноваційних технологій в готельній індустрії може бути розбита на три етапи:

Автоматизація внутрішніх бізнес-процесів готелю: цей етап передбачає використання серверної технології та баз даних для зберігання і обробки інформації про роботу готелю. Автоматизація покликана забезпечити ефективне управління даними, що стосуються бронювання, розрахунків, управління запасами та інших процесів.

Створення внутрішньої інформаційної системи: цей етап охоплює побудову системи, що дозволяє автоматизувати внутрішні бізнес-процеси готелю та забезпечує зв'язок з зовнішніми партнерами, такими як туроператори та клієнти. Інформаційна система може включати онлайн-бронювання, управління клієнтськими даними, фінансове обліку та інші функції.

Інтеграція Інтернет- та екстернат-систем у єдине бізнес-середовище: на цьому етапі відбувається інтеграція всіх внутрішніх служб готелю та зовнішніх систем у єдине бізнес-середовище. Це дозволяє реалізувати електронний обмін даними, електронну комерцію та забезпечити відповідь на запити з зовнішніх джерел. Такий підхід сприяє покращенню зв'язку з клієнтами, оптимізації процесів та підвищенню ефективності готельного бізнесу.

Ці етапи спрямовані на впровадження сучасних технологій у готельну діяльність з метою підвищення якості обслуговування, забезпечення ефективного управління та задоволення потреб клієнтів.

Електронна замикаюча система замінює традиційні механічні замки в готелі. Ця централізована система управління працює за допомогою головної

контролюючої консолі, розташованої в адміністраторській, яка підключена до дверей кожного номеру. Кожен гість отримує ключ-картку, яка є єдиним ключем до свого номера. Електронні замикаючі системи управляються окремими одиницями. Кожна дверь має вбудований мікропроцесор, який містить попередньо встановлену послідовність кодів. Головна консоль містить записи всіх кодів, які відповідають кожній двері. При реєстрації адміністратор програмує ключ-картку з кодом, відповідним номеру гостя. Консоль і кожен мікропроцесор повинні взаємодіяти з кожним кодом у відповідній послідовності. Багато електронних замикаючих систем забезпечують кілька рівнів безпеки, аналогічно до рівнів ключів у традиційних системах. Додатково, системи можуть мати інші безпечні та зручні функції для гостей, такі як сигнал "Не турбувати". Одна з форм електронних замикаючих систем не вимагає використання ключів або карток зовсім - гості можуть програмувати свій власний чотиризначний код на самому замикаючому механізмі. Централізовані електронні замикаючі системи надають додатковий рівень безпеки, так як вони відстежують ключі або картки, що використовуються для відкриття дверей відповідно до дат або часу.

Стосовно мотивації персоналу, основні завдання включають:

- виховання у кожного співробітника розуміння сутності та значення мотивації у процесі праці.
- навчання персоналу та керівного складу психологічним аспектам комунікації в організації.
- розвиток у керівників демократичних підходів до управління персоналом з використанням сучасних методів мотивації.

Нематеріальні методи мотивації включають.

Навчання: організація внутрішніх тренінгів та семінарів проведених спеціалізованими компаніями або професіоналами з галузі. Це дозволяє співробітникам розвивати свої навички і знання, що підвищує їхню компетентність та задоволення від роботи.

Бонуси: встановлення корпоративних тарифів, які дозволяють співробітникам відпочивати в готелях мережі за зниженими цінами. Це стимулює

співробітників досягати більшої продуктивності та якості роботи, оскільки вони самі можуть скористатися цими перевагами.

Господарський відділ: розрахунок винагороди для покоївок здійснюється на основі кількості прибраних номерів, типів прибирання та складності роботи. Використання системи балів та грошової вартості кожного балу дозволяє визначити справедливую винагороду за продуктивність та якість роботи.

Служба бронювання: співробітникам служби бронювання можуть надаватися стимули на основі кількості зроблених бронювань. Це може включати загальний розрахунок на весь відділ або індивідуальний розрахунок пропорційно роботі кожного співробітника. Премії можуть бути встановлені на основі бронювань за регулярним тарифом або загального доходу від продажу номерного фонду.

Створення служби розвитку персоналу є важливою функцією в готелі, оскільки співробітники цієї служби допомагають оптимізувати та покращувати роботу всієї організації, займаючись кадровими питаннями. Вони виступають експертами та радниками для керівників у вирішенні питань, пов'язаних з персоналом. Окрім цього, служба розвитку персоналу відповідає за підвищення ефективності роботи та творчої продуктивності кожного співробітника.

Основні функції служби розвитку персоналу включають.

Формування кадрів: це включає планування потреб у кадрах, проведення відбору та найму нових співробітників, аналіз плинності кадрів в організації.

Навчання працівників: служба розвитку персоналу відповідає за організацію процесу навчання, орієнтації нових співробітників, перепідготовки та атестації існуючих працівників, а також організує програми просування по службі.

Вдосконалення організації праці та створення безпечних умов праці: служба розвитку персоналу займається аналізом та вдосконаленням процесів роботи, організацією ефективних робочих процедур, а також забезпечує створення безпечних умов праці для співробітників.

Стимулювання продуктивності та активності персоналу: служба розвитку персоналу впроваджує системи стимулювання, що спонукають співробітників до більшої виробничої та творчої продуктивності. Це може включати розробку програм мотивації, преміювання та нагородження за досягнення.

Розробка і реалізація програми розвитку кадрів: служба розвитку персоналу відповідає за створення та впровадження програм розвитку кадрів, що сприяють професійному зростанню та кар'єрному розвитку співробітників.

Оборот кадрів є природним процесом, оскільки люди приходять і залишають організацію з різних причин. Проте, високий рівень плинності кадрів може свідчити про проблеми в організації, такі як погана організація роботи, відсутність мотивації або проблеми в міжособистих відносинах. Нормальний оборот кадрів в організації вважається приблизно 5% на рік.

Висновки до розділу 3

У процесі вивчення ефективності роботи готелю "Центральний" було виявлено кілька основних проблем, які негативно впливають на його функціонування.

- Висока плинність персоналу: готель стикається з проблемою частоті зміни персоналу, що призводить до втрати досвіду та нестабільності в роботі. Це може бути спричинено недостатньою мотивацією, недостатнім навчанням та розвитком персоналу, а також несприятливими умовами праці.
- Недостатня організація робочого процесу: готель має проблеми з організацією робочого процесу, що призводить до затримок, помилок та незадоволення клієнтів. Недостатня комунікація між різними відділами готелю та відсутність чітких процедур і стандартів роботи сприяють цим проблемам.
- Відсутність ефективної системи мотивації: готель потребує впровадження ефективної системи мотивації для залучення та

збереження персоналу. Недостатня винагорода за досягнення, відсутність можливості для професійного зростання та недостатня підтримка з боку керівництва впливають на мотивацію та продуктивність працівників.

На основі виявлених проблем були розроблені пропозиції щодо їх вирішення.

- Розвиток системи навчання та розвитку персоналу: готель повинен інвестувати в навчання та розвиток персоналу, щоб підвищити їх навички та компетентність. Це може включати проведення тренінгів, семінарів, програм стажування та розвитку кар'єри.
- Встановлення чітких процедур та стандартів роботи: готель повинен розробити і впровадити чіткі процедури та стандарти роботи для всіх відділів. Це допоможе поліпшити організацію робочого процесу, знизити помилки та забезпечити високу якість обслуговування.
- Впровадження ефективної системи мотивації: готель повинен створити систему мотивації, яка буде стимулювати працівників до досягнення високих результатів. Це може включати фінансові стимули, можливості для професійного зростання, визнання та заохочення досягнень.

Наші рекомендації щодо покращення роботи готелю "Центральний" включають впровадження запропонованих пропозицій та надання підтримки керівництва для їх реалізації. Також рекомендується провести регулярні огляди та оцінки ефективності впроваджених заходів, щоб вносити необхідні корективи та покращити результати.

В цілому, вирішення виявлених проблем та впровадження запропонованих пропозицій допоможуть готелю "Центральний" покращити ефективність роботи, забезпечити стабільність та задоволення клієнтів, а також залучення та збереження висококваліфікованого персоналу.

ВИСНОВКИ

У процесі дослідження ефективності роботи готелю "Центральний" м. Хмельницький було виявлено кілька проблем, які негативно впливають на його функціонування. Зокрема, висока плинність персоналу, недостатня організація робочого процесу та відсутність ефективної системи мотивації.

З метою покращення роботи готелю та розв'язання виявлених проблем, запропоновано наступні пропозиції та рекомендації.

Розвиток системи навчання та розвитку персоналу: готель "Центральний" повинен інвестувати в навчання та розвиток свого персоналу. Рекомендується проводити регулярні тренінги, семінари та програми стажування з метою підвищення навичок та компетентності персоналу.

Встановлення чітких процедур та стандартів роботи: важливо розробити і впровадити чіткі процедури та стандарти роботи для всіх відділів готелю. Це сприятиме поліпшенню організації робочого процесу, зниженню помилок та підвищенню якості обслуговування.

Створення ефективної системи мотивації: готель повинен розробити та впровадити систему мотивації, яка буде стимулювати працівників до досягнення високих результатів. Це може включати фінансові стимули, можливості для професійного зростання та визнання досягнень.

Впровадження ефективної комунікації: готелю необхідно покращити комунікацію між різними відділами та рівнями управління. Встановлення регулярних зустрічей, використання електронних засобів комунікації та забезпечення відкритого та довірчого середовища сприятиме зменшенню конфліктів та поліпшенню співпраці між співробітниками.

Впровадження системи оцінки та винагородження: готель може розглянути можливість впровадження системи оцінки та винагородження працівників, яка враховуватиме їхній внесок у розвиток готелю. Це спонукатиме до підвищення продуктивності та залучення найкращих талантів.

Загалом, вирішення виявлених проблем та впровадження запропонованих пропозицій та рекомендацій допоможуть готелю "Центральний" покращити ефективність своєї роботи, підвищити задоволення клієнтів та зберегти висококваліфікований персонал. Реалізація цих заходів вимагатиме планування, координації та підтримки керівництва готелю.

Висновок до завдань:

асади управління професійним розвитком готельного підприємства.

Управління професійним розвитком готельного підприємства базується на кількох засадах. Серед них - постійне навчання та підвищення кваліфікації персоналу, встановлення чітких критеріїв оцінки та визнання прогресу співробітників, розвиток індивідуальних кар'єрних планів, створення менторських та коучингових програм. Впровадження цих засад допомагає залучати, розвивати та зберігати висококваліфікований персонал, що в свою чергу сприяє покращенню якості обслуговування та розвитку готельного бізнесу.

пособи привернення гостей до готелю.

Залучення гостей до готелю може здійснюватися різними способами. До них належать маркетингові активності, такі як реклама в ЗМІ та Інтернеті, розсилка електронних листів, участь у виставках та конференціях, партнерство з туристичними агентствами та онлайн-платформами. Також важливими є розробка та просування конкурентоспроможних пропозицій та пакетів послуг, забезпечення високої якості обслуговування, підтримка доброзичливої та професійної атмосфери в готелі.

аналіз структури готелю "Центральний".

Структура готелю "Центральний" є важливим елементом його ефективного функціонування. Вона може включати такі підрозділи, як адміністрація, рецепція, ресторан, кухня, підтримка номерного фонду, управління персоналом, маркетинг та продажі, фінанси та бухгалтерія. Аналіз структури готелю допомагає зрозуміти організаційну ієрархію, функціональні зв'язки та потреби у персоналі, що може впливати на його ефективність та результативність.

сновні проблеми, що впливають на ефективність роботи готелю "Центральний".

Під час аналізу було виявлено декілька основних проблем, що впливають на ефективність роботи готелю "Центральний". Серед них можуть бути низький рівень професійного розвитку персоналу, неефективне управління комунікаціями та внутрішніми взаєминами, недостатня система оцінки та винагородження працівників, недостатній рівень задоволення клієнтів та конкурентоспроможність готелю на ринку.

Рекомендації щодо покращення роботи готелю "Центральний".

На основі виявлених проблем можна запропонувати кілька рекомендацій щодо покращення роботи готелю "Центральний". Серед них - здійснення систематичного професійного розвитку персоналу, поліпшення комунікаційних процесів та внутрішніх взаємин, впровадження ефективної системи оцінки та винагородження, підвищення якості обслуговування та конкурентоспроможності готелю, а також використання маркетингових стратегій для залучення нових гостей.

Всі ці рекомендації спрямовані на досягнення покращення ефективності роботи готелю "Центральний", збільшення задоволення клієнтів та збереження висококваліфікованого персоналу, що є важливими факторами для успіху готельного бізнесу.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

- ро працю: Кодекс законів України від 22.11.2004 №1322, Урядовий кур'єр -
- акон України «Про внесення змін до Закону України «Про туризм» № 1282-IV від 18.11.2003р.: [Електронний ресурс]. - Режим доступу:
- акон України «Про підприємництво» // Відомості Верховної Ради України. - 1991. № 14. - Ст. 168.
- акон України "Про підприємства в Україні" // Відомості Верховної Ради України. - 1991. № 24. - Ст. 272; 1992. - № 17. - Ст. 209.
- ртеменко Г.В. Фінансовий аналіз: Посібник. / Г.В. Артеменко, М.В. Беллендир, 2011. – 219с.
- фонін О.С. Основи мотивації праці: організаційно-економічні аспекти: Підручник. / А.С. Афонін. – К.: МАУП, 2009. – 340с.
- раймер Р. Основи управління індустрії гостинності / Р. Браймер. - М., 1995. - 384 с.
- улгакова О. К. Сучасні методи управління персоналом на підприємствах готельного господарства / О. К. Булгакова // Науково-технічний збірник. -2012. - № 102. - С. 494 - 498.
- рішнова О.О., Наумова О.О. Оцінювання персоналу: сучасні підходи до забезпечення ефективності // Формування ринкової економіки: Зб. наук. праць. - Т 2. Управління персоналом в організаціях. – К.: КНЕУ, 2005. – 435 с.
- узенко Г. М. Інноваційний потенціал національної економіки та роль держави у його відтворенні в Україні / Г. М. Гузенко, В. В. Бабак // Бізнес Інформ. - 2009. - № 11 (2). - С. 31 - 32.
- авидова О. Індустрія гостинності у контексті проведення євро-2012 / О. Давидова //ВІСНИК Київського національного університету імені Тараса Шевченка. – Серія Економіка. 121-122/2011. 3. 44-48.

- митрієнко Г.А., Дорошенко Є.А. Оцінка рівня культури персоналу: Навч.-практич. Посібник. – К.: МАУП, 1998. – 88 с.
- уравльов П.В., Карташов С.А., Маусов Н.К., Одегов Ю.Г. Технологія керування персоналом. – К.: Думка, 2004. – 206 с.
- абанов А.Я. Управління персоналом організації: Підручник. / А Я. Кабанів. – М.: ЮНІТІ, 2010. – 435с.
- абушкін Н. І. Менеджмент готелів та ресторанів. - 3-тє вид., Перероб. та дод. / Н. І. Кабушкін. - Мінськ: Нове знання, 2002. - 367 с.
- расностанов М. В. Assessment Center для керівників. - М.: Вершина, 2007. - 208 с.
- існика А.Л. Організація та управління готельним бізнесом / За ред та ін - М.: Академія, 2006. - 246 с.
- иса Л.Б. Впровадження сучасних технологій управління персоналом готельного підприємства. Матеріали 85 Міжнародної конференції молодих учених, аспірантів та студентів «Наукові досягнення молоді – вирішення проблем харчування людства у ХХІ столітті», Київ: НУХТ, 11-12 квітня 2019 року. С. 391.
- атеріали міжнародної науково-теоретичної конференції молодих вчених та студентів «Актуальні проблеми економічного та соціального розвитку виробничої сфери». - У 2-х томах. – Т. 1. – Донецьк: ДВНЗ «Донецький національний технічний університет», 2012. – с. 130-132.
- ендел І.Я. Планування інноваційних стратегій підприємствами готельного бізнесу / І.Я. Мендела // Актуальні проблеми розвитку економіки регіону. – 2013. – Вип. 9(1). – С. 125-129. - Режим доступу: <http://nbuv.gov.ua/j->
- авидова О. Індустрія гостинності у контексті проведення євро-2012 / О. Давидова // ВІСНИК Київського національного університету імені Тараса Шевченка. – Серія Економіка. 121-122/2011. 3. 44-48.
- митрієнко Г.А., Дорошенко Є.А. Оцінка рівня культури персоналу: Навч.-практич. Посібник. – К.: МАУП, 1998. – 88 с.

уравльов П.В., Карташов С.А., Маусов Н.К., Одегов Ю.Г. Технологія керування персоналом. – К.: Думка, 2004. – 206 с.

абанов А.Я. Управління персоналом організації: Підручник. / А Я. Кабанів. – М.: ЮНІТІ, 2010. – 435с.

абушкін Н. І. Менеджмент готелів та ресторанів. - 3-тє вид., Перероб. та дод. / Н. І. Кабушкін. - Мінськ: Нове знання, 2002. - 367 с.

расностанов М. В. Assessment Center для керівників. - М.: Вершина, 2007. - 208 с.

існика А.Л. Організація та управління готельним бізнесом / За ред та ін - М.: Академія, 2006. - 246 с.

иса Л.Б. Впровадження сучасних технологій управління персоналом готельного підприємства. Матеріали 85 Міжнародної конференції молодих учених, аспірантів та студентів «Наукові досягнення молоді – вирішення проблем харчування людства у ХХІ столітті», Київ: НУХТ, 11-12 квітня 2019 року. С. 391.

атеріали міжнародної науково-теоретичної конференції молодих вчених та студентів «Актуальні проблеми економічного та соціального розвитку виробничої сфери». - У 2-х томах. – Т. 1. – Донецьк: ДВНЗ «Донецький національний технічний університет», 2012. – с. 130-132.

ендел І.Я. Планування інноваційних стратегій підприємствами готельного бізнесу / І.Я. Мендела // Актуальні проблеми розвитку економіки регіону. – 2013. – Вип. 9(1). – С. 125-129. - Режим доступу: <http://nbuv.gov.ua/j->

іца В.П. Кадрова політика на підприємстві: проблеми та перспективи//Науковий економічний журнал «Актуальні проблеми економіки».- 2008.-№6(84).-С.165-168.

еплюєва А. ASSESSMENT CENTER: технологія оцінки та розвитку персоналу // [Електронний ресурс] Режим доступу: <http://hrliga.com>.

овіков Н.М. Основи готельного маркетингу. – М.: Академія, 1998. – 206 с.

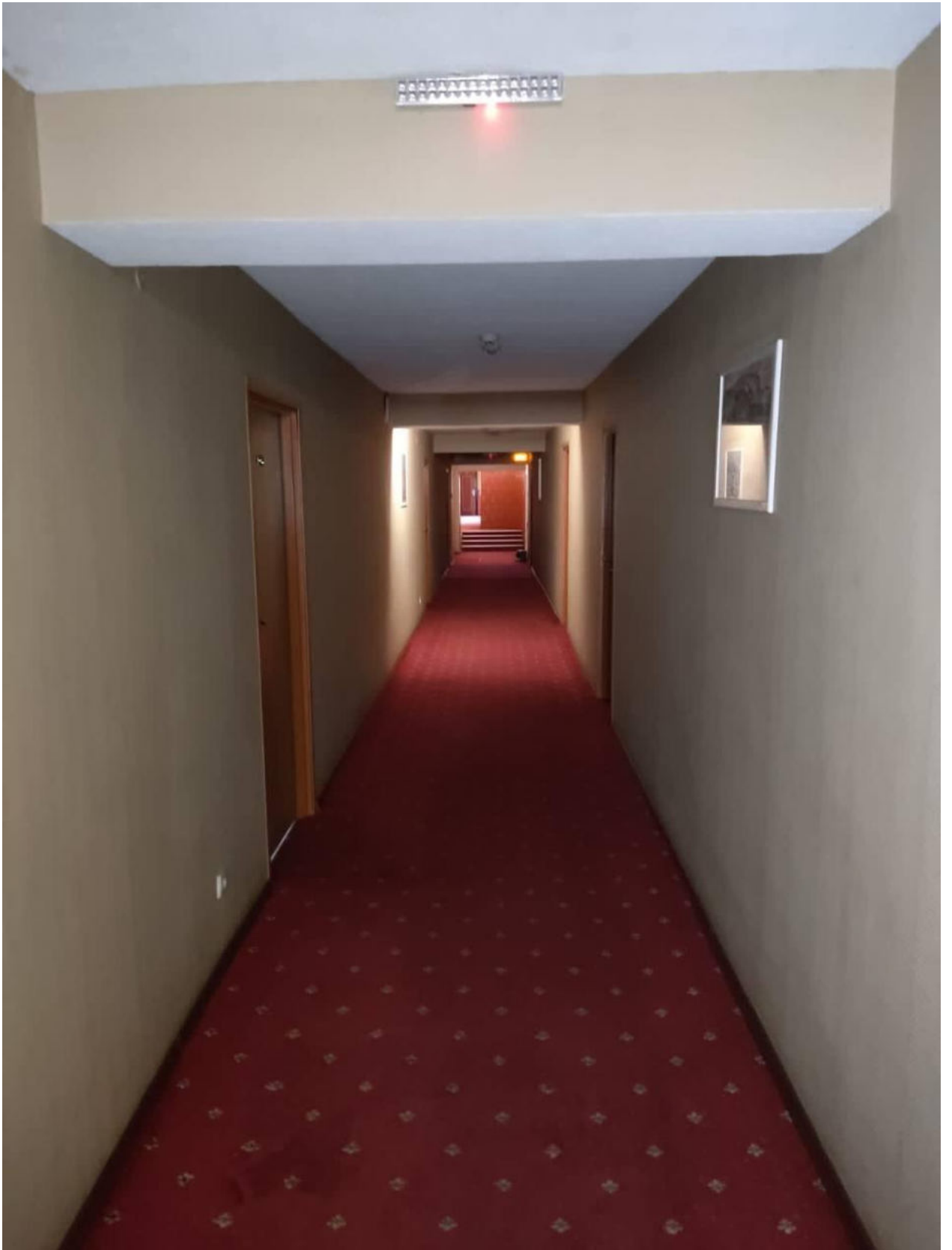
- рганізація та управління готельним бізнесом / під ред.: А.Л. Лісника, А.В. Чернішова. – К: Вид-кий дім «Альпіна», 2001. – 212 с.
- снови управління персоналом організації (2003). - [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://library.if.ua/book/45/3055.html>
- фіційний сайт готелю «Центральний». - [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://hotels24.ua/uk/Khmelnyskyi/Hotel-Tsentrалnyi-262.html>
- уцентейло П.Р. Економіка та організація туристично-готельного підприємництва. // Навчальний посібник. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 344 с.
- огожин М. Ю. Ассесмент персоналу: як об'єктивно оцінити ділові якості співробітника та здобувача за 15 хвилин. - Спб: Пітер, 2009. - 272 с.
- ябенська М. О. Концептуальні підходи до оцінки ефективності інновацій у сфері гостинності / М. О. Рябенська // Кримський економічний вісник. -№6 (7) 2013. - 317 с.
- авченко В. Управління розвитком персоналу – Одеса: Атлант, 2013. – 427 с.
- кібіцька Л.І., Скібіцький О.М. Менеджмент: навч.посібн. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 416 с. 111
- едоренко В. Г. Інноваційна та інвестиційна стратегія України / В. Г Федоренко // Економіка та держава. - 2003. - № 8. - С. 16 - 27.
- орномазюк О. Г. Інновації у сфері готельно-ресторанного бізнесу / О. Г. Черномазюк // Вісник Хмельницького національного університету. - 2014. - № 5, Т.2. - С. 269-272.
3. Шаповалова О. М. Аналіз інноваційної діяльності у сфері послуг на прикладі готельного господарства / О. М. Шаповалова, С. С. Козьякова
- ковенко О.М. Кадровий потенціал: стан та проблеми розвитку // Вісник УАДУ. - 2008. - № 2. - С.113-124.

ДОДАТКИ

Додаток А



Зовнішній вигляд готелю «Центральний»



Коридор у готелі «Центральний»



Книга відгуків та скарг готелю «Центральний»



Конференц зала готелю «Центральний»



Гостей зустрічає затишний хол готелю «Центральний»



Суванірна лавка при готелю



Столики в ресторані при готелю «Центральний»



Кімната в готелю «Центральний»



Кімната в готелю «Центральний»



Кімната в готелю «Центральний»



Люкс кімната в готелю «Центральний»



Реєстрація в готелі

Запитання до тестування на знання законодавства та

1	2	3
4.	Інформацію про паспортні дані гостя співробітник зобов'язаний:	1) Передати керівнику 2) Знищити після заповнення особистої картки гостей 3) Зберігати в архіві 4) Знищити після виїзду гостей
5.	Руки потрібно обов'язково мити:	1) Перед роботою 2) Після паління 3) Після відвідування туалету 4) У всіх перерахованих випадках
6.	Форма працюючого повинна бути:	1) Гарною, стильною, елегантною 2) Яскравою, помітною, відкритою 3) Змінною, чистою 4) Будь якою
7.	Алкоголь на винос можна продавати:	1) До 22:00 2) До кінця роботи закладу 3) Не можна 4) За рішенням керівництва
8.	Дезінфекція – це:	1) Знищення збудників інфекційних захворювань 2) Хімічна обробка проти комах 3) Хімічна обробка проти гризунів 4) Видалення жирових забруднень
9.	Працівник зобов'язаний мати:	1) Особисту картку у лікарні по місцю прописки 2) Особисту медичну книжку 3) Довідку форми №4 4) Флюорографічний відбиток
10.	Забороняється продаж спиртних напоїв:	1) Вагітним жінкам 2) Особам при відсутності документів, що підтверджують вік 3) Особам до 18 років 4) Особам у нетверезому стані

санітарних норм для кандидатів на посаду адміністратора готельно-ресторанного комплексу

Відгук
на кваліфікаційну роботу
**«Розробка пропозицій та рекомендацій щодо покращення роботи
готелю (на прикладі готелю «Центральний» м. Хмельницький)»**

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


Тішиної Анастасії Сергіївни
(ПП студента)

Актуальність теми розкрито в повному обсязі. Правильно та грамотно поставлено мету дослідження та авторський підхід до вивчення визначеної проблематики.

Важливим аспектом у кваліфікаційній роботі є розроблені пропозиції та рекомендації щодо ефективного використання інноваційних підходів до створення нових продуктів. Оформлення роботи на високому рівні: розділи, підрозділи виконано згідно з методичними рекомендаціями щодо оформлення кваліфікаційної роботи. Кожен розділ завершується висновками до розділу.

Кваліфікаційна робота завершується загальними висновками до роботи. Список використаних джерел оформлено правильно, згідно із рекомендаціями, кількість позицій у списку використаних джерел достатня. Календарний план виконання роботи виконано вчасно.

Студент
Науковий керівник
викладач
«15» червня 2022 р.

 Анастасія ТІШИНА

 Павло ГОРШЕВСЬКИЙ

РЕЦЕНЗІЯ

на кваліфікаційну роботу

«Розробка пропозицій та рекомендацій щодо покращення роботи готелю (на прикладі готелю «Центральний» м. Хмельницький)»

Для здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр»

Студента спеціальності – 241 «Готельно-ресторанна справа»

Тішина Анастасія Сергіївна

(ПП студента)

Рецензент: Касіянчук Василь Дмитрович к.т.н. доц.

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

Операційна діяльність в готельному бізнесі є одним з найважливіших факторів, що впливають на доходи готелю та на його репутацію серед клієнтів. Готельний бізнес дуже сильно постраждав від пандемії КОВІД -19 та від початку війни. Тому відновлення роботи готелів, зокрема, у невеликих містах таких, як Хмельницький, є досить складним і вимагає інноваційних підходів, зокрема, для просування нових продуктів на ринок

Кваліфікаційна робота здобувача Тішиної А.С.. має логічну структуру, зокрема: охарактеризовано різні види та типи готелів у місті Хмельницький, їх переваги та недоліки; визначено переваги.

Матеріали роботи викладені у науковому стилі, доступною мовою, стисло та правильно. Оформлення роботи на високому рівні.

Актуальність теми розкрито в повному обсязі. Правильно та грамотно поставлено мету дослідження та авторський підхід до вивчення визначеної проблематики. Важливим аспектом у кваліфікаційній роботі є надані рекомендації щодо інновацій у роботі готелю «Центральний»

Рекомендую оцінити роботу здобувача Тішиної Анастасії за умови успішного захисту оцінкою «добре» та присвоїти кваліфікацію «бакалавр» з готельно-ресторанної справи».

К.т.н. доцент



Василь КАСІЯНЧУК

«15» червня 2022 р.

МП



метадані

Заголовок

Розробка пропозицій та рекомендацій щодо покращення роботи готелю (на прикладі готелю «Центральний» м. Хмельницький)

Автор

Науковий керівник: Експерт

Тішина А.С.

Павло Горішевський

Підприємство

King Danylo University

Перелік можливих спроб маніпуляцій з текстом

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

Заміна букв		0
Інтервали		0
Мікропробіли		1
Білі знаки		0
Парафрази (SmartMarks)		37

Обсяг знайдених подібностей

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



25

Дані за фрази для коефіцієнта подібності 2



12863

Кількість слів

105637

Кількість знаків

Подібності за списком джерел

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

10 найдовших фраз

		Копія тексту		
Визначений номер	Назва та адреса джерела URL, ім'я автора, бізнес	Кількість знаків	Кількість знаків	Коефіцієнт подібності
1	https://khmelnytsky.pohotels.com.ua/uk/hotel?id=839	32	0.25 %	
2	https://www.biblicofood.ua/view.aspx?id=875369	28	0.22 %	
3	https://khmelnytsky.pohotels.com.ua/uk/hotel?id=839	27	0.21 %	
4	https://www.biblicofood.ua/view.aspx?id=875369	24	0.19 %	
5	https://khmelnytsky.pohotels.com.ua/uk/hotel?id=839	23	0.18 %	
6	Організація дозвілля в готельно-ресторанних комплексах Прикарпаття 6/7/2023 King Danylo University (King Danylo University)	18	0.14 %	

порядковий номер	заголовок	кількість одитованих снів (фрагментів)	
7	http://osvita-plaza.in.ua/fb/gotmen.doc	18	0.14 %
8	http://194.44.152.155/elib/local/188.pdf	16	0.12 %
9	https://www.bibliofond.ru/view.aspx?cid=875369	15	0.12 %
10	http://osvita-plaza.in.ua/fb/gotmen.doc	14	0.11 %

з бази даних RefBooks (0.00 %)

порядковий номер	заголовок	кількість одитованих снів (фрагментів)
------------------	-----------	--

з домашньої бази даних (0.41 %)

порядковий номер	заголовок	кількість одитованих снів (фрагментів)	
1	Організація дозвілля в готельно-ресторанних комплексах Прикарпаття : 6/7/2023 King Danylo University (King Danylo University)	53 (4)	0.41 %

з програми обміну базами даних (0.00 %)

порядковий номер	заголовок	кількість одитованих снів (фрагментів)
------------------	-----------	--

з Інтернету (2.14 %)

порядковий номер	адреса url	кількість одитованих снів (фрагментів)	
1	https://khmelitsky.gohotels.com.ua/uk/hotel?cid=839	105 (6)	0.82 %
2	https://www.bibliofond.ru/view.aspx?cid=875369	76 (4)	0.59 %
3	http://osvita-plaza.in.ua/fb/gotmen.doc	46 (4)	0.36 %
4	http://194.44.152.155/elib/local/188.pdf	21 (2)	0.16 %
5	http://5tan.ru/eleyjob.php?id=38824	16 (2)	0.12 %
6	https://essuir.sumdu.edu.ua/bitstream/123456789/87250/3/Sivenko_Masters_thesis.pdf	11 (1)	0.09 %

Список прийнятих фрагментів (немає прийнятих фрагментів)

порядковий номер	зміст	кількість одитованих снів (фрагментів)
------------------	-------	--