

ЗАКЛАД ВИЩОЇ ОСВІТИ
«УНІВЕРСИТЕТ КОРОЛЯ ДАНИЛА»

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

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

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

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

Студента (ки) 4 курсу, ГРСЗ-20 групи
Васильчук Божена Георгіївна

(прізвище, ім'я, по батькові)

Керівник Мальована О.Г.

старший викладач

(посада, вчене звання, науковий ступінь, прізвище та ініціали)

Національна шкала 3

Кількість балів: 65 оцінка: ECTS E

Члени комісії

(підпис)

(прізвище та ініціали)

(підпис)

(прізвище та ініціали)

(підпис)

(прізвище та ініціали)

(підпис)

(прізвище та ініціали)

(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

в.о. завідувача кафедри туризму
та готельно-ресторанної справи

Терлецька Х.М. 

«06» лютого 2024 року

ІНДИВІДУАЛЬНЕ ЗАВДАННЯ СТУДЕНТУ
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ

Васильчук Божена Георгіївна

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи: «Шляхи вдосконалення організації надання основних послуг в сучасних готельних комплексах на прикладі готелю «Radisson Blu Resort»

Керівник роботи: Мальована Оксана Григорівна, старший викладач

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

Затверджені наказом закладу вищої освіти від року № 19/1

2. Строк подання студентом роботи 23.05.2024

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

1. Вивчити шляхи вдосконалення процесу надання готельних послуг та їх конкурентоспроможності. Інновації в готельному бізнесі на сучасному етапі.

2. Ознайомитись із загальною характеристикою діяльності готелю «Radisson Blu Resort» ГК «Буковель». Організаційна структура.

3. Проаналізувати етапи технологічного циклу надання послуг проживання в готелі «Radisson Blu Resort» ГК «Буковель».

4. Дослідити шляхи вдосконалення технологічного циклу надання основних послуг в готелі «Radisson Blu Resort» ГК «Буковель».

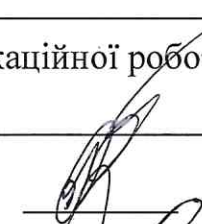
4. Дата видачі завдання 06.02.2024

Календарний план виконання роботи


№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Вибір теми кваліфікаційної роботи	12.12.2023	виконано
2	Затвердження індивідуального завдання	06.02.2024	виконано
3	Підбір літературних джерел	09.02.2024	виконано
4	Складання плану кваліфікаційної роботи	12.02.2024	виконано
5	Написання 1 розділу кваліфікаційної роботи	28.02.2024	виконано
6	Написання 2 розділу кваліфікаційної роботи	15.03.2024	виконано
7	Написання 3 розділу кваліфікаційної роботи	28.03.2024	виконано
8	Підготовка текстового варіанту роботи для попереднього захисту на засіданні кафедри	23.05.2024	виконано
9	Представлення роботи для перевірки на академічну доброчесність	27.05.2024	виконано
10	Написання відгуку наукового керівника на кваліфікаційну роботу	03.06.2024	виконано
11	Рецензування кваліфікаційної роботи	04.06.2024	виконано
12	Захист кваліфікаційної роботи на засіданні ДЕК	13.06.2024	виконано

Студент

Науковий керівник



 (підпис)



 (підпис)

Васильчук Божен

(прізвище, ім'я, по батькові)

Оксана Мальована

(прізвище, ім'я, по батькові)

АНОТАЦІЯ

Метою дослідження є вдосконалення організації надання основних послуг в сучасних готельних комплексах.

В першому розділі розглянуто теоретичні аспекти шляхів вдосконалення організації надання основних послуг в готельних комплексах

В другому розділі проведено аналіз організації надання вдосконалених основних послуг в готелі «Radisson Blu Resort», ГК «Буковель».

В третьому розділі представлено проблеми та шляхи вдосконалення організації надання основних послуг в готелі «Radisson Blu Resort», ГК «Буковель».

КЛЮЧОВІ СЛОВА: ГОТЕЛЬНИЙ КОМПЛЕКС, ВДОСКОНАЛЕННЯ.

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ШЛЯХІВ ВДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ НАДАННЯ ОСНОВНИХ ПОСЛУГ В ГОТЕЛЬНИХ КОМПЛЕКСАХ	7
1.1. Сутність та специфіка послуг готельних комплексів в індустрії гостинності.....	7
1.2. Шляхи вдосконалення процесу надання готельних послуг та їх конкурентоспроможності. Інновації в готельному бізнесі на сучасному етапі.....	14
1.3. Інноваційний розвиток інформатизації готельного бізнесу.....	20
<i>Висновки до 1 розділу</i>	25
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ОРГАНІЗАЦІЇ НАДАННЯ ВДОСКОНАЛЕНИХ ОСНОВНИХ ПОСЛУГ В ГОТЕЛІ «RADISSON BLU RESORT», ГК «БУКОВЕЛЬ»	27
2.1. Загальна характеристика діяльності готелю «Radisson Blu Resort», ГК «Буковель». Організаційна структура.....	27
2.2. Аналіз етапів технологічного циклу надання послуги проживання в готелі «Radisson Blu Resort», ГК «Буковель». Характеристика впроваджених технологічних новинок.....	31
2.3. Організація надання послуг з харчування в готелі «Radisson Blu Resort», ГК «Буковель». Матеріально-технічна база, що відповідає сучасності.....	37
<i>Висновки до 2 розділу</i>	43
РОЗДІЛ 3. ПРОБЛЕМИ ТА ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ НАДАННЯ ОСНОВНИХ ПОСЛУГ В ГОТЕЛІ «RADISSON BLU RESORT», ГК «БУКОВЕЛЬ»	44
3.1. Перспективи розвитку готельних мереж в Україні.....	44
3.2. Дослідження діяльності та визначення проблем у наданні основних послуг мережі готелів «Radisson».....	47
3.3. Шляхи вдосконалення технологічного циклу надання основних послуг в готелі «Radisson Blu Resort», ГК «Буковель».....	50
<i>Висновки до 3 розділу</i>	54
ВИСНОВКИ	54
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	58
ДОДАТКИ	62

ВСТУП

Актуальність теми. У сучасному світі готельні комплекси відіграють важливу роль у задоволенні потреб суспільства у комфортному проживанні та відпочинку. Однак, щоб відповідати вимогам сучасних гостей та забезпечувати їм найвищий рівень задоволення, необхідно постійно вдосконалювати організацію надання основних послуг.

Сьогодні галузь гостинності відіграє ключову роль у економіці регіону або туристичного центру, ставши найпотужнішою системою господарства. Вона охоплює різноманітні засоби розміщення, включаючи готелі, мотелі, хостели, апартаменти, туристичні притулки та приватний сектор. Технології, що використовуються для надання послуг та організації короткострокового проживання, є основою розвитку сучасного суспільства та важливою складовою науково-технічного прогресу. В контексті готельної галузі, ці технології визначають якість послуг шляхом створення комфортного середовища, персоналізованої уваги до гостей та позитивного іміджу підприємства. Розвиток готельного господарства є важливим елементом туристичної індустрії та складовою економіки України, що зростає на швидкому темпі. Для ефективного функціонування підприємств готельного господарства необхідно розробляти стратегії розвитку, які відповідають світовому досвіду та успішній практиці лідерів галузі, забезпечуючи їхню прибутковість та комерційний успіх у контексті постійного росту туризму.

На сьогоднішній день підприємства готельного господарства стикаються з реальністю частково автоматизованого обслуговування за допомогою інформаційних систем і технологій. Україна не залишається осторонь цього тренду, і процес автоматизації вже розпочався. Однак для його успішної реалізації необхідна комплексна модернізація матеріально-технічної бази готелів, що вимагає

значних інвестицій. Це означає, що державна підтримка, включаючи соціальні гарантії для менш соціально захищеного населення, стає важливою складовою цього процесу. Державна підтримка може включати в себе програми фінансової допомоги, стимулювання використання інноваційних технологій, підвищення кваліфікації персоналу та інші заходи, спрямовані на покращення якості обслуговування в готельній галузі.

Готельні послуги належать до соціально-культурних, що базуються на сучасних принципах гостинності та вимагають підготовки кваліфікованих кадрів. Оцінити якість та корисність таких послуг складно через відсутність спеціальної техніки для об'єктивної оцінки та різноманітні трактування поняття якості. Готельний бізнес є основою туристичної індустрії, надаючи комфортне проживання та потреби подорожуючих. Ця сфера вимагає постійного розвитку та підтримки з боку держави та суспільства. Зокрема, українські готелі зіштовхуються з нестабільним розвитком, зростанням ризиків та потребою у швидкій адаптації та фінансовій підтримці. Організація обслуговування в готелях спрямована на максимальне задоволення клієнтів і вимагає чіткої структури та управління. Готельне господарство є ключовим чинником у розвитку туризму та економіки країни, виступаючи як важливий елемент соціальної сфери та прискорюючи туристичний потік [10].

Останні роки принесли значний інтерес до проблеми управління якістю надання послуг в готельній галузі, що знайшов віддзеркалення в численних наукових дослідженнях. Такі вчені, як А. Л. Лісник, Н. І. Кабушкин, М. П. Мальська, І. Г. Пандяк, І. Ю. Ляпіна, І. Ю. Швець, С. С. Галасюк, В. Ф. Семенов, С. Г. Нездоймінов, Т. Л. Тімохіна, Т. І. Ткаченко та інші, досліджували цю проблематику. Незважаючи на обширність наукових публікацій з різних аспектів управління готельними підприємствами, все ж у теорії та практиці управління якістю надання послуг, зокрема в Україні, залишається низка недоліків та недостатньо досліджених аспектів.

Мета дослідження — шляхи вдосконалення організації надання основних послуг в сучасних готельних комплексах

Завдання дослідження:

- вивчити сутність та специфіку послуг готельних комплексів в індустрії гостинності;
- розглянути шляхи вдосконалення процесу надання готельних послуг та їх конкурентоспроможності. Інновації в готельному бізнесі на сучасному етапі;
- дослідити інноваційний розвиток інформатизації готельного бізнесу;
- провести загальну характеристику діяльності готелю «Radisson Blu Resort», ГК «Буковель»;
- проаналізувати етапи технологічного циклу надання послуги проживання в готелі «Radisson Blu Resort», ГК «Буковель»;
- з'ясувати особливості організації надання послуг з харчування в готелі «Radisson Blu Resort», ГК «Буковель»;
- розглянути перспективи розвитку готельних мереж в Україні;
- провести дослідження діяльності та визначення проблем у наданні основних послуг мережі готелів «Radisson»;
- проаналізувати шляхи вдосконалення технологічного циклу надання основних послуг в готелі «Radisson Blu Resort», ГК «Буковель».

Об'єктом дослідження — є основні послуги в готельних комплексах.

Предмет дослідження — організація надання основних послуг в готелі «Radisson Blu Resort», ГК «Буковель».

Методи дослідження. Для досягнення мети роботи та реалізації поставлених завдань використано загальнонаукові та спеціальні методи дослідження: абстракції, систематизації, теоретичного узагальнення та порівняння - для уточнення понятійного апарату, визначення класифікаційних ознак інновацій та інноваційного потенціалу, обґрунтування напрямів оцінки інноваційного потенціалу; метод порівняльного аналізу.

Практичне значення. Основні теоретичні та практичні положення, викладені у роботі, дають змогу підприємствам готельного господарства вирішувати проблеми вдосконалення організації надання основних послуг в сучасних готельних комплексах також можуть бути використані при розробці окремих положень законодавчих і нормативних документів.

Структура роботи складається зі вступу, трьох розділів, висновків та списку використаної літератури.

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

1.1 Сутність та специфіка послуг готельних комплексів в індустрії гостинності

Послуги готельних комплексів в індустрії гостинності визначаються їхньою унікальною сутністю та специфікою, спрямованою на забезпечення комфортного та приємного перебування гостей. Дані комплекси не лише надають тимчасове проживання, але й створюють атмосферу гостинності та забезпечують різноманітні додаткові послуги для задоволення потреб клієнтів. Важливість цієї галузі полягає в наданні високоякісних та індивідуалізованих обслуговувань, що відображається у специфічних аспектах їхньої діяльності та розвитку.

На сьогоднішній день готельне господарство України зазнає нестійких тенденцій розвитку, що головним чином впливає з сезонних коливань попиту та складностей у створенні готельних послуг. Збільшення цін на послуги поруч з недостатнім рівнем обслуговування, при низькій еластичності попиту, ускладнює ситуацію.

Менеджмент підприємств готельного господарства часто характеризується консервативним підходом до управління, що також ускладнює вирішення проблем. За останні роки використання готельних підприємств України не досягало навіть 25% їхньої пропускну здатності, приблизно 30% є нерентабельними, а майже 80% потребують модернізації та автоматизації. Нестабільність зовнішнього середовища та неузгодженість внутрішніх процесів лише поглиблюють проблеми. Для забезпечення ефективного функціонування готельних підприємств необхідно

науково обґрунтувати стратегії їхнього розвитку, які відповідали б світовому досвіду та успішній практиці національних лідерів у цій галузі [1, с.154].

Готель — це підприємство будь-якої організаційно-правової форми власності, що надає різноманітні готельні послуги, які включають не лише щоденне прибирання кімнат та санвузлів, але й інші сервіси для комфортного перебування гостей. Готелі та аналогічні заклади для розміщення відповідають певним критеріям, зокрема складаються з більш ніж семи номерів, мають єдине керівництво та групуються в класи та категорії залежно від наданих послуг та наявного обладнання, не входячи при цьому до категорії спеціалізованих закладів.

Згідно з визначенням Ф. Котлера, послуги — це елементи, які продаються у вигляді дій, вигод або задоволень. Управління сучасним підприємством у 21 столітті передбачає розуміння та прийняття різноманітності, де стандартизація та одноманітність не завжди є найкращим рішенням [2, с.187].

Готельна послуга — це складне та багатогранне поняття, яке сприймається суб'єктивно, оскільки включає в себе як матеріальні, так і емоційні аспекти. Специфіка готельних послуг визначається особливостями та процесами обслуговування гостей. Процес надання готельних послуг включає кілька етапів, таких як зустріч гостя, реєстрація та розміщення, обслуговування в номері, харчування, а також задоволення інших потреб гостей, таких як культурні, спортивні та оздоровчі заходи, і завершується оформленням виїзду при від'їзді.

Готельні послуги мають свої особливості, які відрізняють їх від матеріальних товарів. По-перше, це непостійність якості, оскільки якість обслуговування може коливатися в залежності від різних факторів, таких як завантаженість готелю, кваліфікація персоналу та інші. Крім того, готельна послуга формується під час самого процесу обслуговування та взаємодії між гостем і персоналом готелю, тому вона є непостійною і непередбачуваною [4, с.87].

Друга особливість полягає в нерозривності виробництва та споживання. Готельна послуга виробляється та споживається одночасно, починаючи з моменту

в'їзду гостя і закінчуючи моментом виїзду. Гість сприймає послугу як результат взаємодії з персоналом готелю протягом усього перебування.

Крім того, готельна послуга є невіддільною від місця її надання, оскільки споживач стає частиною системи надання послуг. Гість вступає в контакт з персоналом готелю під час реєстрації, у номері та інших громадських місцях, тому важливо, щоб готель забезпечував успішну комунікацію між персоналом та клієнтами.

Нарешті, невідчутність готельної послуги полягає в тому, що її важко оцінити та оцінити перед отриманням. Передбачити якість готельної послуги перед вибором готелю майже неможливо, оскільки багато від них є невіддільними від самого процесу надання. Таким чином, важливою є взаємодія та відносини між персоналом готелю та гостями, які визначають якість послуги [7, с.136].

Для забезпечення стабільності та зменшення мінливості готельних послуг розробляються професійні стандарти галузі та стандарти обслуговування. Дані стандарти встановлюють вимоги до якості та надання послуг, спрямовані на стандартизацію та підвищення рівня обслуговування. Для балансування попиту та пропозиції готельних послуг застосовуються різноманітні заходи, такі як встановлення диференційованих цін, застосування знижок, підвищення швидкості обслуговування та поєднання функцій персоналу. Такі заходи сприяють оптимізації використання ресурсів готелю та підвищенню ефективності його функціонування.

Отже, організаційні технології управління готелем визначаються особливостями ринку готельних послуг, специфікою самої послуги та потребами споживачів. Готельні послуги охоплюють широкий спектр дій, пов'язаних з розміщенням та тимчасовим проживанням гостей, тому важливо, щоб управління готелем було орієнтоване на задоволення потреб та очікувань клієнтів.

Готельні послуги можуть бути розділені на основні та додаткові, які надаються клієнтові до заселення. Основні послуги, такі як проживання та харчування, зазвичай включені у вартість номера та надаються відповідно до умов

договору. Кожний готельний номер, незалежно від його категорії, призначений для відпочинку, сну та можливості працювати під час перебування гостей [8, с.153].

Заселення в готель найчастіше відбувається у вечірні та нічні години, а головною метою є забезпечення комфортного сну для гостей. Різні типи номерів у готелях можуть відрізнятися розміром, меблями та обладнанням, але кожен з них має базове оснащення, яке включає ліжко, крісло, загальне освітлення, нічний столик або тумбу, шафу для одягу та сміттевий ящик. Крім того, в кожному номері обов'язково повинна бути доступна інформація про готель та план евакуації для безпеки гостей.

У системі організації готельного комплексу розробляється функціональна структура громадського харчування, яка адаптується до конкретної категорії готелю, враховуючи національні стандарти обслуговування у різних категоріях готелів. Гастрономічна складова готелю включає в себе різноманітність закладів, таких як ресторани, готельно-ресторанні комплекси, бари, буфети, а також відділи для прибирання приміщень та миття посуду, а також обслуговування масових заходів [9, с.143].

Процес надання основних послуг у готельній сфері можна умовно розділити на кілька ключових етапів, які визначають хід подій та організацію готельного обслуговування (табл.1.1).

Таблиця 1.1

Етапи надання основних послуг готелем

Етап надання послуг	Характеристика
Інформація про надання комплексу послуг	Під час цього етапу надається інформація про доступні послуги готелю, їхні характеристики та умови користування. Важливо залучити увагу клієнта та спонукати його скористатися послугами.
Бронювання місць	Клієнт може забронювати місце в готелі заздалегідь, вибравши необхідні послуги та зазначивши дати перебування. Цей етап сприяє кращій підготовці персоналу до обслуговування та раціональному використанню ресурсів готелю.

Продовження табл.1.1

Реалізація послуг	Під час цього етапу клієнт отримує доступ до обраної ним послуги, яка надається відповідно до умов договору або угоди. Важливо, щоб реалізація послуги відповідала очікуванням та потребам клієнта.
Зустріч і проводи гостей	Персонал готелю забезпечує зручне та ефективне розміщення гостей, включаючи перенесення багажу, видачу ключів та надання інформації про готель. Особлива увага приділяється реєстрації та забезпеченню комфорту туристів.
Обслуговування під час перебування в готелі	Під час цього етапу адміністрація готелю забезпечує якісне обслуговування та дотримання чистоти, регулярну заміну білизни та рушників. Завершальним етапом є оплата та від'їзд гостя.

Джерело: Складено автором на основі [10].

Етапи надання послуг проживання взаємодіють між собою і визначають загальний рівень якості роботи готельного підприємства.

Основна інформація про послуги проживання включає в себе назву та місцезнаходження готелю, а також його категорію. Інші деталі, такі як наявність вільних номерів, відстань до туристичних об'єктів та доступні знижки, зазвичай наводяться у рекламних буклетах. Також туристи можуть отримати більш детальну інформацію від туроператорів або турагентів.

Додаткові послуги включають широкий спектр сервісів, які не є обов'язковими для проживання, такі як басейни, спортивні зали, конференц-зали, прокат автомобілів, послуги хімчистки та інші. Дані послуги замовляються і оплачуються споживачем окремо від основних послуг готелю [12, с.61-62].

Додаткові послуги готелю можна класифікувати залежно від їх призначення та спрямованості для задоволення потреб гостей. Ця класифікація включає такі групи:

1. Послуги, спрямовані на забезпечення комфортного перебування гостей:

- інформаційні послуги, які включають інформування про послуги готелю, розташування та транспортне обслуговування, а також пропозиції щодо придбання товарів і сувенірів;

- комунально-побутові послуги, такі як прання, прасування одягу, ремонт взуття, годинників та інше;

- посередницькі послуги, що включають резервування місць у культурних закладах, театральних квитків та інше;

- послуги автотранспорту, такі як гараж та стоянка для автомобілів;

- продаж товарів, видань ЗМІ та сувенірів, а також прокат спортивного обладнання, автомобілів та інше.

2. Послуги інформування про район перебування, такі як організація екскурсій та участь у святкуваннях національних свят.

3. Послуги, спрямовані на підвищення комфорту у готельних номерах, наприклад, харчування в номері та встановлення додаткового обладнання.

4. Послуги, що задовольняють специфічні побажання гостей, таких як артисти, спортсмени та бізнесмени, включаючи користування музичними інструментами, послуги особистих екскурсоводів та інше [14, с.39].

Отже, слід зазначити, що додаткові послуги є важливим елементом у забезпеченні повного задоволення потреб гостей та підвищенні якості перебування. Такі послуги не лише додають комфорту та зручності для гостей, але й сприяють створенню позитивного враження про готель. Класифікація додаткових послуг дозволяє краще розуміти їх призначення та спрямованість, а також ефективно використовувати їх для задоволення різноманітних потреб гостей.

Готелі, які не мають можливості самостійно надавати всі додаткові послуги, часто укладають угоди з іншими підприємствами і установами, щоб забезпечити своїм гостям повний спектр сервісу, включаючи комунально-побутові, транспортні, банківські та інші послуги. Поміж нових додаткових послуг, які пропонуються, можна виділити обслуговування ділових зустрічей, спортивні заходи, медичні

послуги, посередницькі послуги, а також послуги, пов'язані з харчуванням та комунально-побутовим обслуговуванням [16, с.160].

Нижче слід розглянути характерні особливості готельних послуг які відрізняють їх від товару. Готельні послуги відрізняються від товару своєю непостійністю якості та нерозривністю між виробництвом і споживанням. Вони формуються під час обслуговування та включають тісну взаємодію між виконавцем і споживачем (рис.1.1).

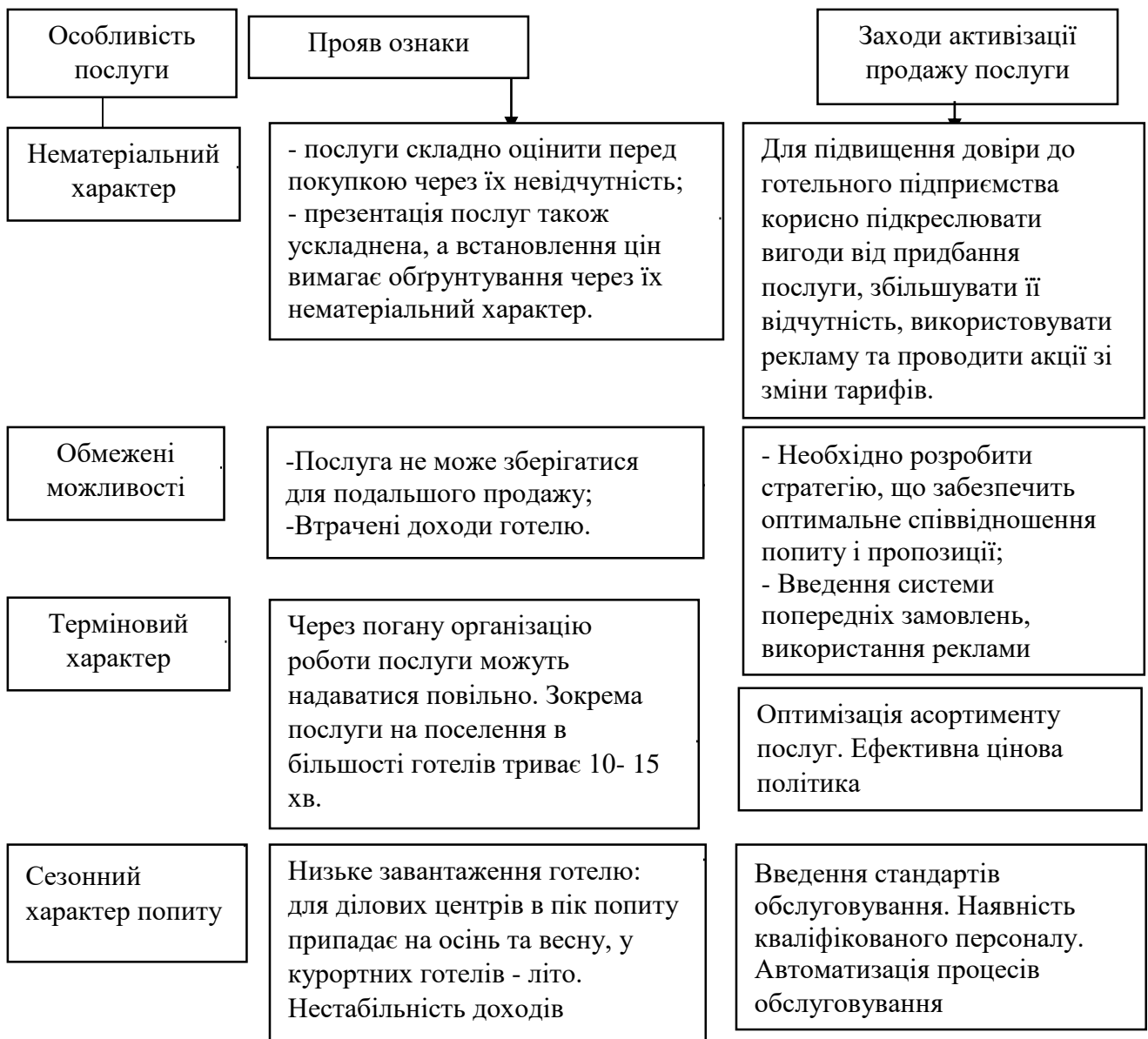


Рис.1.1 Характерні особливості готельних послуг

Таким чином, всі перераховані послуги взаємодоповнюються та сприймаються клієнтами як єдине ціле. При цьому, послуги, які можуть бути спеціальним продуктом на одному ринку, на іншому можуть виступати як додаткові. Комплексний готельний продукт відображає елементи та якісні характеристики, які формують загальний імідж підприємства. Тому для забезпечення якості послуг та їх уніфікації в готелях розробляються стандарти обслуговування. Ці стандарти визначають комплекс обов'язкових правил обслуговування клієнтів, що гарантують встановлений рівень якості усіх операцій. Враховуючи різноманітність готелів та їх особливості, кожен готель розробляє власну систему стандартів обслуговування, яка базується на маркетингових дослідженнях та вимогах споживачів.

1.2 Шляхи вдосконалення процесу надання готельних послуг та їх конкурентоспроможності. Інновації в готельному бізнесі на сучасному етапі

У сучасному готельному бізнесі стабільна конкуренція та зростаючі вимоги споживачів спонукають підприємства до пошуку новаторських рішень та вдосконалення своїх послуг. Інновації в готельній сфері визначають напрямок розвитку, забезпечуючи підприємствам конкурентні переваги та здатність задовольняти змінні потреби клієнтів. Вдосконалення процесів надання послуг включає в себе впровадження новітніх технологій, удосконалення інфраструктури та постійне підвищення якості обслуговування. Спроможність готелів адаптуватися до ринкових тенденцій та інноваційних підходів стає ключовим фактором у забезпеченні їхньої конкурентоспроможності.

Інновації у готельній сфері є ключовим чинником, який підвищує конкурентоспроможність підприємств. Вони можуть поліпшувати якість задоволення вже існуючих потреб гостей або створювати нові послуги, які раніше відсутні були. Головні цілі інновацій включають розробку та впровадження нових

продуктів для туристів, ресторанів та готелів, а також використання сучасних технологій у будівництві та експлуатації готельних комплексів, що дозволяє вдосконалювати процеси та забезпечувати високу якість обслуговування [19, с.273].

Інновації в готельному бізнесі можуть стосуватися різних аспектів, включаючи покращення послуг для гостей, впровадження новітніх технологій у веденні готелю, а також інфраструктурні зміни у будівництві та управлінні. Щодо об'єктів інновацій, вони можуть включати розробку нових готельних концепцій, впровадження екологічних технологій, розширення спортивних та розважальних зон, а також удосконалення системи обслуговування та управління готелем (табл.1.2).

Таблиця 1.2

Види інновацій у сфері готельного бізнесу за об'єктами інновацій

Вид інновації	Зміст інновацій	Застосування
Застосування широкого спектра сучасних інформаційних технологій	Від систем автоматизованого управління службами готелю до програм бронювання номерів в мережі Інтернет. Наявність подібної системи дозволяє готелю підтримувати швидку взаємодію з туроператорами і турагентами, виходити на ринок бронювання послуг для індивідуальних туристів, а також вбудовуватися в системи глобального бронювання через спеціалізовані портали.	Автоматизоване управління, онлайн бронювання, інтеграція з глобальними системами бронювання
Забезпечення безпеки клієнтів	Наявність системи відеоспостереження не тільки на території готелю, але і на прилеглий території, електронні замки на дверях номера і програмовані сейфи, як засоби захисту клієнтів	Відеоспостереження, електронні замки, програмовані сейфи
Екологічні інновації	Впровадження в готельний бізнес екологічних інновацій у вигляді	Екологічна енергія, використання екологічних матеріалів, програми екологічної ефективності

Інновації у проживанні	Інновації, спрямовані на поліпшення умов проживання гостей у готелі, включають в себе розумні системи управління номерами, інтерактивне обладнання та персоналізовані сервіси.	Системи «розумних» номерів, персоналізовані сервіси, інтерактивні додатки для гостей
Інновації у харчуванні	Інновації в гастрономічній сфері готелів включають в себе органічні та здорові страви, нові кулінарні техніки та концепції, інтерактивні кулінарні презентації та інші креативні підходи до харчування.	Органічні та здорові страви, нові кулінарні техніки, інтерактивні кулінарні презентації

Джерело: Складено автором на основі джерел[15].

У сфері готельного бізнесу існує безліч можливостей для впровадження нововведень, спрямованих на полегшення процесу бронювання та забезпечення комфортного перебування гостей. Наприклад, впровадження спеціальної системи онлайн-резервування дозволяє клієнтам вибирати та оплачувати номери через Інтернет, обираючи зручний час та відповідні ціни.

Крім того, для забезпечення якісного відпочинку гостям пропонуються спеціальні номери, обладнані різноманітними засобами для релаксації, такими як ароматичні масла, музичні композиції та спеціальне освітлення, що сприяють заспокоєнню нервової системи.

У сучасних готельних комплексах нові послуги, які активно впроваджуються, включають в себе персоналізоване обслуговування з використанням штучного інтелекту та інтерактивних технологій, віртуальні тури та ігрові зони для розваг, екологічно чисті та здорові харчування, а також доступ до спортивних та велнес-зон протягом усього перебування. Ці інновації не лише підвищують якість обслуговування, але й додають цінності для клієнтів, підвищуючи конкурентоспроможність готельного бізнесу.

Зважаючи на зростаючий попит на персоналізовані рішення, готелі активно впроваджують технології штучного інтелекту та аналізу даних для створення

індивідуальних пропозицій для клієнтів. Це включає в себе автоматизовані системи керування замовленнями, персоналізовані поради щодо вибору екскурсій та розважальних заходів, а також індивідуально налаштовані пропозиції щодо харчування та додаткових послуг.

Наприклад, деякі готелі використовують системи штучного інтелекту для аналізу даних щодо попередніх замовлень та вподобань гостей. На основі цього аналізу готель може надати персоналізовані поради щодо вибору екскурсій або розважальних заходів, враховуючи індивідуальні інтереси та уподобання кожного гостя.

Також, деякі готелі впроваджують інтерактивні мобільні додатки, які дозволяють гостям замовляти послуги кімнати, харчування або бронювати екскурсії безпосередньо через свої смартфони. Дані додатки можуть також надавати рекомендації щодо місцевих ресторанів, магазинів або цікавих місць для відвідин.

Додатково, готелі можуть надавати індивідуально налаштовані пропозиції щодо харчування та додаткових послуг, таких як масажі, спортивні заняття або організація особливих подій. Наприклад, гість може отримати персоналізоване меню, розроблене з урахуванням його дієтичних уподобань чи обмежень.

Щодо віртуальних турів та ігрових зон, готелі створюють інтерактивні середовища, які дозволяють гостям досліджувати віддалені місця, взаємодіяти з іншими гостями та персоналом готелю через віртуальну реальність та розумні додатки. Такі послуги розширюють можливості розваг та сприяють більш активному відпочинку.

Наприклад, деякі готелі в місцях з великим туристичним потенціалом використовують віртуальну реальність для створення інтерактивних віртуальних турів. Гості можуть експериментувати з віртуальними екскурсіями до визначних місць, які можуть бути віддаленими або недоступними у реальному часі,

занурюючись у реалістичне відображення цих місць через спеціальні віртуально-реальність гарнітури.

Деякі готелі також створюють ігрові зони з використанням віртуальної реальності, де гості можуть займатися різноманітними активностями, такими як віртуальний спорт, ігри або інтерактивні екскурсії. Такі зони надають можливість гостям відчувати нові враження та відпочити від звичайного відпочинку [17, с.79].

Прикладом може бути готель у Японії, який пропонує віртуальні тури до популярних культурних місць країни, таких як традиційні святині та музеї, дозволяючи гостям досліджувати японську культуру прямо зі своєї кімнати за допомогою віртуальної реальності.

У зв'язку з ростом популярності здорового способу життя, готелі пропонують екологічно чисте та здорове харчування, а також спеціально розроблені меню для різних дієтичних потреб гостей. Це може включати в себе органічні страви, веганські та безглютенові страви, свіжі фрукти та овочі з місцевих фермерських ринків, а також спеціально підібрані напої та сніданки.

Наприклад, деякі готелі в Швейцарії спеціалізуються на екологічно чистому харчуванні та пропонують широкий вибір органічних страв у своїх ресторанах. Вони активно співпрацюють з місцевими фермерськими господарствами та постачальниками, щоб забезпечити гостей свіжими та якісними продуктами.

У Лос-Анджелесі є готелі, які спеціалізуються на веганському та безглютеновому харчуванні. Вони пропонують різноманітні страви без використання продуктів тваринного походження та без глютену, що задовольняє потреби гостей з дієтичними обмеженнями або тих, хто приділяє увагу здоровому способу життя.

У Каліфорнії готелі часто включають у свої меню страви з місцевих органічних продуктів, які були вирощені без застосування хімічних добрив та пестицидів. Такі готелі надають гостям можливість насолодитися смачними та екологічно чистими стравами, що сприяє підтримці здорового способу життя.

Спортивні та велнес-зони стають невід'ємною частиною готельних комплексів, пропонуючи гостям доступ до фітнес-центрів, басейнів, саун, йога-студій та інших спортивних та відновлювальних закладів. Дані послуги дозволяють гостям підтримувати здоровий спосіб життя та розслабитися під час відпустки.

Наприклад, у Сполучених Штатах готелі, розташовані на березі океану в Каліфорнії, часто обладнані великими фітнес-центрами з сучасним устаткуванням та тренувальними зонами з видом на океан. Гості можуть насолоджуватися тренуваннями в спеціалізованих залах для йоги або займатися водними видами спорту в басейнах.

У Швейцарії деякі готелі в гірських районах пропонують спеціалізовані велнес-зони з саунами, джакузі, соляними кімнатами та процедурними кабінетами. Гості можуть насолоджуватися не лише спортивними заняттями, але і розслаблюючими процедурами, які сприяють відновленню та зняттю стресу [20, с.211-212].

У Дубаї, великі готелі забезпечують розкішні фітнес-центри, де гості можуть скористатися послугами професійних тренерів, а також відвідати розкішні спа-салони з широким спектром процедур для відновлення сили та краси. Такі готелі враховують потреби різних категорій гостей, що шукають якісний відпочинок та підтримку здорового способу життя.

Таким чином, на сучасному етапі розвитку готельного бізнесу інновації стають ключовим чинником підвищення конкурентоспроможності. Вдосконалення процесу надання готельних послуг зумовлене потребою в унікальних та персоналізованих пропозиціях для клієнтів. Технології, такі як штучний інтелект, аналіз даних, віртуальна реальність, та інші, стають невід'ємною частиною інноваційних стратегій готельних комплексів. Це сприяє підвищенню якості обслуговування та розширенню спектру послуг, забезпечуючи готелям конкурентні переваги на ринку гостинності.

1.3 Інноваційний розвиток інформатизації готельного бізнесу

Інформатизація в готельному бізнесі є ключовим чинником сучасного розвитку, що відкриває безліч можливостей для покращення обслуговування та оптимізації бізнес-процесів. Інноваційні технології в готельній галузі спрощують процеси бронювання, забезпечують персоналу доступ до важливої інформації та підвищують комфорт для гостей. Завдяки впровадженню інформаційних рішень, готелі мають змогу ефективно керувати ресурсами, підвищувати задоволеність клієнтів та збільшувати свою конкурентоспроможність.

В сучасних умовах готельний сегмент стикається з високим рівнем конкуренції, спричиненим бурхливим розвитком туристичної індустрії. Власники малих готелів зазнають значного тиску від великих готельних мереж у залученні та утриманні клієнтів, у взаємодії з постачальниками та в ефективному управлінні персоналом, реагуючи на нові виклики ринкового середовища. Особливо це стосується технологічних нововведень, які стають необхідною складовою успішного бізнесу. Розширення міжнародних готельних мереж та зростання національних готельних комплексів породжує потребу в дослідженні світового досвіду для підвищення конкурентоспроможності в українському готельному секторі [22, с.165].

Готельне господарство становить основу туристичної галузі, впливаючи на якість і особливості туристичного продукту і формуючи туристичну інфраструктуру та рівень сервісу. Ефективність його функціонування частково залежить від економічних умов країни, що впливають на розвиток секторів бізнесу, відпочинку та культури. Однак відомо, що політична та економічна нестабільність, відсутність стратегічної спрямованості і нормативно-правової бази, складнощі з інвестиціями та прозорістю процедур землевідведення, а також неефективна зовнішня реклама та тривалість узгодження проектів уповільнюють розвиток туристичного сектору.

Сучасні умови готельного бізнесу визначаються широким спектром факторів, включаючи зміни в споживчих уподобаннях, технологічний прогрес та зростання конкуренції. По-перше, готелі активно адаптуються до нових тенденцій у споживчих звичках, що включає поширення популярності здорового способу життя, попит на екологічно чисті послуги та спеціалізовані розваги. Це може означати впровадження органічного харчування, розвиток спортивних і велнес-зон, а також створення інтерактивних просторів для гостей [24, с.25-26].

По-друге, глобалізація готельного бізнесу стає все більш помітною, з багатьма готелями, які розширюють свою діяльність на міжнародному рівні. Це відкриває нові можливості для розширення аудиторії та приваблення нових клієнтів. Застосування новітніх інформаційних технологій, таких як використання Інтернету та соціальних мереж для маркетингу та бронювання, дозволяє готелям ефективно просувати свої послуги та залучати нових клієнтів.

Третій аспект стосується персоналізації обслуговування. Готелі все більше звертають увагу на індивідуальні потреби своїх гостей, намагаючись забезпечити їм унікальний та персоналізований досвід. Це може включати індивідуально налаштовані пропозиції та програми, рекомендації щодо розваг та екскурсій, а також доступ до ексклюзивних послуг та заходів.

В цілому, інновації в готельній галузі спрямовані на підвищення конкурентоспроможності, задоволення зростаючих потреб споживачів та створення унікального досвіду для гостей.

Сучасна українська готельна індустрія переживає значний розвиток, переходячи з традиційного паперового та ручного методу роботи до використання автоматизованих інформаційних технологій (АІТ). Цей процес, який ще донедавна відбувався у відокремленості від світових тенденцій, тепер стає ключовим для успішного розвитку готельного бізнесу в Україні. Для близько 60% готелів в Україні впровадження АІТ вже стало реальним фактом, що відкриває нові можливості для отримання лідерства та створення конкурентних переваг.

Використання комп'ютерних мереж, Інтернету та інтернет-технологій, а також наскрізна автоматизація всіх бізнес-процесів готелю стають важливими елементами для забезпечення успіху та виживання на ринку готельних послуг [26, с.212].

Інноваційна інформатизація готельного бізнесу є стратегічним процесом впровадження інформаційних технологій і комп'ютеризації у всі аспекти функціонування готелю з метою покращення якості надання послуг, збільшення ефективності управління та підвищення конкурентоспроможності. Це означає використання сучасних засобів комунікації, програмного забезпечення та автоматизованих систем для оптимізації процесів бронювання, обліку клієнтів, управління персоналом, контролю якості та багато іншого. Інноваційна інформатизація дозволяє готелям створювати індивідуальні та персоналізовані пропозиції для клієнтів, підвищує рівень задоволення гостей та сприяє загальному покращенню сервісу [3].

Відповідно до аналізу потреб споживачів і суб'єктів готельного бізнесу висунуто ряд вимог до інформаційних технологій. Ці вимоги включають простоту користування, швидкість окупності, мінімальні затрати, гнучкість, інформативність та здатність до самостійного поширення інформації (табл.1.3).

Таблиця 1.3

Вимоги до інформаційних технологій у готельному бізнесі

Вимога	Опис
Простота користування	Інформаційні технології мають бути легкими у використанні для користувачів будь-якого рівня інформаційної грамотності.
Швидкість окупності	Впровадження технологій повинно швидко окупатись та приносити значні економічні вигоди готелю.
Мінімальні затрати	Затрати на впровадження та підтримку інформаційних технологій повинні бути мінімізовані.
Гнучкість	Системи повинні мати можливість для адаптації, розвитку та доповнення з урахуванням змін в потребах готелю та його клієнтів.

Інформативність	Інформаційні технології мають забезпечувати дієвий обмін інформацією між різними підрозділами готелю та з його клієнтами.
Самостійне поширення інформації	Системи повинні бути здатні поширювати відкриту інформацію з метою залучення нових клієнтів та бізнес-партнерів.

Джерело: Складено автором на основі [27].

На основі цих вимог можна розробити комплекс пропозицій, який забезпечить ефективне функціонування готельного підприємства і задовольнить потреби його клієнтів.

Адаптація інформаційних технологій в готельному бізнесі має враховувати вимоги щодо простоти, ефективності, економічності та гнучкості систем. Забезпечення високої якості обслуговування та задоволення потреб клієнтів можливе за умови виконання цих вимог.

У сучасному готельному бізнесі інформаційні технології відіграють ключову роль у забезпеченні ефективного управління та реклами готельних послуг. Зокрема, системи управління, інтегровані комунікаційні мережі, мультимедійні рішення та електронні платіжні системи широко використовуються для полегшення процесів бронювання та рекламних кампаній. На сьогоднішній день наявність веб-сайту готелю є необхідною умовою для успішного конкурування на ринку, оскільки він є основним засобом взаємодії з потенційними клієнтами та джерелом інформації про готельні послуги. Зокрема, новим трендом стали сайти-агрегатори, які забезпечують ефективне просування готельних послуг через онлайн-платформи, що дозволяє максимально розширити аудиторію та залучити нових клієнтів [30, с.86].

Інноваційний процес у готельному бізнесі охоплює не лише впровадження нових послуг та використання передових інформаційних технологій, але й вдосконалення методів управління готелем в цілому. Сьогодні стандартні операції у фінансово-обліковій сфері або обслуговування гостей самі по собі не

забезпечують готелю конкурентної переваги. Запровадження та використання інноваційних інформаційних технологій та автоматизованих систем управління стає невід'ємною частиною цього процесу, спрощуючи роботу персоналу та підвищуючи її ефективність. Такі системи дозволяють оптимізувати процеси управління, забезпечуючи більш точний аналіз даних та швидке прийняття рішень для підтримки готельного бізнесу.

Автоматизована інформаційна технологія (АІТ) — це система, яка ретельно організована для вирішення завдань управління шляхом використання методів та засобів, таких як збір, реєстрація, передача, обробка і захист інформації. Вона базується на програмному забезпеченні, засобах зв'язку, обчислювальній техніці та засобах пропонування інформації клієнтам. Впровадження та використання автоматизованої інформаційної системи призводить до суттєвого зниження витрат, зокрема на поточний ремонт, технічне обслуговування та електроенергію. Вона також допомагає оптимізувати використання готельного номерного фонду та підвищує ефективність обслуговування клієнтів [21, с.224].

Надання послуг через Інтернет приносить економічні вигоди. За допомогою інформаційної системи можна аналізувати якість та кількість наданих послуг. Швидко можна виявити менш популярні або якісно невідповідні послуги і замінити їх новими, що приносять більший ефект. Також, відслідковуючи уподобання гостей та їх категорії, можна досягти більш точного визначення потреб та попиту. Завдяки впровадженню автоматизованої інформаційної системи можна підвищити продуктивність праці та знизити витрати на робочу силу приблизно на 30%.

В готельній галузі застосовуються різноманітні автоматизовані системи, що спрямовані на полегшення та оптимізацію різних аспектів діяльності готелю. Деякі з найпоширеніших систем включають в себе:

1. Система управління готелем (PMS — Property Management System);
2. Система управління рестораном (Point Of Sales);
3. Система телефонного сервісу (Telephone Management System);

4. Система електронних ключів (Key System);
5. Система електронних мінібарів (Minibar System);
6. Система інтерактивного телебачення (Video Services System);
7. Система енергозбереження (Energy Management System);
8. Система обробки кредитних карт (Credit Card Authorization System);
9. Система складського обліку та калькуляції (Food & Beverage);
10. Система фінансово-бухгалтерського обліку (Accounting System);
11. Система центрального бронювання (Central Reservation System);
12. Система інтернет-бронювання (Web Reservation System);
13. Система кадрового обліку (Human Resource System);
14. Система безпеки (Security System) [29].

Дані системи охоплюють управління різними аспектами готельного бізнесу, від прийому гостей до забезпечення їхньої безпеки, що дозволяє підприємствам готельної індустрії мати конкурентні переваги у сучасному ринковому середовищі.

Отже, інноваційний розвиток інформатизації готельного бізнесу є ключовим фактором у сучасній готельній індустрії. За допомогою автоматизованих систем та інформаційних технологій готелі можуть оптимізувати свою діяльність, забезпечуючи ефективне управління різними аспектами своєї роботи, від прийому гостей до фінансового обліку. Використання інноваційних технологій дозволяє готелям підвищити ефективність, знизити витрати та підвищити задоволеність клієнтів. Окрім того, впровадження інформаційних систем сприяє розвитку конкурентних переваг, забезпечуючи готелям зручніші та інноваційні послуги, що відповідають потребам сучасного ринку. Таким чином, інноваційний розвиток інформатизації готельного бізнесу є важливим кроком у напрямку підвищення ефективності та конкурентоспроможності готелів у сучасному світі.

Висновки до 1 розділу

Отже, слід відзначити що послуги готельних комплексів у сфері гостинності є ключовим елементом задоволення потреб та очікувань клієнтів. Сутність послуг полягає в наданні специфічних благ та послуг для задоволення потреб гостей, що включає в себе не лише фізичні продукти, але й емоційні та психологічні враження. Основні послуги, які надаються в готелях, включають розміщення, харчування, обслуговування гостей, конференц-сервіси, розваги та інші додаткові сервіси, такі як пральня, тренажерний зал, спа-процедури тощо.

Шляхи вдосконалення процесу надання готельних послуг та їх конкурентоспроможності полягають у впровадженні інноваційних підходів та технологій. Це включає автоматизацію процесів управління готелем, персоналізацію обслуговування для задоволення індивідуальних потреб клієнтів, розширення додаткових сервісів та використання новітніх маркетингових стратегій.

Інноваційний розвиток інформатизації готельного бізнесу є важливим фактором у підвищенні конкурентоспроможності та якості обслуговування. Впровадження сучасних технологій дозволяє готелям оптимізувати процеси управління, персоналізувати обслуговування та підвищити задоволення клієнтів. Інновації в цій галузі сприяють створенню ефективних та зручних умов для гостей, що є ключовим чинником у забезпеченні успіху та стабільного розвитку готельного бізнесу.

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ОРГАНІЗАЦІЇ НАДАННЯ ВДОСКОНАЛЕНИХ ОСНОВНИХ ПОСЛУГ В ГОТЕЛІ «RADISSON BLU RESORT», ГК «БУКОВЕЛЬ»

2.1 Загальна характеристика діяльності готелю «Radisson Blu Resort», ГК «Буковель». Організаційна структура

Готель «Radisson Blu Resort» ГК «Буковель» відомий своєю високоякісною гостьовою послугою та розкішними умовами для відпочинку. Розташований у престижному гірському курорті, він пропонує широкий спектр розваг та розкішних номерів, що відповідають найвищим стандартам комфорту. Організаційна структура готелю побудована з урахуванням оптимальної координації різних служб та підрозділів для забезпечення ефективного функціонування та надання найкращого сервісу гостям [32].

Готель «Radisson Blu Resort, Bukovel» 5-зірковий готель розташований серед Карпатських гір на лижного курорті Буковель. Гостей тут приймають з 19 грудня 2012 року (Рис.2.1).



Рис.2.1 Готель «Radisson Blu Resort Bukovel»

Готель «Radisson Blu Resort, Bukovel» в основному надає послуги проживання та харчування, включаючи надання сніданку. Крім цього, він пропонує ряд додаткових сервісів для комфортного перебування гостей.

У своїй діяльності готель активно впроваджує інноваційні підходи, щоб залишатися конкурентоспроможним серед інших готелів курорту «Буковель». Це включає в себе впровадження новітніх технологій, вдосконалення сервісу та створення неповторної атмосфери для гостей (Рис.2.2).



Рис.2.2 Вестибюль у готелі

Незважаючи на складні умови, такі як ковідна криза та військові дії в Україні, готель, зберігає свій статус 5-зіркового закладу. Це дозволяє йому зберігати високий стандарт обслуговування та надавати переваги у реалізації проектів модернізації в різних сферах, щоб постійно підвищувати якість готельних послуг.

Готель «Radisson Blu Resort» в Буковелі вражає своїми можливостями та розмаїттям сервісу. З 252 номерів, оформлених у стилі альпійського комфорту, гості можуть насолоджуватися видом на Карпати прямо зі своїх вікон. Два ресторани і чотири бари пропонують широкий вибір страв європейської та української кухні (Рис.2.3).

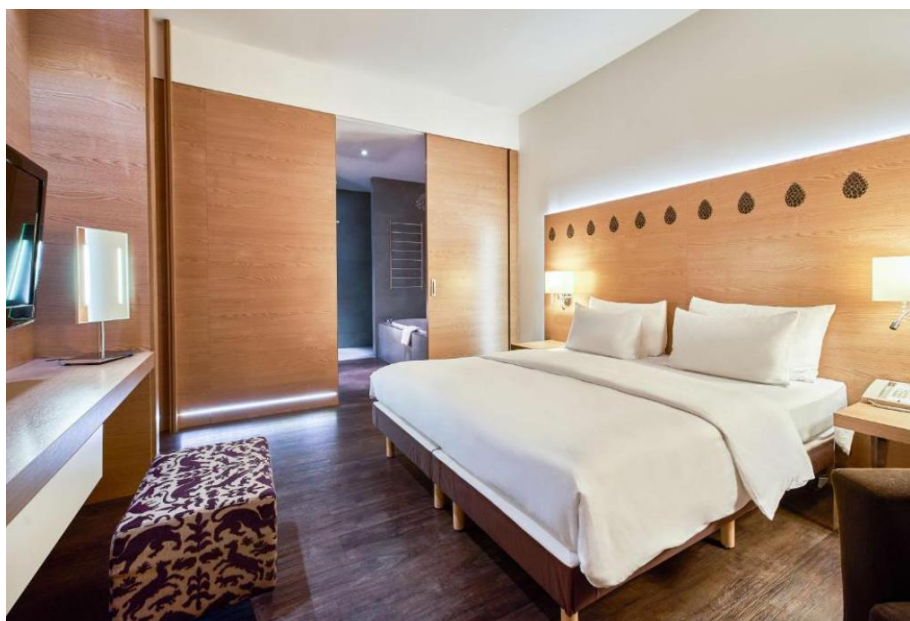


Рис.2.3 Номери готелю

Спа & Wellness-центр площею 2000 м² здивує найвибагливіших гостей своїм розмаїттям косметичних і Spa-процедур. Для зручності лижників готель має зал для переодягання та зберігання лижного інвентаря, а його розташування на схилі гори поруч з підйомником № 7 дозволяє спускатися на лижах прямо з порога готелю (Рис.2.4).

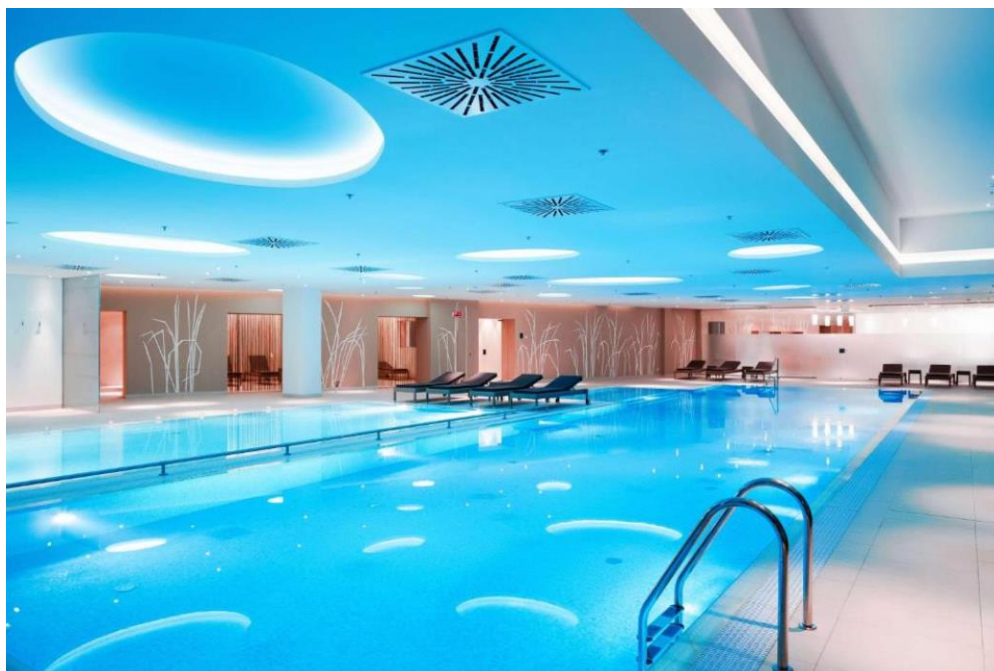


Рис.2.4 Спа & Wellness-центр

У Буковелі завжди цікаво і розважливо: зимою гості можуть насолоджуватися катанням на лижах, аеросанях, сноубайках та іншими розвагами, а влітку — пішими прогулянками, велосипедними маршрутами, рафтингом та квадро-турами.

Ресторан Montblanc пропонує знаменитий сніданок Supper Buffet Breakfast, а ресторани Montblanc і В-zone — обіди та вечери a la carte. Нічний клуб готелю та чотири бари створюють затишну атмосферу для вечірнього відпочинку(Додаток Б).

Готельний Welleness-центр, що включений у вартість проживання, пропонує відвідувачам дитячий і дорослий басейни, сауни, парні, калдаріум, а також тренажерний зал. Маленькі гості з нетерпінням проведуть час у дитячому ігровому центрі з ігровими кімнатами та майданчиками.

Навіть для бізнес-заходів у готелі є відмінні умови: сім конференц-залів різної величини та специфіки готові прийняти будь-які заходи або ділові зустрічі.

Організаційна структура готелю «Radisson Blu Resort, Bukovel» ґрунтується на лінійно-функціональній системі, що є однією з найпоширеніших у готельній галузі. У цій системі керівництво розділяється на лінійне та функціональне, оскільки вона передбачає велику кількість горизонтальних та вертикальних зв'язків. Головний лінійний керівник має перевагу над функціональними керівниками, які, в свою чергу, відповідають за керування відповідними функціональними підрозділами [33].

Серед функціональних підрозділів готелю особливе місце займає служба прийому і розміщення. Вона включає в себе бронювання, реєстрацію, розподіл номерів, надання інформаційних послуг гостям, стягування плати за проживання та ведення необхідної документації. Також ця служба відповідає за підтримку бази даних про гостей і стан номерного фонду. У складі служби прийому і розміщення працюють службовці з прийому і розміщення гостей, касири, портье, телефонні оператори та спеціалісти з бронювання місць у готелі.

Другим важливим підрозділом є інженерно-технічна служба, оскільки готель має велику кількість сучасного високотехнологічного обладнання. Цю службу

очолює головний інженер, який відповідає за правильне функціонування всіх систем готелю.

Служба роботи з персоналом забезпечує формування кадрів організації, навчання працівників, удосконалення організації праці та створення безпечних умов праці. Вона здійснює контроль за дотриманням фінансової та договірної дисципліни, а також за виконанням бухгалтерської звітності.

Господарська служба відповідає за повсякденне утримання номерів в належному стані, а бухгалтерія складає фінансово-господарські плани та звіти.

Комерційний відділ готелю відповідає за забезпечення матеріально-технічними ресурсами, а також займається маркетингом та продажем номерів.

Керівництво готелю представляє інтереси власників, управляє справами готелю та звітує перед ними про його стан [32].

Отже, готель «Radisson Blu Resort» в Буковелі, відзначається своєю лінійно-функціональною організаційною структурою, що забезпечує ефективне управління всіма аспектами готельного бізнесу та забезпечує надійність та високий рівень обслуговування для гостей.

2.2 Аналіз етапів технологічного циклу надання послуги проживання в готелі «Radisson Blu Resort», ГК «Буковель». Характеристика впроваджених технологічних новинок

Аналіз технологічного циклу надання послуги проживання в готелі «Radisson Blu Resort», ГК «Буковель», включає детальний розгляд кожного етапу обслуговування гостей. Цей процес охоплює бронювання, реєстрацію, проживання, харчування та додаткові послуги, що надаються гостям під час їх перебування. Важливою складовою є впровадження сучасних технологій, які покращують якість обслуговування та забезпечують комфорт гостей. Готель «Radisson Blu Resort»

активно використовує новітні технологічні рішення для оптимізації внутрішніх процесів та підвищення рівня задоволеності клієнтів.

Технологічний цикл надання послуг проживання у готелі «Radisson Blu Resort», складається з декількох важливих етапів, кожен з яких має свої особливості та процедури.

Перший етап — бронювання. Процес розпочинається з отримання запиту на бронювання від клієнта, який може зв'язатися з готелем через телефон, електронну пошту або онлайн-систему бронювання. Готельний персонал перевіряє наявність вільних номерів на запитовану дату, обговорює ціну та умови проживання, та резервує номер для клієнта. Після цього клієнту надсилається підтвердження бронювання разом з інформацією про депозит та інші умови.

Другий етап — реєстрація. При прибутті до готелю клієнт повинен зареєструватися на стійці реєстрації. Персонал перевіряє документи, підтверджує наявність бронювання, домовляється про час виїзду та приймає оплату за проживання. Клієнт отримує ключі від номеру, карту готелю та інформацію про доступні послуги.

Третій етап — обслуговування в номері. Після заселення клієнт може скористатися різноманітними послугами готелю, такими як номерний сервіс, прибирання номеру, прання білизни, замовлення чаю або кави. Готельний персонал, який відповідає за надання цих послуг, повинен вчасно виконувати замовлення та дотримуватися встановлених стандартів якості.

Четвертий етап — виїзд. Під час виїзду клієнт повинен повернути ключі від номеру, карту готелю та інші предмети, надані при заселенні. Персонал перевіряє номер на наявність пошкоджень та чистоту, а також проводить остаточний розрахунок за проживання. Клієнт має можливість залишити відгук про своє перебування.

П'ятий етап — післяпродажне обслуговування. Після від'їзду готельний персонал може зв'язатися з клієнтом для отримання додаткових відгуків та

запитань. Готель також надає програми лояльності, знижки та промоакції для повторних клієнтів. Це допомагає підтримувати зв'язок з клієнтами та стимулювати їх до повторних візитів [33].

У кожному з етапів технологічного циклу надання послуг проживання в готелі «Radisson Blu Resort», ГК «Буковель», готельний персонал повинен дотримуватися встановлених стандартів якості та забезпечувати клієнтам висококласний сервіс. Використання сучасних технологій є ключовим фактором для покращення процесів бронювання, реєстрації та обслуговування клієнтів. Впровадження інноваційних рішень дозволяє підвищити ефективність роботи та задоволеність гостей.

Нижче наведено таблицю з показниками якості технологічного циклу надання послуг проживання у готелі «Radisson Blu Resort» (табл.2.1).

Таблиця 2.1

Ключові показники якості технологічного циклу надання послуг проживання у готелі «Radisson Blu Resort», ГК «Буковель»

Етап технологічного циклу	Показники якості
Попередній етап	Точність інформації на веб-сайті щодо умов проживання; швидка реакція на запити бронювання; відповідність ціни якості послуг
Етап прибуття	Чистота та порядок у зоні прийому гостей; оперативність заселення; професіоналізм та доброзичливість персоналу
Етап перебування	Комфорт і чистота номерів; справність техніки та зручність меблів; якість харчування та обслуговування в ресторані
Етап виїзду	Швидкість оформлення виїзду; чистота номеру та наявність усіх предметів; точність розрахунків
Післяпродажне обслуговування	Зворотний зв'язок із гостями; програми лояльності та спеціальні пропозиції для постійних клієнтів; загальна задоволеність гостей

Джерело: Складено автором на основі [32].

Таблиця 2.1 демонструє ключові показники якості на кожному етапі обслуговування в готелі «Radisson Blu Resort».

На попередньому етапі важливою є точність інформації на веб-сайті та швидкість відповіді на запити клієнтів, що формує початкову довіру до готелю.

Етап прибуття оцінюється за чистотою і порядком у зоні прийому гостей, оперативністю заселення та професіоналізмом персоналу, що створює перше враження від готелю.

Протягом перебування гості оцінюють комфорт і чистоту номерів, справність техніки та якість харчування. Етап виїзду визначається швидкістю оформлення, чистотою номеру та точністю розрахунків, що завершує загальне враження від готелю.

Післяпродажне обслуговування зосереджене на зворотному зв'язку з гостями, програмах лояльності та загальній задоволеності клієнтів, що сприяє їх поверненню в майбутньому. Усі ці показники відображають високий рівень сервісу та використання сучасних технологій для покращення якості обслуговування.

У кожному з етапів технологічного циклу надання послуг проживання в готелі «Radisson Blu Resort», ГК «Буковель», важливо дотримуватися високих стандартів якості та забезпечувати клієнтам відмінний сервіс.

Використання сучасних технологій є вирішальним фактором для покращення процесів бронювання, реєстрації та обслуговування клієнтів. Інноваційні рішення допомагають підвищити ефективність роботи та задоволеність гостей. Нижче наведено таблицю, яка відображає показники якості технологічного циклу надання послуг проживання у готелі «Radisson Blu Resort» (табл.2.2).

На підставі таблиці 2.2 показників задоволеності клієнтів готелю «Radisson Blu Resort» можна зробити наступні висновки:

1. Рівень комфорту номерів є найвищим показником задоволеності, що свідчить про високу якість номерів та їх зручність для клієнтів.

Показники задоволеності клієнтів якістю технологічного циклу надання послуг проживання у готелі «Radisson Blu Resort», ГК «Буковель»

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

Джерело: Складено автором на основі [33].

2. Якість прибирання номерів також досить висока, але є певні недоліки, які потрібно виправити для покращення цього показника.

3. Рівень сервісу ресторану та якість їжі у ресторані відносно високі, але можуть бути покращені для ще більшого задоволення потреб клієнтів.

4. Доступність харчування для осіб зі здоровими обмеженнями також є досить високою, що свідчить про наявність відповідних сертифікатів та увагу до забезпечення однакової якості обслуговування для всіх клієнтів.

5. Якість обслуговування на рецепції, доступність парковки та рівень чистоти у готелі є важливими для клієнтів, але також потребують покращення для досягнення максимального рівня задоволеності.

6. Доступність Wi-Fi та рівень звукоізоляції номерів є важливими для клієнтів, і готель може зробити кроки для підвищення якості в цих аспектах.

7. Розташування готелю є менш важливим показником для клієнтів, але все ж може бути покращене для забезпечення зручності та комфорту клієнтів.

Таким чином, для підтримання високого рівня задоволеності клієнтів готель «Radisson Blu Resort» повинен звертати увагу на всі аспекти обслуговування та постійно вдосконалювати свої послуги.

Готель «Radisson Blu Resort» застосовує різні нові методи надання послуг проживання для задоволення потреб клієнтів та забезпечення високої якості обслуговування. Один із таких методів — резервування номерів через інтернет, що дозволяє гостям швидко та зручно забронювати номер, заощаджуючи час. Також клієнти можуть бронювати номери через телефон, отримуючи індивідуальне обслуговування від оператора-консультанта. У готелі розташовані інформаційні точки, де гості можуть отримати необхідну інформацію та додаткові послуги, такі як рушники. Асистенти-консультанти, які працюють у різних зонах готелю, допомагають клієнтам вирішити будь-які питання без необхідності звертатися на рецепцію. Готель надає послуги доставки їжі в номер та прибирання, що забезпечує додатковий комфорт для гостей. Для постійних клієнтів готель впроваджує програми лояльності, які надають знижки та привілеї, стимулюючи повторні візити. Консьєрж-сервіс допомагає клієнтам з організацією туристичних заходів, замовленням таксі та іншими послугами. Співпраця зі сторонніми партнерами, такими як ресторани та туристичні агенції, дозволяє готелю надавати додаткові послуги та знижки.

Використання комбінації цих методів дозволяє готелю «Radisson Blu Resort» забезпечити високу задоволеність клієнтів та ефективне обслуговування.

2.3 Організація надання послуг з харчування в готелі «Radisson Blu Resort», ГК «Буковель». Матеріально-технічна база, що відповідає сучасності

Організація надання послуг з харчування в готелі «Radisson Blu Resort», ГК «Буковель», відзначається високим рівнем якості та сучасним підходом до обслуговування гостей.

Матеріально-технічна база готелю включає сучасно обладнані кухні, ресторани та бари, що забезпечують різноманітність страв та напоїв для клієнтів. Використання новітнього кухонного обладнання та технологій дозволяє підтримувати високі стандарти гігієни та якості приготування їжі.

Крім того, готель пропонує різноманітні харчові програми та спеціальні меню, що задовольняють потреби всіх гостей, включаючи тих, хто має особливі дієтичні вимоги (Додаток А).

Надання послуг з організації харчування є важливою складовою готельного бізнесу. Готель «Radisson Blu Resort» пропонує своїм гостям різноманітні послуги з харчування, такі як сніданок, обід, вечерю, а також можливість замовлення закусок та напоїв у барі.

Основними особливостями надання послуг з організації харчування в готелі «Radisson Blu Resort» є наступні:

1. Різноманітність меню. Готель «Radisson Blu Resort» пропонує різноманітне меню, яке включає страви різних кухонь Європи та авторську кухню, що задовольняє різні смакові уподобання та дієтологічні потреби гостей (Рис.2.5).



Рис.2.5 Різноманітність меню

2. Використання якісних продуктів. Готель використовує тільки якісні та свіжі продукти для приготування страв, що гарантує їх смакову та корисність для здоров'я (Рис.2.6).



Рис.2.6 Якісні продукти

3. Професійна команда кухарів та офіціантів. Готель має професійну команду кухарів та офіціантів, які забезпечують високий рівень обслуговування гостей та якість приготування страв.

4. Режим роботи. Ресторан та бар готелю працюють у зручній для гостей режим, забезпечуючи можливість перекусити або пообідати в будь-який час дня.

5. Особливі заходи та події. Готель організовує різноманітні заходи та події з харчування, такі як тематичні вечери, дегустації вина, кулінарні майстер-класи та інші, що робить перебування гостей в готелі ще більш приємним та насиченим (Рис.2.7).



Рис.2.7 Особливі заходи та події

6. «Стіл шефа». Однією з основних фішок готелю є «Стіл шефа», де шеф-кухар готує авторські страви з використанням спеціальних інгредієнтів на відкритій

кухні в ресторані. Гості можуть спостерігати за процесом створення оригінальної кухні.

7. Здорове харчування. Готель пропонує спеціальні дієтичні та вегетаріанські меню, що відповідають сучасним тенденціям здорового харчування.

8. Дитяче меню. Для найменших гостей передбачене спеціальне дитяче меню, що включає смачні та корисні страви, приготовані з урахуванням потреб дітей (Рис.2.8).



Рис.2.8 Дитяча кімната та дитячий стіл

10. Місцеві продукти. Використання локальних продуктів у приготуванні страв дозволяє підтримувати місцевих виробників та забезпечує свіжість інгредієнтів [33].

Завдяки цим особливостям, готель «Radisson Blu Resort» забезпечує своїм гостям високий рівень задоволеності від послуг харчування, роблячи їхнє перебування максимально комфортним та приємним.

Сучасний інтер'єр ресторану «Radisson Blu Resort» відзначається чітким стилем, лаконічністю та виразністю художніх засобів, а також спокійною кольоровою гамою та нестандартними меблями. У ресторані підтримується оптимальний температурний режим — 16-18°C при вологості 60-65%, що

досягається за допомогою кондиціонерів. Вентиляційні системи працюють безшумно, забезпечуючи комфортний клімат і чистоту повітря (Рис.2.9).



Рис.2.9 Сучасний стиль ресторану

Матеріально-технічна база готелю «Radisson Blu Resort» відзначається високим рівнем сучасності та інновацій. Кухонне обладнання включає новітні плити, пароконвектомати, холодильні установки та інші пристрої, які забезпечують високу якість приготування їжі [33].

Ресторани та бари оснащені професійними кавомашинами, блендерами та іншими приладами для приготування різноманітних напоїв та коктейлів. Всі приміщення обладнані системами кондиціонування повітря та вентиляції, що забезпечує комфортні умови перебування гостей (Рис.2.10).

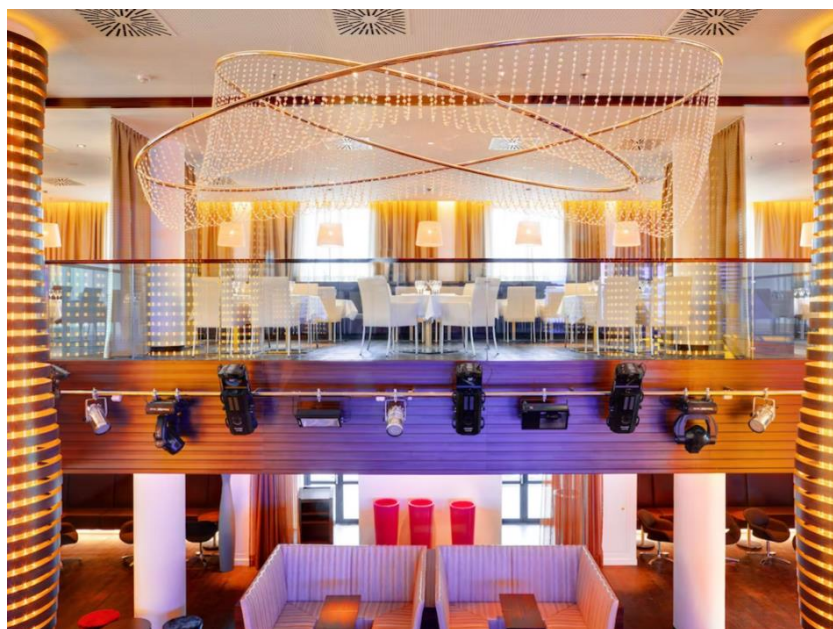


Рис.2.10 Наповнення ресторану

Інтер'єри обідньої та банкетної залів виконані в сучасному стилі з використанням натуральних матеріалів, таких як дерево та камінь, що додає приміщенням елегантності та затишку. Готель використовує енергоефективні системи освітлення, що не лише забезпечують яскраве та рівномірне освітлення, але й економлять електроенергію. У кожному номері встановлені сучасні телевізори з доступом до міжнародних каналів та інтернету, що дозволяє гостям насолоджуватись улюбленими програмами та фільмами (Рис.2.11).

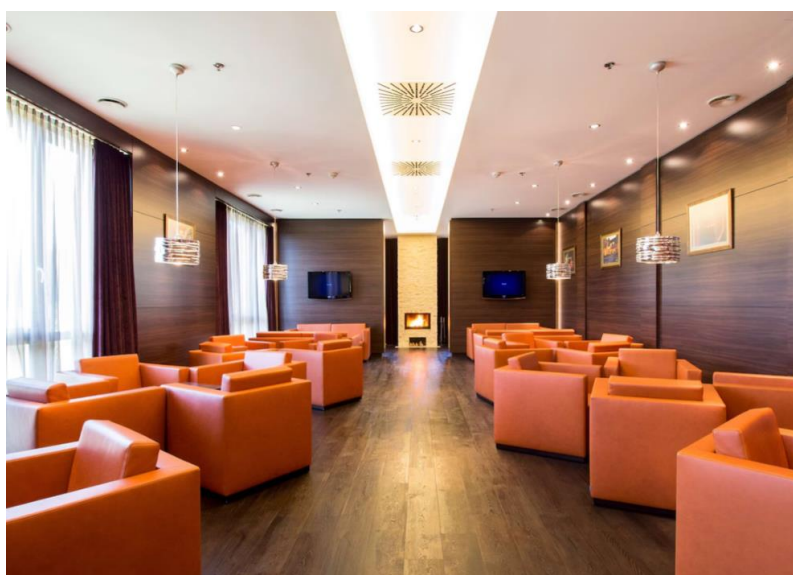


Рис.2.11 Інтер'єр банкетні зали

Також готель також оснащений сучасними конференц-залами з усім необхідним обладнанням для проведення бізнес-зустрічей та заходів. Спортивний комплекс готелю включає тренажерний зал з новітніми кардіо- та силовими тренажерами, басейн з підігрівом, сауну та спа-центр [33]. Гостям надається доступ до високошвидкісного Wi-Fi на всій території готелю. Всі ці елементи матеріально-технічної бази забезпечують високий рівень комфорту та задоволення потреб гостей, роблячи їх перебування у «Radisson Blu Resort» незабутнім.

Висновки до 2 розділу

Отже, готель «Radisson Blu Resort» в Буковелі вирізняється своєю лінійно-функціональною організаційною структурою, що забезпечує ефективне управління всіма аспектами готельного бізнесу. Ця структура дозволяє готелю підтримувати надійність та високий рівень обслуговування для гостей. Аналіз етапів технологічного циклу надання послуг проживання в готелі демонструє впровадження сучасних технологій, які покращують процес обслуговування та підвищують задоволеність клієнтів. Організація надання послуг з харчування також здійснюється на високому рівні завдяки використанню якісних продуктів, різноманітності меню та професійній команді кухарів і офіціантів.

Матеріально-технічна база готелю відповідає сучасним стандартам, включаючи новітнє кухонне обладнання, системи кондиціонування та вентиляції, сучасне освітлення та енергоефективні технології. Інтер'єри обідньої та банкетної залів створюють комфортну та елегантну атмосферу для гостей. Готель також оснащений сучасними конференц-залами, спортивним комплексом та високошвидкісним Wi-Fi, що робить перебування гостей максимально комфортним. Усі ці аспекти підкреслюють прагнення «Radisson Blu Resort» забезпечувати високий рівень обслуговування та задоволення потреб своїх клієнтів.

РОЗДІЛ 3. ПРОБЛЕМИ ТА ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ НАДАННЯ ОСНОВНИХ ПОСЛУГ В ГОТЕЛІ «RADISSON BLU RESORT», ГК «БУКОВЕЛЬ»

3.1 Перспективи розвитку готельних мереж в Україні

Перспективи розвитку готельних мереж в Україні є багатообіцяючими завдяки зростаючому туристичному потенціалу країни. Збільшення кількості туристів, як внутрішніх, так і міжнародних, сприяє зростанню попиту на якісні готельні послуги. Інвестиції в інфраструктуру, а також впровадження сучасних технологій і стандартів обслуговування, сприяють підвищенню конкурентоспроможності українських готелів на міжнародному ринку. Крім того, розвиток готельних мереж підтримується державними програмами і приватними ініціативами, спрямованими на покращення туристичного сектору.

Готельні ланцюги — це об'єднання готелів, які функціонують під єдиним керівництвом, мають спільний фірмовий знак, дотримуються єдиних стандартів обслуговування та проводять спільну маркетингову діяльність. Міжнародні готельні ланцюги мають низку переваг порівняно із звичайними готелями, що забезпечує їм панівне становище на ринку. Серед цих переваг – використання єдиних стандартів обслуговування, інвестиції в маркетингову діяльність, гнучка цінова політика, використання міжнародної комп'ютерної мережі для резервування, купівля послуг і товарів за оптовими цінами, економія на підготовці персоналу через власні системи навчання, а також централізована система бухгалтерського обліку, постачання та збуту. Крім того, готельні ланцюги мають значні інвестиційні можливості, використовують спільний логотип і торгову марку, беруть участь у виставках, створюють комплексні програми лояльності та контролюють якість реалізованих послуг [28, с.148].

Управління готельними мережами здійснюється на основі договору франчайзингу, контракту на управління або лізингу (оренди). Найбільш поширеними є франчайзингові відносини, коли франчайзер надає франчайзі право використовувати свій фірмовий знак, технології, методи роботи, маркетингові процедури та системи резервування. Власник готелю управляє ним самостійно, але оператор готельного ланцюга контролює дотримання стандартів обслуговування. Форма оплати за франчайзинговим договором включає вступний внесок (франшизу), постійні відрахування або річні фіксовані виплати (роялті), плату за маркетингові послуги та плату за користування централізованою системою бронювання номерів.

До міжнародних готельних мереж, які активно працюють в Україні, належать Marriott International, Hilton, Wyndham Hotel Group, Accor Hotels, InterContinental Hotels, Radisson Hotel Group, Hyatt Hotels Corporation та Rexin. Найбільша кількість готелів в Україні представлена мережами Radisson Hotel Group та Accor. Перший готель світового лідера InterContinental був відкритий у Києві в 2009 році.

Оскільки міжнародні готельні мережі поки що слабо представлені в Україні, активно розвиваються національні готельні компанії. Ці компанії краще пристосовані до специфічних вимог українського ринку та пропонують послуги за нижчими цінами порівняно з міжнародними конкурентами. Завдяки цьому національні готельні мережі можуть успішно конкурувати з великими міжнародними брендами, забезпечуючи високу якість обслуговування та доступність для українських споживачів [21, с.2-3].

В останні роки готельний бізнес зазнав значних ризиків і труднощів. Спочатку індустрія сильно постраждала від пандемії COVID-19, що призвело до суттєвого зменшення кількості туристів і закриття багатьох готелів. Згодом, повномасштабне вторгнення Росії в Україну погіршило ситуацію, призвівши до критичного фінансового стану галузі та значних змін на готельному ринку. У багатьох регіонах, особливо близьких до воєнних дій, таких як Харківська,

Київська, Миколаївська, Чернігівська та Херсонська області, готелі були зруйновані або змушені призупинити роботу. Кількість клієнтів у готелях східної України значно скоротилася, а нормально функціонують тільки готелі в західній Україні [18, с.51].

На діяльність готельного сектору в Україні спочатку негативно вплинула пандемія коронавірусу, а тепер і воєнні дії, що призвели до призупинення роботи багатьох готелів, руйнування закладів, зменшення кількості туристів та порушення ланцюгів постачання. Додатковими проблемами стали введення комендантської години та відключення електропостачання, що ускладнює ефективну роботу готелів. Серед інших загальних проблем — висока бар'єрність входження на готельний ринок України, недостатній рівень розвитку супутньої інфраструктури, невідповідність між рівнем цін та якістю послуг. Також відсутні державні та місцеві органи, відповідальні за розвиток сфери гостинності, що ускладнює координацію зусиль.

Низький рівень диференціації готельних послуг (наприклад, недостатньо розвинена мережа хостелів, кемпінгів, мотелів) також є проблемою. Інвестори виявляють низький інтерес до готельного бізнесу через відсутність гарантій захисту інвестицій. Крім того, кадровий потенціал готельного господарства є недостатньо розвиненим, а рівень підготовки спеціалістів часто не відповідає сучасним вимогам. Важливою проблемою є низьке використання автоматизованих систем управління та діджиталізації у готельній сфері. Також відсутність стратегії управління розвитком готельної сфери на регіональному рівні та рівні окремих підприємств ускладнює реалізацію потенціалу галузі [13, с.11].

Проте, перспективи розвитку готельних мереж в Україні є досить позитивними. Очікується поява світових та національних брендів економ-класу (2-3 зірки), що розширить доступність якісних послуг для широкого кола споживачів. Розширення переліку брендів, які об'єднують національні готельні мережі, може сприяти їх більшому впливу на ринку. Домінування національних

мереж над міжнародними ланцюгами може забезпечити краще врахування специфічних потреб українського ринку [11, с.35].

Важливим є входження на український ринок азійських готельних корпорацій, що може принести нові стандарти та підходи до обслуговування. Нерівномірний територіальний розподіл готельних підприємств також буде поступово вирівнюватися. Національні мережі прагнуть виходу на світовий рівень, що стимулює впровадження інновацій та діджиталізацію в сфері гостинності. Основними напрямками розвитку є диверсифікація послуг, поєднання подорожей та роботи в готелі, індивідуальний підхід до гостя, турбота про навколишнє середовище та впровадження пакетних послуг. Дані тенденції сприятимуть підвищенню конкурентоспроможності українських готельних мереж на міжнародному ринку.

3.2 Дослідження діяльності та визначення проблем у наданні основних послуг мережі готелів «Radisson»

Мережа готелів «Radisson» відома своєю високою якістю обслуговування та широким спектром послуг, проте навіть у таких визнаних мережах можуть виникати проблеми, що впливають на рівень задоволеності клієнтів. Дослідження діяльності «Radisson» дозволяє визначити ключові проблеми у наданні основних послуг та знайти шляхи їх вирішення. Увага до цих проблем є важливою для підтримання високих стандартів обслуговування та конкурентоспроможності на ринку. Нижче наведено основні проблеми, з якими стикається мережа готелів «Radisson».

Під час нашого аналізу слід виділити наступні проблеми у наданні основних послуг мережі готелів «Radisson»:

1. Затримки при заселенні. Затримки при заселенні є однією з основних проблем, з якими стикаються клієнти готелів «Radisson». Відвідувачі часто

відзначають довгий час очікування на стійці реєстрації, що викликає незадоволення і втрату часу. Ці затримки можуть бути спричинені внутрішніми організаційними проблемами, такими як недостатня кількість персоналу або неефективний розподіл обов'язків між співробітниками. Технічні несправності в системі бронювання, наприклад, збої в програмному забезпеченні або проблеми з оновленням інформації про наявність номерів, також можуть значно затримувати процес заселення. Крім того, недостатня підготовка персоналу до вирішення непередбачених ситуацій під час заселення може погіршувати ситуацію та підвищувати рівень стресу у клієнтів.

2. Чекання на обслуговування в ресторані. Чекання на обслуговування в ресторанах готелів «Radisson» є частою скаргою серед клієнтів, що значно впливає на їхній досвід перебування. Гості часто відзначають довгий час очікування подачі меню або прийняття замовлення, що створює незручності та знижує рівень задоволеності обслуговуванням. Ця проблема може бути спричинена нестачею персоналу, коли кількість офіціантів недостатня для обслуговування всіх гостей у пікові години [25]. Неефективний розподіл робочих завдань серед співробітників також може призводити до затримок, коли офіціанти перевантажені роботою і не можуть оперативно реагувати на запити гостей. Крім того, недостатня підготовка та навчання персоналу можуть погіршувати ситуацію, оскільки офіціанти не завжди вміють ефективно розподіляти свій час і пріоритети.

3. Недостатній рівень чистоти номерів. Незважаючи на загальні високі стандарти, готелі «Radisson» іноді стикаються з проблемою недостатнього рівня чистоти номерів. Клієнти відзначають випадки, коли номери не були належним чином прибрані перед їхнім заселенням, що негативно впливає на їхнє враження від перебування. Затримки з прибиранням також можуть спричинити незручності для гостей, особливо коли вони повертаються до номеру після довгого дня і виявляють, що прибирання ще не проведено. Ці проблеми можуть бути наслідком недостатньої кількості прибирального персоналу або неефективного планування їхньої роботи.

Крім того, відсутність регулярного контролю якості прибирання з боку менеджменту може призводити до таких недоліків.

4. Проблеми з Wi-Fi. Незадовільна якість інтернет-з'єднання в готелях «Radisson» є частою скаргою серед гостей, що негативно впливає на їхній досвід перебування. Особливо важливо це для бізнес-мандрівників, які потребують стабільного та швидкого доступу до інтернету для проведення відеоконференцій, роботи з документами та інших робочих завдань. Проблеми з Wi-Fi можуть проявлятися у вигляді повільної швидкості з'єднання, частих обривів зв'язку або неможливості підключення в певних зонах готелю. Ці недоліки можуть бути спричинені недостатньою пропускнуою здатністю мережі, технічними несправностями обладнання або поганим покриттям Wi-Fi-сигналу в будівлі. Недостатня увага до підтримки та оновлення інфраструктури інтернет-з'єднання може погіршувати ситуацію та знижувати рівень задоволеності клієнтів.

5. Шум у номерах. Деякі гості готелів «Radisson» скаржаться на недостатню звукоізоляцію номерів, що створює дискомфорт під час відпочинку або роботи. Ця проблема особливо актуальна для номерів, розташованих поблизу ліфтів, службових приміщень, конференц-залів або інших гучних зон. Недостатня звукоізоляція може бути наслідком конструктивних особливостей будівлі, таких як тонкі стіни або використання неякісних матеріалів для внутрішньої обробки. Гості можуть чути шум від сусідніх номерів, коридорів або вуличного руху, що негативно впливає на їхній комфорт і якість сну. Відсутність спеціальних заходів для поліпшення звукоізоляції, таких як встановлення шумозахисних дверей або вікон, погіршує ситуацію та призводить до збільшення кількості скарг від гостей.

6. Нестача парковочних місць. Особливо в міських готелях мережі «Radisson» гості часто стикаються з проблемою обмеженої кількості паркувальних місць, що створює незручності для тих, хто приїжджає на власному транспорті. Відсутність достатньої кількості паркувальних місць змушує гостей витратити багато часу на пошук вільного місця для паркування, що викликає незадоволення і стрес. Часто

гостям доводиться паркувати свої автомобілі далеко від готелю, що створює додаткові труднощі з транспортуванням багажу та доступом до своїх транспортних засобів. Ця проблема може бути особливо гострою в години пік або під час великих заходів, коли попит на паркувальні місця значно перевищує їхню кількість. Відсутність належного управління паркувальними місцями та невідповідність між кількістю номерів і наявністю паркувальних місць погіршує ситуацію, знижуючи рівень задоволеності гостей від перебування в готелі.

Таким чином, дані проблеми потребують уваги з боку керівництва готелів для забезпечення безперебійного обслуговування та підвищення рівня задоволеності клієнтів.

3.3 Шляхи вдосконалення технологічного циклу надання основних послуг в готелі «Radisson Blu Resort», ГК «Буковель»

Шляхи вдосконалення технологічного циклу надання основних послуг в готелі «Radisson Blu Resort», ГК «Буковель» є важливими для підвищення рівня задоволеності клієнтів і підтримання високих стандартів обслуговування. З метою покращення якості послуг необхідно впроваджувати сучасні методи управління та інноваційні технології. Оптимізація процесів та розвиток персоналу сприятимуть більш ефективному і швидкому наданню послуг. Ось кілька ключових кроків, які можуть допомогти досягти цих цілей.

Для вдосконалення технологічного циклу надання основних послуг в готелі «Radisson Blu Resort», ГК «Буковель» необхідно звернути увагу на кілька ключових аспектів, які безпосередньо впливають на якість обслуговування клієнтів. Застосування сучасних методик та технологій може допомогти вирішити наявні проблеми і підвищити рівень задоволеності гостей (Додаток Г).

1. Аналіз потреб клієнтів. Перш за все, необхідно провести детальний аналіз потреб і очікувань клієнтів. Використання методів анкетування та зворотного

зв'язку дозволить зібрати дані про побажання гостей і їхні враження від перебування в готелі. Це допоможе виявити слабкі місця в наданні послуг і зосередити зусилля на їхньому покращенні.

2. Оптимізація процесів заселення. Для зменшення затримок при заселенні варто впровадити систему попередньої онлайн-реєстрації, яка дозволить гостям заповнити всі необхідні форми до прибуття в готель. Використання мобільних додатків для чек-ін також може значно скоротити час, необхідний для заселення.

3. Підвищення ефективності обслуговування в ресторані. Важливо забезпечити належну кількість персоналу в ресторанах і барах готелю, особливо в години пік. Використання систем електронних замовлень та автоматизації обробки замовлень допоможе зменшити час очікування для клієнтів. Крім того, варто проводити регулярні тренінги для персоналу, щоб покращити їхні навички обслуговування.

4. Покращення рівня чистоти номерів. Необхідно впровадити більш строгий контроль за прибиранням номерів, зокрема, використовуючи чек-листи та систему внутрішніх аудитів. Використання сучасних технологій для прибирання, таких як роботизовані пилососи, може підвищити ефективність роботи персоналу та забезпечити високий рівень чистоти.

5. Покращення якості Wi-Fi. Впровадження сучасних мережевих рішень, таких як системи Wi-Fi 6, дозволить підвищити швидкість і стабільність інтернет-з'єднання. Регулярний моніторинг та оновлення обладнання також допоможе забезпечити надійний доступ до інтернету для всіх гостей.

6. Зниження рівня шуму в номерах. Для покращення звукоізоляції номерів у готелі «Radisson Blu Resort», ГК «Буковель», можна встановити спеціальні шумозахисні двері та вікна, які значно зменшують проникнення зовнішніх звуків. Використання двошарових або тришарових склопакетів у вікнах допоможе знизити рівень шуму від вуличного руху та інших зовнішніх джерел. Крім того, варто розглянути можливість використання звукопоглинальних матеріалів для стін,

підлоги та стелі під час ремонтних робіт або реконструкції. Наприклад, спеціальні акустичні панелі можуть бути встановлені на стінах для зменшення внутрішнього шуму між номерами. Використання товстих килимів або ковроліну також може допомогти знизити рівень шуму, створюючи більш комфортні умови для гостей. Такий комплексний підхід до звукоізоляції дозволить значно покращити якість перебування в готелі та підвищити рівень задоволеності клієнтів[23,с.393].

7. Розширення паркувальних можливостей. Важливо розглянути можливість розширення кількості паркувальних місць або укласти угоди з найближчими паркінгами. Запровадження системи попереднього бронювання паркомісць допоможе знизити навантаження і забезпечити зручність для гостей.

8. Використання інноваційних технологій. Впровадження новітніх технологій, таких як штучний інтелект і машинне навчання, може значно підвищити ефективність роботи готелю. Наприклад, чат-боти, що використовують штучний інтелект, можуть забезпечити клієнтів інформацією та підтримкою у режимі 24/7. Вони можуть відповідати на запити щодо бронювання номерів, надавати інформацію про послуги готелю та допомагати з вирішенням поточних питань гостей. Крім того, системи машинного навчання можуть аналізувати дані про клієнтів для персоналізації послуг та пропозицій, підвищуючи рівень задоволеності гостей. Наприклад, такі системи можуть рекомендувати додаткові послуги на основі попередніх уподобань клієнта. Використання цих технологій дозволить зменшити навантаження на персонал і підвищити швидкість та якість обслуговування.

9. Розвиток персоналу. Регулярні тренінги та курси підвищення кваліфікації допоможуть персоналу покращити свої навички і забезпечити високий рівень обслуговування. Навчання має включати не лише технічні аспекти роботи, але й розвиток м'яких навичок, таких як комунікація та управління стресом. Важливо стимулювати працівників до професійного розвитку, надаючи їм можливості для кар'єрного зростання та підвищення кваліфікації. Запровадження системи

заохочення, як-от бонуси за успішне проходження курсів або досягнення високих результатів у роботі, сприятиме мотивації працівників. Крім того, важливо створити середовище, де працівники відчують підтримку і можливість розвитку [6]. Такий підхід допоможе утримати талановитих працівників і підвищити загальну ефективність команди.

10. Запровадження системи контролю якості. Впровадження системи контролю якості в готелі «Radisson Blu Resort», ГК «Буковель», дозволить своєчасно виявляти недоліки в обслуговуванні та оперативно їх усувати. Наприклад, регулярні опитування гостей можуть бути проведені за допомогою онлайн-анкет або спеціальних планшетів, розміщених у номері або на рецепції. Ці опитування допоможуть зібрати зворотний зв'язок про різні аспекти перебування, такі як чистота номерів, якість харчування, швидкість обслуговування тощо. Крім того, варто запровадити внутрішні аудити, під час яких спеціально підготовлені співробітники перевірятимуть відповідність стандартам обслуговування та виявлятимуть можливі проблеми. Наприклад, аудит може включати перевірку чистоти номерів, стану технічного обладнання та якості їжі в ресторані. Важливо також мати систему для швидкого реагування на скарги гостей, щоб оперативно вирішувати будь-які проблеми. Такий підхід допоможе підтримувати високий рівень обслуговування та забезпечити задоволеність клієнтів [10].

Таким чином, впровадження цих кроків допоможе «Radisson Blu Resort», ГК «Буковель» не лише підвищити якість надання послуг, але й забезпечити високу задоволеність гостей, що є ключовим фактором успіху в готельному бізнесі.

Висновки до 3 розділу

Отже, перспективи розвитку готельних мереж в Україні є багатообіцяючими завдяки зростаючому туристичному потенціалу та активним інвестиціям у галузь. Важливими факторами для успішного розвитку є впровадження сучасних

технологій, підвищення стандартів обслуговування та розвиток інфраструктури. Збільшення кількості міжнародних брендів та розширення національних мереж сприятиме підвищенню якості готельних послуг та конкурентоспроможності на світовому ринку. Враховуючи ці тенденції, український готельний сектор має всі шанси для успішного зростання та розвитку в майбутньому.

Дослідження діяльності мережі готелів «Radisson» виявило кілька ключових проблем у наданні основних послуг, таких як затримки при заселенні, недостатній рівень чистоти номерів, проблеми з Wi-Fi та шум у номерах. Ці недоліки негативно впливають на загальний рівень задоволеності клієнтів і потребують оперативного вирішення. Впровадження сучасних технологій та підвищення кваліфікації персоналу можуть допомогти значно покращити якість обслуговування та усунути виявлені проблеми.

Для вдосконалення технологічного циклу надання основних послуг в готелі «Radisson Blu Resort», ГК «Буковель» необхідно впроваджувати сучасні технології, оптимізувати процеси обслуговування та підвищувати кваліфікацію персоналу. Запровадження системи контролю якості та аналіз потреб клієнтів допоможуть оперативно виявляти та усувати недоліки. Такий комплексний підхід забезпечить підвищення рівня задоволеності гостей і підтримання високих стандартів обслуговування.

ВИСНОВКИ

Таким чином, виходячи з вище поставлених завдань слід відзначити що специфіка послуг готельних комплексів в індустрії гостинності полягає в їхній високій варіативності та індивідуалізації, що враховує унікальні потреби та бажання кожного гостя. Готелі намагаються надати персоналізоване обслуговування, яке відповідає конкретним вимогам та очікуванням кожного клієнта. Крім того, специфіка послуг полягає в постійному прагненні до інновацій та вдосконалення, щоб забезпечити високу якість та конкурентоспроможність готельного бізнесу.

Надання якісних основних послуг є ключовим фактором успіху готельного бізнесу, оскільки воно безпосередньо впливає на задоволеність гостей і їхнє бажання повернутися. Ефективне управління процесом надання послуг включає не лише забезпечення високої якості самих послуг, але й створення ефективної системи взаємодії з клієнтами для забезпечення комфортного та зручного обслуговування. Сучасні підходи до організації надання основних послуг передбачають використання інноваційних технологій, які дозволяють автоматизувати багато процесів та підтримувати високий рівень якості послуг. Важливим аспектом є також підвищення кваліфікації персоналу та впровадження програм тренінгів для забезпечення професійного обслуговування клієнтів. Особливу увагу необхідно приділяти аналізу потреб і вимог гостей, що сприяє підвищенню їх задоволеності та лояльності, а також збільшенню прибутків готелю.

Отже, ефективна організація надання основних послуг є вирішальним чинником успіху в готельному бізнесі. Інноваційний розвиток інформатизації готельного бізнесу є ключовим фактором для підвищення конкурентоспроможності та задоволеності клієнтів. Впровадження сучасних технологій, таких як штучний інтелект, машинне навчання та автоматизовані системи управління, дозволяє

значно покращити ефективність операцій та якість обслуговування. Використання чат-ботів для підтримки клієнтів, електронних систем бронювання та управління даними сприяє створенню більш персоналізованого досвіду для гостей. Крім того, розвиток інформатизації допомагає оптимізувати витрати та підвищити продуктивність працівників. Загалом, інноваційні технології стають невід'ємною частиною успішного функціонування сучасних готелів, забезпечуючи їх стабільне зростання та розвиток.

Готель «Radisson Blu Resort», ГК «Буковель», вирізняється високим рівнем обслуговування та сучасною інфраструктурою, що робить його привабливим для гостей з різними потребами. Організаційна структура готелю побудована таким чином, щоб забезпечити ефективне управління всіма аспектами діяльності, включаючи надання якісних основних послуг, розвиток персоналу та впровадження інноваційних технологій. Чіткий розподіл обов'язків і відповідальності між підрозділами дозволяє оптимізувати робочі процеси та швидко реагувати на потреби гостей. Підтримка високих стандартів обслуговування та регулярне вдосконалення технологічних процесів сприяють підвищенню рівня задоволеності клієнтів. Завдяки цьому, «Radisson Blu Resort» залишається лідером на ринку готельних послуг у Буковелі.

Аналіз етапів технологічного циклу надання послуг проживання в готелі «Radisson Blu Resort», ГК «Буковель» показав високу ефективність і злагодженість роботи всіх підрозділів. Впровадження сучасних технологічних новинок, таких як автоматизовані системи бронювання і реєстрації, значно покращує якість обслуговування та зменшує час очікування для гостей. Організація надання послуг з харчування також здійснюється на високому рівні, з акцентом на різноманітність меню та використання якісних продуктів. Матеріально-технічна база готелю відповідає сучасним стандартам, забезпечуючи комфорт і зручність для відвідувачів. Використання новітнього кухонного обладнання та технологій дозволяє підтримувати високі стандарти гігієни та якості приготування їжі.

Загалом, готель «Radisson Blu Resort» успішно поєднує інноваційні підходи з високим рівнем сервісу, що сприяє підвищенню задоволеності клієнтів і зміцненню його позицій на ринку. Це дозволяє готелю залишатися конкурентоспроможним і привабливим для відвідувачів.

Перспективи розвитку готельних мереж в Україні є багатообіцяючими завдяки зростаючому туристичному потенціалу та активним інвестиціям у галузь, одною із найбільш значущих проблем на даному етапі є війна в Україні яка заважає повноцінному функціонуванню готельно-ресторанної справи. Дослідження діяльності мережі готелів «Radisson» виявило кілька ключових проблем у наданні основних послуг, таких як затримки при заселенні, недостатній рівень чистоти номерів, проблеми з Wi-Fi та шум у номерах. Для подолання цих проблем у готелі «Radisson Blu Resort», ГК «Буковель», необхідно впроваджувати сучасні технології, оптимізувати процеси обслуговування та підвищувати кваліфікацію персоналу. Використання інноваційних технологій, таких як штучний інтелект і автоматизовані системи управління, може значно підвищити ефективність роботи та якість обслуговування. Запровадження системи контролю якості та регулярний аналіз потреб клієнтів допоможуть оперативно виявляти та усувати недоліки. Таким чином, поєднання інноваційних підходів та високих стандартів обслуговування сприятиме підвищенню рівня задоволеності гостей. Це забезпечить зміцнення позицій мережі «Radisson» на українському ринку та сприятиме її подальшому розвитку. Ефективна організація надання послуг стане ключовим чинником успіху в умовах зростаючої конкуренції.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Балашова К. А. Готельний бізнес: як досягнути бездоганного сервісу: підручник. Київ : Вершина, 2019. 199 с
2. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства: навчально-практичний посібник. К.: ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с
3. Інноваційні технології в готельному господарстві: основи теорії: навчальний посібник / Т.В. Капліна, В.М. Столярчук, Л.П. Малюк, А.С. Капліна. Полтава: ПУЕТ, 2018. 357 с.
4. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія та практика : навч. посіб. / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк. К. : Центр учбової літератури, 2009. 472 с
5. Управління сучасним готельним комплексом: Навч. посіб. За ред. члена-кор. НАН України, д.е.н. проф. Дорогунцова СІ. К.: Ліра-К, 2016. 520 с.
6. Безручко Л.С. Готельне господарство України в умовах війни: сучасний стан та перспективи розвитку// Науковий вісник. Економіка і менеджмент. 2023 URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-47-43>(Дата звернення: 05.05.2024)
7. Безуглий І.В. Інноваційна основа формування національних готельних мереж України // Економіка та управління національним господарством. 2018. Випуск 22. С. 136–141.
8. Будякова О.Ю., Денисенко М.П. Сучасні принципи та методи управління готельним бізнесом в контексті надання якісного продукту: посібник. Київ: Київ нац.ун-т,тех. і диз.,2021.
9. Вітковська О.В. Особливості підбору персоналу на українському ринку праці в умовах воєнного стану//Науковий вісник Національного університету імені Василя Стуса. Том 2 № 14 2022
10. Ганич Н. Готельне господарство: сучасний стан та шляхи оптимізації розвитку. Вісник Львівського університету. Серія міжнародні відносини. 2018. Випуск 29. Ч.1.С. 24-30.

11. Головчук Ю.О. Маркетингова домінанта розвитку конкурентних переваг підприємства в умовах інформаційної економіки. Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки. 2017. № 3. 35с
12. Готельні послуги: соціально-технологічний вимір // Соціальні технології: актуальні проблеми теорії та практики. Міжвузівський збірник наукових праць (Випуск 6–7) // Київський університет імені Тараса Шевченка. Одеса, 2010. С. 61–77.
13. Дишкантюк О.В., Потьомкін Л.М., Власюк К.В. Індустрія гостинності та туризму в умовах covid-19: світова практика та українські реалії // Причорноморські економічні студії. 2021. Вип. 61 С. 11-17.
14. Домінська О.Я., Батьковець Н.О. Сучасний стан та інноваційні процеси розвитку готельно-ресторанного бізнесу в Україні // Вісник Львівського торговельно-економічного університету. Економічні науки. – 2017. Вип. 52. С. 39-41.
15. Казакова Н. А. Інноваційний розвиток інформатизації готельного бізнесу в умовах глобалізації світового господарства / Н. А. Казакова, А. С. Перепелиця, М. В. Сідоров // Проблеми економіки. 2017. № 1. - С. 21-25.
16. Кожухівська Р. Використання міжнародного досвіду впровадження інновацій у сферу готельного бізнесу / Р. Кожухівська // Науковий журнал «Вісник Донецького національного університету». Сер. В: Економіка і право. 2015. Вип.1. С.160-164.
17. Колонтаєвський О. П. Основні напрями розвитку готельно-ресторанного господарства України / О. П. Колонтаєвський, Д. О. Шаповаленко // Комунальне господарство міст. Серія : Економічні науки. 2019. Вип. 2. С. 79-84
18. Липчук В. Дослідження якості обслуговування споживачів готельних послуг / В. Липчук, М. Бойко // Вісник КНЕУ. 2016. № 4. С. 51– 58.

19. Мазур В. С. Індустрія гостинності – ефективний інструмент розвитку туристичного бізнесу. Журнал європейської економіки. Тернопільський національний економічний університет. 2015. Т. 14 (№ 3). С. 273-286.

20. Мельник Н.П., Мельник О.П. Критерії оцінки якості послуг, що надаються підприємствами готельного господарства // Міжнародна науково-практична конференція “Проблеми якості у громадському харчуванні готельному господарстві і туризмі”: Матеріали конференції (28-29 жовтня 1998 року, Київ) / Відп. ред. А.А. Мазаракі. Київ, 2011. с. 211-213.

21. Мельник О.П. Модель організаційної структури управління готельного господарства України // Придніпровський науковий вісник. Економіка. 2013. №7(74). с. 1-5.

22. Перепеліцина В.Л. Світові тенденції розвитку інновацій на підприємствах готельного господарства : матеріали круглого столу та студентської науково-практичної конференції «Розвиток сталого туризму: виклики і можливості для туристичного та готельно-ресторанного бізнесу / Одеський національний економічний університет. Одеса: ОНЕУ, 2017. 500 с

23. Пінчук А.С., Атанасевич О.Є. Шляхи підвищення якості готельних послуг в Україні // Інфраструктура ринку. 2018. № 25. С. 393- 396.

24. Полтавська О. В. Забезпечення ефективності функціонування підприємств готельного господарства / О. В. Полтавська // Економіка та держава. 2016. № 11. С. 25-29.

25. Проблеми розвитку готельного господарства України // Удосконалення технології, організації, масового харчування, готельного господарства і туризму: Зб. наук. праць. Київ: КДТЕУ, 2014. с. 29-33.

26. Ремеслова О. Л. Методичний підхід щодо оцінки задоволеності споживачів готельним продуктом. Торгівля і ринок України : тем. зб. наук. праць. 2017. Вип. 26, т. 1. С. 212-216

27. Сновидович І. Інноваційні рішення в системі управління персоналом у час війни // Науковий вісник, 2020. 143с.

28. Татаринцева А.С., Олійник О.М. Управління підприємствами туристичної сфери з використанням сучасних інформаційних технологій // Вісник ЗНУ. 2018. № 1(9). С. 148- 153

29. Управління інноваційною діяльністю : Г. В. Верещагіна, Н. М. Омелаєнко, Т. Є. Сігаєва та ін. ; під заг. ред. О. М. Ястремської та Г. В. Верещагіної ; Харк. нац. екон. ун-т. Х. : ІНЖЕК, 2010. 402 с.

30. Ціхановська В. Тенденції розвитку світового ринку туристичних послуг в умовах посилення глобалізаційних процесів / В. Ціхановська, С. Ковальчук // Глобальні та національні проблеми економіки. 2015. № 7. С. 86–89.

31. Шаповалова О.М. Інноваційна діяльність як основа підвищення конкурентоспроможності готельного господарства / О.М. Шаповалова // Вісник 60 Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. 2013. №16. С.224-228.

32. Готельно-ресторанний комплекс Radisson Blu Resort. Офіційний сайт. URL:<https://www.radissonhotels.com/ru-ru/hotels/radisson-blu-resort-bukovel> (Дата звернення: 05.05.2024)

33. Інстаграм сторінка. Radisson Blu Resort. URL:<https://www.instagram.com/radissonbluresortbukovel/> (Дата звернення: 05.05.2024)

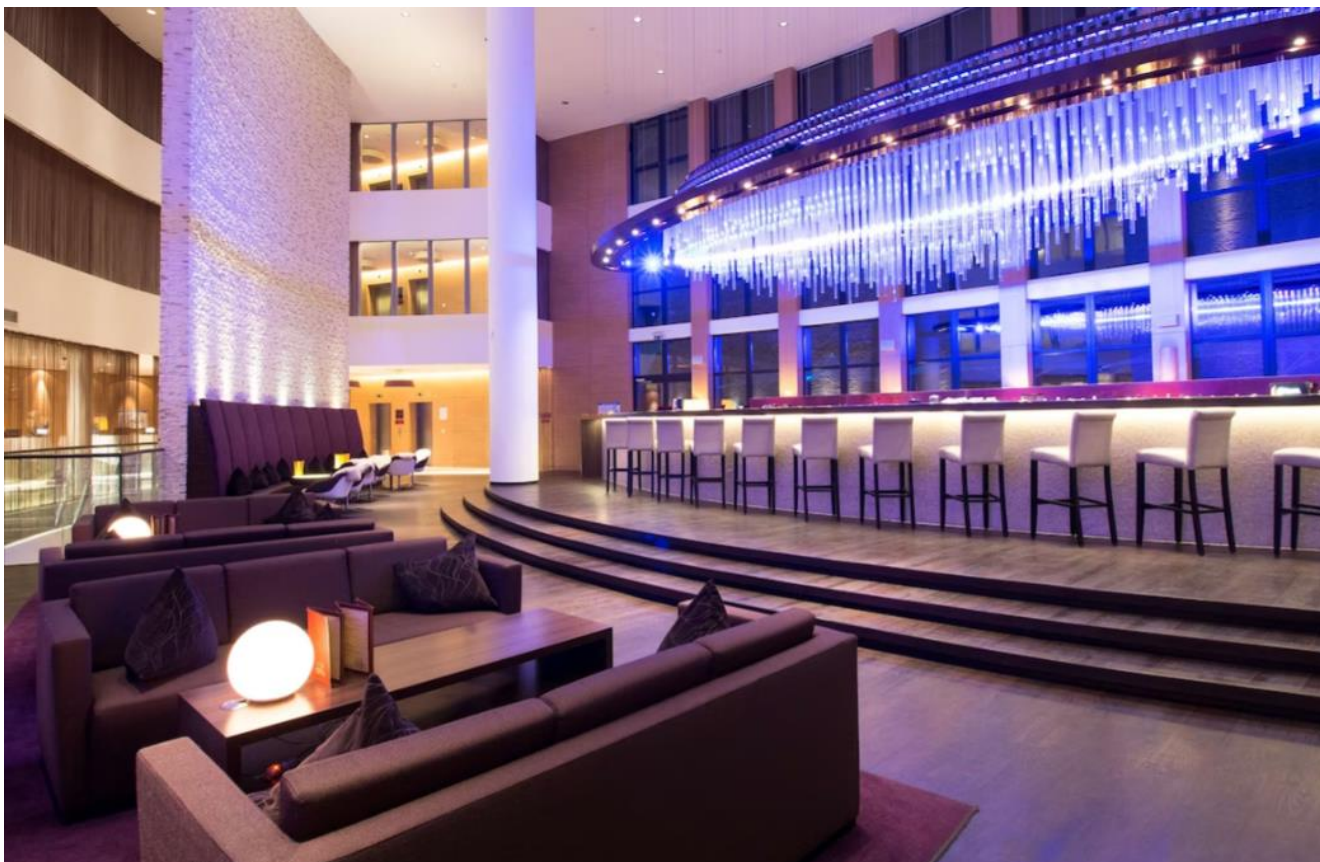
ДОДАТКИ

Додаток А

Готель «Radisson Blu Resort» ГК «Буковель»



Ресторан при готелі «Radisson Blu Resort», ГК «Буковель»



Шляхи вдосконалення технологічного циклу надання основних послуг в готелі
«Radisson Blu Resort», ГК «Буковель»

№	Шлях вдосконалення	Деталізація
1	Аналіз потреб клієнтів	Проведення анкетування та зворотного зв'язку для збору даних про побажання гостей та їхні враження, що допоможе виявити слабкі місця в обслуговуванні.
2	Оптимізація процесів заселення	Впровадження системи попередньої онлайн-реєстрації та мобільних додатків для чек-ін, що скоротить час заселення гостей.
3	Підвищення ефективності обслуговування в ресторані	Забезпечення належної кількості персоналу, використання систем електронних замовлень та регулярні тренінги для покращення навичок обслуговування.
4	Покращення рівня чистоти номерів	Впровадження строгого контролю за прибиранням, використання чек-листів та сучасних технологій, таких як роботизовані пирососи.
5	Покращення якості Wi-Fi	Впровадження сучасних мережевих рішень, таких як Wi-Fi 6, та регулярний моніторинг і оновлення обладнання для забезпечення стабільного інтернет-з'єднання.
6	Зниження рівня шуму в номерах	Встановлення шумозахисних дверей та вікон, використання звукопоглинальних матеріалів для стін, підлоги та стелі.
7	Розширення паркувальних можливостей	Розширення кількості паркувальних місць або укладання угод з найближчими паркінгами, запровадження системи попереднього бронювання паркомісць.
8	Використання інноваційних технологій	Впровадження штучного інтелекту та машинного навчання, використання чат-ботів для підтримки клієнтів і персоналізації послуг на основі аналізу даних.
9	Розвиток персоналу	Регулярні тренінги та курси підвищення кваліфікації, розвиток м'яких навичок, запровадження системи заохочення для мотивації працівників.
10	Запровадження системи контролю якості	Регулярні опитування гостей, внутрішні аудити для перевірки відповідності стандартам обслуговування, швидке реагування на скарги гостей.

Джерело: Розроблено автором.

РЕЦЕНЗІЯ

на кваліфікаційну роботу

«Шляхи вдосконалення організації надання основних послуг в сучасних готельних комплексах (на прикладі готелю «Radisson Blu Resort») для здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр» студентки спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»

Васильчук Божени Георгіївни

(ППІ студента)

Рецензент: Гільтайчук Наталія Михайлівна

керівник відділу кадрів ТзОВ «Фірма «Надія»

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

Автор кваліфікаційної роботи на тему: «Шляхи вдосконалення організації надання основних послуг в сучасних готельних комплексах (на прикладі готелю «Radisson Blu Resort») ретельно досліджує актуальну проблематику в сфері готельного бізнесу – вдосконалення надання основних послуг у сучасних готельних комплексах. Автор впевнено використовує аналітичний підхід для оцінки існуючих методів та технологій в цій галузі. Особлива увага приділяється використанню технологій для автоматизації та підвищення ефективності обслуговування гостей. Важливим аспектом є дослідження можливостей персоналізації послуг та підвищення рівня задоволення клієнтів.

В кваліфікаційній роботі студенткою представлено дослідження по впровадженню програм лояльності, екологічно чистих практик та найкращих методів управління для підвищення конкурентоспроможності готельного бізнесу.

Загальна структура та логіка викладу інформації в роботі є послідовними і зрозумілими. Робота складається зі вступу, розділів, висновків до розділів, списку використаних джерел, додатків та виконана згідно встановлених вимог. Автор вдається до використання актуальних джерел та методів дослідження. Робота має чітку структуру, логічне викладення та високий рівень мовлення.

Загалом, кваліфікаційна робота «Шляхи вдосконалення організації надання основних послуг в сучасних готельних комплексах (на прикладі готелю «Radisson Blu Resort») представляє цінний внесок у розуміння та розвиток готельного бізнесу, а її рекомендації мають потенціал для практичного застосування у сучасних умовах.

Вважаю, що робота є актуальною, теоретично обґрунтованою та практично значущою, заслуговує високої оцінки.

Керівник відділу кадрів

ТзОВ «Фірма «Надія»

Наталія ГІЛЬТАЙЧУК

«4» червня 2024 р.

МП



Відгук
на кваліфікаційну роботу
«Шляхи вдосконалення організації надання основних послуг в сучасних
готельних комплексах (на прикладі готелю «Radisson Blu Resort»)
для здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр»
студентки спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»

Васильчук Божени Георгіївни

(ППІ студента)

Представлена кваліфікаційна робота присвячена виявленню шляхів вдосконалення організації надання основних послуг в сучасних готельних комплексах на прикладі готелю «Radisson Blu Resort». Об'єктом дослідження є основні послуги в готельних комплексах. Предметом є організація надання основних послуг в готелі «Radisson Blu Resort», ГК «Буковель». Тема роботи характеризується актуальністю і спрямована на дослідження шляхів по удосконаленню організації надання основних послуг в сучасних готельних комплексах.

Дослідження теми кваліфікаційної роботи має логічну структуру, зокрема: досліджено шляхи вдосконалення процесу надання готельних послуг та їх конкурентоспроможності; проаналізовано етапи технологічного циклу надання основних послуг у готелі «Radisson Blu Resort», ГК «Буковель»; запропоновано шляхи вдосконалення технологічного циклу надання основних послуг в готелі «Radisson Blu Resort», ГК «Буковель».

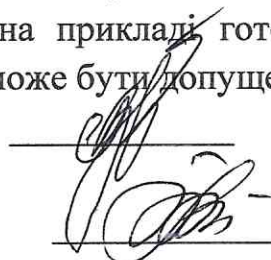
Матеріали роботи викладені у науковому стилі, доступною мовою, стисло та правильно. Правильно поставлено мету дослідження. Важливо, що у кваліфікаційній роботі запропоновано шляхи по вдосконаленню технологічного циклу надання основних послуг в готелі «Radisson Blu Resort», ГК «Буковель».

Кваліфікаційна робота виконана та оформлена студенткою самостійно, в повному обсязі, згідно до вимог з незначними відхиленнями. Кожен розділ завершується висновками до розділу. Кваліфікаційна робота завершується загальними висновками до роботи. Додатки присутні. Календарний план виконання роботи виконано вчасно.

Проте, для подальшого удосконалення роботи можна порекомендувати включення порівняльного аналізу з іншими готельними мережами.

Виходячи з вище зазначеного вважаю, що кваліфікаційна робота студентки Васильчук Б.Г. «Шляхи вдосконалення організації надання основних послуг в сучасних готельних комплексах на прикладі готелю «Radisson Blu Resort» виконана у достатньому обсязі та може бути допущена до захисту.

Студент
Науковий керівник:
ст. викладач
«3» червня 2024 р.



Божена ВАСИЛЬЧУК

Оксана МАЛЬОВАНА



метадані

Заголовок

Шляхи вдосконалення організації надання основних послуг в сучасних готельних комплексах на прикладі готелю «Radisson Blu Resort», ГК «Буковель»

Автор

Васильчук Божена

Науковий керівник / Експерт

Оксана Мальована

підрозділ

King Danylo University

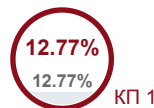
Тривога

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

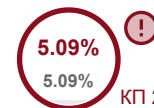
Заміна букв		1
Інтервали		0
Мікропробіли		11
Білі знаки		0
Парафрази (SmartMarks)		101

Обсяг знайдених подібностей

Коефіцієнт подібності визначає, який відсоток тексту по відношенню до загального обсягу тексту було знайдено в різних джерелах. Зверніть увагу, що високі значення коефіцієнта не автоматично означають плагіат. Звіт має аналізувати компетентна / уповноважена особа.

**25**

Довжина фрази для коефіцієнта подібності 2

**12310**

Кількість слів

99204

Кількість символів

Подібності за списком джерел

Нижче наведений список джерел. В цьому списку є джерела із різних баз даних. Колір тексту означає в якому джерелі він був знайдений. Ці джерела і значення Коефіцієнту Подібності не відображають прямого плагіату. Необхідно відкрити кожне джерело і проаналізувати зміст і правильність оформлення джерела.

10 найдовших фраз

Колір тексту

ПОРЯДКОВИЙ НОМЕР	НАЗВА ТА АДРЕСА ДЖЕРЕЛА URL (НАЗВА БАЗИ)	КІЛЬКІСТЬ ІДЕНТИЧНИХ СЛІВ (ФРАГМЕНТІВ)	
1	http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=5554	99	0.80 %
2	ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ У НАЙБІЛЬШІЙ УКРАЇНСЬКІЙ МЕРЕЖІ КАВ'ЯРЕНЬ «AROMA KAVA» 6/13/2023 King Danylo University (King Danylo University)	81	0.66 %
3	ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ У НАЙБІЛЬШІЙ УКРАЇНСЬКІЙ МЕРЕЖІ КАВ'ЯРЕНЬ «AROMA KAVA» 6/13/2023 King Danylo University (King Danylo University)	68	0.55 %

4	ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ У НАЙБІЛЬШІЙ УКРАЇНСЬКІЙ МЕРЕЖІ КАВ'ЯРЕНЬ «AROMA KAVA» 6/13/2023 King Danylo University (King Danylo University)	59	0.48 %
5	ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ У НАЙБІЛЬШІЙ УКРАЇНСЬКІЙ МЕРЕЖІ КАВ'ЯРЕНЬ «AROMA KAVA» 6/13/2023 King Danylo University (King Danylo University)	49	0.40 %
6	ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ У НАЙБІЛЬШІЙ УКРАЇНСЬКІЙ МЕРЕЖІ КАВ'ЯРЕНЬ «AROMA KAVA» 6/13/2023 King Danylo University (King Danylo University)	48	0.39 %
7	http://dspace.oneu.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/4987/1/%D0%9E%D1%86%D1%96%D0%BD%D0%BA%D0%B0%20%D1%96%D0%BD%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D1%86%D1%96%D0%B9%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D0%BE%20%D0%BF%D0%BE%D1%82%D0%B5%D0%BD%D1%86%D1%96%D0%B0%D0%BB%D1%83%20%D0%BF%D1%96%D0%B4%D0%BF%D1%80%D0%B8%D1%94%D0%BC%D1%81%D1%82%D0%B2%20%D0%B3%D0%BE%D1%82%D0%B5%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D0%BE%20%D0%B3%D0%BE%D1%81%D0%BF%D0%BE%D0%B4%D0%B0%D1%80%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%B0.pdf	41	0.33 %
8	ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ У НАЙБІЛЬШІЙ УКРАЇНСЬКІЙ МЕРЕЖІ КАВ'ЯРЕНЬ «AROMA KAVA» 6/13/2023 King Danylo University (King Danylo University)	36	0.29 %
9	ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ У НАЙБІЛЬШІЙ УКРАЇНСЬКІЙ МЕРЕЖІ КАВ'ЯРЕНЬ «AROMA KAVA» 6/13/2023 King Danylo University (King Danylo University)	32	0.26 %
10	http://journals.khnu.km.ua/vestnik/wp-content/uploads/2023/01/2022-312-62-04.pdf	29	0.24 %

з бази даних RefBooks (0.00 %)

ПОРЯДКОВИЙ НОМЕР	ЗАГОЛОВОК	КІЛЬКІСТЬ ІДЕНТИЧНИХ СЛІВ (ФРАГМЕНТІВ)
------------------	-----------	--

з домашньої бази даних (6.74 %)

ПОРЯДКОВИЙ НОМЕР	ЗАГОЛОВОК	КІЛЬКІСТЬ ІДЕНТИЧНИХ СЛІВ (ФРАГМЕНТІВ)	
1	ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ У НАЙБІЛЬШІЙ УКРАЇНСЬКІЙ МЕРЕЖІ КАВ'ЯРЕНЬ «AROMA KAVA» 6/13/2023 King Danylo University (King Danylo University)	753 (41)	6.12 %
2	Організація обслуговування споживачів у спеціалізованих барах на прикладі «Легенда Паб» 6/8/2023 King Danylo University (King Danylo University)	43 (2)	0.35 %
3	Оптимізація роботи готелів і ресторанів на курорті «Буковель» в умовах воєнного стану 6/2/2023 King Danylo University (King Danylo University)	17 (1)	0.14 %
4	Особливості організації і технології надання послуг в спа - готелях 5/26/2022 King Danylo University (King Danylo University)	17 (1)	0.14 %

з програми обміну базами даних (0.67 %)

ПОРЯДКОВИЙ НОМЕР	ЗАГОЛОВОК	КІЛЬКІСТЬ ІДЕНТИЧНИХ СЛІВ (ФРАГМЕНТІВ)	
1	Онищук Н.В..docx 9/1/2021 Publishing House "Helvetica" (Видавничий дім "Гельветика")	25 (3)	0.20 %
2	SUMDU/out2019/Kalinina_Masters_thesis_2018.pdf 7/20/2019 Sumy State University (SUMDU)	17 (3)	0.14 %
3	Диплом Філоненко Анна.docx 2/8/2023 Dnipropetrovsk University of Humanities (Dnipropetrovsk University of Humanities)	15 (1)	0.12 %
4	tnpu/Diplomni/Diplomni_2015/15d301/Мальков Я.В/ТИТУЛКА.docx 8/23/2017 V. Hnatyuk Ternopil National Pedagogic University (TNPU) students work	14 (1)	0.11 %
5	LUEENU/Висоцька О.В.docx 11/20/2018 Lesya Ukrainka Volyn National University (Кафедра міжнародних економічних відносин та управління проектами)	12 (2)	0.10 %

з Інтернету (5.35 %)

ПОРЯДКОВИЙ НОМЕР	ДЖЕРЕЛО URL	КІЛЬКІСТЬ ІДЕНТИЧНИХ СЛІВ (ФРАГМЕНТІВ)	
1	http://journals.khnu.km.ua/vestnik/wp-content/uploads/2023/01/2022-312-62-04.pdf	266 (17)	2.16 %
2	http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=5554	121 (3)	0.98 %
3	http://dspace.oneu.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/4987/1/%D0%9E%D1%86%D1%96%D0%BD%D0%BA%D0%B0%20%D1%96%D0%BD%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D1%86%D1%96%D0%B9%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D0%BE%20%D0%BF%D0%B0%D1%82%D0%B5%D0%BD%D1%86%D1%96%D0%B0%D0%BB%D1%83%20%D0%BF%D1%96%D0%B4%D0%BF%D1%80%D0%B8%D1%94%D0%BC%D1%81%D1%82%D0%B2%20%D0%B3%D0%BE%D1%82%D0%B5%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D0%BE%20%D0%B3%D0%BE%D1%81%D0%BF%D0%BE%D0%B4%D0%B0%D1%80%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%B0.pdf	70 (3)	0.57 %
4	http://bibliofond.ru/view.aspx?id=800233	53 (5)	0.43 %
5	http://internal.khntusg.com.ua/fulltext/PAZK/UCHEBNIKI/Collective%20monogr_p2.pdf	52 (3)	0.42 %
6	https://studfile.net/preview/9726394/page:20/	21 (2)	0.17 %
7	https://tourlib.net/statti_ukr/konevych.htm	20 (3)	0.16 %
8	http://elartu.tntu.edu.ua/bitstream/lib/25758/1/%D0%97%D0%B1%D1%96%D1%80%D0%BD%D0%B8%D0%BA%20%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D1%84%D0%B5%D1%80%D0%B5%D0%BD%D1%86%D1%96%D1%97%202018.pdf	19 (3)	0.15 %
9	http://www.chtei-knteu.cv.ua/ua/content/download/konf%2017.04.19.pdf	19 (3)	0.15 %
10	https://www.avestravel.com.ua/hotel_view/gotel-radisson-blu-resort-bukovel/	10 (1)	0.08 %
11	https://www.problecon.com/export_pdf/problems-of-economy-2017-1_0-pages-21_25.pdf	8 (1)	0.06 %

Список прийнятих фрагментів (немає прийнятих фрагментів)