

Міністерство освіти і науки України
Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя

Факультет економіки і менеджменту

(повна назва факультету)

Кафедра управління інноваційною діяльністю та сферою послуг

(повна назва кафедри)

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на здобуття освітнього ступеня

Бакалавр

(назва освітнього ступеня)

на тему: Діяльність закладів готельного господарства в умовах пандемії:
світовий та український досвід (на прикладі готельно-ресторанного
комплексу
«Три бажання»»

Виконав(ла): студент(ка) 4 курсу, групи БРС-42
спеціальності 241: Готельно-ресторанна справа

(шифр і назва спеціальності)

(підпис) Прокопчук Є. О.
(прізвище та ініціали)

Керівник _____
(підпис) Дудкін П.Д.
(прізвище та ініціали)

Нормоконтроль _____
(підпис) Стойко І.І.
(прізвище та ініціали)

Завідувач кафедри _____
(підпис) Шерстюк Р.П.
(прізвище та ініціали)

Рецензент _____
(підпис) Сороківська О. А.
(прізвище та ініціали)

ЗМІСТ

ВСТУП.....	5.
РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ФУНКЦІОНУВАННЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОТЕЛЬНО – РЕСТОРАННОГО КОМПЛЕКСУ.....	7.
1.1. Готельне господарство як складова сфери послуг.....	7.
1.2. Сутність та особливості функціонування готельно – ресторанного комплексу.....	12.
1.3.Сучасний стан, проблеми та тенденції розвитку готельно - ресторанного бізнесу в Україні та в світі як наслідок пандемії COVID-19.....	16.
РОЗДІЛ II. ДІАГНОСТИКА РОЗВИТКУ ТА РОБОТИ ГОТЕЛЬНО – РЕСТОРАННОГО КОМПЛЕКСУ «ТРИ БАЖАННЯ» В УМОВАХ ПАНДЕМІЇ.....	19.
2.1. Загальна характеристика готелю «Три бажання».....	19.
2.2.Аналіз фінансової діяльності готелю «Три бажання».....	30.
2.3.Особливості діяльності готелю «Три бажання» під час пандемії...40.	
РОЗДІЛ III.ШЛЯХИ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНО – РЕСТОРАННОГО КОМПЛЕКСУ «ТРИ БАЖАННЯ».....	43.
3.1. Проблеми розвитку готельно – ресторанного комплексу «Три бажання».....	46.
3.2. Перспективи розвитку готельно –ресторанного комплексу «Три бажання».....	49.
РОЗДІЛ IV.БЕЗПЕКА ЖИТТЄДІЯЛЬНОСТІ, ОСНОВИ ОХОРОНИ ПРАЦІ.....	53.
4.1. Управління та нагляд за безпекою життєдіяльності в Україні.....	53.
4.2.Особливості заходів електробезпеки на підприємствах.....	58.
ВИСНОВКИ.....	60.
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	62.
ДОДАТКИ.....	66.

АНОТАЦІЯ

В даній кваліфікаційній роботі досліджено теоретичні аспекти діяльності готельно-ресторанних комплексів, описано сучасний стан індустрії гостинності в Україні та світі в період COVID -19.

На прикладі готельно-ресторанного комплексу «Три бажання» з'ясовано, що внаслідок пандемії COVID-19, починаючи з 2019 р. відбулись значні зміни в організації роботи вітчизняної індустрії гостинності, які спричинені запровадженням карантину та особливих умов праці цих закладів в Україні.

Мета роботи: дослідити стан та перспективи розвитку готельно-ресторанного комплексу «Три бажання» на час пандемії

Об'єктом дослідження є готельно-ресторанний комплекс «Три бажання»

Предметом дослідження виступають особливості діяльності готельно-ресторанного комплексу «Три бажання» під час пандемії.

Під час написання дипломної роботи мною будуть використані наступні методи дослідження: теоретичний аналіз джерел інформації з організація готельних мереж; метод системного аналізу; метод аналізу функціонування готелів в covid умовах, їх динаміки; методи розвитку та виявлення проблем. Інформаційна база дослідження.

У роботі використано фахову літературу з діяльності готельних мереж, інформаційні ресурси мережі Інтернет, періодичні видання, статистичні дані готельно-ресторанного комплексу «Три бажання». Область застосування результатів роботи: результати роботи можуть бути застосовані в реалізації розвитку готельних мереж.

Ключові слова: готельно-ресторанний комплекс, пандемія, COVID-19, готель.

ANNOTATION

In this qualification work the theoretical aspects of the activity of hotel and restaurant complexes are investigated, the current state of the hospitality industry in

Ukraine and the world in the period COVID -19 is described.

The example of the hotel and restaurant complex "Three Wishes" shows that as a result of the COVID-19 pandemic, since 2019 there have been significant changes in the organization of the domestic hospitality industry, caused by quarantine and special working conditions in Ukraine.

Purpose: to investigate the state and prospects of development of the hotel and restaurant complex "Three Wishes" at the time of the pandemic.

The object of research is the hotel and restaurant complex "Three Wishes".

The subject of the study are the features of the hotel and restaurant complex "Three Wishes" during the pandemic.

During the writing of the thesis I will use the following research methods: theoretical analysis of sources of information on the organization of hotel chains; method of system analysis; method of analysis of the functioning of hotels in covid conditions, their dynamics; methods of development and identification of problems. Information base of the research.

The work uses professional literature on the activities of hotel chains, information resources of the Internet, periodicals, statistics of the hotel and restaurant complex "Three Wishes". Scope of results of work: results of work can be applied in realization of development of hotel networks.

Key words: hotel and restaurant complex, pandemic, COVID-19, hotel.

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Однією з основних складових туристичної індустрії є готельне господарство. Саме підприємства готельного господарства виконують найважливіші функції у сфері обслуговування туристів – формують і пропонують споживачам комплексний готельний продукт, у створенні і просуванні якого у подальшому беруть участь й інші сектори та елементи індустрії туризму.

Готельне господарство – це складова сфери послуг, основним видом діяльності якої є приймання, розміщення, надання різноманітних видів послуг, пов'язаних із перебуванням споживачів за межами свого постійного місця проживання.

Готельний бізнес став однією з тих сфер, в якій довелось плідно попрацювати над нововведеннями за останній рік. Карантин вніс свої корективи, тому продовжувати роботу у звичному режимі стало майже неможливо.

Ситуація ускладнюється тим, що поки що ніхто не знає, скільки триватиме ізоляція і наскільки швидко відновиться потік гостей після її завершення. Навіть якщо вдасться зупинити пандемію до літа, то ринок не зможе швидко відіграти втрати. Найбільша готельна мережа України «Три бажання» - повністю скоригувала свою роботу на час карантину в країні. У всіх готелях, які ще приймали гостей – зачинено бари, ресторани, SPA-салони, додаткові розважальні та оздоровчі послуги.

Отже, основна мета даної роботи полягає у дослідженні особливостей діяльності готельних мереж під час пандемії (на прикладі «Три бажання»)

Об'єктом дослідження є готельна мережа «Три бажання»

Предметом дослідження виступають особливості діяльності готелю «Три бажання» під час пандемії.

Мета роботи: дослідити стан та перспективи розвитку готелю «Три бажання» під час пандемії

Завдання, що були поставлені:

- дослідити теоретичні аспекти діяльності готельних мереж.
- дослідити стан розвитку готелю «Три бажання»
- охарактеризувати проблеми та перспективи розвитку готелю «Три бажання»

Методи дослідження. Теоретичний аналіз джерел інформації з організація готельних мереж; метод системного аналізу; метод аналізу функціонування готелів в covid умовах, їх динаміки; методи розвитку та виявлення проблем.

РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ФУНКЦІОНУВАННЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОТЕЛЬНО – РЕСТОРАННОГО КОМПЛЕКСУ

1.1. Готельне господарство як складова сфери послуг

Сфера готельного господарства — це комплекс галузей, основним завданням яких є обслуговування туристів під час перебування за межами місця проживання. Готельне господарство відіграватиме ключові функції в структурі готельного господарства, оскільки пропонує відвідувачам широкий спектр послуг, у розробці та впровадженні яких задіяна діяльність. Тому готельне господарство доцільно виділяти як найскладнішу складову готельного господарства та самостійно керувати ним [24, с.7] .

Термін «гостинність» належить до господарської діяльності спеціалізованих компаній, які пропонують і звертаються за своїми послугами на комерційній основі.

На конкурентному ринку готельних послуг прагнення підприємств до отримання найвищого прибутку та зростаюча платоспроможність споживачів послуг спонукають готельні підприємства не лише до забезпечення проживанням та харчуванням, а й до розширення сфери додаткових послуг. Це збагачує зміст терміна «готельний бізнес», розширює сферу діяльності готельних компаній, що надають послуги, а також власне виробництво та суміжні галузі [2, с 62].

Готельне господарство є елементом сфери послуг, основною діяльністю якої є прийом, розміщення та надання різноманітних видів послуг, пов'язаних із припиненням споживчого споживання.

Одним з основних елементів туризму є готельне господарство. У сфері управління готельним бізнесом послуги виконують найважливіші функції – створюють і пропонують споживачам комплексний готельний продукт, у створенні та просуванні якого залучаються також інші галузі та елементи туристичного комплексу. [14, с.89]

Необхідність відповідати світовим стандартам шляхом надання високоякісних послуг, забезпечення повної безпеки туристів та задоволення від перебування в готелі визначає керівництво сучасного готельного бізнесу постійно демонструвати

новітні ефективні моделі управління для розвитку та вдосконалення базових готельних продуктів, які не тільки виражаються у відмінному виконанні всіх побажань туриста, але і весь персонал готелю привітний. Враховуючи, що будь-яку інновацію в індустрії гостинності важко запатентувати, але досить легко скопіювати для інших готельних компаній, постійний розвиток і реконструкція готелів. [21]

У сфері гостинності послуги розміщення, ресторанні послуги та інші допоміжні послуги доповнюють один одного і є більш взаємопов'язаними і прийнятними в цілому. Залежно від того, як поєднується набір послуг, створюється конкретний вид готельного продукту. Крім того, з урахуванням таких факторів, як місцезнаходження готелю, кількість туристів, ціль перебування, соціальна спрямованість споживача, тривалість перебування, налаштовується певний вид готельного бізнесу (бізнес-готель, сімейний готель, лижний готель, мотель, кемпінг тощо). Тому особливості готельного продукту залежать насамперед від виду та категорії готельної діяльності та обсягу послуг, що пропонуються в цьому бізнесі. [1]

Економічна сутність готельного господарства полягає в нематеріальному характері його діяльності. Виробництво готелю та результат експлуатації

- основний продукт у вигляді послуги - готельні послуги. Їх специфіка впливає з того, що вони створюються і впроваджуються в межах одного підприємства. Виробництво готельної продукції не може відбуватися за межами матеріального продукту, тобто виробничого використання матеріально-технічної бази (об'єктів, комунікацій, обладнання, інвентарю). Він є основою для одночасного виробництва та продажу послуг. За специфікою послуг у готельному господарстві, де вони поєднують виробництво та споживання послуг, цей процес позначають як «надання послуг». [19, с. 334]

Готельна послуга складається з основних та додаткових послуг, які пропонуються споживачеві під час проживання та проживання в готелі:

- основні послуги - це розмір готельних послуг (проживання, харчування), що входять у вартість номера (ліжка) та надаються споживачеві відповідно до договору;
- додаткові послуги - послуги, які не пов'язані з основними послугами готелю і замовляються та оплачуються споживачем окремо для певної мети (наприклад, паркування, пральня, сауна тощо).

Сучасні готельні послуги характеризуються децентралізацією послуг. Великі готельні асоціації утворюють підрозділи, які спеціалізуються на наданні основних послуг. Тому деякі операції, пов'язані з наданням туристичних послуг (попередній продаж, бронювання тощо), виходять за межі компетенції деяких галузей готельного господарства та економіки. Тому на якість обслуговування в готелях впливає діяльність посередників, які продають свої основні послуги. [17]

Кількість, якість та обсяг послуг, що надаються в готельному господарстві, визначаються насамперед станом матеріально-технічної бази, а також якістю та кваліфікацією персоналу. Ми звертаємо увагу на постійне розширення та різноманітність матеріально-технічної бази, а також структури персоналу готелю. Поряд з основними готельними будівлями будуються й інші об'єкти – спортивні, медичні, розважальні тощо. Таким чином, ускладнюється процес обслуговування туристів, а пропоновані послуги носять комплексний характер.

Ключовий термін «готель», як уже зазначалося, тісно пов'язаний з категорією «тість», «гостинність», його традиційне визначення, за словником В. Даля, пов'язане з обслуговуванням, гостьовою кімнатою та харчуванням. У сучасній економічній літературі найбільш прийнятним є визначення цього поняття: готель — це заклад гостинності, де мандрівники можуть користуватися останнім за певну плату.

Як уже зазначалося, готель – це квартира, яка надає комплекс послуг людям за межами місця проживання. Основні з них – проживання та харчування. Співвідношення цих двох компонентів можна виразити так:

- проживання та сніданок (континентальний або англійський) у номерах або спеціалізованих закладах;
- проживання та харчування в ресторані;
- проживання та харчування в кафе, ресторанах, барах;
- Розміщення та харчування в ресторанах національної та європейської кухні, казармах, цілодобове обслуговування в ефірі.

У вартість проживання входить:

- спільне користування та користування спеціалізованими кімнатами - готельними номерами;
- пропозиції послуг з факсимільного обслуговування

- ресепшени, з реєстрацією.

Готельні номери - це багатофункціональні номери, призначені для відпочинку, мрій і роботи гостей під час перебування, які є основними елементами послуги розміщення. У зв'язку з тим, що гості користуються готельними номерами переважно ввечері та вночі, головною функцією номеру є забезпечення сну та відпочинку. Важливість інших функцій готельних номерів залежить від функціонального призначення та потреб гостей. Наприклад, у готелях ділового призначення найважливішою функцією номерів є забезпечення роботи гостей. Для цього кімнати обладнані письмовим столом, телефоном, факсом, комп'ютером тощо [6] Готелі мають різні категорії номерів, які відрізняються розмірами, меблями, обладнанням, але незалежно від категорії кожен номер повинен забезпечувати: ліжко, крісло - на місці, тумбочку або тумбочку - на ліжко, шафи, одяг, загальне. У кожному номері має бути інформація про готель та план пожежної евакуації.

Обслуговування гостей поєднує виробничі процеси (приготування їжі), торгівлю (продаж готових страв, алкогольних та безалкогольних напоїв) та обслуговування офіціантів, офіціантів та ресторанів. кімнати [14, с.77]

До додаткових послуг належать басейн, тренажерний зал, конференц-зал, конференц-зал, прокат автомобілів, хімчистка, пральня, перукарня, масаж та ін. Допоміжні послуги набувають все більшого значення у формуванні ринкової привабливості готельних об'єктів.

Термін «готельний продукт» широко використовується в управлінні готельним бізнесом, підкреслюючи комплексність готельних послуг.

Основним продуктом є нумерація готелів та готельні послуги. При цьому кожен готель повинен надавати спеціальний продукт - послугу оптового продавця, який розміщує готель, серед інших. на ринках готельних послуг, наприклад, туристичних та інших послуг. [22]

Хороший готельний продукт — це набір послуг і товарів, необхідних клієнтам для використання основного та спеціального продукту. Наприклад, забезпечення готелів телефонними та поштовими послугами, побутовими послугами та товарами, які користуються туристичним попитом.

Додатковий готельний продукт дає додаткову перевагу спеціального продукту,

допомагаючи відрізнити конкурента від подібних продуктів. Тут можуть бути медичні послуги, послуги бізнес-центру, ігрові атракціони. Нині все більшого значення у формуванні ринкової привабливості готельного бізнесу набуває додатковий готельний продукт. Найголовніше, що послуга розміщення у гостей вважається звичайною справою. Надмірний ентузіазм викликають послуги, які відрізняють ту чи іншу готельну компанію від інших. Більшість із цих послуг є додатковими продуктами. Про це свідчить перелік відомих готельних мереж та деяких готельних компаній. [2]

Проживання, харчування та додаткові послуги взаємодоповнюють і сприймаються клієнтами в цілому. У той же час різниця між спеціальним і додатковим продуктом не завжди очевидна. Послуги, які стають особливим продуктом на одному ринку, можуть бути додатковими на іншому. Досвід відомих готельних компаній свідчить, що розробка комплексного готельного продукту має супроводжуватися поглибленим вивченням основних тенденцій та характеристик споживчого ринку.

Крім основного, особливого та додатково складного готельного продукту, він містить елементи та якісні характеристики, що створюють загальну картину готельного бізнесу, що виражається в загальній атмосфері обслуговування, формі пропозиції, толерантності в громаді. Лише загальна атмосфера готельної пропозиції може стати вирішальним фактором у виборі готельного продукту клієнтами.

Ефективність функціонування будь-якого підприємства, в тому числі і готелю, визначається сукупністю факторів. Найважливішим з них є розташування готелю, що впливає на вартість землі, будівельні роботи, нарахування заробітної плати та продажі. Ці фактори бувають первинними і другорядними – наявність сировини, робочої сили, виробничої інфраструктури. Залежно від значення факторів у функціонуванні підприємств розрізняємо підприємства, які орієнтуються на сировину, робочу силу, транспортний зв'язок та збут. [14]

Готелі в першу чергу орієнтовані на продаж власної продукції. Порівняно з промисловими компаніями, які постачають продукцію споживачам, споживач послуг у готельній індустрії – замовник – має самостійно обирати та дістатися до готелю, тому велика увага приділяється його розташуванню. Наприклад, при виборі готелю

для ділових мандрівників визначальним фактором є розташування в центрі міста. [14]

З точки зору готельного бізнесу категорія «готельний продукт» включає три рівнозначні послуги: окремі послуги; продукт «готель» як комплекс послуг; розширений продукт «готель» (рис. 1.1).

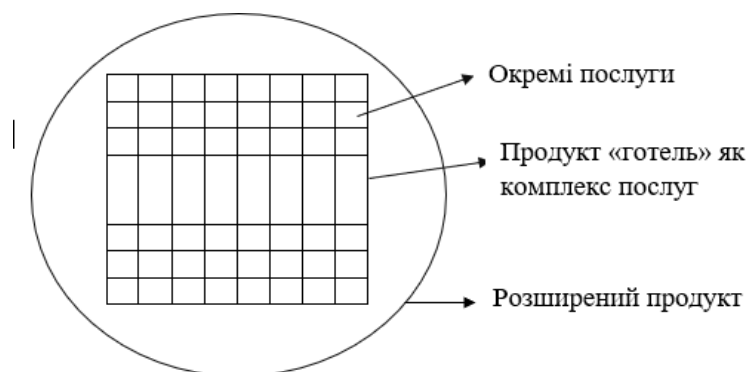


Рис.1.1. Рівні готельного продукту

Джерело: складено автором

Тому однією з основних складових туризму є готельна індустрія. У сфері туристичних послуг підприємства готельного господарства відіграють найважливіші функції – вони створюють і пропонують споживачам комплексний готельний продукт, необхідний при його створенні та просуванні.

1.2. Сутність та особливості функціонування готельно – ресторанного комплексу

Сьогодні готельно-ресторанний комплекс – це підприємство, в якому для обслуговування туристів працюють сотні людей різних професій. Персонал готельно-ресторанних комплексів досить складний і різноманітний, включає спеціалістів різного рівня кваліфікації та професійної спрямованості. Фактично одна частина персоналу безпосередньо спілкується з клієнтами, надаючи їм конкретні послуги, інша не спілкується з туристами, але якість його роботи залежить від задоволеності клієнта рівнем обслуговування, його ставлення до компанії. Сьогодні зростають вимоги до фахівців у сфері туризму та готельного та громадського харчування. Побудова сучасної туристичної індустрії потребує розвиненої інфраструктури туристичних послуг.

За даними Всесвітньої туристичної організації (СОТ), готелі — це колективні засоби розміщення, що складаються з кількох номерів, однієї правління та надання певних послуг. Вони згруповані в класи та категорії відповідно до типу наданої послуги, а також обладнання, яке є у власності.

Існує ряд класифікаційних критеріїв, які визначають категорію готелю:

- місткість числового фонду;
- рівень комфорту;
- Місцезнаходження;
- тривалість роботи та перебування;
- Рівень цін;
- продовольча безпека тощо[24, с.97].

За розміром (місткістю) готелі поділяються на: малі (до 100-150 номерів); середній (від 100 до 300-400 номерів); великі (від 300 до 600-100 номерів); гігантський, з понад 1000 кімнат.

КЛАСИФІКАЦІЯ СОТ.

- За місцем розташування: міські, приміські, сільські, придорожні, аеропортові, плавучі готелі тощо.
- За призначенням: готелі постійного проживання, транзитні готелі, готелі ділового призначення.
- За часом роботи: сезонно, цілий рік.
- За рівнем і вартістю послуг: недорогі готелі або готелі з обмеженим обслуговуванням, готелі «люкс», готелі високого класу, готелі середнього класу, апарт-готелі, готелі економ-класу, мотелі, готелі відпочинку.

Клас готелю чи гостьового будинку, як правило, визначається за загальноприйнятою в країні (або регіоні, економічній зоні) типовою системою класифікації та підтверджується сертифікатом, виданим спеціальним органом, органом із сертифікації чи іншою палатою. На даний момент існує близько 30 різних систем класифікації готелів: система зірок, система балів, система букв (А, В, D, С), система «корона» або «ключова». Найпопулярнішою з них є п'ятизіркова система класифікації готелів, заснована на французькій національній класифікації.

Вимоги до класифікації «зірки» відрізняються від країни до країни. Ball,

індійська система класифікації готелів, поділяє готелі на 5 категорій: 1 зірка - 100 балів, 2 зірки - 150 балів і більше. У Великобританії в системі використовується класифікація готелів на «корони», «ключі», «сонце», «діаманти» та інші. У Греції використовується буквена система (А, В, D, С) [15, с 54].

Класифікація готелів визначає позицію готелю на ринку готельних послуг, полегшує клієнтам і фахівцям уявлення про гарантований спектр послуг, які може надати готель певного класу. Готелі класифікуються на основі їх сертифікації, яка, в свою чергу, може проводитися як всередині країни, так і за кордоном.

Готельно-ресторанний комплекс включає кілька функціональних зон:

- зона житлового та культурно-господарського обслуговування; - адміністративно-господарська зона;
- зона харчування (торгова зона);
- зона обслуговування.

Сфера житлового та культурно-господарського обслуговування включає різні типи закладів, готельно-ресторанні комплекси, спортивні майданчики, басейн, автостоянку, зелені зони загального користування. Фудкорт належить до зони ресторану чи кафе і складається з літнього майданчика, іноді з окремими під'їзними шляхами та автостоянкою.

До складу готельних комплексів можуть входити або не входити кілька ресторанів. У великих готелях, що належать до відомих готельних мереж, зазвичай є два ресторани – модні фірмові та маленькі з низькими цінами. Ресторани в готелях обслуговують як своїх гостей, так і широку публіку.

Ресторан (лат. Restauo, перебудувати, зміцнити) — підприємство громадського харчування, яке надає гостям широкий вибір страв, напоїв, кондитерських виробів, у тому числі фірмової та комплексної кухні. У ресторані «Люкс» є банкетний, бар і коктейльний зал з баром. Інтер'єр повинен бути високого класу архітектурно-художнього виконання. Стиль декору повинен відповідати назві ресторану. Ресторан високого класу - підприємство, що характеризується оригінальністю інтер'єрів, вибором послуг, широким асортиментом страв. Увечері організовується музична програма.

Першокласний ресторан передбачає гармонію інтер'єру, вибору послуг,

широкого асортименту страв. Важливо вибрати місце розташування ресторану. Воно повинно сподобатися людям, які відвідують це місце. Функціональна організація зони харчування визначається з урахуванням категорії готелю. В однозіркових готелях харчування не надається. Двозіркові готелі повинні мати ресторани чи кафе. У 4 і 5 зірок - в ресторанах, банкетних залах, барах, а також у 5-зіркових і нічних клубах. Нічні клуби призначені для показу розважальних програм і зазвичай будуються за типом естради з можливістю розміщення місць для сидіння у вигляді амфітеатру, з танцполом, гардеробом, реквізитом, освітленням тощо.

До складу ресторану готелю входять банкетні зали, організовані в ресторанный групу, однак кількість місць у банкетних залах нормується не більше ніж на 20% загальної місткості ресторану. У їдальнях і ресторанах слід проектувати зали ресторану місткістю не більше 250 місць, оскільки при більшій місткості створюється неприємна атмосфера (шум, надмірний рух відвідувачів). Кількість місць у їдальнях визначається не менше 10% місткості готелю. Їх раціонально розмістити з хорошим вертикальним або іншим підключенням до блоку живлення. Згідно з чинним положенням, у 19 готелях усіх типів і категорій кількість місць у ресторанах має становити 45-68%, у кафе 13-28%, в кафе 7-9%, у барах 13-24%. вхід до готелю з його вестибюлем, гардеробними тощо. Тенденція розглядати ресторанный групу номерів у відпочинкових та туристичних готелях як одне з місць можливого відпочинку зумовила появу в цій групі нових типів ресторанів, напр. національні ресторани, гриль-ресторани, варіаційні шоу, підвали з вином і пивом, танцювальні бари, диско-бари тощо. Такі заклади громадського харчування називають «розважальними» їдальнями. Тенденція їх розвитку в готелях на даний момент є досить перспективною.

1.3.Сучасний стан, проблеми та тенденції розвитку готельно - ресторанного бізнесу в Україні та в світі як наслідок пандемії COVID-19

Індустрія гостинності є однією із галузей, які найбільше постраждали від пандемії COVID-19. Відновлення індустрії гостинності залежить від здатності контролювати пандемію та макроекономічної ефективності політики, яку проводять державні органи для посилення загального економічного відновлення. У цьому контексті важливо, щоб зацікавлені сторони готелів оцінили економічний вплив, безпосередньо пов'язаний з розвитком пандемії COVID-19, а також вплив, який економічна політика може мати на підтримку галузі.

Основні результати показують, з одного боку, що індустрія гостинності зазнала негативного впливу еволюції COVID-19. З іншого боку, ціни на акції готелів позитивно корелюють з економічною політикою, що безпосередньо впливає на державний бюджет, тоді як такі заходи, як ліквідність та фінансова допомога, не підтримують галузь.

Хоча пандемія спричиняє безпрецедентну та серйозну економічну кризу, її вплив може відрізнитися від галузі до галузі, оскільки вони характеризуються різною структурою витрат, динамікою конкуренції або еластичністю за ціною та доходом.

Наприклад, таблиця 1 показує відсоткові зміни, яких зазнали різні індекси Доу-Джонса на початку пандемії [1]. Індустрія туризму виділяється як одна з найбільш постраждалих галузей економіки. Зокрема, за цей період індекс Dow Jones Travel and Tourism знизився на 32,26%. Аналогічно, у транспортному секторі із суворими заборонами на поїздки, значними обмеженнями міжнародної торгівлі та серйозними блокуваннями, які застосовуються багатьма країнами, він скоротився на значні 25,82%. На відміну від туризму та транспорту, показники для виробників продуктів харчування та напоїв та телекомунікацій знизилися на 14,12% та 12,26% відповідно, оскільки ці сектори значно менше страждають від обмежень мобільності та можуть вважатися основними потребами з меншою еластичністю та доходом.

Секторні індекси Доу-Джонса	%
Подорожі і туризм	-32.26%
Перевезення	-25.82%
Виробники продуктів харчування та напоїв	-14.12%
Телекомунікації	-12.26%

Рисунок 1.2. Відсоткова зміна деяких секторних індексів Доу-Джонса [25]

Станом на 1 квітня 2020 року понад 91% населення світу проживає в країнах, де введено обмеження на поїздки. Так само 39% проживали в країнах, які повністю закрили свої кордони. Більше того, раптова економічна блокада призвела до зниження доходів відповідного відсотка домогосподарств, а отже, зменшення складової сукупного попиту призвело до зменшення витрат на проїзд, у тому числі й готельного споживання.

У цьому контексті глобальна здатність контролювати пандемію, а також макроекономічна політика, яку проводить державний сектор, визначають виживання індустрії гостинності. Зокрема, державне управління відіграє ключову роль у підтримці та прийнятті рішень щодо економічної політики, необхідної для подолання економічного та соціального шоку [1].

У цьому контексті зацікавленим сторонам готелів стає необхідним вимірювати економічний вплив, безпосередньо пов'язаний з пандемією COVID-19 в індустрії гостинності, а також вплив, який економічна політика може мати на підтримку галузі. З одного боку, розуміння впливу пандемії на галузь може бути корисним для готельєрів, яким необхідно розглянути та впровадити ефективну систему прийняття рішень, щоб забезпечити швидке реагування на несподівані події, які загрожують платоспроможності їх компанії. Крім того, рішення щодо інвестування в готелі значною мірою ґрунтуються на фінансових, місцевих та економічних факторах, які є фактичними драйверами потоків капіталу між компаніями. Таким чином, інвестори, які керують портфелем, який охоплює інвестиційні операції в готелі, можуть оптимізувати свій процес прийняття рішень, розуміючи вплив COVID-19 на галузевому рівні. З іншого боку, уряди стикаються з дуже важкою кризою охорони здоров'я, з беспрецедентним падінням економічної активності, з різним ступенем готівки та ринкових грошей.

У 2020 році пандемія забрала понад 670 000 робочих місць у сфері гостинності та

майже 4 мільйони робочих місць у сфері гостинності. Хоча очікується, що сектор почне відновлюватися цього року, дослідження показують, що принаймні 2 з 10 працівників готелів, які працювали до пандемії, ще не повернулися до роботи, тоді як багато хто ще не працюють повний робочий день. За даними Бюро статистики праці, рівень безробіття в житловому секторі з грудня становить 18,9% [2]. Загалом галузь не досягне рівня зайнятості в умовах пандемії принаймні до 2023 року.

РОЗДІЛ II. ДІАГНОСТИКА РОЗВИТКУ ТА РОБОТИ ГОТЕЛЬНО – РЕСТОРАННОГО КОМПЛЕКСУ «ТРИ БАЖАННЯ» В УМОВАХ ПАНДЕМІЇ

2.1. Загальна характеристика готелю «Три бажання»

Готельно-ресторанний комплекс “Три бажання” є фізичною особою-підприємцем, що зареєстрований за адресою: с. Підгороднє, Тернопільського р-ну, Тернопільської обл., вул. Пасічна, 11. Підприємство засноване однією особою, яка має основний державний реєстраційний номер, відповідає усіма зобов'язаннями та особисто несе ризики збитків, пов'язаних з господарською діяльністю. Заклад має власне відокремлене майно, може від свого імені здобувати та здійснювати майнові й особисті немайнові права, мати обов'язки, бути позивачем і відповідачем у суді.

Готельно-ресторанний комплекс використовує загальну систему оподаткування.

Основною метою бізнесу, будучи торговельною організацією, готельно-ресторанним комплексом “Три бажання”, є отримання прибутку.

Предметом діяльності готельно-ресторанного комплексу “Три бажання” є:

- організація громадського харчування;
- діяльність у сфері ведення, відпуску, реалізації та організації споживання загальнодоступних продуктів харчування, виробництва продуктів харчування та напівфабрикатів;
- організація дозвілля людей;
- впровадження нових технологій приготування, розширення асортименту та підвищення якості продукції громадського харчування;
- здійснення короткострокового стажування;
- надання готельних послуг.

Заклад являє собою готельно-ресторанний комплекс, а саме – поєднання невеликих засобів розміщення та ресторанів української та європейської кухні. Інтер'єр ресторану (бенкетний зал на 220 місць) – це затишна, домашня атмосфера, стилістично виконана в національному стилі. Вишукані страви шеф-кухаря

представлені в оригінальній подачі, традиційні страви – в сучасній інтерпретації. У готелі десять номерів різних категорій: два напівлюкси і вісім стандартних номерів. Готель є скромним місцем для проживання та надає такі послуги: проживання хоча б на один день, ранкове харчування, Інтернет, ТБ, душ, телефон, міні-бар, трансфер, щоденне прибирання та переодягання, переодягання та опалення. за потреби фен, користування столовими приборами, зубною ниткою, окропом і питною водою. Проте невеликий готель високого рівня, який пропонує гостям не тільки широкі можливості для організації та проведення ділових заходів, а й захоплююче дозвілля.

Увечері ресторан також запрошує професійних музикантів. У ресторані є відеопроєктор для перегляду спортивних матчів. Крім того, у готельно-ресторанному комплексі “Три бажання” проводяться весілля на понад 200 осіб.

При оформленні замовлення надаються послуги у сфері весільного транспорту, флориста, оформлення додаткової кімнати, зйомки та бігу. Проводяться свята для дітей, запрошуються артисти. Столи також прикрашені. Також є можливість замовити будь-яку шоу-програму або живу музику.

Керівник компанії уважно стежить за вкрай нестабільним попитом на послуги громадського харчування, постійно шукає найефективнішу рекламу та ЗМІ.

Якість готельно-ресторанного комплексу забезпечується наступними тарифами:

- робота високопрофесійного персоналу;
- використання високоякісних продуктів харчування від надійних постачальників;
- використання найсучаснішого технологічного обладнання;
- високі стандарти проектних та інженерних рішень;
- серйозний контроль за технологічними та організаційними процесами, пов'язаними з виробництвом і реалізацією продукції.

Під організаційною структурою підприємства розуміють структуру, підпорядкованість, взаємодію та розподіл праці з підрозділами та органами управління, між якими встановлюються певні відносини щодо здійснення влади та повноважень. Організаційна структура регламентує розподіл завдань між підрозділами та посадовими особами і має бути орієнтована на досягнення цілей і

завдань, які ставлять керівники.

Безпосереднє управління готельно-ресторанним комплексом перебуває у руках засновника. Саме він інвестує у проекти, втілює у проектах різні архітектурні, творчі, дизайнерські задуми. У готелі керує невеликий персонал, який складається з адміністратора та покоївки. Завдання адміністратора – підтримувати роботу готелю протягом двадцяти чотирьох годин, тобто змін. Адміністратор щодня перевіряє стан номерів, стежить за роботою покоївок, стежить за наповненням міні-бару, замовляє продукти у постачальників, приймає та виселяє гостей, погоджує бронювання та інформує гостей про кількість номерів. Адміністратор готелю несе матеріальну відповідальність за стан номерів після виселення гостей, за звітність в касі за надані готелем послуги.

Адміністратор зобов'язаний знати та виконувати нормативно-правові акти, що регулюють експлуатацію невеликих засобів розміщення. Персонал готелю змінюється дуже рідко, тому вся відповідальність за підбір персоналу покладається на менеджера готелю, тобто власників готельно-ресторанного бізнесу, від аналізу резюме до співбесіди.

Менеджер ресторану підпорядковується лінійним менеджерам, тобто адміністратору та шеф-кухарю. Адміністратор ресторану керує робочим процесом в частині службових обов'язків, виконуючи контрольні функції, розподіляючи завдання та контролюючи хід роботи. В обов'язки адміністратора залу входить прийом продукції від постачальників, контроль за роботою об'єкта, вирішення питань, пов'язаних з поставками, технічним станом пристроїв, обладнанням, необхідним для повноцінного функціонування об'єкта, контроль якості продукції та багато інших продуктів. У ресторанах адміністраторів є обов'язок відбирати, та наймати персонал у всіх відділах установи, за винятком кухні.

Адміністрація ресторану безпосередньо підпорядковується персоналу, який забезпечуватиме функціонування закладу громадського харчування: персоналу офіціантів, барменів, автомийок та прибиральниць. Їх злагоджена робота – запорука успіху закладу. Адміністратор ресторану повинен координувати робочий процес таким чином, щоб підрозділи працювали злагоджено на будь-якій мові. Адміністратор повинен діяти в інтересах компанії та засновників, повинен бути

прикладом для лінійних працівників.

Шеф-кухар також є одним із керівників, у підпорядкуванні яких працює персонал кухні та автомийки. Шеф-кухар відповідає за меню закладу, розробку нових страв, створення цілісної картини функціонування та ієрархії кухарів, а також персонал за набір на вакантні посади.

Усі працівники підприємства мають відповідну професійну освіту, підготовку та професійний досвід у цій сфері. Готельно-ресторанний комплекс «Trzy żenia» має налагоджену організаційну структуру управління, окрім того, що ведуться роботи з постійного вдосконалення, що є адекватним розвитку підприємства у сфері готельного господарства. При необхідності будуть залучені фрілансери (офіціанти, бармени, кухарі, домогосподарки, прибиральниці, флористи, музиканти).

Наявність ефективного управління, грамотна координація діяльності персоналу та забезпечення взаємодії в процесі створення та впровадження послуг громадського харчування значною мірою сприяють успішному проведенню цього виду діяльності.

Деякі люди вважають, що керувати готельним рестораном набагато легше, ніж керувати рестораном самостійно. У разі налагодженої взаємодії зі службою бронювання можна приблизно здогадатися про кількість відвідувань ресторану в готелі. Більшість мешканців приходять на сніданок, близько 10% на обід, не більше 50% на обід, якщо харчування не включає витрати на проживання.

У сьогоднішніх умовах кращий ресторанний персонал – у готелях із західним менеджментом. Експерти затверджують, що сьогодні фахівці з досвідом роботи в закордонних мережах користуються величезним попитом. Оскільки цей персонал орієнтований на клієнта, має навички роботи з технологіями, з різними напрямками кухні.

Підводячи загальний висновок про якість персоналу, слід зазначити, що колектив закладу має досвід роботи в готельно-ресторанному комплексі «Три бажання» та знає всі тонкощі організації. Незважаючи на відсутність спеціалізованої роботи, наприклад, з офіціантами, стажування допомагають досягти результатів у оволодінні посадою. У процесі навчання працівники досягають рівня професійних знань, якого вимагає керівництво готельно-ресторанного комплексу.

Кадрова робота закладу здійснюється адміністраторами за узгодженням з

керуючим. В обов'язки адміністраторів ресторану також входять такі повноваження по формуванню штату, як: аналіз анкетних даних кандидатів, що претендують на посаду відбір найбільш підходящих здобувачів, призначення й проведення співбесід, ухвалення рішення про приймання на роботу з узгодження з керуючим, заповнення й висновок трудового договору, заповнення особистої картки співробітника, ведення особистої справи, заповнення трудової книжки, проведення інструктажу [3]. Через невелику чисельність штату організації, обов'язки фахівця з управління персоналом делегуються адміністраторові зміни. Контроль над оформленням відпусток, лікарняних, видачі премій і надбавок, звільнення співробітників менеджер веде під керівництвом керуючого.

Проаналізуємо зміни у русі кадрових ресурсів готельно-ресторанного комплексу “Три бажання”. Для цього розрахуємо такі показники: коефіцієнти оборотів по прийняттю / вибуттю працівників готельно-ресторанного комплексу “Три бажання”, а також коефіцієнт плинності кадрів (табл. 2.1).

Таблиця 2.1 Динаміка руху кадрових ресурсів готельно-ресторанного комплексу “Три бажання” упродовж 2019-2021 рр.

Показник	2019 р., осіб.	2020 р., осіб.	2021 р., осіб.	Абсолютне відхилення, осіб.		Відносне відхилення, %	
				2020/2019	2021/2020	2020/2019	2021/2020
Середньооблікова чисельність персоналу	7	7	6	0	-1	0,00	-16,67
Кількість прийнятих на роботу	16	13	10	-3	-3	-23,08	-30,00
Кількість звільнених з роботи	9	6	4	-3	-2	-50,00	-50,00
Кількість звільнених за власним бажанням та за порушенням трудової дисципліни, осіб	4	2	1	-2	-1	-100,00	-100,00
Коефіцієнт обороту по прийому, %	3,64	3,02	3,70	-0,62	0,68	-20,61	18,37
Коефіцієнт обороту по вибуттю, %	2,17	2,02	2,70	-0,15	0,68	-7,24	25,17
Коефіцієнт плинності кадрів, %	0,71	0,57	0,50	-0,14	-0,07	-25,00	-14,29

Отже, як бачимо з табл. 2.1, зміни в структурі персоналу є незначними. Так, як у готелі невелика плинність кадрів, проте вона з кожним роком зменшується.

Зверніть увагу, що станом на 2021 рік у готелі працювало лише 6 осіб. Але навіть при такій невеликій кількості співробітників готель продовжує триматися на плаву, обслуговуючи все більше людей, що тримає його бренд і виділяє його серед

інших готелів.

Проаналізуємо, наскільки висока продуктивність праці готельно-ресторанного комплексу «Три бажання» при такій малій кількості працівників. Для цього розраховуємо такі показники, як: кількість, склад, структура та динаміка ресторанів (табл. 2.2).

Таблиця 2.2 Аналіз зміни чисельності персоналу готельно-ресторанного комплексу «Три бажання» упродовж 2019-2021 рр.

Категорія персоналу	2019 р.		2020 р.		2021 р.		Абсолютне відхилення, осіб		Відносне відхилення, %	
	к-сть, осіб	%	к-сть, осіб	%	к-сть, осіб	%	2020/2019	2021/2020	2020/2019	2021/2020
Всього	7	100	7	100	6	100	0	-1	0,00	-16,67
1. Промисловий персонал, з них:										
а) робітники	2	28,57	2	28,57	3	50	0	1	0,00	33,33
б) службовці	1	14,29	1	14,29	0	0	0	-1	0,00	-
в) спеціалісти	1	14,29	1	14,29	1	16,7	0	0	0	0,00
г) керівники	1	14,29	1	14,29	1	16,7	0	0	0,00	0,00
2. Непромисловий персонал	2	28,57	2	28,57	1	16,7	0	-1	0,00	-100,00

На основі даних табл. 2.2 можна зробити висновок, що кількість працівників у готельно-ресторанному комплексі «Три бажання» майже не змінилася. Наприклад, у 2020 році в порівнянні з 2019 роком кількість працівників не змінилася, а в 2021 році порівняно з 2020 роком зменшилась лише на 1 особу.

Проаналізуємо кількість працівників готельно-ресторанного комплексу «Три бажання» на 2021 рік за їх якістю (табл. 2.3).

Таблиця 2.3 Кількість працівників готельно-ресторанного комплексу “Три бажання” за якісним складом упродовж 2019-2021 рр., осіб

Показники	2019 р.		2020 р.		2021 р.	
	усього	з них: жінки	усього	з них: жінки	усього	з них: жінки
Облікова кількість штатних працівників на кінець року	7	2	7	2	6	4
у т.ч.: прийняті на умовах неповного робочого дня	0	0	0	0	0	0
у віці 15-35 років	4	1	4	2	5	3
Знаходяться у відпустці у зв'язку з вагітністю та пологами	0	0	0	0	0	0
Знаходяться у відпустці по догляду за дитиною	0	0	0	0	0	0
проживають на території інших областей, ніж місце здійснення діяльності підприємства	2	0	1	1	2	2

На основі даних табл. 2.3, можна зробити висновок про те, чисельність персоналу готельно-ресторанного комплексу “Три бажання” хоч і не значна, але як видно з статистика, кожного року в готелі працює щонайменше один пенсіонер.

Проаналізуємо співвідношення працівників чоловіків та жінок за період 2019-2021 років. Для кращого відображення побудуємо діаграму (рис. 2.1).

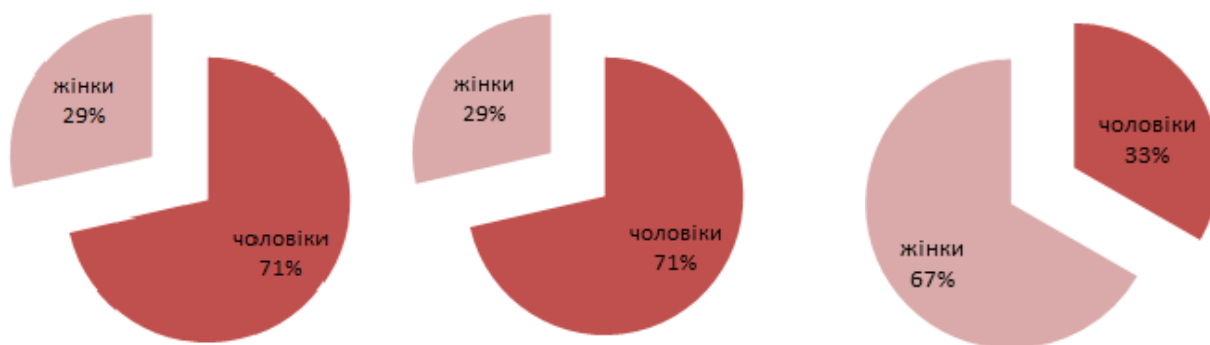


Рис. 2.1. Відсоткове співвідношення чоловіків / жінок працюючих у готельно-ресторанному комплексі «Три бажання» упродовж 2019-2021 рр.

Як бачимо з рис. 2.1, співвідношення чоловіків та жінок у готелі станом на 2019-2020 роки було незмінним: 71% чоловіків та 29% жінок. Проте у 2021 році ця тенденція змінилась: чоловіків, працюючих у готелі працювало 33%, а жінок, відповідно – 67%.

Основні принципи готелю «Три бажання» включають в себе:

- **Відповідальність.** Ми працюємо в молодій і компанії, що стрімко розвивається, і відповідальність - це риса нашої вдачі. Ми готові приймати рішення в процесі роботи і нести відповідальність за свої помилки. Оскільки тільки той, хто нічого не робить, той не помиляється. Кожний співробітник несе відповідальність за надання сервісу на самому високому рівні для кожного Гостя готелю. Ми готові виконати, будь-яку поставлену перед нами задачу, якщо вона не суперечить політиці компанії, а так само етичним і моральним принципам.

- **Чесність.** Чесність по відношенню до гостя і до співробітників для готелю «Три бажання» є обов'язковою і жорсткою умовою життєдіяльності готелю. Чесність означає правдивість, порядність, нездатність до низьких вчинків. Поступити нечесно - це, в тому числі, втратити своє достоїнство, свою репутацію. А в нашому бізнесі репутація є одним з основоположних чинників. Будьте завжди чесні - і в своїх словах і в своїх діях.

- **Ініціативність.** Передбачайте бажання гостя! Ми працюємо для нашого Гостя: співробітники «Три бажання» ніколи не зупиняються на досягнутому. Ми стараємося не тільки відповідати очікуванням гостей, але і

перевершувати їх. Ми стараємося зробити звичайне, незвичайно добре, відносячись до кожного Гостя індивідуально і надаючи високий рівень персонального обслуговування, заснованого на стандартах сервісу і принципах роботи «Три бажання». Не чекайте, коли Вас попросять, проявляйте ініціативу і виконуйте більше, ніж від Вас вимагають.

Команда. Команда означає особливий дух, який об'єднує і передбачає згуртовані і узгоджені дії. Команда націлена на результат. Кожний співробітник є частиною команди, а, значить, і несе відповідальність за її успіх. При цьому Команда - це співтовариство індивідуальностей.

Підприємство працює в команді: завжди пропонує допомогу своїм колегам. У будь-яку хвилину працівники готові розділити з товаришем по команді частину його роботи для досягнення командної мети. Якщо інші підрозділи переобтяжені роботою, колектив завжди пропонує свою допомогу, навіть якщо не має досвіду роботи в цій області. Вся атмосфера в «Три бажання» націлена на роботу в команді і взаємодопомогу. Підприємство прагне до розвитку мережі готелів, ідентифікуючи успіхи і досягнення «Три бажання» зі своїми власними. У своєму прагненні до розвитку і успіху «Три бажання», задачі команди, є пріоритетнішим за особисті задачі і інтереси.

Ввічливість - це одна з основних складових гостинності. Ця повага до людей, ця повсякденна норма поведінки і звичний спосіб спілкування з навколишніми. Ввічливість виражається в тому, що необхідно бути уважними, доброзичливими до всіх, готовими зробити послугу кожному, хто в цьому має потребу, привітними, делікатними, тактовними і скромними.

Важливо бути ввічливим і в розмові і в поведінці. Ввічливість повинна бути щирою, оскільки вона виражається в міміці обличчя, мові жестів і емоційному забарвленні рухів. Це означає, що необхідно бути уважними в розмові, не перебивати співрозмовника, уважно його слухати, не повертатися спиною до співрозмовника, прагнути уникнути конфліктів і бажано усміхатися.

Взаємовідносини з співробітником в компанії складаються за правилом прийому на роботу найбільш гідного кандидата відповідно до його навиків, кваліфікації, здібностей і відношення до роботи, а також в тому, щоб заохочувати просування по службі, як в готелі, так і в компанії на все існуючі посади.

Готель «Три бажання» - це готель, що швидко розвивається і, тому завжди існує потреба в кваліфікованих співробітниках на всіх рівнях.

Сучасний розвиток світової готельної індустрії відзначається значним загостренням конкуренції; високий ступінь фрагментації, пов'язаний з появою найрізноманітніших концепцій готельного продукту; урізноманітнення уподобань гостей; широкий спектр конкурентних стратегій для залучення та утримання клієнтів для створення міцної основи для повторних продажів.

2.2. Аналіз фінансової діяльності готелю «Три бажання»

Аналіз фінансових результатів готельно-ресторанного комплексу “Три бажання” представляє собою дослідження формування та використання фінансового результату закладу, визначення основних тенденцій поведінки показників фінансового результату у динаміці, дослідження впливу основних факторів на формування фінансових результатів суб'єкта господарювання та отримання висновків, необхідних для подальшої господарської діяльності, які є базою для прийняття управлінських рішень.

Оцінка фінансових результатів готельно-ресторанного комплексу “Три бажання” починається з аналізу динаміки та структури доходів і витрат, що дає можливість одержати найбільш загальне уявлення про фактори, що зробили вплив на їх формування (табл. 2.4).

Таблиця 2.4. Оцінка динаміки структурних змін доходів і витрат готельно-ресторанного комплексу “Три бажання” упродовж 2019-2021 р., грн.

Показник	2019 р.	2020 р.	2021 р.	Абсолютне відхилення, грн.	
				2020/2019	2021/2020
Дохід (виручка) від реалізації продукції (товарів чи послуг)	950000	1100000	2700000	150000	1600000
Інші операційні доходи	-	-	-	0	0
Інші доходи	-	-	-	0	0
Разом доходи	950000	1100000	2700000	150000	1600000
Собівартість реалізованої продукції	475231	500750	2000000	25519	1499250
Витрати на оплату праці	312732	350532	360000	37800	9468
Інші витрати	105000	185000	250000	80000	500
Разом витрати	892963	1036282	2610000	143319	1573718

Продовження таблиці 2.4.

Фінансовий результат до оподаткування	57037	63718	90000	6681	26282
Податок на прибуток	10266,7	11469,2	16200	1202,58	4730,76
Чистий прибуток(збиток)	46770,3	52248,8	73800	5478,42	21551,24

Як бачимо з табл. 2.4, дохід готельно-ресторанного комплексу “Три бажання” зростає з кожним роком, відповідно до чого зростають і витрати. Розглянемо витрати готельно-ресторанного комплексу “Три бажання” у 2019-2021 рр. по різних категоріях у відношенні до всіх витрат (рис. 2.2).

Як бачимо з рис. 2.2, найбільший відсоток витрат готельно-ресторанного комплексу “Три бажання” у 2019-2021 рр. припадає на собівартість продукції. Далі йдуть витрати на оплату праці та інші витрати.



Рисунок 2.2 – Відсоткове співвідношення витрат

готельно-ресторанного комплексу “Три бажання” упродовж 2019-2021 рр.

Далі необхідно проаналізувати динаміку показників прибутку готельно-ресторанного комплексу “Три бажання”. Оцінка проводиться методом порівняння фактичних даних за звітний період зі звітними даними за попередній період (табл. 2.5).

Як бачимо з табл. 2.5, чистий прибуток готельно-ресторанного комплексу “Три бажання” у 2020 році порівняно з 20197 роком зріс на 10,49%, а в 2021 році, порівняно з 2020 роком – зріс на 29,20%.

Це є хорошою тенденцією, оскільки з кожним роком прибуток готельно-

ресторанного підприємства збільшується, то можна зробити висновок, що заклад знаходиться на стадії економічного зростання.

Таблиця 2.5 Оцінювання динаміки показників прибутку готельно-ресторанного комплексу “Три бажання” ресторану упродовж 2019-2021 рр., грн.

Показник	2019 р.	2020 р.	2021 р.	Абсолютне відхилення, грн.		Відносне відхилення, %	
				2019/2017	2020/2019	2019/2017	2020/2019
1	2	3	4	5	6	7	8
Дохід (виручка) від реалізації продукції(товарів чи послуг)	950000	1100000	2700000	150000	1600000	13,64	59,26
Інші операційні доходи	-	-	-	0	0	-	-
Інші доходи	-	-	-	0	0	-	-
Разом доходи	950000	1100000	2700000	150000	1600000	13,64	16,80
Собівартість реалізованої продукції	475231	500750	2000000	25519	1499250	5,10	18,40
Витрати на оплату праці	312732	350532	360000	37800	9468	10,78	23,80
Інші витрати	105000	185000	250000	80000	500	43,24	3,20
Разом витрати	892963	1036282	2610000	143319	1573718	13,83	17,50
Фінансовий результат до оподаткування	57037	63718	90000	6681	26282	10,49	27,60
Податок на прибуток	10266,7	11469,2	16200	1202,58	4730,76	10,49	27,60
Чистий прибуток (збиток)	46770,3	52248,8	73800	5478,42	21551,24	10,49	29,20

Проаналізуємо показники ефективності використання трудового потенціалу готельно-ресторанного комплексу “Три бажання”, а саме рівень ефективності праці у вартісному вираженні. Для цього визначимо вартість валової продукції на

одного середньорічного працівника та на одну людино-годину та кількість реалізовано продукції на одиницю фонду оплати праці.

Для розрахунку рівня ефективності праці готельно-ресторанного комплексу “Три бажання” необхідно визначити середню вартість продукції на місяць та середню вартість валової продукції на 1 день (табл. 2.6).

Вартість валової продукції на одного середньорічного працівника визначається за формулою:

$$(грн.), \quad W = \frac{Q}{Ч_{п}} \quad (2.1)$$

де Q – вартість валової продукції за рік,

Чп – середньорічна чисельність працівників.

Таблиця 2.6. Валова вартість продукції готельно-ресторанного комплексу “Три бажання” упродовж 2019-2021 рр.

Рік	Валова вартість продукції на рік	Кількість місяців	Середня кількість днів в місяці	Середня вартість продукції на місяць	Середня вартість продукції на день
2019	475231	12	30	39602,58	1320,09
2020	500750	12	30	41729,17	1390,97
2021	2000000	12	30	166666,67	5555,56

Визначимо вартість валової продукції на одного середньорічного працівника за три роки

$$W_{2019} = \frac{475273}{7} = 67891 \text{ грн.}$$

$$W_{2020} = \frac{500750}{7} = 71535,7 \text{ грн.}$$

$$W_{2021} = \frac{2000000}{6} = 333333,3 \text{ грн.}$$

Визначимо вартість валової продукції на одну людино-годину за формулою:

$$W = \frac{Q}{Z_p} \quad (2.2)$$

(грн.),

де Q – вартість валової продукції на день, Z_п –
затрати праці.

Готель працює у середньому 10 годин в день.

$$W_{2019} = \frac{1320,09}{7 \cdot 10} = 18,9 \text{ грн}$$

$$W_{2020} = \frac{1390,97}{7 \cdot 10} = 19,9 \text{ грн}$$

$$W_{2021} = \frac{5555,56}{6 \cdot 10} = 96,2 \text{ грн}$$

Реалізована продукція на одиницю фонду оплати праці визначається за формулою:

$$РП_{оф} = \frac{РП}{ФОП} \quad (2.)$$

(шт.),

3)

де ФОП – річний фонд оплати праці

Річний фонд оплати праці готельно-ресторанного комплексу “Три бажання”:

2019 р. – 312735 грн.

2020 р. – 350532 грн.

2021 р. – 360000 грн.

$РП_{оф2019} = 46770,3 / 312735 = 0,15$ шт.

$РП_{оф2020} = 52248,8 / 350532 = 0,15$ шт.

$РП_{оф2021} = 73800 / 360000 = 0,2$ шт.

Отримані дані внесемо у табл. 2.7.

Таблиця 2.7 Показники ефективності використання трудового потенціалу готельно-ресторанного комплексу “Три бажання” упродовж 2019-2021 рр.

Рік	Вартість валової продукції на одного середньорічного працівника (грн.)	Вартість валової продукції на одну людино-годину (грн.)	Реалізована продукція на одиницю фонду оплати праці (шт.)
2019	67891	18,9	0,15
2020	71535,7	19,9	0,15
2021	333333,3	92,6	0,2

З табл. 2.7 видно, що з кожним роком вартість валової продукції на одного середньомісячного працівника та на

Таблиця 2.8. Структура активів та пасивів готельно-ресторанного комплексу “Три бажання” упродовж 2019-2021 рр.

Показник	Період		
	2019 р.	2020 р.	2021 р.
	грн.	грн	грн.
Необоротні активи	485600	445600	380850
Оборотні активи	365750	475850	589750
Баланс	851350	921450	970600
Власний капітал	524737	641515	695232
Поточні зобов'язання	318149,5	215783,5	188464
Довгострокові зобов'язання	8463,5	64151,5	86904
Баланс	851350	921450	970600

Проаналізували активи та пасиви готельно-ресторанного комплексу “Три бажання” (табл. 2.8)

Розглянемо співвідношення необоротних та оборотних активів готельно-ресторанного комплексу “Три бажання” (рис. 2.3).

З рис. 2.3 видно, що оборотні активи з кожним роком все зростають, необоротні активи навпаки – зменшуються.



Рисунок 2.3 – Співвідношення основних засобів з оборотними та необоротними активами закладу упродовж 2019-2021 рр.

На основі даних табл. 2.8 розрахуємо рентабельність готельно-ресторанного комплексу “Три бажання”.

$$H_p = \frac{П}{З_в} \times 100\%$$

де Z_v – собівартість продукції., (2.3)

$$H_{p2019} = \frac{475231}{46770,3} * 100\% = 9,8 \%$$

$$H_{p2020} = \frac{52248,8}{500750} * 100\% = 10,7 \%$$

$$H_{p2021} = \frac{73800}{2000000} * 100\% = 3,7 \%$$

Оскільки основною метою діяльності закладу є отримання прибутку, то він самостійно планує свою господарську діяльність і реалізує продукцію та послуги за цінами та тарифам, встановленими самостійно або на договірній основі.

Розрахунки

з бюджетами та сплата інших обов'язкових платежів проводяться підприємством відповідно до чинного законодавства України. Для організації та ведення своєї

діяльності комплекс сфери гостинності має розрахунковий гривневий і валютні рахунки в банках. Підприємство має печатку, штампи та бланки зі своїм найменуванням.

Готельно-ресторанний комплекс “Три бажання” пропонує широкий спектр додаткових послуг: камера зберігання багажу, автостоянка, що охороняється, трансфер, послуги таксі, сауна, екскурсійні програми, бронювання квитків у театр, інші розваги, розваги, діти отримують додаткові кошти. Заклад розрахований на гостей, які цінують атмосферу комфорту та затишку. Соціальна місія готелю та ресторану – «Дім далеко від міста» – акцентує увагу на клієнтоорієнтованості в роботі керівництва та персоналу готелю.

Дослідження завантаженості готелю по місяцях 2021 року показало значне розкидання даних по завантаженні, максимальне значення якої склало 52,2% у жовтні, а мінімальне значення – 31,2% у липні. У літні місяці завантаження готелю суттєво не змінювалося (червень – 33,6%, серпень – 32,4%).

Особливість сфери гостинності є такою, що підприємство не може заздалегідь зробити необхідну кількість готельного продукту, також воно не може його скоротити. Кількість місць у готелі завжди є однаковою, можливі незначні зміни (ремонт, здача приміщень в оренду), але, все-таки, воно практично не змінюється. Тому на ефективність роботи готелю істотний вплив виявляє завантаження. Вона може коливатися у різних підприємствах по-різному, у більш успішних - 80-90%, у менш успішних – 50-60% тощо. Метою будь якого готелю є підвищення завантаження або хоча б зменшення коливання залежно від сезону.

Ще одним фактором, що впливає на прибуток, є середня ціна за номер. При невеликому завантаженні готелю, але високій середній ціні результат буде таким же, як і при високому завантаженні за мінімальною ціною. Отже, у першому випадку витрати на надання послуг суттєво знижуються (чим менше номерів використовується, тем менше витрачається праці персоналу на обслуговування цих номерів). Звідси можна зробити висновок про те, що одним з головних методів підвищення фінансових результатів роботи готелю є підвищення середньорічного завантаження, зниження впливу сезонності у роботі підприємства, підвищення середньої ціни за номер.

Для готельного бізнесу цільовим показником діяльності, планованим на бюджетний період, можна віднести показник Revenue per Available Room – Revpar – середні витрати на діючий номер. Revpar є одним з визнаних і найбільше часто використовуваних показників ефективності у готельній індустрії, як база для визначення якості роботи готелю. Він відображає основні тенденції ринку, однак не може слугувати індикатором вартості готелю. Доповненням до нього є наступні показники: середня ціна за номер (Average Room Rate); прибутковість номерного фонду (Rooms Yield); реалізована прибутковість номера (Actual Rooms Yield); середня сума відвідування (Average Check Price); дохід барів і ресторанів (Food and Beverage), валовий операційний прибуток на один номер (Gorpar) та ін. При цьому Gorpar, на відміну від Revpar, більш точно свідчить про прибутковість готелю, оскільки бере до уваги ефективність управління та виключає, певною мірою, потенційну перевагу малих по номерному фонду готелів.

Успіх будь якого бізнесу залежить від його правильної організації. Готельний бізнес не є виключенням з цього правила, тому організаційна структура сформована тут на дуже високому рівні, що позитивно впливає на абсолютну більшість показників діяльності даного підприємства. Щоб оперативно й якісно пропонувати клієнтам заявлений діапазон послуг, готель повинен мати налагоджений механізм надання таких послуг.

На сьогодні основою успіху готельного бізнесу є процес вибудовування системи управління, заснованої на взаєминах з клієнтами: управління продажами, що полягає в автоматизації центрів бронювання; управління програмами, заснованими на клієнтській лояльності; автоматизація маркетингових заходів; управління гостьовим обслуговуванням; аналітичний бізнес; інтегровані клієнтські портали та веб-сайти.

Певною мірою втримання цін на колишньому рівні вдається компенсувати за рахунок зниження інших витрат і зміни пропозиції. Як правило, у період кризи звільняється частина персоналу, а та, що залишилася, відчуває підвищене навантаження. Знизити витрати можна й за рахунок оренди. Розумний орендодавець піде назустріч. Зараз буває дійсно складно знайти нового орендаря.

Навіть на фуд- кортах торгових центрів у сьогоднішній час нерідко можна зустріти вільні місця. Далі, для зниження витрат, звичайною практикою є закупівля дешевших продуктів, однак часто менш якісних. Але це не вирішує проблеми. Справа у тому, що у період кризи споживачі висувають підвищені вимоги до кожного відвідування у ресторани, адже те, що раніше було утилітарним відвідуванням, тепер стає святом. Тому ресторани та готелі, що втрачають якість, дуже швидко йдуть з ринку.

Наступний популярний захід – це зниження розмірів порцій у ресторанах. Теж не занадто прихильно сприймається клієнтами, так що не варто цим захоплюватися. Мабуть, непоганим виходом стає суттєва переробка меню та заміна його основної частини на страви з меншою собівартістю, якщо цільова група споживачів конкретного ресторану є чутливою до цін. У більшості випадків це можна зробити без очевидної втрати якості, оскільки навіть у вузькоспеціалізованих кухнях знайдеться не два десятки, а кілька сотень страв, які можуть із успіхом замінити занадто дорогими позиціями.

Одним з основних і найбільш радикальних напрямків фінансового оздоровлення готельно-ресторанного комплексу “Три бажання” є пошук внутрішніх резервів по збільшенні прибутковості та досягненню беззбиткової роботи: більш повне використання номерного фонду готельного підприємства, підвищення якості та конкурентоспроможності послуг, зниження їх собівартості, раціональне використання матеріальних, трудових і фінансових ресурсів, скорочення непродуктивних видатків і втрат. Основну увагу при цьому необхідно приділити питанням ресурсозбереження – впровадженню прогресивних норм, нормативів і ресурсозберігаючих технологій, організації діючого обліку та контролю над використанням ресурсів, вивченню та впровадженню передового досвіду у здійсненні режиму економії, матеріальному та моральному стимулюванню працівників у боротьбі за економію ресурсів і скорочення непродуктивних витрати і збитки.

Забезпечення фінансової ситуації в готельно-ресторанній індустрії можна визначити шляхом аналізу маркетингу з метою обмеження попиту і пропозиції, ринків і калькуляції витрат на цій основі є оптимальними.

2.3. Особливості діяльності готелю «Три бажання» під час пандемії

Досі найбільші проблеми світового туризму були наслідком закриття кордонів між країнами через рекомендації урядів уникати масових заходів, обмеження інтенсивності переміщення між країнами та пов'язане з цим зниження попиту та попиту. Пандемія COVID-19 та введення карантину. Сьогодні індустрія туризму втратила понад 195 мільярдів доларів. Згідно зі статистикою, у першому кварталі 2021 року відбулося зниження поїздок на 22%, а кількість прибуття в березні впала до 57% на всіх ринках.

З 13 березня 2021 року в Україні також запроваджено карантин та припинено регулярні авіасполучення між іншими країнами, що призвело до мільйонних збитків туристичної галузі країни. За даними Всесвітньої туристичної організації, втрати туристичної індустрії під час пандемії можуть досягти 1 трильйона доларів. Призупинення туристичних поїздок торкнулося і вітчизняного готельного сектору, компанії якого також повністю призупинили свою діяльність, зазнавши значних збитків.

Після закінчення карантину готельну сферу доведеться перебудувати, що зумовлює необхідність пошуку нових ефективних форм готельних підприємств з кризи та запобігання їх банкрутству. Одним з ефективних шляхів виходу з кризи для вітчизняних готельних компаній є консолідація бізнесу шляхом інтеграції. Тому вони потребують поглиблених досліджень щодо вибору напрямів і форм інтеграції готельних підприємств, розробки нових моделей та показників оцінки їх ефективності. Оскільки вітчизняне готельне господарство, як частина туристичної індустрії, є одним із напрямків, найбільш постраждалих від пандемії COVID-19, необхідно провести глибокі дослідження для подолання негативних наслідків методом принципу впровадження найбільш успішних методи відновлення роботи підприємств гостинності в Україні.

«Три бажання» — повністю зупинили чи скоригували свою роботу на час карантину в країні.

Готель та ресторан дотримуються офіційних рекомендацій МОЗ та постанов КМУ щодо роботи під час пандемії COVID-19 (Додаток А).

В готельно- ресторанному комплексі «Три бажання» прийнято наступні заходи безпеки:

1. Проводиться регулярний контроль за станом здоров'я працівників: безконтактним термометром вимірюється температура на початку та в кінці зміни кожного працівника;

2. Усі працівники забезпечені засобами індивідуального захисту – одноразовими масками та рукавичками. Усі працівники постійно проходять навчання та інструктаж; ознайомився з вимогами та рекомендаціями МОЗ України та ВООЗ;

3. Усі готелі та ресторани на вході обладнані санстанціями з дезінфікуючим засобом;

4. Встановлюються інформаційні таблички для гостей із правилами поведінки в готелі та санітарно-гігієнічними вимогами;

5. Збільшено частоту прибирання громадських місць з обов'язковою дезінфекцією всіх контактних поверхонь;

6. Для очищення та дезінфекції використовуються професійні засоби європейського виробництва з відповідними додатками СЕС та сертифікатами дезінфікуючих засобів;

7. Розмітка місць загального користування здійснюється з безпечною відстанню не менше 1,5 м;

8. Обробка постільної білизни та макропродукції проводиться при високих температурах професійними сертифікованими засобами європейського виробництва з обов'язковим прасуванням;

9. Робота ресторанів і кухонь суворо регламентується вимогами державних стандартів і ґрунтується на дотриманні стандартів НАССР;

10. Удосконалення роботи ресторану відповідно до рекомендацій щодо безпечності харчових продуктів, організації громадських місць та обслуговування гостей - змінено формат обслуговування гостей;

11. Затверджуються протоколи внутрішньої роботи та реагування на надзвичайні ситуації;

12. Ми постійно стежимо за оновленням інформації, рекомендацій експертів

та державних організацій та негайно вживаємо необхідні заходи безпеки. Відповідно до Постанови від 18 травня 2021 р. № 32 «Про деякі вимоги до протиепідемічних заходів у разі ослаблення карантину» [5], вітчизняні готелі не зобов'язані закриватися на період карантину, але через недостатню кількість коштів.

Уряд надав ряд тимчасових рекомендацій щодо роботи готелів, а саме:

1. Керівники готелю повинні перед початком роботи забезпечити відповідальну особу для проведення температурного контролю для всіх працівників. До роботи не допускаються працівники з температурою тіла вище 37,2 °C або ознаками респіраторного захворювання.

2. Адміністрація закладу повинна забезпечити наявність не менше п'ятиденного запасу засобів індивідуального захисту.

3. Біля входу в готель та в коридорі: - розмістити інформаційні матеріали щодо профілактики ішемічної хвороби серця; - організація місць для обробки рук спиртовмісними антисептиками з концентрацією діючої речовини понад 60% для ізопропілового спирту і вище

70% для етилового спирту. Бажано розмістити чітке повідомлення про необхідність дезінфекції рук (банер, наклейка, вивіска тощо).

4. При появі симптомів респіраторного захворювання та/або підвищення температури у особи, яка проживає в готелі, її слід ізолювати в номері до приїзду швидкої допомоги, викликаній персоналом готелю.

5. При цьому допускається перебування відвідувачів у холі закладу в кількості не більше однієї особи на 10 м² площі залу обслуговування. Доступ гостей і перебування в готелі (за межами номера) дозволяється тільки в захисній масці (включаючи домашню), щоб ніс і рот були закриті. У громадських приміщеннях припливно-витяжна вентиляція повинна працювати постійно, щоб запобігти поширенню вірусу.

6. Адміністрація готелю забезпечує та контролює виконання умов щодо запобігання утворенню черг у місцях можливого скупчення туристів. У місцях потенційної щільності відвідувачів слід використовувати відповідну тимчасову розмітку, що забезпечує відстань не менше 1,5 метра. Щоб уникнути черг при

заселенні в готель, він повинен забезпечити можливість попередньої онлайн-реєстрації гостей.

7. На ресепшені готелю між персоналом і гостями встановлюється охоронна ширма. Персонал готелю повинен дотримуватися всіх санітарно-гігієнічних норм і стандартів, які регулюються політикою IHG і BOOЗ.

8. Забороняється проводити конференц-зали, фітнес-центри та готельні SPA на території готелю.

9. Харчування в готелях може бути організоване шляхом доставки їжі в номери за попередньою домовленістю гостей або в готельних ресторанах (кафе) тільки на відкритих (літніх) майданчиках, але в цьому випадку не в межах 1,5 метра між місцями за столиками. і розміщення не більше чотирьох клієнтів за одним столом (без дітей віком до 14 років). Запроваджується шведський стіл - їжу подає персонал, гості постійно контактують з персоналом. Антибактеріальну обробку всієї води, що надходить в готель, слід проводити сильним ультрафіолетом. У всіх ресторанах і барах регулярна щоденна обробка спреями з дезінфікуючим насосом.

Після прибуття в готель кожен гість отримує спеціальний набір з туалетом, гумові рукавички та маску. Гостьові сумки, візки та інші речі обробляють дезінфікуючим засобом. Після виходу кожного гостя на дезінфекцію в кімнатах необхідно використовувати професійні дезінфікуючі озонатори.

У готелі мають бути проведені швидкі тести на антитіла до COVID-19 для перевірки персоналу готелю при перших симптомах ГРВІ (для гостей, у разі відповідних запитів на рецепції, викликати швидку допомогу).

Ускладнена пандемією COVID-19, проблема відновлення та розвитку бізнесу туристичної та готельної індустрії сучасними мовами вимагає тісної співпраці та консолідованої діяльності компанії та компанії. Така форма співпраці в готельному господарстві підвищує конкурентоспроможність підприємств у цій сфері, дозволяє малому бізнесу не закриватися і відроджувати середній і великий, забезпечує їх подальший розвиток на загальнодержавному рівні.

РОЗДІЛ III. ШЛЯХИ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНО – РЕСТОРАННОГО КОМПЛЕКСУ «ТРИ БАЖАННЯ»

3.1. Проблеми розвитку готельно – ресторанного комплексу «Три бажання»

За часів незалежності України у вітчизняному готельному бізнесі розпочався досить складний етап, ознаками якого були: широке закриття або зміна профілю готелів; відсутність необхідних інвестицій у їх розвиток; катастрофічне зниження рентабельності, збільшення плинності кадрів. Розгляд сучасного стану готельного господарства в Україні дозволить виявити актуальні проблеми з метою запропонувати можливі заходи щодо їх реалізації.

Незважаючи на те, що сфера послуг у нашій країні все більше розвивається, розвиток і функціонування готельної індустрії, зокрема готельних мереж, ускладнюється низкою проблем:

1. Недостатня кількість готелів та мереж через значні бар'єри для входу на ринок готельних послуг України. Все це гальмує розвиток готельного господарства, вихід на вітчизняний ринок відомих готельних операторів та створення національних готельних мереж, здатних надати відповідний рівень послуг вимогливим туристам з усього світу.

2. Несумісність цін з рівнем якості готельних послуг, що спричинено неналежним державним регулюванням цієї сфери (відсутність державних повноважень за рахунок готелів та інших засобів розміщення, регулювання та контроль їх діяльності) та низьким рівнем диференціації готельних послуг, готелем, слаборозвиненою мережею.

3. Низький рівень конкуренції на готельному ринку через відсутність корпоративних стандартів управління якістю готельних послуг. Український готельний ринок характеризується незадоволеним попитом та обмеженою пропозицією як з боку іноземних готельних мереж, так і українських готельєрів.

4. Відсутність розвиненої та офіційно облікованої мережі альтернативних методів економічного інвестування.

5. Недостатня кількість та неналежний рівень підготовки для готельного

господарства.

6. Обмежена практика використання електронних та автоматичних систем бронювання номерів у готелях та новітніх технологій у процесі надання послуг у готелях та інших закладах розміщення.

7. Проблема заповнюваності та підтримки якості готелів та інших засобів розміщення.

У готельному господарстві України існує низка проблем: нерозвиненість готельних мереж, відсутність готелів середнього класу, нестача підготовлених фахівців, недоліки нормативно-правових актів тощо. Однак це поступово долається, компанії розвиваються, набираючи досвіду західних партнерів, які в свою чергу виходять на український ринок і рівень обслуговування підвищується. Розвиток готельного бізнесу також стимулює розвиток інших сфер: транспорту, торгівлі, будівництва, сільського господарства, споживчих товарів, послуг тощо.

Готель «Три бажання» має низку проблем:

- недостатня кількість кваліфікованих спеціалістів в управлінні готельно-сервісними підприємствами;
- низький рівень конкуренції на готельному ринку через недосконалість корпоративних стандартів управління якістю готельних послуг;
- низька якість послуг, відсутність хорошої реклами. Тим не менш, український готельний ринок є досить привабливим для іноземних інвесторів, оскільки термін окупності проекту досягає 8 років, що на порядок нижче, ніж у європейських країнах. Альтернативою вирішенню проблем українського готельного бізнесу є створення готелів, які дозволять впровадження високоякісних послуг.

Готелі підтримують ідею задоволення всіх індивідуальних потреб споживачів при організації дозвілля, відпочинку та бізнесу. В даному сегменті в повній мірі проявляються процеси інтеграції транс націоналізації та об'єднання, які притаманні міжнародній сфері обслуговування.

Підприємства готельного господарства, які входять до готельних мереж отримують зниження загальних витрат, інформативну базу даних, досвід роботи як внутрішньому так і на міжнародному ринках.

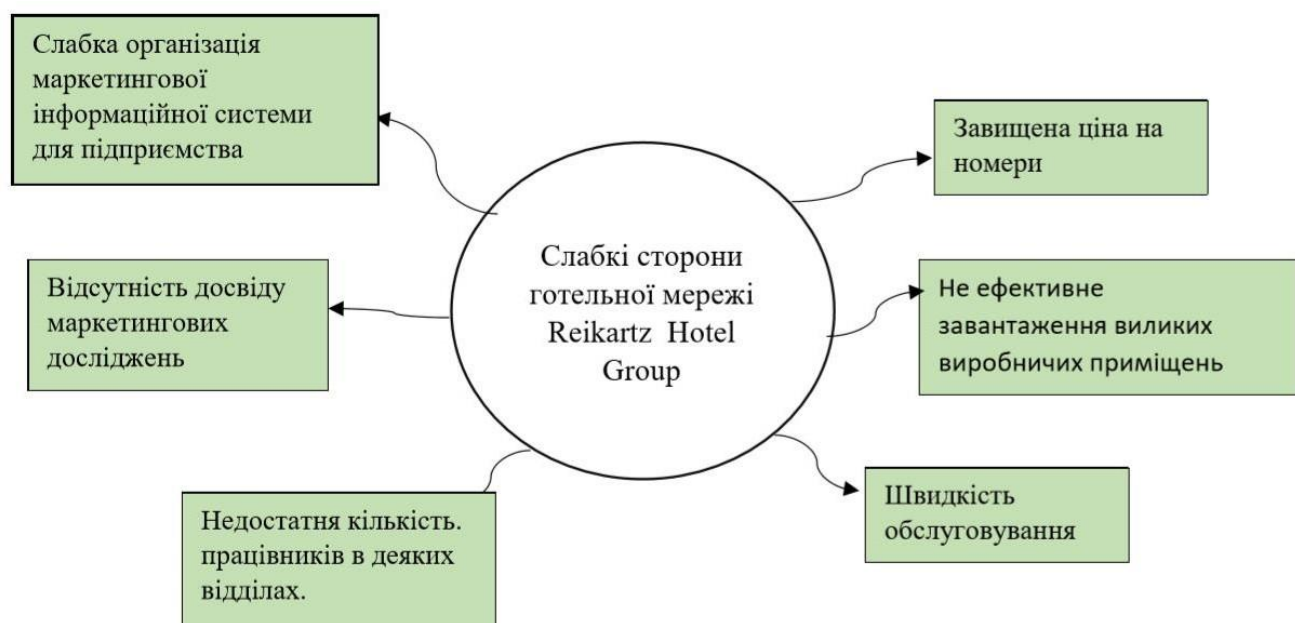


Рис.3.1. Слабкі сторони готелю «Три бажання»

Джерело: розроблено автором

Незважаючи на існуючі проблеми зацікавленість в готельному бізнесі в Україні продовжує зростати, що пояснюється недостатньою кількістю готелів різної цінової категорії. Об'єднання підприємств в готельні мережі з встановленням єдиних стандартів обслуговування, централізованим наданням ряду послуг в т.ч. по бронюванню, матеріально-технічному оснащенню, безпеці підвищують рентабельність підприємств готельного господарства знижуючи

витрати на управління. Помилки в процесі діяльності одного з підприємств готелю можуть бути покриті за рахунок інших підприємств об'єднання. Тому можна говорити про високу стійкість і стабільність готельних підприємств, що є членами міжнародних і національних готельних ланцюгів.

3.2. Перспективи розвитку готельно –ресторанного комплексу «Три бажання»

Україна має величезний потенціал для розвитку готельної індустрії, що також можна розглядати як один із чинників покращення внутрішньої туристичної ситуації. Проте більшість сектору готельних послуг України не відповідає світовим стандартам якості та характеризується низькою конкурентоспроможністю.

Пропозиції щодо покращення готельно-ресторанного комплексу:

1. Посилення організації маркетингової діяльності та інформаційної системи. Наприклад: залучення блогерів для просування готелю, проведення рекламної кампанії готелю через сучасні соціальні мережі;

2. Проведення курсів навчання персоналу для підвищення та прискорення рівня обслуговування;

3. Спрямуйте великі приміщення для ефективного використання, зробіть кімнати для дітей або кімнати відпочинку, де гості зможуть активно проводити час або вирішувати робочі питання, адже зараз є багато мандрівних фрілансерів і бізнесменів, які працюють віддалено;

4. Удосконалювати програми лояльності та бонуси клієнтів, адже завдяки приємним пропозиціям вони постійно обиратимуть «Три бажання»;

5. Підвищення конкурентоспроможності серед існуючих готелів;

За останні десятиліття кожна масштабна сфера діяльності у світі суттєво змінилася, показники постійно зростають, а водночас скрізь є конкуренція, а значить, і необхідність створювати щось нове. Готельно-гастрономічна сфера не є винятком. Клієнти очікують від готельної компанії високих стандартів обслуговування, звідси необхідність вирішення нових завдань, іншого підходу до розвитку та підтримки конкурентоспроможного

стану готельної інфраструктури. Дохід і досвід готелю безпосередньо пов'язані з корпоративною культурою.

Готелю «Три бажання» потрібно прагнути розробити свій унікальний продукт.

Сьогодні, в епоху розвитку онлайн-технологій, відділ продажів має можливість порівнювати ціни, акції, маркетингові кампанії готелів конкурентів, їх рекламні кампанії, рівень веб-сайтів, якість і якість контенту.

Перспективні напрями розвитку компанії, форми та методи їх функціонування в умовах сучасного середовища та послідовність розподілу ресурсів для досягнення поставлених цілей:

- планувати, чого компанія хоче досягти в майбутньому;
- бізнес повинен вміти вчасно помічати проблеми та передбачати механізм їх вирішення;
- бізнес-потенціал повинен відповідати реальним можливостям і стратегічним цілям для забезпечення необхідної позиції на ринку послуг на основі розробки цілей та їх своєчасного коригування;

Напрямок подальшого розвитку готелю слід визначати через призму можливості адаптації до вимог зовнішнього середовища.

Тому основним змістом стратегії розвитку готельно-ресторанних підприємств є визначення перспективних напрямків ділової діяльності на основі постійного моніторингу бізнес-середовища, органічного прийняття стратегічного мислення та запланованих на майбутнє методів управління.

Головною метою готельного господарства є прибуток, який безпосередньо залежить від кількості та якості наданих послуг. Усі компанії готельної індустрії прагнуть збільшити обсяги власних послуг та подолати бар'єр сильної конкуренції на ринках[2, с.43].

На конкурентоспроможність готелю впливають декілька факторів: географічне розташування, розміри та різноманітність номерів, кількість зірок, інфраструктура, інноваційні технології, які використовуються в готелі, вартість одномісного номера. послуги, навчання персоналу, наявність спогадів. пам'ятки та історичні місця поблизу готелю, а також інші важливі

фактори. Однак не тільки ці фактори важливі для сучасних туристів.

Для справжнього готельного досвіду завжди потрібні нові, абсолютно унікальні ідеї. Конкуренція є найбільшим стимулом для свіжих інноваційних ідей[18, с.82].

У цьому випадку абсолютне правило успішного бізнесу є абсолютним: те, що було винайдено вчора, сьогодні вже не актуально. Для підтримки конкурентоспроможності готельного бізнесу необхідно чітко визначити зміст і послідовність конкретних заходів, необхідних для досягнення поставлених цілей, що визначає процес планування та прогнозування діяльності готельного господарства у більшому масштабі. Уміле планування та раціональне використання всіх наявних у готельному бізнесі ресурсів (матеріальних, людських, науково-інформаційних, організаційних, тимчасових, інтелектуальних, інтелектуальних та інших ресурсів підприємства) дозволить його управління привести до більш ефективного результату.

Конкурентна стратегія підприємств полягає не лише у збереженні ринкових позицій та стабільній роботі, а й у подальшому розвитку бізнесу. Для управління оперативним процесом готельного бізнесу необхідно його постійно оновлювати, підтримувати у стані, передбаченому технічними нормами та умовами, та забезпечувати своєчасне надання цих якісних послуг.

Управління процесом розвитку підприємства гостинності спрямоване на зміну його стану, перетворення його на заданий рівень, відповідний або перевершуючий сучасні найвищі світові досягнення індустрії гостинності. Основний закон маркетингу стверджує, що будь-яка послуга (або товар), що поставляється на ринок, повинна точно відповідати потребам споживача[24, с.64].

Інший закон про маркетинг говорить, що єдиного ринку не існує, ринок завжди складається з окремих сегментів, у кожному з яких є покупці зі специфічними потребами. Звідси випливає завдання адаптації кожної послуги до конкретного сегмента ринку.

Все більше готелів спеціалізуються на чітко визначених сегментах

ринку. Сьогодні пріоритети різних гравців готельної індустрії реально змінюються, від великих гравців до невеликих готелів і хостелів, у розвитку власної мережі з'являється все більше гравців на готельних ринках, з'являються бізнес-демократи.

Компанії намагаються не тільки завоювати багатих клієнтів, але й пропонують послуги клієнтам із середнім рівнем доходу. У зв'язку зі зміною зовнішнього та внутрішнього політичного та економічного середовища формуються нові тенденції на ринках туризму та громадського харчування[5, с.64].

РОЗДІЛ IV. БЕЗПЕКА ЖИТТЄДІЯЛЬНОСТІ, ОСНОВИ ОХОРОНИ ПРАЦІ

4.1. Управління та нагляд за безпекою життєдіяльності в Україні.

Контроль за дотриманням безпеки життєдіяльності в Україні здійснюють різні державні та громадські організації, у тому числі державні органи загальної, спеціальної та галузевої компетенції. До першої групи органів належать Верховна Рада, Кабінет Міністрів, виконавчі комітети місцевих рад народних депутатів та місцева адміністрація [15, с.56].

Контроль за діяльністю підприємств, установ, організацій та громадян у сфері охорони праці, охорони здоров'я та охорони навколишнього природного середовища наділені державними органами спеціальної компетенції. Щороку в різних країнах світу, в різних сферах людської діяльності відбуваються мільйони нещасних випадків, сотні тисяч яких закінчуються трагічно. Люди всіх професій страждають на роботі, в побуті, в армії, на транспорті. Країни зазнають величезних втрат внаслідок аварій, катастроф, стихійних лих, пожеж, що призводять до загибелі людей. В Україні найважливіші функції безпеки життєдіяльності людей затверджені Указом Президента України від 28 жовтня 1996 р., передані до компетенції Міністерства з питань надзвичайних ситуацій та у справах захисту населення від наслідків Чорнобильської катастрофи.

Сьогодні цією діяльністю займається Державна служба швидкої допомоги України. Їхні функції спрямовані на захист населення від наслідків стихійних лих, аварій і катастроф, а також від можливого застосування противником сучасних засобів ураження (особливо зброї масового ураження). Цивільний захист — це комплекс заходів, спрямованих на попередження негативних наслідків катастроф або мінімізацію ступеня їх негативного впливу.

За дотриманням правил безпеки в Україні контролюють різні державні та громадські організації. Серед них державні органи різного рівня компетенції:

- загальні (Верховна Рада, Кабінет Міністрів, виконавчі комітети місцевих рад народних депутатів, місцева адміністрація);

- спеціальні (контроль підприємств, установ, організацій та громадян у сфері охорони праці, гігієни праці, навколишнього середовища);

- галузевий (контроль за діяльністю підприємств, установ, організацій та громадян у сфері охорони праці, охорони здоров'я, охорони навколишнього природного середовища в кожній галузі народного господарства).

Державна виконавча служба України (ДСНС) є центральним органом виконавчої влади з питань охорони праці в кризових ситуаціях, державного пожежного нагляду за станом пожежної безпеки населених пунктів і об'єктів незалежно від форм власності та захисту населення в Україні. ДСНС України реалізує державну політику у сферах: цивільного захисту, захисту населення і територій від кризових ситуацій та попередження аварій, ліквідації надзвичайних ситуацій, рятування, гасіння пожеж, пожежної та штучної безпеки, порятунку, запобігання невиробничому травматизму. а також гідрометеорологічна діяльність відповідно до Закону України «Про основні засади державного нагляду (контролю) у сфері господарської діяльності», Кодексу та інших нормативно-правових актів. Видає накази організаційно-розпорядчого характеру, організовує та контролює їх виконання.

Координацію діяльності органів виконавчої влади у сфері цивільного захисту в межах їх компетенції здійснюють:

- Рада національної безпеки і оборони України;
- Кабінет Міністрів України.

Державне управління охороною праці в Україні здійснюють:

- Кабінет Міністрів України;
- Міністерство соціальної політики України;
- міністерства та інші центральні органи державної виконавчої влади;
- місцева державна адміністрація, органи місцевого самоврядування[5, с.69].

Кабінет Міністрів України забезпечує:

- реалізація державної політики у сфері охорони праці;
- затверджує загальнодержавну програму оздоровлення, охорони праці та виробничого середовища;

- визначає функції міністерств та інших центральних органів державної виконавчої влади щодо створення безпечних і нешкідливих умов праці та контролю за охороною праці;

- визначає порядок створення та використання державних, галузевих та обласних фондів охорони праці.

Розробка та впровадження державної системи управління охороною праці у складі Кабінету Міністрів, Національної ради з питань безпечного життя на чолі з Віце-прем'єр-міністром України.

Міністерство соціальної політики України:

- здійснює державне обстеження умов праці;

- визначає порядок та контролює якість атестації робочих місць щодо їх відповідності положенням про охорону праці;

- бере участь у створенні нормативно-правових актів з охорони праці.

Служби охорони праці створюються в міністерствах та інших органах державної виконавчої влади з метою координації та вдосконалення роботи з охорони праці та контролю.

Реалізація державної політики у сфері охорони здоров'я покладається на органи державної виконавчої влади. За це персональну відповідальність несе Президент України. Здійснюючи цю політику, Кабінет Міністрів України:

- організовує розроблення та виконання комплексних та цільових загальнодержавних програм;

- створює економічні, правові та організаційні механізми сприяння ефективній охороні здоров'я;

- забезпечує розвиток мережі закладів охорони здоров'я, укладає міжурядові угоди та координує міжнародне співробітництво у сфері охорони здоров'я тощо.

Міністерства, управління та інші центральні органи державної виконавчої влади в межах своїх повноважень розробляють програми та прогнози у сфері охорони здоров'я, встановлюють єдині, науково обґрунтовані державні стандарти, критерії та вимоги щодо покращення здоров'я населення, розробляють та видають державні матеріали та технічні регламенти

забезпечення галузі, державного контролю та нагляду, а також іншої виконавчої та розпорядчої діяльності у сфері охорони здоров'я. Спеціально уповноваженим органом державної виконавчої влади у сфері охорони здоров'я є Міністерство охорони здоров'я України, повноваження якого визначаються положенням, затвердженим Кабінетом Міністрів України.

Головою Державної санітарно-епідеміологічної служби України є державний санітарний лікар України - перший заступник Міністра охорони здоров'я, який призначається на посаду та звільняється з посади Кабінетом Міністрів України.

Основні види діяльності Держсанепідслужби:

- здійснення державного санітарно-епідеміологічного нагляду;
- визначення першочергових заходів щодо профілактики захворювань, а також охорони здоров'я населення від шкідливого впливу факторів навколишнього середовища;
- дослідження, оцінка та прогнозування показників здоров'я населення залежно від стану навколишнього середовища людини, визначення екологічних факторів, що негативно впливають на здоров'я населення;
- підготовка пропозицій, спрямованих на забезпечення санітарно-епідеміологічного благополуччя населення, недопущення занесення та поширення особливо небезпечних (у тому числі карантинних) та небезпечних інфекційних захворювань;
- контроль за усуненням причин та умов виникнення та поширення інфекційних, масових неінфекційних захворювань, отруєнь та променевих уражень людей;
- державна реєстрація інфекційно-професійних захворювань та отруєнь;
- видачу висновків державної санітарно-гігієнічної експертизи об'єктів поводження з відходами;
- встановлення санітарно-гігієнічних вимог до продукції з відходів та видача на неї гігієнічного сертифіката.

Державне управління у сфері охорони навколишнього природного середовища здійснюють: Кабінет Міністрів України, Міністерство екології та

природних ресурсів, ради народних депутатів та їх виконавчі та розпорядчі органи, а також спеціальні уповноважені державні органи з питань охорони навколишнього природного середовища та природних ресурсів України.

Міністерство екології та природних ресурсів:

- координує всю роботу в галузі охорони навколишнього природного середовища в Україні;

- готує пропозиції для Кабінету Міністрів щодо охорони природи та раціонального використання водних ресурсів;

- розробляє пропозиції щодо вдосконалення економічного механізму управління процесом природокористування, норм, принципів та екологічних стандартів;

- розробляє довгострокові, цільові державні програми у сфері охорони навколишнього природного середовища;

- проводить екологічні дослідження планів розвитку та розподілу продуктивних сил, контроль за дотриманням екологічних норм при розробці нової техніки, технологій та матеріалів, екологічні дослідження проектів усіх експлуатованих новобудов та промислових об'єктів.

Міністерство має право забороняти будівництво, реконструкцію чи розширення промислових чи інших об'єктів, експлуатацію природних ресурсів, якщо вони порушують природоохоронні нормативні акти, а також притягувати до відповідальності організацій та фізичних осіб у разі порушення природоохоронних норм. Міністерство тісно співпрацює з Міністерством охорони здоров'я та підпорядкованими йому санітарно-епідеміологічними службами, Міністерством сільського господарства, Держводгоспом, Держкомземом та Міністерством транспорту України.

Державна дорожньо-транспортна інспекція МВС України є спеціально уповноваженим державним органом, що здійснює контроль дорожнього руху.

Генеральний прокурор України та підпорядковані йому прокурори здійснюють найвищий нагляд за додержанням і правильним застосуванням законів, у тому числі щодо безпеки життєдіяльності.

4.2. Особливості заходів електробезпеки на підприємствах

Для забезпечення безпеки електрообладнання, апаратури та електроустановок на підприємстві слід впровадити ряд організаційно-технічних заходів щодо захисту працівників від ураження електричним струмом. Система цих заходів включає такі заходи, як:

- заходи щодо організації повсякденної роботи електроприладів та експлуатації їх відповідно до інструкцій та правил;
- технічні заходи;
- організаційні заходи, у тому числі адміністративні;
- забезпечення працівників електрозахисними засобами;
- інші заходи.

На підприємстві, що займається всіма видами електрообладнання (тобто на кожному підприємстві), воно повинно утримуватися в справному стані. За це відповідає інженер з охорони праці або спеціаліст з охорони праці. Експлуатація такого обладнання повинна здійснюватися відповідно до інструкцій, правил і норм техніки безпеки, вимог охорони праці та інших документів.

Електрообладнання має своєчасно планувати технічне обслуговування, ремонт, профілактичні випробування та інші послуги, що забезпечують його справну роботу. Експлуатувати електроприлади можуть особи, які мають необхідну групу з електробезпеки, пройшли медичний огляд, не мають протипоказань за станом здоров'я, проінструктовані з принципів експлуатації та безпеки.

На підприємстві має бути проведений інструктаж з охорони праці для всього електричного та неелектричного персоналу, а також розроблені відповідні інструкції для всіх працівників. Персонал, що працює з електрообладнанням, повинен бути забезпечений електрозахистом і спецодягом, а самі електроустановки – засобами захисту та всім необхідним для гасіння пожежі. Контроль за дотриманням підприємствами цих вимог здійснюється органами енергонагляду, державною інспекцією праці тощо. Заходи щодо запобігання ураження електричним струмом працівників

включають огороження та ізоляцію будь-якої частини електрообладнання та установок під напругою. Також на підприємствах використання низької напруги повинно бути організовано там, де це можливо і необхідно відповідно до правил і стандартів. Заземлення або заземлення всіх металевих конструкцій і кабелів, а також використання засобів індивідуального та колективного електрозахисту є обов'язковими.

До організаційних заходів належать також заходи щодо допуску до роботи з електропостачання та нагляду під час роботи спеціалістів з електроустановок. Заземленню або нейтралізації підлягають такі конструкції та елементи:

- металеві корпуси технічних засобів та обладнання;
- електроприводи; - вторинні обмотки трансформаторів;
- каркаси пультів, шаф тощо;
- пересувні електроустановки та прилади;
- інші кабельні та металеві конструкції.

Заземлення та занулення необхідно перевіряти інструментально відразу після монтажу, під час експлуатації - не рідше одного разу на рік, а також після ремонту.

ВИСНОВКИ

Значною мірою готельне господарство є елементом сфери послуг, основною діяльністю якої є прийом, розміщення, надання різноманітних видів послуг, пов'язаних із перебуванням споживачів за межами місця їх постійного проживання. Особливістю сучасних готельних послуг є децентралізація послуг. Великі готельні асоціації утворюють спеціалізовані підрозділи для надання основних послуг. Тому частина операцій у процесі туристичного обслуговування (попередній продаж, бронювання місць тощо) не належать до компетенції окремих підрозділів готельного підприємства і зосереджені в спеціалізованих туристичних агентствах або в самому підприємстві.

Основним принципом діяльності готелю є використання іміджу бренду для просування готельного продукту на внутрішньому та зовнішньому ринку. Це передбачає якісно новий етап у розвитку готельної пропозиції, що створюється, а також будь-які якісні зміни, засновані на значному кількісному збільшенні.

Компанія орієнтована не тільки на внутрішній ринок послуг, а й активно працює на міжнародному рівні, завдяки чому всі дані автоматично вводяться в глобальні системи розподілу GDS (Global Distribution System). Це забезпечить доступ до туристичних агентств і туристів по всьому світу.

Сьогодні готель з року в рік успішно функціонує та розвивається як внутрішньо, так і зовні, а саме визначаючи та впроваджуючи основні напрямки розвитку та вдосконалення своєї роботи щодо покращення умов проживання гостей, які користуються послугами тимчасового розміщення.

Аналізуючи організаційну структуру готелю «Три бажання» маємо: Організацію вищого керівництва готельного комплексу, хоча всі менеджери в готельному комплексі виконують управлінські функції, їх дії визначені. Окремі керівники координують роботу інших керівників, які в свою чергу координують роботу керівників нижчого рівня, тобто до рівня керівника, що координує роботу некерівного персоналу - обслуговуючого персоналу.

Досі найбільші проблеми світового туризму були наслідком закриття

кордонів між країнами через рекомендації урядів уникати масових заходів, обмеження інтенсивності переміщення між країнами та пов'язане з цим зниження попиту та попиту. Пандемія COVID-19 та введення карантину. Сьогодні індустрія туризму втратила понад 195 мільярдів доларів. Згідно зі статистикою, у першому кварталі 2021 року відбулося зниження поїздок на 22%, а кількість прибуття в березні впала до 57% на всіх ринках.

Готельно-ресторанний комплекс «Три бажання» - повністю адаптував свою роботу під час карантину в країні. Усі готелі, які ще приймали гостей - закриті бари, ресторани, спа, додаткові розважальні та оздоровчі послуги.

Готелі та ресторани дотримуються офіційних рекомендацій МОЗ та постанови Кабінету Міністрів щодо роботи під час пандемії COVID-19.

Готельно-ресторанний комплекс «Три бажання» має ряд проблем, невеликі суми інвестицій у будівництво нових готелів; недостатня кількість кваліфікованих спеціалістів з управління підприємствами готельного та сервісного господарства; низький рівень конкуренції на готельному ринку через недосконалість корпоративних стандартів управління якістю готельних послуг; погана якість послуг, відсутність хорошої реклами.

Для удосконалення готельно – ресторанного комплексу потрібно:

- посилити організацію маркетингової діяльності та інформаційної системи;
- зробити курси для персоналу; великі приміщення направити на ефективне використання;
- покращити програму лояльності та бонусів для клієнтів;
- підвищення конкурентоспроможності серед існуючих готелів.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Anguera-Torrell O., Vivez-Perez J. COVID-19: hotel industry response to the pandemic evolution and to the public sector economic measures. URL: www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/02508281.2020.1826225
2. Coronavirus Pandemic Sets Hotel Industry Back 10 Years, Report Finds. URL: www.usnews.com/news/national-news/articles/2021-01-27/coronaviruspandemic-sets-hotel-industry-back-10-years-report-finds
3. Агафонова Л.Г. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання / Л.Г. Агафонова, О.Є. Агафонова. - К.: Знання України, 2006.
4. Білан М.О. Готельні ланцюги: стан і перспективи розвитку [Електронний ресурс] / М.О. Білан // Всє о туризме. Туристическая библиотека. URL: https://tourlib.net/statti_ukr/bilan.htm.
5. Берещак В. Огляд ринку готелів. Ексклюзив. 19.01.2000. URL: <https://thepage.ua/ua/exclusive/oglyadrinku-goteliv-sho-vidbuvayetsya-z-gotelyami-v-ukrayini>.
6. Бізнес-план готелю URL: <https://ribashotelsgroup.ua/blog/biznes-plan-gostinitsy/>
7. Бойко М. Г. Організація готельного господарства : підруч. / М. Г. Бойко, Л. М. Гопкало. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2006. – 448 с.
8. Галасюк К.А. Науковий вісник ОНЕУ. 2012. №21(173). С.127-135.
9. Готельний післякарантин: як цього літа працюватимуть заклади розміщення. Українське радіо. 2021. URL: <http://nrcu.gov.ua/news.html?newsID=93421>
10. Державна служба статистики України. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua/>
11. Земліна Ю., Ліфіренко О. Тенденції розвитку готельного бізнесу в Україні. Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації. – 2020. Том 2 № 1. URL: restaurant-hotel.knukim.edu.ua.
12. Кількість туристів, обслугованих туроператорами та турагентами, за видами туризму. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua/operativ/operativ2007/tyr/>

tyr_u/potoki2006_u.htm

13. Круль Г. Я. Основи готельної справи : навч. посіб. / Г. Я. Круль. – К. : Центр учбової літератури, 2011. – 368 с.

14. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія та практика : підруч. / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк. – К. : Центр учбової літератури, 2012. – 472 с.

15. Мархонос С.М. Аналіз сучасного стану та фінансове забезпечення розвитку готельного господарства України / Мархонос С.М., Турло Н.П. // Науковий вісник Ужгородського національного університету – 2017 – Вип.14(2), С. 35-40.

19. Markhonos S. International Tourism in the System of Modern Globalization Processes / S. Markhonos, N. Stezhko, Y. Oliinyk, L. Polishchuk, I. Tyshchuk, A. Parfinenko // International Journal of Management (IJM), 11 (3), 2021, pp. 97–106.

20. Markhonos S. Kyiv`s hotel market: trends and prospects // N. Turlo // Theoretical and practical scientific achievements: research and results of their implementation: collection of scientific papers «SCIENTIA» with Proceedings of the I International Scientific and Theoretical Conference (Vol. 1), February 12, 2021. Pisa, Italian Republic: NGO European Scientific Platform. P.14-16.

21. Мельник А. О., Тукін Н. В. Проблеми розвитку туризму в Україні. Сучасні детермінанти розвитку бізнес-процесів в Україні: 2020 рік : матеріали III Міжнар. наук.-практ. інтернет-конф., 11 квітня 2020 р. Київ : КНУТД. 2020. С.115-118.

22. Мельниченко С.В., Магалецький А.В. Маркетингова політика у готельному бізнесі : монографія. Київ : Київ. Нац. торг.-екон.ун-т, 2012. 334 с.

23. Мунін Г., Карягин Ю., Роглев Х., Руденко С. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу : навчальний посібник / за заг. ред. М. Поплавського, О. Гаца. Київ : Кондор, 2008. 460 с.

24. Ненич Х. Готелі під час корона вірусу. Варіанти. 23.03.2021. URL: <https://varianty.lviv.ua/71114-hoteli-pid-chas-koronavirusu>.

25. Нечаюк Л.І., Телеш Н.О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент / Л.І. Нечаюк, Н.О. Телеш. - К.: ЦУЛ, 2006.

26. Нові послаблення карантину: як МОЗ пропонує працювати готелям,

фітнес-клубам і транспорту. Ліга 360. 19.05. 2021. URL: https://biz.ligazakon.net/ua/news/195407_nov-poslablennya-karantynu-yak-moz-proponupratsyuvati-gotelyam-ftnes-klubam.

27. Організація готельного обслуговування: Підручник / Мальська М.П., Пандяк І.Г. — К., 2011. — 366 с.

28. Організація готельного господарства: навчально-методичний посібник для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» денної та заочної форм навчання / О. Коркуна, В. Холявка, А. Демічковський, О.Боратинський, О.Кулик, О. Піхур – Львів : Видавництво «Добра справа», 2020 -224ст.

29. Пандяк І.Г. Місце та особливості сфери гостинності в туристичній індустрії. Наукові записки Тернопільського національного педагогічного університету імені Володимир

30. Пандемія COVID-19 та її наслідки у сфері туризму. Оновлення до документу «Дорожня карта конкурентоспроможного розвитку сфери туризму в Україні». Hotel and Destination Consulting. 2021. URL: <http://www.ntoukraine.org/assets/files/EBRD-COVID19-Report-UKR.pdf>.

31. Посилання на офіційни сайт готелю <https://Три бажання.com/ru/>

32. Ресторанне господарство і туристична індустрія у ринкових умовах. Київ: Київський національний торгово-економічний ун-т, 2002, 170 с.

33. Ринки туристичних послуг: стан і тенденції розвитку : монографія / за заг.ред. професора В. Г. Герасименка ; авт.. кол. : В. Г. Герасименко, С.Галасюк, С. Г. Нездоймінов [та ін.]. – Одеса : Астропринт, 2013. – 304 с.

34. Семенов В.Ф., Бортник Л.В. Франчайзинг як метод організації і розвитку готельного бізнесу. Вісник соціально-економічних досліджень. 2013. Вип. 2(49). Ч. 1. С. 68–75.

35. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту. Київ: Кондор, 2005, 408 с. 10.

36. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах : підруч. / Т. Г. Сокол. – К. : Альтерпрес, 2009. – 447 с.

37. Туризм після карантину: як пандемія вплинула на галузь і змінила її. URL: <https://dyvys.info/2021/05/14/turyzm-pislya-karantynu-yak-pandemiya->

vplynulana-galuz-i-zminylyaiyi

38. Франчайзинг у готельно-ресторанному бізнесі: [навч. посібник] / Г.Б. Мунін, Ю.О. Карягін, А.С. Артеменко, Ю.В. Кошиль. К.: Кондор, 2008. 370 с. Франчайзинг у готельно-ресторанному бізнесі: [навч. посібник] / Г.Б. Мунін, Ю.О. Карягін, А.С. Артеменко, Ю.В. Кошиль. К.: Кондор, 2008. 370 с.

39. Шацька З. Я., Пушкар К. С. Проблеми та перспективи розвитку туризму в контексті переходу до інноваційних технологій. Електронний науковий журнал «Приазовський економічний вісник». 2021. Випуск 3 (20). URL: http://pev.kpu.zp.ua/journals/2021/3_20_ukr/27.pdf.

40. Як COVID-19 змінить готельний бізнес в Україні URL: <https://thepage.ua/ua/real-estate/sho-stanetsya-z-gotelyami-cherez-koronavirus>.

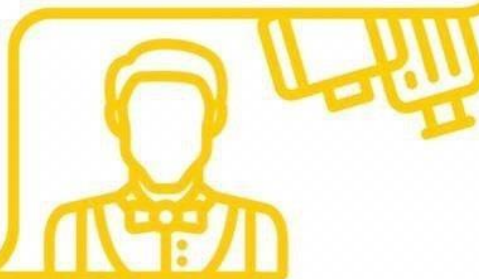
41. Які заходи безпеки під час карантину мають вживати київські готелі. Вечірній Київ. 19.06.2021 URL: <https://vechirniy.kyiv.ua/news/yaki-zakhody-bezpeky-pid-chas-karantynu-mayut-vzhyvaty-kyivs-ki-hoteli>.

ДОДАТКИ

Додаток А

**ПРАВИЛА РОБОТИ ГОТЕЛІВ, ХОСТЕЛІВ,
БАЗ ВІДПОЧИНКУ ПІД ЧАС КАРАНТИНУ**
Для працівників

- проведення температурного скринінгу відвідувачів
- наявність захисного екрана між персоналом та відвідувачами
- регулярне миття рук та обробка антисептиками що три години або частіше
- вологе прибирання місць великих скупчень людей
- недопущення черг у місцях скупчення та нанесення тимчасового маркування для дотримання дистанції у 1,5 м
- носіння персоналом захисних щитків або окулярів
- дезінфекція поверхонь кожні 3-4 години
- централізований збір використаних ЗІЗ
- розміщення додаткових контейнерів для збору використаних ЗІЗ
- обмеження масових зборів працівників у закритих приміщеннях
- тимчасове усунення від роботи осіб з груп ризику


Для відвідувачів


попередня
онлайн-реєстрація



обов'язкова ізоляція осіб
з ознаками респіраторного
захворювання



харчування в номерах,
ресторанах та обідніх залах
за системою замовлень



допуск відвідувачів у місця
спільного перебування (поза
номерами) у респірааторах
або масках

Для зон перебування та відпочинку

- розміщення пляжного обладнання з дотриманням соціальної дистанції
- наявність п'ятиденного запасу ЗІЗ та обов'язкове використання їх працівниками
- наявність рідкого мила, антисептиків та паперових рушників у санвузлах
- організація місць для дезінфекції рук
- наявність на вході у приміщення інформаційних матеріалів щодо профілактики COVID-19