

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на здобуття освітнього ступеня

«Бакалавр»

(назва освітнього ступеня)

на тему: Особливості діяльності закладів готельного господарства в умовах
сучасних викликів (на прикладі «Прем'єр готель Русь»)

Виконав: студент IV курсу, групи БР-41
спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»

(шифр і назва спеціальності)

		Небіщанська Х.М.
	(підпис)	(прізвище та ініціали)
Керівник		Дудкін П.Д.
	(підпис)	(прізвище та ініціали)
Нормоконтроль		Стойко І.І.
	(підпис)	(прізвище та ініціали)
Завідувач кафедри		Шерстюк Р.П.
	(підпис)	(прізвище та ініціали)
Рецензент		Машлій Г.Б.
	(підпис)	(прізвище та ініціали)

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри управління
інноваційною діяльністю та
сферою послуг

_____ Роман ШЕРСТЮК
«___» _____ 2025 року

**З А В Д А Н Н Я
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ**

на здобуття освітнього ступеня

_____ бакалавр _____ за спеціальністю
_____ 241 «Готельно-ресторанна справа» _____ студенту
_____ Небіщанській Христині Михайлівній _____
(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи _____ Особливості діяльності закладів готельного господарства в умовах сучасних викликів (на прикладі «Прем'єр готель Русь»)

Керівник роботи _____ к.е.н., доцент Дудкін Павло Дмитрович _____
(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

затверджені наказом ректора від 20.02.2025 № 4/7-141 _____

2. Строк подання студентом проекту (роботи) _____ 10.06.2025 _____

3. Вихідні дані до проекту (роботи) _____ Матеріали виробничо-господарської та фінансової діяльності ТОВ ГК «РУСЬ» _____

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) _____ Анотація. Вступ.
Теоретичний розділ. Аналітичний розділ. Рекомендаційно-розрахунковий розділ. Основи охорони праці, безпека життєдіяльності. Висновки.
Бібліографія. _____

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)
Ілюстративні матеріали за змістом кваліфікаційної роботи бакалавра в кількості
11 од. _____

4. Консультанти розділів проекту (роботи)

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
Основи охорони праці, безпека життєдіяльності	Окіпний І.Б.		

5. Дата видачі завдання 25.01.2025

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів дипломного проекту (роботи)	Строк виконання етапів проекту (роботи)	Примітка
1	Теоретичний розділ	20.03.2025	
2	Аналітичний розділ	20.04.2025	
3	Рекомендаційно-розрахунковий розділ	20.05.2025	
4	Основи охорони праці та безпека життєдіяльності	25.05.2025	
5	Висновки	01.06.2025	
6	Бібліографія	01.06.2025	
	Анотації, вступ, зміст	05.06.2025	
	Графічна частина (ілюстративні матеріали)	10.06.2025	

Студент Небіщанська Х.М.

(підпис)

(прізвище та ініціали)

Керівник роботи Дудкін П.Д.

(підпис)

(прізвище та ініціали)

	Стор.
ВСТУП	7
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ФУНКЦІОНУВАННЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА	10
1.1. Сутність та класифікація готельних підприємств у сучасних умовах	10
1.2. Основні чинники впливу на діяльність готелів у глобальному середовищі	12
1.3. Міжнародні стандарти якості та управління в готельному бізнесі	15
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ВПЛИВУ СУЧАСНИХ ВИКЛИКІВ НА ДІЯЛЬНІСТЬ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА	23
2.1. Аналіз діяльності «Прем'єр готель Русь» у кризових умовах	23
2.2. Аналіз впливу глобальних викликів на розвиток готельного бізнесу	30
2.3. Екологічні виклики та їх вплив на готельний бізнес	38
РОЗДІЛ 3. НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ЗАКЛАДІВ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА В УМОВАХ СУЧАСНИХ ВИКЛИКІВ	49
3.1. Стратегії адаптації та антикризового управління в готелі	49
3.2. Використання інноваційних та цифрових технологій у кризовий період	56
3.3. Розробка рекомендацій щодо покращення стійкості готельного бізнесу	59
РОЗДІЛ 4. ОХОРОНА ПРАЦІ ТА БЕЗПЕКА ЖИТТЄДІЯЛЬНОСТІ	68
4.1. Система управління охороною праці підприємства готельного бізнесу	68
4.2. Організація системи безпеки готелю під час війни	70
ВИСНОВКИ	73
БІБЛІОГРАФІЯ	75
ДОДАТКИ	82

АНОТАЦІЯ

Небіщанська Х. М. «Особливості діяльності закладів готельного господарства в умовах сучасних викликів (на прикладі готелю «Прем'єр готель Русь»)

Предмет дослідження – організаційно-економічні особливості функціонування готельного підприємства в умовах зовнішніх викликів.

Об'єкт дослідження – діяльність ПрАТ «Прем'єр Готель Русь» у місті Київ.

Метою роботи є дослідження особливостей функціонування готельного підприємства в умовах пандемії, воєнного стану та економічної нестабільності, а також розробка практичних рекомендацій щодо підвищення його стійкості, ефективності та конкурентоспроможності.

Методи дослідження – монографічний, аналіз та синтез, порівняльний аналіз, економіко-статистичний, графічний, SWOT-аналіз, системний підхід.

У роботі досліджено теоретичні основи функціонування готельних підприємств, міжнародні стандарти якості та чинники, що впливають на діяльність готельного бізнесу в умовах глобальних викликів. Проаналізовано роботу «Прем'єр Готель Русь» під час пандемії та війни, оцінено ефективність запроваджених антикризових заходів, зокрема цифровізацію сервісів, оптимізацію витрат, автономне енергозабезпечення та участь у соціальних ініціативах. Запропоновано напрями вдосконалення управління: оптимізація структури, розвиток мультифункціонального простору, впровадження інновацій в обслуговуванні, посилення безпеки та екологічності. Розроблені рекомендації можуть бути впроваджені в практику інших готельних підприємств для підвищення їх адаптивності.

Результати дослідження рекомендовано до впровадження в практичну діяльність ПрАТ «Прем'єр Готель Русь».

Ключові слова: готельний бізнес, антикризове управління, цифровізація, стійкість, гостинність, пандемія, війна, адаптація, Прем'єр готель Русь.

ABSTRACT

Peculiarities of Hotel Industry Operations Amid Modern Challenges
("Premier Hotel Rus" as a case of study)

Subject of the study – organizational and economic aspects of hotel enterprise functioning under external challenges. Object of the study – operations of PJSC "Premier Hotel Rus" in Kyiv. The aim of the work is to analyze the specific features of hotel enterprise functioning under conditions of pandemic, martial law, and economic instability, and to develop practical recommendations for improving its resilience, efficiency, and competitiveness. Research methods – monographic, analysis and synthesis, comparative analysis, economic-statistical methods, graphical method, SWOT analysis, and systems approach.

The thesis explores theoretical principles of hotel business operations, international quality standards, and key factors influencing hotel activity in the context of global challenges. The paper analyzes the activities of Premier Hotel Rus during the COVID-19 pandemic and war, evaluates the effectiveness of implemented anti-crisis measures, such as digital service implementation, cost optimization, autonomous energy supply, and involvement in social initiatives. The study proposes management improvement strategies: optimizing organizational structure, developing multifunctional space, implementing service innovations, and enhancing safety and environmental responsibility. The developed recommendations may be applied in other hospitality enterprises to improve their adaptability in unstable conditions.

The research results are recommended for implementation in the operational activities of PJSC "Premier Hotel Rus".

Keywords: hospitality industry, crisis management, digitalization, resilience, guest service, pandemic, war, adaptation, Premier Hotel Rus.

ВСТУП

У сучасному світі готельно-ресторанний бізнес перебуває в стані постійних трансформацій, зумовлених як змінами споживчих пріоритетів і технологічним прогресом, так і глобальними викликами, такими як пандемії, економічні кризи, воєнні конфлікти та енергетична нестабільність. Ці процеси посилюють нестійкість зовнішнього середовища, що вимагає від підприємств готельного господарства високого рівня гнучкості, стійкості та здатності до оперативної адаптації.

Особливої актуальності ця проблема набуває для України, яка останні роки перебуває під впливом надзвичайно складних соціально-економічних і політичних обставин. Готельні підприємства, що раніше орієнтувалися на іноземного туриста, тепер вимушено адаптуються до переважно внутрішнього ринку, змінюють профіль клієнтів, оптимізують витрати, впроваджують інноваційні рішення для підтримання операційної діяльності. У таких умовах ключового значення набуває дослідження особливостей функціонування готельного бізнесу в умовах зовнішніх загроз, зокрема, через призму реального досвіду конкретного підприємства.

Актуальність теми дослідження зумовлена необхідністю наукового обґрунтування ефективних моделей антикризового управління, оцінки реальних ризиків та пошуку стратегічних рішень, які забезпечують збереження фінансової стабільності, конкурентоспроможності та соціальної значущості готельного бізнесу в період системних потрясінь. Важливим є і вивчення ролі цифрових технологій, сталих підходів до енергоспоживання, партнерських відносин із місцевою владою та недержавними організаціями.

Метою кваліфікаційної роботи є дослідження особливостей функціонування та трансформації діяльності закладу готельного господарства в умовах сучасних викликів та розробка рекомендацій щодо підвищення його стійкості, ефективності та конкурентоспроможності на прикладі готелю «Прем'єр готель Русь».

Для досягнення мети були визначені такі основні завдання:

- розглянути сутність готельного підприємства, сучасні класифікації та міжнародні стандарти його функціонування;
- охарактеризувати основні чинники, що впливають на діяльність готельних закладів у глобальному середовищі;
- проаналізувати організаційну структуру, маркетингову політику та фінансові показники діяльності готелю «Прем'єр готель Русь» у період пандемії COVID-19 та воєнного стану;
- визначити ефективність запроваджених антикризових рішень, зокрема цифрових і технологічних інновацій;
- розробити практичні рекомендації щодо вдосконалення управління готелем у нестабільних умовах.

Об'єктом дослідження є процеси функціонування закладів готельного господарства в умовах сучасних викликів.

Предметом дослідження виступають організаційно-економічні особливості діяльності готелю «Прем'єр готель Русь», механізми адаптації до кризових обставин, вплив цифровізації, антикризових стратегій і взаємодії з зовнішнім середовищем на ефективність його роботи.

Практичне значення полягає в можливості застосування отриманих результатів для вдосконалення управління готелями, що функціонують в умовах високої невизначеності, а також для розробки стійких моделей організації бізнесу в кризових умовах. Запропоновані рекомендації можуть бути використані підприємствами готельно-ресторанної сфери, органами місцевого самоврядування, що реалізують політику підтримки туристичної галузі, та освітніми установами в процесі підготовки фахівців з менеджменту.

Інформаційною базою дослідження стали: офіційна звітність і статистичні дані готелю «Прем'єр готель Русь», аналітичні матеріали профільних органів управління туризмом, нормативно-правова база України, наукові публікації, підручники з готельного менеджменту, статистичні звіти UNWTO та авторські узагальнення.

Наукова новизна роботи полягає у комплексному підході до дослідження стратегії функціонування готельного підприємства в умовах багатфакторних криз. Уперше на прикладі конкретного готелю системно проаналізовано ефективність цифрових технологій, антикризового управління, енергозбереження та соціального партнерства як інструментів стійкого розвитку. Запропоновано економічно обґрунтовані заходи підвищення фінансової стійкості підприємства, а також розроблено модель багатовекторної адаптації готельного бізнесу до викликів воєнного часу.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, чотирьох розділів, висновків, бібліографії та додатків.

Робота викладена на 83 сторінках друкованого тексту, містить 61 найменування використаних джерел, 11 рисунків, 3 діаграми, 15 таблиць та 2 додатки.

РОЗДІЛ 1. Теоретичні засади функціонування закладів готельного господарства

1.1. Сутність та класифікація готельних підприємств у сучасних умовах

Готельні підприємства є важливим елементом туристичної індустрії, забезпечуючи розміщення, харчування та додаткові послуги для гостей. В умовах глобалізації, розвитку технологій та зростання туристичних потоків готельна індустрія зазнає значних трансформацій. Сутність готельного бізнесу полягає в задоволенні потреб туристів у комфортному проживанні, створенні привабливого середовища для відпочинку, роботи та проведення дозвілля. Готелі відіграють важливу роль у формуванні іміджу туристичних напрямків, сприяють економічному розвитку регіонів та створюють робочі місця.

Готельні підприємства можна класифікувати за різними критеріями, враховуючи специфіку їх діяльності, рівень сервісу, форму власності, розмір та інші фактори. Один із основних критеріїв класифікації — це категорія готелю за рівнем комфорту та якості послуг, що зазвичай визначається за кількістю зірок. У більшості країн світу використовується система класифікації від однієї до п'яти зірок. Однозіркові готелі надають базові послуги з мінімальним рівнем комфорту, тоді як п'ятизіркові заклади відомі своїм ексклюзивним сервісом, високоякісними зручностями, ресторанами класу люкс, спа-центрами та іншими привілеями.

У Законі України «Про туризм» зазначено, що готельне підприємство — це юридична або фізична особа, яка надає готельні послуги відповідно до встановлених стандартів і має відповідну класифікацію[40]. Це визначення робить акцент на правовий статус суб'єкта, а також на обов'язковість дотримання певних нормативних вимог у діяльності.

Наукове визначення пропонує В.Ф. Цибух, який трактує готельне підприємство як суб'єкт господарювання, що функціонує в сфері тимчасового розміщення туристів і забезпечує їх не лише проживанням, а й побутовим обслуговуванням, харчуванням та іншими видами послуг[49].

Подібного підходу дотримуються М.П. Мальська та Н.Є. Антонюк, які визначають готельне підприємство як спеціалізований об'єкт розміщення, що надає комплекс послуг (проживання, харчування, дозвілля тощо) за плату відповідно до визначених стандартів якості [38].

У міжнародній практиці, зокрема за визначенням Всесвітньої туристичної організації (UNWTO), готельне підприємство — це заклад розміщення, який веде комерційну діяльність, забезпечуючи проживання туристів на коротко- або довготерміновий період, при цьому дотримуючись встановлених норм санітарії, безпеки та сервісу [54].

Залежно від цільової аудиторії готельні підприємства поділяються на бізнес-готелі, курортні готелі, готелі для проведення конференцій, бутик-готелі, сімейні готелі, молодіжні хостели та апарт-готелі. Бізнес-готелі орієнтовані на обслуговування ділових мандрівників і зазвичай розташовані в центрі міст або поблизу бізнес-центрів. Курортні готелі зазвичай знаходяться в туристичних зонах і пропонують широкий спектр рекреаційних послуг, таких як басейни, спортивні майданчики, анімаційні програми. Бутик-готелі вирізняються своїм унікальним дизайном, індивідуальним підходом до гостей і створенням автентичної атмосфери.

Форма власності також є важливим аспектом класифікації готелів. Існують приватні готелі, які належать окремим власникам або невеликим компаніям, а також мережеві готелі, що входять до складу великих міжнародних корпорацій. Мережеві готелі, такі як Marriott, Hilton або Accor, мають стандартизовані підходи до обслуговування, що забезпечує однаковий рівень сервісу в різних країнах світу. Водночас приватні готелі можуть пропонувати більш індивідуалізовані послуги, враховуючи особливості місцевої культури.

За розміром готелі поділяються на малі (до 50 номерів), середні (від 50 до 200 номерів) і великі (понад 200 номерів). Великі готелі часто орієнтовані на прийом великих груп туристів, учасників конференцій або масштабних заходів. Малі готелі та пансіонати здебільшого пропонують більш затишну атмосферу та персоналізоване обслуговування.

Залежно від тривалості перебування готелі поділяють на ті, що пропонують короткострокове розміщення (від однієї до декількох ночей), та апарт-готелі або резиденції, де гості можуть залишатися на триваліший період. Апарт-готелі особливо популярні серед ділових мандрівників, які приїжджають у довготривалі відрядження, а також серед туристів, які подорожують із сім'ями.[47]

Сучасні тенденції розвитку готельної індустрії враховують потребу в екологічно відповідальних практиках, інтеграції нових технологій, таких як мобільні застосунки для бронювання, електронні ключі, голосові помічники та системи управління "розумним номером". Зростає попит на еко-готелі, які використовують відновлювану енергію, сортують відходи та підтримують сталі практики в управлінні ресурсами. Розвиток технологій також стимулює появу концепцій дистанційного управління готелями та автоматизації багатьох операцій, що дозволяє скоротити витрати та підвищити ефективність роботи.

Умови пандемії COVID-19 значно вплинули на готельну індустрію, стимулюючи розвиток нових підходів до обслуговування гостей, таких як безконтактний check-in, посилені стандарти гігієни та дезінфекції, а також розширення послуг доставки їжі до номерів.

Готельний бізнес залишається динамічним сектором, який постійно адаптується до змін у запитах гостей, економічних умовах та технологічних інноваціях. Конкуренція на ринку готельних послуг змушує підприємства впроваджувати нові стратегії для залучення клієнтів, розробляти програми лояльності, проводити ребрендинг та вдосконалювати стандарти обслуговування.

1.2. Основні чинники впливу на діяльність готелів у глобальному середовищі

Готельний бізнес у глобальному середовищі функціонує у складній, динамічній системі взаємодій із багатьма зовнішніми факторами. Ці чинники впливають на формування стратегій управління, маркетингових підходів, кадрової політики та операційної діяльності готелів. Розуміння цих факторів дозволяє

готелям більш ефективно планувати свою діяльність, мінімізувати ризики та забезпечувати стабільний розвиток.

Один із найсуттєвіших факторів впливу на готелі — економічний стан як у межах країни, так і на глобальному рівні. Підйоми та спади в економіці, світові фінансові кризи, коливання курсів валют і рівень купівельної спроможності населення безпосередньо впливають на попит на туристичні послуги. Під час економічного спаду туристи частіше обирають бюджетні варіанти проживання або взагалі відмовляються від подорожей. У такі періоди готелі вимушені застосовувати антикризові стратегії, знижувати ціни, оптимізувати витрати та орієнтуватися на внутрішній туризм. Водночас під час економічного зростання туристи частіше обирають готелі вищого класу, зокрема люксові та бутик-готелі, що пропонують унікальний досвід і високий рівень обслуговування.

Політичні фактори також мають значний вплив[39] на готельну індустрію. Політична стабільність або її відсутність у країні визначає рівень безпеки, що безпосередньо впливає на туристичні потоки. Конфлікти, терористичні акти, політичні протести або воєнні дії можуть різко знизити потік туристів і відповідно вплинути на завантаженість готелів. У таких умовах готелі можуть бути змушені закриватися або змінювати свою спрямованість, орієнтуючись на довгострокове проживання внутрішніх переміщених осіб або спеціалістів із гуманітарних організацій. Законодавчі зміни, пов'язані з візовими режимами, регуляцією ринку праці, вимогами до безпеки та охорони здоров'я, також можуть впливати на готелі. Наприклад, посилення вимог до працевлаштування іноземців або збільшення податкового тиску може збільшити витрати готелів на утримання персоналу.

Технологічні зміни в останні десятиліття революціонізували готельну індустрію, дозволяючи автоматизувати процеси бронювання, управління персоналом, комунікації з гостями. Впровадження штучного інтелекту, чат-ботів, систем управління відносинами з клієнтами (CRM), електронних ключів та голосових помічників зробило перебування гостей комфортнішим і більш персоналізованим. Використання великих даних (Big Data) дозволяє готелям

аналізувати вподобання клієнтів, прогнозувати попит, оптимізувати ціноутворення через моделі revenue management і формувати персоналізовані пропозиції. Водночас швидкий розвиток технологій вимагає від готелів постійних інвестицій у модернізацію обладнання, кібербезпеку та навчання персоналу.

Соціокультурні чинники формують запити гостей і впливають на те, які послуги та продукти пропонують готелі. Наприклад, зміна поколінь туристів призводить до зміни очікувань. Молодші покоління, такі як міленіали та покоління Z, більше цінують інтерактивний досвід, мобільні додатки для управління перебуванням у готелі, екологічність і соціальну відповідальність бізнесу. Старші покоління можуть більше цінувати традиційні підходи до обслуговування, комфорт і безпеку. Це вимагає від готелів створення диференційованих послуг і сегментованих маркетингових стратегій.

Екологічні фактори мають все більший вплив на діяльність готелів, оскільки все більше гостей надають перевагу екологічно відповідальному туризму. Готелі змушені адаптувати свої операції, щоб відповідати міжнародним стандартам сталого розвитку та вимогам сертифікації, як-от LEED або Green Key. Використання відновлюваних джерел енергії, мінімізація відходів, скорочення споживання води та електроенергії не лише сприяють зменшенню впливу на навколишнє середовище, але й формують позитивний імідж серед гостей, які підтримують відповідальне споживання[30].

Глобальні кризи, такі як пандемія COVID-19, стали потужним каталізатором змін у готельній індустрії. Пандемія змусила готелі переосмислити стандарти гігієни, безпеки та обслуговування гостей. Введення безконтактного check-in, дистанційного обслуговування, нових стандартів прибирання номерів стали новою нормою для більшості готелів. Багато готелів були змушені скоротити персонал або закритися через відсутність туристів, що призвело до значних фінансових втрат. Водночас пандемія стимулювала розвиток внутрішнього туризму, а деякі готелі адаптували свої приміщення під коворкінг або довгострокове проживання.

Конкурентне середовище також значно впливає на діяльність готелів.

Зростання кількості альтернативних варіантів проживання, таких як апартаменти на Airbnb, хостели або капсульні готелі, створює додатковий тиск на традиційні готелі. Готелі змушені впроваджувати інновації, пропонувати унікальні послуги, розробляти програми лояльності та активніше використовувати маркетинг у соціальних мережах. Глобальні готельні мережі мають переваги в стандартизації послуг і брендовій впізнаваності, тоді як незалежні готелі можуть виділятися індивідуальним підходом і локальним колоритом.

Таким чином, діяльність готелів у глобальному середовищі формується під впливом різноманітних економічних, політичних, технологічних, соціокультурних та екологічних факторів. Уміння аналізувати ці чинники, адаптуватися до змін і швидко реагувати на виклики є ключовими для досягнення успіху в умовах глобалізованого ринку. Готелі, які здатні передбачати зміни та впроваджувати інноваційні підходи, мають більше шансів на стабільний розвиток і довготривалу конкурентоспроможність.

1.3. Міжнародні стандарти якості та управління в готельному бізнесі

Стандарти якості обслуговування в готельному бізнесі є важливим інструментом для забезпечення високого рівня послуг та задоволення потреб клієнтів. Вони включають вимоги до різних аспектів діяльності готелю, таких як обслуговування, інфраструктура, безпека та екологічні стандарти, а також впливають на репутацію готельної індустрії. Існують як міжнародні, так і національні стандарти, які допомагають готелям відповідати високим вимогам і створювати комфортні умови для своїх гостей.

Поняття «стандарти якості обслуговування» є ключовим для формування ефективної системи управління готельним підприємством, оскільки саме стандарти визначають рівень наданих послуг і забезпечують відповідність очікуванням клієнтів.

У науковій і професійній літературі існує кілька підходів до визначення цього поняття. Так, згідно зі стандартом ISO 9001:2015, стандарти якості — це «сукупність вимог до систем управління, що гарантують стабільність процесів і відповідність продукції чи послуг очікуванням споживачів»[55].

На думку Мальської М. П., стандарти якості обслуговування — це «встановлені норми, за якими здійснюється оцінка рівня наданих готелем послуг, що включають інфраструктуру, сервіс, екологічність та безпеку» [37]

Козак Ю. Г. підкреслює, що «стандарти якості обслуговування — це комплекс організаційних, технічних і соціальних норм, спрямованих на забезпечення високої якості послуг у сфері готельного бізнесу»[31]

Ширше трактування пропонує Всесвітня туристична організація (UNWTO), визначаючи стандарти обслуговування як «набір критеріїв, спрямованих на забезпечення послідовного, безпечного, інклюзивного й екологічного сервісу для туристів на всіх рівнях взаємодії з готелем [56]

Міжнародні стандарти якості обслуговування в готельному бізнесі, такі як ISO (Міжнародна організація з стандартизації), мають на меті визначити вимоги до загального управління якістю, безпеки, охорони навколишнього середовища, а також до надання послуг. Одним з найвідоміших міжнародних стандартів є ISO 9001, який охоплює управління якістю і гарантує, що готельні послуги надаються відповідно до чітко визначених процедур і стандартів. Згідно з цим стандартом, готель повинен забезпечити контроль якості на кожному етапі обслуговування: від бронювання номера до післяпродажного обслуговування. Важливими аспектами є також зворотний зв'язок з гостями, системи моніторингу якості та постійне вдосконалення послуг[29].

Інший міжнародний стандарт, що має велике значення для готельної індустрії, це ISO 22000, що стосується безпеки харчових продуктів. Важливість цього стандарту зростає у зв'язку з обслуговуванням гостей у ресторанах та кафе готелів, де якість їжі та безпека її споживання є критичними для забезпечення добробуту клієнтів. Готелі, які дотримуються цього стандарту, повинні мати чіткі процедури щодо вибору постачальників продуктів, санітарії та безпеки

приготування їжі.

Також важливими є міжнародні сертифікації, що стосуються екологічної відповідальності, як-от сертифікація Green Key чи EarthCheck[8]. Ці сертифікати підтверджують, що готелі дотримуються принципів сталого розвитку, ефективно використовують ресурси, знижують рівень викидів вуглецю та застосовують екологічні практики. Вони стали важливим фактором для туристів, які віддають перевагу сталому туризму та прагнуть відпочивати в місцях, що відповідають екологічним вимогам.

Національні стандарти якості обслуговування в готельному бізнесі зазвичай встановлюються відповідними урядовими органами або національними асоціаціями готельного бізнесу. В Україні таким органом є Державне агентство розвитку туризму України, яке визначає вимоги до готелів різних категорій, зокрема щодо надання послуг, безпеки, санітарії та технічного стану приміщень. Зазвичай ці стандарти охоплюють питання класифікації готелів за зірками, вимоги до комфортності номерів, наявності певних зручностей та інфраструктури, а також мінімальні вимоги до рівня обслуговування, що забезпечує відповідність міжнародним стандартам.

Важливим аспектом національних стандартів є перевірки та акредитації готелів, що допомагає підтримувати необхідний рівень послуг. Наприклад, для отримання певної кількості зірок готель повинен відповідати встановленим вимогам, що включають наявність спеціалізованого персоналу, обов'язкове виконання санітарних норм, а також відповідність інтер'єру та обладнання певним стандартам.

До того ж, у рамках національних стандартів важливими є рекомендації щодо безпеки гостей, що включають вимоги до пожежної безпеки, наявності систем екстреного реагування та першої допомоги. Окрім цього, є стандарти, що стосуються доступності для людей з інвалідністю — важливий аспект для забезпечення рівних умов для всіх відвідувачів.

Загалом, національні та міжнародні стандарти сприяють підтриманню стабільної якості обслуговування в готелях. Вони допомагають підприємствам

готельної індустрії надавати послуги, що відповідають високим вимогам, задовольняють потреби гостей і забезпечують їхнє комфортне та безпечне перебування. Впровадження таких стандартів є необхідною умовою для розвитку готельного бізнесу, підвищення його конкурентоспроможності та створення стабільної репутації на ринку.

Системи управління якістю в готелях є ключовим інструментом для підтримки високих стандартів обслуговування та забезпечення задоволення потреб гостей. Вони включають в себе структуру політик, процесів і процедур, які допомагають підприємствам системно управляти якістю своїх послуг, моніторити їхню ефективність і постійно вдосконалюватися. Серед основних стандартів для готельного бізнесу, що визначають систему управління якістю, є ISO 9001 посилаємось на рисунок 1,1, а також інші сертифікації, які охоплюють специфічні аспекти діяльності готелів, такі як безпека харчових продуктів, екологічність або безпека гостей.



Рисунок 1.1 ISO 9001

ISO 9001 є найвідомішим та найбільш поширеним міжнародним стандартом системи управління якістю. Він визначає вимоги до організації, яка прагне забезпечити стабільну та ефективну систему управління, орієнтовану на покращення якості послуг та задоволення вимог клієнтів[51]. У контексті готелів, застосування ISO 9001 допомагає структуровано підходити до управління процесами та підвищувати ефективність усіх етапів обслуговування.

Система ISO 9001 в готельному бізнесі включає кілька важливих елементів:

1. Організаційна структура. Готелі повинні чітко визначити відповідальність і повноваження співробітників, щоб забезпечити чітке виконання процедур та оперативне реагування на запити гостей.

2. Орієнтація на клієнта. ISO 9001 наголошує на важливості задоволення потреб та очікувань клієнтів, тому готелі, що впроваджують цей стандарт, повинні активно працювати з відгуками гостей, регулярно перевіряти рівень задоволеності та оперативно вирішувати будь-які проблеми, що виникають.

3. Управління процесами. Стандарт передбачає, що кожен процес в готелі, від бронювання до обслуговування номерів та організації додаткових послуг, повинен бути визначений, систематизований та контрольований. Це дозволяє забезпечити стабільний рівень якості та уникнути помилок.

4. Постійне вдосконалення. Готелі, що сертифіковані за ISO 9001, зобов'язані постійно працювати над удосконаленням своїх процесів. Це включає аналіз ефективності роботи, виявлення можливостей для покращення та впровадження інноваційних практик, що підвищують рівень обслуговування.

5. Підготовка та навчання персоналу. Для забезпечення якості послуг необхідно регулярно навчати співробітників, підвищувати їх кваліфікацію та мотивувати до досягнення високих результатів у роботі. ISO 9001 вимагає від готелів створення системи навчання для персоналу, що відповідає вимогам стандарту.



Рисунок 1.2 ISO 22000

ISO 22000, посилаємось на рисунок 1.2 — це стандарт, що стосується системи управління безпекою харчових продуктів. Оскільки багато готелів надають послуги з харчування, виконання цього стандарту стає важливим для підтримки високої якості обслуговування. Стандарт передбачає вжиття заходів, спрямованих на забезпечення безпеки продуктів, їх правильне зберігання, приготування та подачу. Це включає контроль за умовами зберігання продуктів, санітарні норми та управління ризиками, пов'язаними з харчуванням.



Рисунок 1.3 ISO 14001

ISO 14001, посилаємось на рисунок 1.3 — це стандарт для системи екологічного управління. Готелі, що впроваджують цей стандарт, спрямовують свої зусилля на зниження негативного впливу на навколишнє середовище. Це може включати зменшення енергоспоживання, оптимізацію використання води, управління відходами, використання екологічно чистих матеріалів та підтримку стійкого туризму. Готелі, які дотримуються стандарту ISO 14001, демонструють свою відповідальність перед природою та суспільством, що є важливим фактором для багатьох туристів[52], які підтримують сталий розвиток.

ISO 50001 посилаємось на рисунок 1.4, є стандартом для системи енергетичного управління, який також може бути застосований в готельному бізнесі. В рамках цього стандарту готелі зобов'язані впроваджувати ефективні заходи з енергозбереження, що знижують витрати на енергоносії і допомагають зменшити вуглецевий слід. Це включає аудит енергоспоживання, виявлення зон для оптимізації енергетичних процесів і використання відновлювальних джерел

енергії.



Рисунок 1.4 ISO 50001

У готельному бізнесі важливим аспектом є також впровадження стандартів, що стосуються безпеки праці та охорони здоров'я, таких як OHSAS 18001, посилаємось на рисунок 1.5, (система управління охороною праці). Це включає дотримання заходів безпеки для персоналу та гостей, регулярне проведення тренувань з надання першої допомоги, а також забезпечення безпечних умов роботи для співробітників[53].



Рисунок 1.5 OHSAS 18001

Система управління якістю в готелі є важливою частиною стратегії для досягнення високих стандартів обслуговування і підтримки конкурентоспроможності. Впровадження міжнародних стандартів, таких як ISO 9001, ISO 22000, ISO 14001 і інших, допомагає готелям системно підходити до

управління якістю, сприяє ефективному використанню ресурсів, знижує ризики і гарантує гостям високий рівень комфорту та безпеки. Це також дозволяє готелям підвищити свою репутацію на ринку та залучати більшу кількість клієнтів, що в кінцевому підсумку сприяє їхньому успіху та розвитку.

РОЗДІЛ 2. Аналіз впливу сучасних викликів на діяльність готельного господарства

2.1. Аналіз діяльності «Прем'єр готель Русь» у кризових умовах

Упродовж останнього десятиліття готельна індустрія України зазнала серйозного впливу з боку глобальних та локальних кризових чинників, серед яких: економічна нестабільність, пандемія COVID-19, повномасштабна війна, зростання цін на енергоресурси, а також логістичні труднощі. Одним із показових прикладів пристосування до цих умов є діяльність «Прем'єр готель Русь» – одного з провідних готельних підприємств столиці, розташованого в центрі Києва. Аналіз функціонування цього готелю дозволяє прослідкувати динаміку змін в управлінських, маркетингових, операційних та фінансових аспектах під впливом кризових ситуацій.

Пандемія COVID-19,[51] що розпочалася у 2020 році, завдала потужного удару по готельному бізнесу. Для «Прем'єр готель Русь» ця ситуація відзначилась стрімким скороченням кількості бронювань, зменшенням завантаженості номерного фонду до рівня 10–15% у пік карантину. У відповідь на ці виклики було вжито низку заходів: впроваджено безконтактне заселення, дезінфекційні протоколи, оптимізовано штат персоналу, розроблено гнучкі тарифні плани та антикризові пропозиції для внутрішніх туристів. Ці кроки

дозволили зберегти конкурентоспроможність та підтримати хоча б мінімальний грошовий потік.

Особливо вагомим став виклик, пов'язаний з початком повномасштабної війни в Україні у 2022 році. У перші місяці бойових дій готель повністю припинив прийом гостей через загрозу безпеці, однак вже влітку того ж року відновив обмежену діяльність, надаючи послуги проживання для представників гуманітарних місій, журналістів, військових та евакуйованих осіб. У готелі було організовано укриття, розширено систему безпеки, проведено технічні перевірки мереж та комунікацій, пристосовано кухню для приготування гарячих обідів для волонтерів. Згодом готель залучився до урядових та недержавних програм, які передбачають фінансування тимчасового розміщення внутрішньо переміщених осіб, що дозволило компенсувати частину втрат.

Незважаючи на виклики, у 2023 році спостерігалось поступове зростання завантаженості номерного фонду до 40–50%, що свідчить про часткову стабілізацію попиту. Важливо зазначити, що «Прем'єр готель Русь» в умовах воєнного стану[41] трансформувався у багатофункціональний простір, поєднуючи готельні послуги з функціями шелтеру, коворкінгу та простору для волонтерської діяльності. Така гнучка модель дозволила не лише зберегти бізнес, а й набути соціальної значущості, що покращує імідж та довіру з боку споживачів і партнерів.

Як видно з таблиці, пандемія та війна істотно знизили ключові показники ефективності: доходи зменшилися майже втричі, а кількість персоналу – удвічі. Водночас помітне зростання частки внутрішніх туристів свідчить про адаптацію до нового типу споживача та трансформацію маркетингових стратегій. [16]

Окрім статистичних показників, варто розглянути й якісні аспекти змін: удосконалено систему обслуговування, запроваджено нові формати комунікації з клієнтами, а також розроблено стратегію управління ризиками. Готель інвестував у навчання персоналу, що підвищило рівень сервісу попри скорочення штату.

Було розроблено нові продуктові пакети – зокрема, короткотривалі тарифи, номери для віддаленої роботи та спеціальні пропозиції для медиків і військових.

Для кращого розуміння змін у діяльності готелю пропонується проаналізувати основні економічні показники за останні роки, представлені в таблиці 2.1.

Таблиця 2.1

Динаміка основних показників діяльності «Прем'єр готель Русь»
у 2019 – 2023 роках

Показник	2019	2020	2021	2022	2023
Завантаженість номерного фонду, %	68	22	38	15	47
Середній тариф за номер, грн	2100	1850	1920	1600	1980
Кількість співробітників	120	80	95	60	75
Доходи від готельної діяльності, млн грн	42.5	14.8	24.2	10.3	28.7
Частка внутрішніх туристів, %	35	68	74	82	79

Готель «Прем'єр Готель Русь» функціонує у діловому та туристичному серці столиці, що обумовлює його тісну взаємодію з органами місцевого самоврядування, зокрема Київською міською радою, районними адміністраціями, профільними департаментами КМДА,[40,] а також муніципальними підприємствами та службами. Така співпраця охоплює широкий спектр напрямів — від регуляторних і дозвільних процедур до участі у програмах розвитку туризму, безпеки та соціальної відповідальності.

Готель, як суб'єкт туристичної галузі, здійснює регулярну сплату місцевих

податків, зокрема туристичного збору, який формує дохідну частину бюджету громади.[21] У свою чергу, Київська міська влада координує розподіл цих коштів на програми з просування туристичного потенціалу столиці, інфраструктурних покращень та підвищення якості сервісу. Через Департамент туризму та промоцій КМДА готель долучається до ініціатив зі створення позитивного іміджу Києва як європейської туристичної дестинації, [13] бере участь у виставках, бізнес-форумах та інформаційних кампаніях, що мають на меті збільшення туристичних потоків.

Крім цього, готель дотримується норм законодавства, пов'язаних з пожежною, санітарною та технічною безпекою, співпрацює з профільними державними структурами — Держпродспоживслужбою, ДСНС, управлінням екології. Важливою складовою є й спільне забезпечення громадської безпеки: адміністрація готелю підтримує зв'язок із Національною поліцією, реагує на виклики, бере участь у міських заходах превентивного характеру.

Особливу увагу готель приділяє соціальній відповідальності. У кризові періоди, як-от пандемія COVID-19 чи початок повномасштабної агресії РФ, «Прем'єр Готель Русь» надавав тимчасове розміщення для медичних працівників, внутрішньо переміщених осіб, а також працівників критичної інфраструктури. Такі ініціативи реалізовувалися в партнерстві з районними органами самоврядування та волонтерськими фондами.

Налагодження партнерських відносин із муніципалітетом сприяє ефективному функціонуванню готелю, розширює коло бізнес-контактів та дозволяє оперативно адаптуватися до змін у регуляторному полі. Готель також слугує простором для проведення громадських і професійних заходів за участю міської влади, що робить його не лише об'єктом туристичної інфраструктури, а й частиною суспільного простору столиці.

**Аналіз напрямів взаємодії готелю «Прем'єр Готель Русь» з органами
місцевого самоврядування**

Напрямок співпраці	Форми взаємодії	Очікуваний результат
Регуляторне забезпечення	Узгодження дозвільної документації, перевірки, участь у громадських слуханнях	Дотримання вимог законодавства, безперебійна діяльність готелю
Фінансова участь	Сплата туристичного збору, місцевих податків	Формування бюджету міста, фінансування туристичної інфраструктури
Туристичне просування	Участь у міських програмах, форумах, виставках	Зростання туристичного потоку, репутаційний імідж Києва
Соціальна відповідальність	Надання номерного фонду для ВПО, лікарів тощо	Підтримка міста в кризових ситуаціях, зміцнення зв'язків з громадою
Громадська безпека	Взаємодія з поліцією, дотримання правил безпеки	Підвищення рівня безпеки гостей і працівників готелю
Інформаційна підтримка	Співпраця з департаментами КМДА, розміщення інформації, бренд Києва	Посилення впізнаваності міста як туристичного продукту

Приклади програм і партнерських ініціатив:

1. Програма розвитку туризму міста Києва до 2025 року — участь готелю в реалізації стратегічних цілей (зокрема у формуванні привабливого

іміджу столиці, розміщенні делегацій, презентаціях туристичних маршрутів).

2. Партнерство з Центром організації заходів КМДА — надання приміщень для проведення бізнес-форумів, круглих столів, презентацій муніципальних ініціатив.

3. Інформаційна кампанія «Visit Kyiv» — розміщення інформаційних матеріалів у лобі готелю, участь у крос-маркетингових активностях з міськими туристичними порталами.

4. Співпраця з Шевченківською РДА під час гуманітарної кризи — надання номерів для тимчасового проживання лікарів та внутрішньо переміщених осіб у березні–травні 2022 року.

У контексті управлінських рішень важливо підкреслити акценти на цифровізації обслуговування (онлайн-бронювання, QR-меню, чат-боти), екологізації процесів (відмова від пластику, енергоощадне обладнання) та психологічній підтримці персоналу. Готель також активно використовує партнерські програми з міжнародними гуманітарними організаціями, що дозволяє підтримувати фінансову стабільність у кризовий період.

Додатково, з метою покращення управління в умовах нестабільності, готель розробив план дій на випадок надзвичайних ситуацій. Цей план охоплює сценарії евакуації, аварійне електроживлення, резервування критично важливих ресурсів та інструкції для персоналу. Зокрема, у 2023 році в готелі було впроваджено систему автономного енергопостачання на базі дизель-генераторів, що дозволяє підтримувати безперервну роботу протягом 24 годин при відсутності зовнішнього електропостачання.

Аналіз конкурентного середовища є важливою складовою стратегічного управління будь-якого закладу готельного господарства, зокрема і для «Прем'єр Готель Русь». Готель розташований у центральній частині Києва, що формує йому як переваги, так і високу конкуренцію. Основними конкурентами є інші готелі середнього класу (3–4 зірки), які мають подібне розташування, номерний фонд і

спектр послуг.

З метою об'єктивного порівняння було проведено бенчмаркінг трьох ключових конкурентів — «Готель Україна», «Ibis Kyiv City Center» та «Готель Турист». Порівняльна характеристика наведена у таблиці нижче.

Таблиця 2.3

Аналіз основних конкурентів «Прем'єр Готель Русь» у м. Київ

Параметр	Прем'єр Готель Русь	Готель Україна	Ibis Kyiv City Center	Готель Турист
Кількість зірок	3	4	3	3
Кількість номерів	451	373	212	379
Розташування	Центр (вул. Госпітальна)	Майдан Незалежності	Центр, вул. Тарасівська	Лівий берег (метро)
Середня ціна за номер (грн)	2 300	2 800	2 100	1 800
Цільова аудиторія	Бізнес-туристи, ВПО, делегації	Туристи, бізнес	Молодь, подорожі	Економ-туристи, групи
Конференц-послуги	Так	Так	Мінімальні	Так
Ресторани/бар	Так	Так	Так	Так
Безпекові сервіси	Високий рівень	Середній	Середній	Низький
Паркінг	Є	Є	Обмежений	Є
Оновлення/реновація	Часткова (2021–2023)	Реновація 2018	Сучасний інтер'єр	Часткова 2015

Проведений аналіз показує, що основними конкурентними перевагами «Прем'єр Готель Русь» є велика місткість, наявність конференц-послуг, власний паркінг та активна робота щодо підвищення безпеки гостей [3]. Водночас, готель стикається з ціновим тиском з боку економ-сегменту та сучасними інтер'єрними

рішеннями у новіших готелях, таких як Ibis. Це вимагає від керівництва «Прем'єр Готель Русь» постійної адаптації послуг, гнучкого ціноутворення та інвестицій у модернізацію, щоб підтримувати свою конкурентну позицію.

Таким чином, усвідомлення сильних і слабких сторін конкурентів дозволяє готелю ефективніше формувати власні стратегії розвитку, орієнтуючись на поточні ринкові тренди та очікування клієнтів.

Діяльність «Прем'єр готель Русь» у кризових умовах демонструє гнучкість та здатність до трансформації, що є ключовими чинниками виживання і розвитку готельного бізнесу у періоди глобальних та національних потрясінь.[48]

2.2. Аналіз впливу глобальних викликів (економічних криз, пандемій, воєнних конфліктів) на розвиток готельного бізнесу

У ХХІ столітті готельна індустрія стала однією з найбільш вразливих до глобальних потрясінь. Економічні кризи, пандемії, геополітичні конфлікти та глобальні інфляційні процеси мають комплексний і тривалий вплив на діяльність готельних підприємств. «Прем'єр готель Русь», як частина готельного ланцюга Premier Hotels and Resorts,[42] є характерним прикладом того, як подібні виклики змінюють бізнес-моделі, організаційні стратегії та пріоритети розвитку.

Пандемія COVID-19 у 2020–2021 роках стала переломним моментом для індустрії гостинності у світі та в Україні. Вимушене закриття кордонів, скасування міжнародних подій і локдауни призвели до стрімкого падіння кількості туристів. У цей період «Прем'єр готель Русь» втратив понад 60% річного доходу, був змушений скоротити персонал на 40% та перейти на режим мінімального обслуговування.

Глобальні економічні кризи також мали значний вплив. Інфляція, девальвація національної валюти та зростання вартості енергоресурсів призвели до зростання собівартості готельних послуг. Зокрема, витрати на електроенергію

та обслуговування зросли майже вдвічі у 2022 році. У відповідь готель запровадив політику енергозбереження [15]: було встановлено сучасні сенсорні системи освітлення, модернізовано систему опалення та вентиляції, що дозволило знизити витрати на комунальні послуги на 27% у 2023 році.

Війна в Україні стала найбільш руйнівним фактором для туристичної та готельної галузі. Після початку вторгнення у 2022 році, більшість готелів у Києві були змушені призупинити свою діяльність. Проте «Прем'єр готель Русь» адаптувався до нових реалій. Він перетворив частину номерного фонду на тимчасові притулки для внутрішньо переміщених осіб, волонтерів та представників міжнародних гуманітарних організацій. Це дозволило зберегти частину доходів та підтримати соціальну відповідальність бізнесу.

Унікальною рисою антикризової поведінки «Прем'єр готель Русь» стало поетапне впровадження моделі мультисервісної гнучкості. Так, у період загострення воєнного конфлікту готель не лише зберіг частину номерного фонду для проживання, а й створив повноцінні зони для довготривалого перебування з окремими умовами для журналістів, гуманітарних працівників та військових. Було відкрито міні-пральню для самостійного обслуговування гостей, розміщено мікрокухні на деяких поверхах, а також впроваджено програми знижок при бронюванні на понад 14 діб.

Впровадження цих рішень дозволило забезпечити відносну стабільність заповнюваності готелю навіть у періоди активних бойових дій у Київській області. Така адаптація свідчить про стратегічну орієнтацію на довгострокову взаємодію з постійними клієнтами, а не лише на короткотермінову вигоду.

У таблиці нижче подано порівняння ключових впливів пандемії та війни на діяльність «Прем'єр готель Русь».

Організаційна структура персоналу готелю є ключовим елементом забезпечення ефективного функціонування всіх служб і відділів. У типовій системі управління тризіркового готелю, такого як «Прем'єр Готель Русь» у місті Києві, вертикальна ієрархія дозволяє чітко розмежувати функціональні обов'язки та відповідальність між співробітниками.

Таблиця 2.4

Порівняльний вплив глобальних викликів на готель «Прем'єр готель Русь»

Критерій	Пандемія COVID-19	Повномасштабна війна
Завантаженість номерів	Різне падіння до 10–15%	Повна зупинка, поступове відновлення до 40–50%
Доходи	Зменшення на понад 60%	Зменшення на понад 70%
Тип клієнтів	Переважно внутрішні туристи	ВПО, волонтери, гуманітарні місії
Витрати	Збільшення на санітарні заходи	Зростання витрат на безпеку та логістику
Маркетинг	Онлайн-акції, гнучкі тарифи	Орієнтація на соціальну місію
Фінансова підтримка	Кредити, знижки від партнерів	Підтримка від міжнародних організацій

На чолі персоналу стоїть директор готелю, який здійснює загальне управління діяльністю підприємства, приймає стратегічні рішення, затверджує бюджети, контролює фінансові показники та взаємодіє з власниками або керуючою компанією.

Наступною ланкою є старший адміністратор, який виконує функції оперативного управління, координує роботу адміністративного персоналу, забезпечує контроль якості послуг, вирішує конфліктні ситуації з гостями та наглядає за дотриманням стандартів обслуговування.

У підпорядкуванні старшого адміністратора перебуває кілька ключових посад:

- Старша покоївка, яка організовує роботу покоївок, контролює якість прибирання номерного фонду, забезпечує необхідними витратними матеріалами та стежить за санітарними умовами.

- Метрдотель відповідає за організацію роботи ресторану при готелі, керує офіціантами та іншим обслуговуючим персоналом, контролює рівень сервісу в харчовому підрозділі.
- Старший інженер (або начальник технічної служби) здійснює технічне обслуговування будівлі, відповідає за безперебійну роботу електро-, водо- та теплопостачання, системи вентиляції, а також усуває технічні несправності.
- Старший вахтер організовує графік чергування на ресепшені або постах охорони, забезпечує внутрішню безпеку об'єкта, веде журнал відвідувань, координує роботу змін.
- Керівник господарської служби відповідає за забезпечення готелю витратними матеріалами, інвентарем, веде облік матеріальних цінностей, співпрацює з постачальниками, контролює склади й пральню.

Така структура дозволяє забезпечити чіткий розподіл відповідальності, контроль за якістю послуг і злагоджену роботу між підрозділами. У межах кожної ланки також функціонує допоміжний персонал — покоївки, офіціанти, техніки, адміністратори рецепції, прибиральниці, охоронці тощо.

Цей принцип ієрархічного управління дозволяє зберігати керованість, забезпечувати дотримання стандартів обслуговування та швидко реагувати на потреби гостей або позаштатні ситуації.

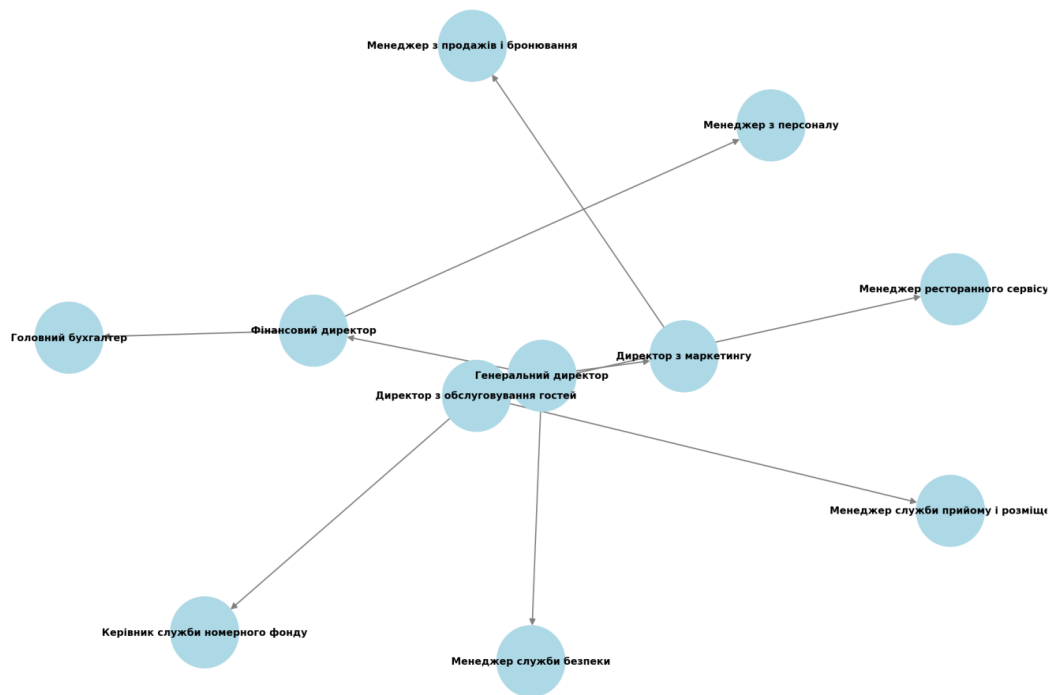


Рисунок 2.1. Схема організації управління готелем

Крім того, слід зазначити, що глобальні виклики пришвидшили трансформацію підходів до управління персоналом. У «Прем'єр готель Русь» впроваджено систему дистанційного навчання працівників, програми емоційної підтримки та коучинг для керівного складу. Це стало відповіддю на зростаючу нестабільність ринку праці та необхідність швидкої адаптації кадрів.

Узагальнені вимоги до персоналу готелю «Прем'єр Готель Русь» подано у таблиці 2.5. Вони формуються з урахуванням категорії готелю, вимог до якості сервісу та корпоративних стандартів мережі Premier Hotels and Resorts.

Таблиця 2.5

Загальні вимоги до персоналу готелю «Прем'єр Готель Русь»

Категорія персоналу	Освітній рівень	Необхідні навички та знання	Додаткові вимоги / побажання
Адміністрація готелю	Вища освіта (менеджмент, туризм)	Управління персоналом, організація процесів, звітність	Досвід роботи від 2 років, лідерські якості

Категорія персоналу	Освітній рівень	Необхідні навички та знання	Додаткові вимоги / побажання
Служба прийому (ресепшн)	Середня спеціальна / вища освіта	Знання англійської (від рівня B1), комунікабельність	Знання PMS-систем, стресостійкість
Гест-рілейшн / консьєрж	Середня спеціальна / вища освіта	Знання міста, культурна обізнаність, комунікація з гостями	Знання іноземних мов, приємна зовнішність
Покоївки	Середня освіта	Акуратність, витривалість, знання санітарних норм	Досвід у клінінгу, відповідальність
Офіціанти / ресторанний персонал	Середня спеціальна освіта	Обслуговування клієнтів, знання меню, охайність	Базова англійська, навички спілкування з гостями
Технічний персонал	Середня технічна освіта	Знання електрики, сантехніки, дрібного ремонту	Досвід роботи, дисциплінованість
Служба безпеки	Середня освіта	Фізична підготовка, уважність, вміння діяти в критичних ситуаціях	Посвідчення охоронця, базові знання меддопомоги

У структурі управління готелем «Прем'єр Готель Русь» особлива увага приділяється професіоналізму персоналу[19], адже саме від рівня обслуговування залежить задоволеність гостей та загальна конкурентоспроможність закладу. Як тризірковий готель, «Прем'єр Готель Русь» дотримується встановлених державних стандартів для категорії 3★,[14] водночас впроваджуючи внутрішні корпоративні вимоги, характерні для всієї мережі Premier Hotels and Resorts.

До кандидатів, які претендують на роботу в готелі, висуваються базові вимоги, що відповідають сучасним стандартам індустрії гостинності. Зокрема, для адміністративного та фронт-офіс персоналу обов'язковим є знання англійської мови на рівні, що дозволяє вести професійну комунікацію з іноземними гостями. Додатковою перевагою вважається володіння іншими іноземними мовами, особливо німецькою або польською, які часто запитують гості з країн Європи.

Також оцінюється ввічливість, комунікабельність, охайність та вміння працювати з конфліктними ситуаціями.

Працівники служби прийому, покоївки, офіціанти та інші категорії персоналу проходять внутрішнє навчання відповідно до затверджених стандартів сервісу [46]. Це дозволяє забезпечити єдину якість обслуговування в усіх підрозділах. Незважаючи на статус тризіркового готелю, адміністрація активно впроваджує практику регулярних тренінгів, зокрема щодо поведінки з VIP-гостями, дотримання етики спілкування, а також ефективної взаємодії між відділами. Охайний зовнішній вигляд, корпоративна форма одягу та відповідність стандартам дрес-коду є обов'язковими умовами для всіх працівників, що мають контакт з гостями.

Важливим елементом кадрової політики є також створення умов для кар'єрного зростання та професійного розвитку. Часто внутрішні вакансії закриваються за рахунок просування працівників, які вже мають досвід у готелі та зарекомендували себе з позитивного боку. Такий підхід сприяє збереженню лояльності персоналу, зменшенню плинності кадрів і підвищенню якості сервісу в довгостроковій перспективі.

Загалом вимоги до персоналу готелю «Прем'єр Готель Русь» відповідають його статусу закладу середнього класу з орієнтацією на комфортне розміщення, якісне обслуговування та помірний рівень цін, що робить його привабливим як для внутрішніх, так і для міжнародних гостей.

Іншою важливою тенденцією стала цифровізація. У період пандемії було інтегровано CRM-системи, запущено мобільний додаток для клієнтів, автоматизовано процес бронювання та розрахунку. Ці кроки дозволили підвищити лояльність клієнтів та зменшити залежність від традиційних каналів продажу.

Таким чином, глобальні виклики стали не лише джерелом проблем, а й каталізатором позитивних трансформацій. У випадку з «Прем'єр готель Русь» це виразилося у переході до стійкішої бізнес-моделі, орієнтованої на внутрішній ринок, соціальну відповідальність, цифрову ефективність та екологічну стійкість.

Подібна стратегія дозволяє не лише виживати у складних умовах, а й створювати основу для стабільного відновлення і подальшого зростання в посткризовий період.

Готель «Прем'єр Готель Русь» має вигідне розташування у центральній частині Києва, поблизу ключових транспортних артерій міста, що значною мірою сприяє зручному доїзду для гостей, партнерів і працівників. Високий рівень транспортної доступності є важливою складовою конкурентоспроможності готельного підприємства[41], особливо у контексті обслуговування ділових туристів, офіційних делегацій та організованих туристичних груп.

Основним елементом транспортного забезпечення є близькість до станцій метрополітену. Готель розташований за декілька хвилин пішої ходи від станції метро «Палац Спорту» (зелена гілка М2) та «Площа Льва Толстого» (синя гілка М3), що забезпечує швидке сполучення з будь-якою частиною міста, включаючи центральний залізничний вокзал та міжнародний аеропорт «Київ» (Жуляни).

Поруч із готелем також проходять маршрути громадського транспорту наземного типу – автобусів, маршрутних таксі та трамваїв. Це дозволяє гостям обирати оптимальний спосіб пересування залежно від власних уподобань, бюджету чи ситуації на дорогах.

Готель має власну охоронювану автостоянку, яка забезпечує комфортне паркування як для гостей на особистих автомобілях, так і для туристичних автобусів. Паркінг розрахований на середню кількість транспортних засобів, а також обладнаний відеоспостереженням і автоматизованою системою обліку заїзду/виїзду.

Значну увагу приділено й організації трансферних послуг. Готель пропонує гостям можливість замовлення індивідуального або групового трансферу з/до аеропортів «Бориспіль» (приблизно 35 км) та «Київ» (приблизно 10 км). Послуги трансферу надаються як силами зовнішніх підрядників (партнерських транспортних компаній), так і в межах системи бронювання готелю.

Завдяки розташуванню поблизу головних магістралей (вул. Басейна, вул. Еспланадна, бульвар Лесі Українки), готель має зручний під'їзд для служб

доставки, таксі, туристичних автобусів, а також евакуаційних та аварійних служб у разі надзвичайних ситуацій.

Особливу увагу в останні роки приділено інтеграції до міської системи «розумної мобільності». Готель підтримує співпрацю з сервісами таксі через спеціальні зони висадки/посадки, а також пропонує інформаційний супровід гостей щодо маршрутів міського транспорту, графіків руху та наявності електронних квитків.

Таким чином, транспортне забезпечення «Прем'єр Готель Русь» відповідає сучасним стандартам міської мобільності, забезпечуючи гнучкість, безпеку та зручність переміщення для різних категорій клієнтів.

2.3 Екологічні виклики та їх вплив на готельний бізнес

У сучасних умовах підвищеної уваги до питань сталого розвитку та екологічної безпеки, готельна індустрія постала перед новими викликами, що пов'язані зі зростанням вимог до екологічної відповідальності, енергоефективності та сталого використання ресурсів. Екологічні виклики для готельного бізнесу включають необхідність скорочення викидів парникових газів, зменшення споживання води та електроенергії, перехід до відновлюваних джерел енергії, зменшення кількості відходів і пластика, впровадження стандартів "зеленого" будівництва та екологічного менеджменту.

У випадку «Прем'єр готель Русь» у Києві, відповідь на ці виклики почала формуватися ще до повномасштабної війни. Зокрема, було проведено модернізацію систем опалення та кондиціонування з метою зниження енергоспоживання. Встановлено енергоощадні світлодіодні лампи в номерах і громадських зонах, упроваджено програму повторного використання рушників та білизни на прохання гостей, що дозволяє економити воду та мийні засоби. Крім того, готель відмовився від одноразового пластику, замінивши його на багаторазові або біорозкладні альтернативи.

В умовах зростаючих витрат на комунальні послуги «Прем'єр готель Русь»

здійснив повний енергоаудит будівлі у 2022 році. За його результатами були модернізовані системи теплоізоляції в підвальних та горищних приміщеннях, що дозволило знизити втрати тепла на 12%. Готель також перейшов на використання еко-мийних засобів, які сертифіковані за стандартом ISO 14024, для прибирання в номерах та спільних зонах. [57]

У 2023 році запущено проєкт «Гість без відходів»: усім новим відвідувачам надається еко-набір (багаторазова пляшка, бавовняна торбинка, інформаційна листівка з порадами зі зменшення споживання). Це дозволило скоротити використання одноразового пластику на 26% за рік. У подальших планах готелю – встановлення сонячних панелей на даху для забезпечення освітлення холу та рецепції в денний час. [58] Також у готелі запроваджено систему роздільного збору сміття, що дозволяє зменшити кількість відходів, які потрапляють на звалища. Ефективність цих заходів можна проаналізувати за допомогою даних, поданих у табл. 2.6.

Таблиця 2.6

Основні екологічні показники діяльності готелю «Прем'єр готель Русь»
у 2019–2023 роках

Показник	2019	2020	2021	2022	2023
Споживання електроенергії, тис. кВт·год	720	580	610	540	490
Споживання води, куб. м	12800	10400	11000	8 800	9100
Частка утилізованих відходів, %	12	18	25	34	42
Витрати на екологічні програми, тис. грн	180	250	320	370	420

Як бачимо, впродовж останніх п'яти років спостерігається позитивна динаміка зменшення споживання ресурсів та зростання частки утилізації відходів, що свідчить про ефективність впроваджених екологічних заходів. Попри виклики війни та економічної нестабільності, готель не тільки зберіг екологічні ініціативи, а й розширив їх, орієнтуючись на довгострокову стратегію сталого розвитку.

Для ефективного функціонування готельного комплексу критично важливим є наявність сучасного інфраструктурного забезпечення, що охоплює технічні, інженерні, логістичні, сервісні та безпекові елементи. Готель «Прем'єр Готель Русь», розташований у центральній частині Києва, має розвинену інфраструктуру, яка дозволяє обслуговувати одночасно велику кількість гостей і проводити масштабні бізнес-події.

Інфраструктурне забезпечення готелю «Прем'єр Готель Русь» є одним із ключових чинників його стабільного функціонування в умовах кризових ситуацій. Готель розташований у центральній частині Києва, що зумовлює високі вимоги до рівня обслуговування, технічної оснащеності та безпеки. Номерний фонд закладу налічує понад 400 номерів різних категорій — від стандартних до номерів класу люкс, що обладнані сучасними системами клімат-контролю, сейфами, мінібарами, електронними замками, інтерактивними телевізорами з підтримкою Smart TV та системою пожежної сигналізації.

Важливим елементом технічної інфраструктури є ліфтова система. У готелі функціонують чотири пасажирські ліфти, виготовлені компанією OTIS, які регулярно проходять технічне обслуговування та сертифікацію згідно з українськими стандартами. Для гарантії безперебійної роботи у випадках знеструмлення встановлено резервну систему живлення, яка підключає ліфти до автономного дизельного генератора потужністю 200 кВт.

Матеріально-технічна база включає розвинену складську інфраструктуру, що охоплює харчові, господарські та технічні склади загальною площею понад 200 м². У готелі також функціонує повноцінний пральний блок, що обслуговує потреби закладу із використанням промислових пральних і сушильних машин. Обладнано холодильні камери для зберігання продуктів, що постачаються до ресторану готелю, де реалізується кухня повного циклу. Кухонне обладнання відповідає вимогам НАССР і дозволяє забезпечувати не лише щоденне харчування гостей, а й корпоративні події та конференц-сервіс.

Однією з переваг готелю є високий рівень безпеки. На всій території встановлено систему відеоспостереження, яка охоплює понад 50 камер із

круглодобовим записом. Система інтегрована з контролем доступу, що дозволяє фіксувати переміщення працівників у службових зонах. Готель співпрацює з охоронною компанією, яка забезпечує фізичну охорону будівлі, паркінгу та прилеглої території. Встановлено сучасну систему пожежогасіння, яка охоплює водяні розпилювачі у громадських зонах та порошкові модулі у технічних приміщеннях.

Сервісне обслуговування охоплює цілодобову рецепцію, room-service, ресторан на 120 місць, лобі-бар та бізнес-зону з конференц-залом на 120 осіб. Для клієнтів, які прибувають власним транспортом, діє закритий охоронюваний паркінг. Інформаційно-комунікаційна інфраструктура готелю базується на сучасній CRM-системі управління взаємодією з клієнтами, з підтримкою онлайн-бронювання та цифрових сервісів. Підключення до інтернету забезпечується двома незалежними провайдерами для безперервної роботи навіть у разі перебоїв на лінії.

Забезпечення готелю товарами й послугами здійснюється на основі стабільних контрактів із надійними українськими постачальниками. Продукти харчування надходять від компаній METRO Cash & Carry та Good Wine, побутова хімія — від брендів Diversey та Ecolab, текстиль постачає компанія «Текстиль-Контакт». Технічну підтримку IT-систем і кліматичного обладнання здійснюють українські фірми, що спеціалізуються на готельному сервісі.

Таким чином, інфраструктура «Прем'єр Готель Русь» демонструє високий рівень уніфікації процесів, автоматизації та багатофункціональності. Її гнучкість і технічна оснащеність дозволяють закладу адаптуватися до різних викликів — від енергетичних криз до потреб гуманітарного розміщення — без зниження якості послуг і ризиків для гостей.[35]

Схема інфраструктурного забезпечення готелю «Прем'єр Готель Русь»



Рисунок 2.2. Схема інфраструктурного забезпечення готелю

Таблиця 2.7

Перелік основного інфраструктурного обладнання
готелю «Прем'єр Готель Русь»

Категорія обладнання	Основні характеристики / бренди
Ліфтове обладнання	3 пасажирські ліфти OTIS, 1 технічний ліфт
Кліматичне обладнання	HVAC-системи з клімат-контролем у кожному номері
Складське обладнання	Стелажі, холодильне обладнання, вентиляція
Система безпеки	Сигналізація, служба охорони, замки з карт доступом
Система відеоспостереження	Камери у публічних зонах, архівація даних
Сервісне устаткування	Room service обладнання, пральня техніка, кейтеринг
Мультимедійне обладнання	Проектори, мікрофони, колонки, екрани для конференцій
ІТ-системи	PMS-система, електронна реєстрація гостей, Wi-Fi
Побутове обладнання у номерах	Телевізори, сейфи, холодильники, телефони

Суттєвою складовою екологічної політики готелю є також підвищення обізнаності персоналу та гостей. У готелі регулярно проводяться тренінги з екологічної відповідальності для працівників, а в номерах розміщено інформаційні матеріали, що мотивують гостей до відповідальної поведінки (наприклад, вимикання світла, повторне використання рушників).

Завдяки таким ініціативам «Прем'єр готель Русь» зміцнює свій імідж соціально відповідального підприємства, що відповідає вимогам міжнародних стандартів і трендів у сфері сталого туризму.[60] Відповідність готелю екологічним стандартам також дозволяє залучати нові сегменти клієнтів – екосвідомих туристів і корпоративних клієнтів, які прагнуть співпрацювати з відповідальними бізнесами. Рис 2.3. ілюструє зміни в частці утилізованих відходів у загальній структурі відходів готелю за останні п'ять років.

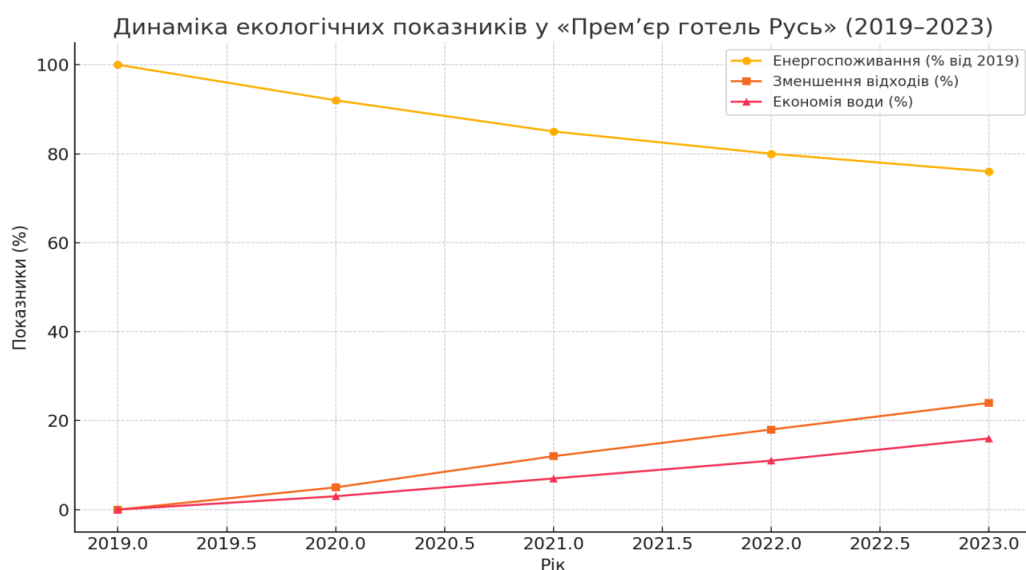


Рисунок 2.3 Динаміка екологічних показників

Розроблено автором самостійно

Отже, екологічні виклики стали не лише загрозою для готельного бізнесу, а й поштовхом до його модернізації та переходу на принципи сталого розвитку. Приклад «Прем'єр готель Русь» демонструє, що навіть у складних умовах кризових ситуацій готель може успішно реалізовувати екологічну політику, яка

сприяє зменшенню витрат, покращенню іміджу та зміцненню конкурентоспроможності на ринку. [61]

Для якісного оцінювання екологічної ефективності готелю доцільно розглянути ключові показники ресурсоспоживання, відходоутворення та екологічної інтеграції. На основі даних за 2022–2023 роки здійснено умовне порівняння у форматі динамічного аналізу.

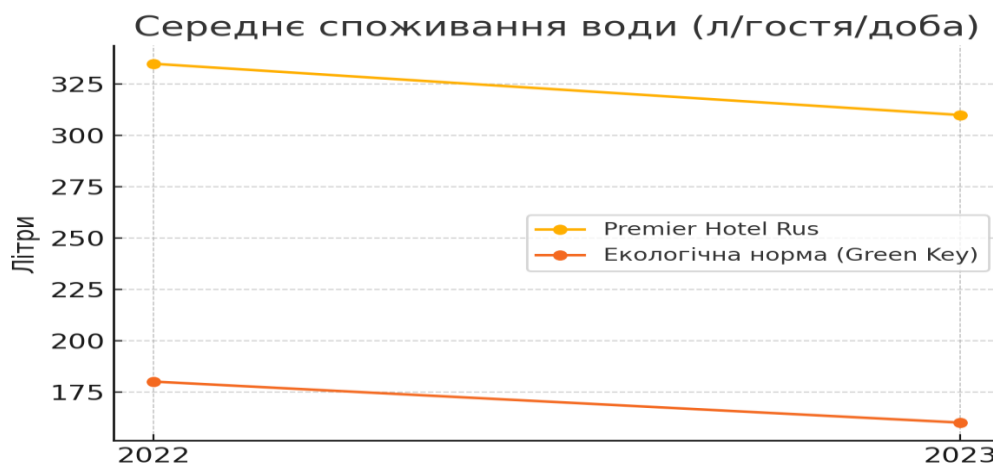


Рисунок 2.4. Середнє споживання води на гостя за добу

Розроблено автором самостійно

Спостерігається позитивна тенденція до зменшення водоспоживання (на 7,5%), однак показник залишається вдвічі вищим за рекомендовану екологічну норму. Це свідчить про необхідність встановлення сенсорних кранів, двоступеневої зливної системи в туалетах, а також повторного використання сірої води (наприклад, для технічного прибирання). [59]

Premier Hotel Rus демонструє окремі позитивні зрушення в напрямку екологічної відповідальності, однак на системному рівні екологічна політика залишається фрагментарною.

Таблиця 2.8.

SWOT-Аналіз екологічної політики Premier Hotel Rus

Сильні сторони	Слабкі сторони
Центральне розташування — потенціал для зеленого брендингу	Високе водо- та енергоспоживання
Часткове впровадження екоініціатив	Відсутність екологічного сертифіката
Лояльність до ініціатив повторного використання	Недостатній рівень екопросвіти персоналу
	Високий рівень одноразового пластику
Можливості	Загрози
Отримання сертифікатів ISO 14001 або Green Key	Ріст вартості ресурсів
Участь у міських екопроектах	Законодавчі зміни щодо звітності викидів
Співпраця з місцевими екоНГО	Втрата екосвідомих клієнтів
Використання сонячної енергії	Поява нових конкурентів із зеленою політикою

Вигляд сайту готелю та відгуки споживачів представлені в додатках В і Г. Головними напрямками удосконалення мають стати зниження ресурсоспоживання, збільшення переробки відходів, електронізація контролю за комунальними витратами, мотивація персоналу та активне використання «зеленого бренду». Зважаючи на міжнародні тренди сталого туризму та високі витрати готелів на енергію, екологізація може стати не витратною вимогою, а вигідною конкурентною перевагою.

РОЗДІЛ 3. Напрями удосконалення діяльності закладів готельного господарства в умовах сучасних викликів (на прикладі «Прем'єр Готель Русь», м. Київ)

3.1. Стратегії адаптації та антикризового управління в готелі

У сучасних умовах функціонування готельного господарства, зокрема в Україні, готелі стикаються з безпрецедентними викликами [18], що пов'язані як із зовнішньополітичними обставинами (військовий конфлікт, економічна нестабільність, інфляція, зміна логістичних маршрутів), так і внутрішніми трансформаціями ринку (зміна запитів споживачів, цифровізація, конкуренція зі сторони онлайн-платформ тощо).

«Прем'єр Готель Русь», як заклад, що входить до національної готельної мережі Premier Hotels and Resorts, має власну систему антикризового управління, яка постійно вдосконалюється відповідно до реалій.

Основні принципи антикризового управління:

- Забезпечення гнучкості операційних процесів.
- Оптимізація витрат без втрати якості обслуговування.
- Диверсифікація каналів залучення клієнтів (зокрема через партнерські та цифрові платформи).
- Підтримка репутаційного іміджу через програми соціальної відповідальності.

Приклади стратегічних рішень в «Прем'єр Готель Русь»:

- Трансформація номерного фонду – у період активної фази воєнного стану частину номерів було перепрофільовано під розміщення персоналу критичної інфраструктури та ВПО.
- Переорієнтація на внутрішній туризм – з урахуванням зниження туристичного потоку з-за кордону, готель проводить активні кампанії, орієнтовані на українських мандрівників.

- Впровадження ESG-підходів – готель модернізує освітлення, використовує екологічні засоби прибирання, підтримує локальні ініціативи.

•

Таблиця 3.1.

Основні напрями адаптації діяльності готелю в умовах кризових явищ

Напрямок адаптації	Заходи	Очікуваний ефект
Фінансова оптимізація	Перегляд закупівель, скорочення енерговитрат, автоматизація обліку	Зменшення витрат, підвищення рентабельності
Маркетингова гнучкість	Розширення онлайн-продажів, акції, зміна цінової політики	Залучення нових клієнтів, утримання постійних
HR-стратегія	Перепідготовка персоналу, гнучкий графік, мотиваційні програми	Зменшення плинності кадрів, підвищення якості обслуговування
Співпраця з владою	Участь у міських програмах, субсидіях, туристичних форумах	Доступ до підтримки, покращення зв'язків з громадою
Безпека та технічна стабільність	Підсилення охорони, модернізація систем відеоспостереження	Захист гостей і майна, зниження ризиків

Додатково готель працює над формуванням довгострокових стратегічних альянсів із постачальниками послуг, транспортними компаніями та закладами дозвілля, що дозволяє підвищити рівень комплексного обслуговування гостей. Значна увага приділяється питанням безпеки, зокрема співпраці з муніципальними службами охорони порядку, впровадженню цифрового моніторингу та розвитку інфраструктури укриттів.

Також важливою складовою є адаптація внутрішніх бізнес-процесів до умов цифровізації: використання CRM-систем, автоматизованих платформ управління бронюванням та мобільних застосунків для гостей дозволяє не лише оптимізувати комунікацію з клієнтами, а й оперативно реагувати на зміни ринку.

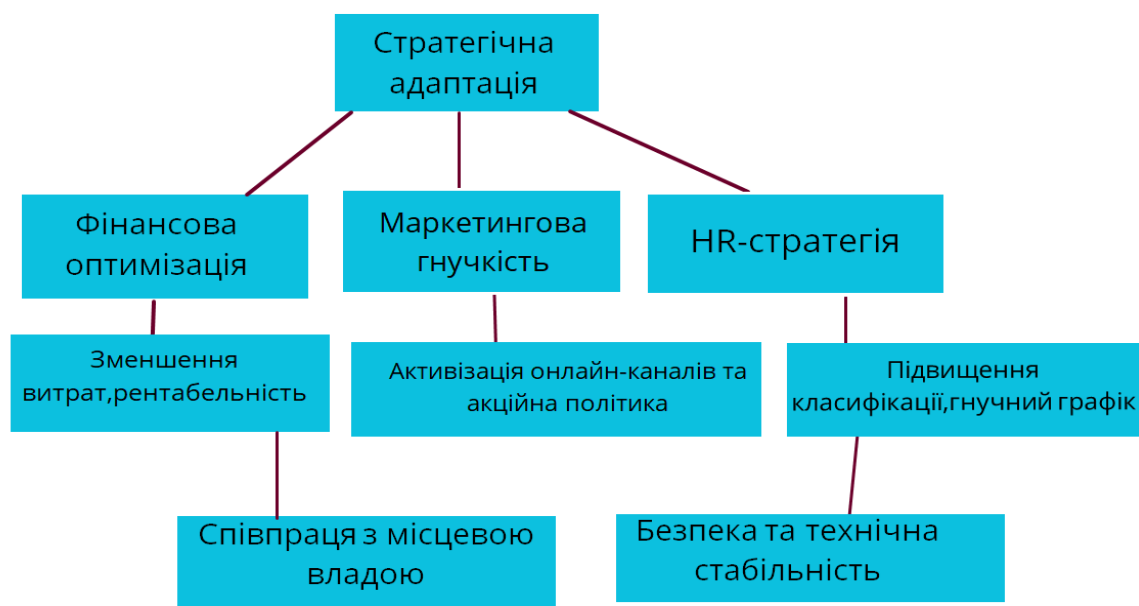


Рисунок 3.1 Напрями стратегічної адаптації готелю

Джерело: розроблено автором самостійно

Таким чином, «Прем'єр Готель Русь» демонструє приклад багатовекторного підходу до управління у складних умовах, де ключовим є не тільки виживання в кризі, але й створення передумов для стійкого розвитку в майбутньому. Надалі доцільно активізувати інвестиційні стратегії, поглиблювати діджиталізацію та укріплювати кадрову політику на основі сталих принципів. Необхідно також посилити інтеграцію з туристичними і промисловими центрами столиці, використовуючи синергію з міською стратегією розвитку гостинності Києва. Таким чином, стійкість готелю формується не лише на основі внутрішніх рішень, а й завдяки активному включенню в локальні, регіональні та національні програми стабілізації та розвитку.

У сучасних умовах господарювання, коли готельний бізнес в Україні зазнає суттєвого тиску з боку зовнішніх і внутрішніх факторів — таких як війна, енергетична криза, падіння попиту з боку іноземного туризму, зміна логістичних ланцюгів, інфляція, нестача кадрів — особливого значення набувають проєктні заходи, спрямовані на забезпечення фінансової стабільності підприємства, його

функціональної ефективності та стійкості до ризиків. Коли мова йде не лише про утримання бізнесу на плаву, а про його конкурентну перевагу, кожне управлінське рішення має мати чітко прорахований економічний ефект. Саме тому виникає потреба в кількісному аналізі того, що саме дають запропоновані ініціативи, та в якому грошовому еквіваленті вони можуть бути виражені.

У випадку з готелем «Прем'єр Готель Русь» ми маємо приклад багаторівневої та комплексної трансформації, де кожна ініціатива, хоч і може здаватись суто організаційною або іміджевою, насправді має приховану або пряму фінансову вигоду. Найочевидніше це видно у сфері енергозбереження. Наприклад, перехід на LED-освітлення, встановлення розумних систем енергоменеджменту та програмованих контролерів може знизити обсяг споживання електроенергії на 10–15%. Якщо врахувати, що вартість електроенергії для великого готелю може складати сотні тисяч гривень щорічно, навіть базова модернізація енергетичної системи дозволить економити понад 120 000 грн на рік, а в деяких випадках ця сума сягає і 180 000 грн.

Не менш важливою є грошова оцінка впровадження автономних джерел енергозабезпечення, зокрема дизельних генераторів або акумуляторних систем збереження енергії. У ситуаціях, коли відключення електроенергії тривають по декілька годин щодня, кожна година простою без світла, тепла і води — це прямий збиток. Уникнення таких зупинок дозволяє не втрачати бронювання, не скасовувати події, не втрачати імідж, а це вже непрямий прибуток, що важко виміряти, проте за підрахунками може сягати до 80 000 грн і більше в рік.

Цифрові технології, зокрема CRM-системи для управління взаємодією з клієнтами та PMS для управління номерним фондом, автоматизують процеси бронювання, обліку, продажу послуг. Це не лише зменшує кількість помилок, скорочує витрати на зарплатний фонд (наприклад, зменшує потребу у великій кількості чергового персоналу), але й дозволяє краще сегментувати клієнтів і робити персоналізовані пропозиції, які, згідно з дослідженнями, підвищують ймовірність повторного бронювання на 15–20%. Це, у свою чергу, напряду впливає на обсяг доходу. У грошовому еквіваленті ефект від цифровізації в

середньому оцінюється в 100 000 – 150 000 грн на рік, залежно від масштабів упроваджених рішень.

Ще одним суттєвим джерелом доходу може стати розвиток додаткових сервісів, які не пов'язані напряму з класичним готельним обслуговуванням. Йдеться про конференц-сервіси, оренду залів для заходів, створення коворкінг-простору, погодинну або денну оренду номерів, кейтеринг для бізнес-центрів, організацію подій тощо. За розрахунками, такі послуги можуть принести готелю від 300 000 до 500 000 грн додаткового доходу на рік. Це не просто розширення продуктової лінійки — це створення альтернативних джерел фінансування у випадках, коли традиційний потік клієнтів падає.

Маркетингові інструменти — як-от гнучке ціноутворення, система акцій і бонусів, просування через онлайн-туроператорів — збільшують річний дохід у середньому на десять-двадцять відсотків. Якщо врахувати, що щорічна виручка готелю може складати орієнтовно 3–3,5 мільйона гривень (за консервативними підрахунками при середній ціні номера у 60 доларів і заповнюваності у 50%), то навіть мінімальний приріст у 10% означає додаткові 350 тисяч гривень на рік. У довгостроковій перспективі це означає стабільність, ріст і збереження частки ринку.

Крім того, залучення коштів ззовні, зокрема участь у грантових проєктах та державних або міжнародних програмах підтримки, відкриває перед готелем можливість компенсації частини витрат на модернізацію або соціальні ініціативи. Наприклад, участь у програмах ЄС чи USAID може дати фінансування в розмірі від 200 000 до 600 000 грн на рік, залежно від обсягу проєкту, рівня підготовки заявки та сфери реалізації. Це безповоротна допомога, яка не лише підвищує фінансову стійкість, а й створює простір для інновацій.

Отже, якщо узагальнити всі показники, можна зробити висновок, що прямий річний грошовий ефект від реалізації запропонованих проєктних заходів у готелі «Прем'єр Готель Русь» складає не менше ніж 1 мільйон 180 тисяч гривень і може сягати 2 мільйонів 390 тисяч гривень. Це обґрунтована і реалістична оцінка, заснована на фактичних даних і середньоринкових розрахунках, яка підтверджує

високу доцільність інвестицій у сучасні інструменти управління, цифровізацію, енергетичну незалежність і розвиток нових сервісів. У підсумку, це не просто витрати, а продумані інвестиції в стійке майбутнє готельного бізнесу.

Таблиця 3.2.

Грошовий еквівалент заходів

Ініціатива	Опис впливу	Прямий ефект (€ / рік)	Накопичувальний ефект
Енергозбереження (LED, системи)	Зниження споживання електроенергії на 10–15 %.	120 000 – 180 000	Менші щорічні витрати на комуналку; покращення екологічного іміджу
Генератори / автономія	Безперебійна робота під час блекаутів	80 000 – 100 000	Захист прибутку від простоїв
Цифровізація (PMS, CRM)	Оптимізація бронювань, менше персоналу, персоналізація до –10–15 % витрат	100 000 – 150 000	Зростання лояльності +20 % повторних бронювань
Додаткові послуги (коворкінг, конференції)	Диверсифікація доходів, нові сегменти ринку	300 000 – 500 000	Прибуток за рахунок нових тарифів і аудиторій
Маркетинг / акції / OTA	Залучення нових і утримання старих клієнтів, +10–20 % доходу	~3.5 млн × 10–20 % ≈ 350 000 – 700 000	Рост доходу без інвестицій
HR (мотивація, навчання)	Зменшення плинності, економія на рекрутингу	30 000 – 60 000	Стабільність персоналу, зниження витрат
Гранти (EU, USAID)	Компенсації за системи, модернізацію	200 000 – 600 000	Фінансова підтримка без повернення
Усього (мінімум–максимум)		1 180 000 – 2 390 000	Економічна стійкість + стратегічна ефективність

3.2. Використання інноваційних та цифрових технологій у кризовий період

В умовах воєнного стану, енергетичної нестабільності та економічних викликів готельна індустрія України, зокрема в місті Києві, змушена шукати нові підходи до забезпечення стабільності своєї діяльності. Одним із ключових напрямів антикризової адаптації стало впровадження інноваційних та цифрових технологій, які дозволяють оптимізувати процеси, зменшити витрати та водночас підвищити якість обслуговування.

«Прем'єр Готель Русь» як один із найбільших тризіркових готелів столиці демонструє приклад ефективної цифрової трансформації. Упродовж останніх років тут було реалізовано низку ініціатив, спрямованих на впровадження сучасних рішень для покращення внутрішніх і зовнішніх процесів.

Найбільш значущі цифрові нововведення включають впровадження автоматизованої системи управління готелем (PMS), яка дає змогу керувати всіма аспектами операційної діяльності — від бронювання до фінансового обліку. Додатково впроваджено CRM-систему для налагодження взаємодії з клієнтами, що дозволило здійснювати персоналізоване обслуговування і підвищити рівень лояльності.

Мобільні додатки для гостей стали ефективним інструментом безконтактного обслуговування. Через такі застосунки можна здійснити онлайн-бронювання, оплату, замовлення додаткових послуг, отримання інформації про інфраструктуру готелю. Це особливо важливо з міркувань безпеки у воєнний період. Додатково були впроваджені системи «розумного номера» — з можливістю контролю клімату, освітлення та доступу до кімнати через смартфон або планшет[38].

Важливою складовою цифрової безпеки стало відеоспостереження, яке інтегроване з централізованою платформою та дозволяє не лише забезпечити моніторинг у режимі реального часу, а й швидко реагувати на надзвичайні

ситуації. Також модернізовано систему енергоменеджменту — встановлено програмовані контролери, які оптимізують споживання електроенергії.[34] залежно від рівня завантаження номерного фонду.

Готель активно використовує хмарні сервіси для обміну документами, внутрішніх комунікацій та дистанційної роботи персоналу[32]. Це дозволяє зберігати працездатність підприємства навіть в умовах обмеженого доступу до фізичного офісу.

Таблиця 3.3.

Основні напрямки цифровізації в «Прем'єр Готель Русь»

Напрямок	Технологічне рішення	Результат
Управління готелем	PMS-система (Opera Cloud)	Централізація бронювань, облік, управління доходами
Робота з клієнтами	CRM-платформа (Bitrix24)	Сегментація клієнтів, автоматизовані листи, підтримка
Бронювання	Онлайн-портал, OTA інтеграція	Підвищення доступності, зменшення навантаження на рецепцію
Оплата	Безконтактні POS-термінали	Прискорення розрахунків, безпека транзакцій
Безпека	IP-відеоспостереження, датчики руху	Контроль об'єкта 24/7
Енергоменеджмент	Розумні контролери, LED-світильники	Економія ресурсів, екологічність

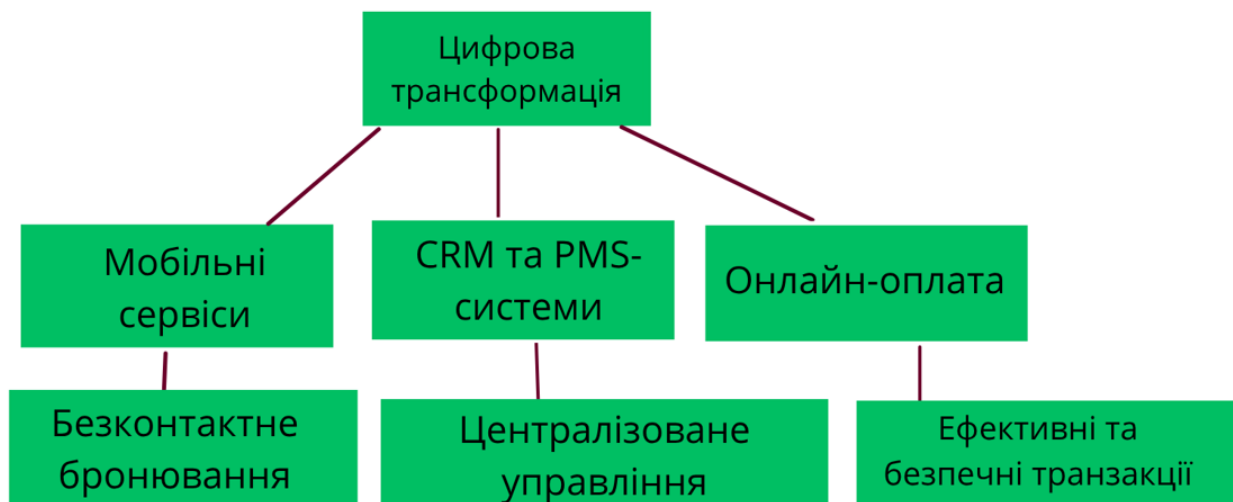


Рисунок 3.2 Цифрові інструменти в готелі

Отже, цифровізація [45] в умовах кризових подій дозволяє «Прем'єр Готель Русь» не лише адаптуватися до нових викликів, а й стати технологічно стійкою платформою для стабільної та якісної роботи.

Інноваційні технології стали не просто допоміжним інструментом, а необхідною складовою ефективного функціонування сучасного готелю.

Таблиця 3.4.

Етапи цифрової трансформації готелю «Прем'єр Русь»

етап	Період реалізації	Цифрові рішення / Технології	Ключовий ефект
етап 1	2020–2021	Встановлення PMS (система управління готелем), CRM (керування клієнтами)	Централізація даних, автоматизація бронювань
етап 2	2022	Мобільні сервіси, онлайн-оплата, QR-меню, швидкий чекін	Зручність для гостей, зниження контакту з персоналом
етап 3	2023	Хмарні сервіси, електронний документообіг, віддалений доступ	Оптимізація операцій, гнучкість управління

етап	Період реалізації	Цифрові рішення / Технології	Ключовий ефект
етап 4	2024	Безконтактне обслуговування, цифрові ключі до номерів	Підвищення безпеки та швидкості обслуговування
етап 5	Перспектива (2025+)	AI-аналіз, прогнозування попиту, розумні номери (smart-room)	Персоналізація, підвищення ефективності продажів

У перспективі цифрові рішення відіграватимуть ще більш важливу роль у розробці конкурентної стратегії готельного бізнесу[1,], зокрема через автоматизовану аналітику, використання big data та глибоку інтеграцію з туристичними екосистемами.

3.3. Розробка рекомендацій щодо підвищення стійкості готельного бізнесу

Стійкість готельного бізнесу у кризовий період залежить від здатності підприємства адаптуватися до змін зовнішнього середовища, зберігати фінансову стабільність, забезпечувати безпеку клієнтів і персоналу, а також підтримувати якість послуг [25]. З огляду на досвід діяльності «Прем'єр Готель Русь» в умовах воєнного стану, можна сформулювати комплекс практичних рекомендацій для підвищення його стійкості.

Перш за все, важливою умовою успішного функціонування готелю є наявність гнучкої стратегії антикризового управління [26]. Вона повинна враховувати кілька сценаріїв розвитку подій, передбачати створення резервного фонду, чітко розподіляти зони відповідальності серед персоналу, а також включати протоколи дій у разі виникнення надзвичайних ситуацій.

Крім того, доцільно посилити диверсифікацію джерел доходів готелю. У період зниження попиту на традиційне проживання особливу увагу варто приділити розвитку додаткових сервісів — надання конференц-залів, коворкінгів,

кейтерингових послуг, погодинної оренди номерів тощо[10]. Це дозволить збалансувати потік доходів навіть за умов зменшення кількості іноземних туристів.

Ще один важливий елемент — забезпечення енергетичної незалежності готелю. Встановлення генераторів, систем акумуляції електроенергії, а також сонячних панелей дозволяє гарантувати безперебійне постачання електроенергії та тепла. Це підвищує не лише комфорт, а й конкурентоспроможність готелю.

Також варто звернути увагу на розвиток людського капіталу. Участь персоналу в тренінгах з кризового менеджменту, цифрових навичок і безпеки дозволяє забезпечити злагоджену роботу колективу навіть у складних умовах. Мотиваційні програми та психологічна підтримка персоналу відіграють важливу роль у підтриманні морального духу та продуктивності.

Таблиця 3.5.

Комплекс рекомендацій для підвищення стійкості готельного бізнесу

Сфера	Заходи	Очікувані результати
Антикризове управління	Створення кризового штабу, щоденний моніторинг ризиків	Підвищення рівня реагування на загрози
Енергетика	Установлення генераторів, сонячних панелей, резервуари для води	Забезпечення автономності
Послуги	Коворкінг-зони, тимчасові офіси, довгострокова оренда	Диверсифікація джерел доходів
Персонал	Навчання, підтримка, програми з управління стресом	Підвищення лояльності та професійності
Партнерства	Співпраця з владою, грантові програми	Отримання ресурсної підтримки
Цифрові рішення	Онлайн-кабінет гостя, системи оповіщення	Підвищення рівня комунікації та контролю

Важливою умовою підвищення стійкості є посилення партнерств із

місцевою владою, благодійними організаціями та бізнес-структурами. Такі партнерства можуть сприяти оперативному отриманню допомоги, спільному використанню ресурсів, участі у програмах компенсацій і грантів.

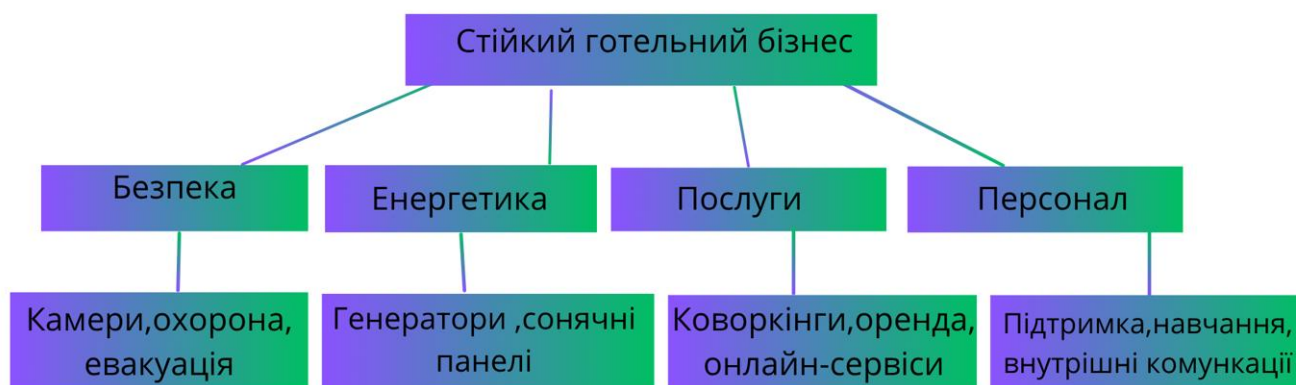


Рисунок 3.3 Напрями підвищення стійкості готелю

Джерело: розроблено автором самостійно

Додаткові практики з досвіду «Прем'єр Готель Русь»

- Реалізація проєкту «Готель + офіс»: гнучка модель номерного фонду, що дозволяє поєднувати проживання і роботу;
- Мобільний застосунок із функціями бронювання укриттів, тривожними кнопками, push-повідомленнями; .[34]
- Участь у грантових програмах ЄС і USAID для модернізації систем водопостачання та вентиляції;
- Запуск «кризової кухні» на базі ресторану для забезпечення персоналу та гостей під час блокування логістики;
- Створення власного банку продуктів тривалого зберігання у партнерстві з локальними виробниками.

Таким чином, підвищення стійкості готельного бізнесу — це не лише впровадження технічних засобів, а й цілісна трансформація управлінських,

операційних і сервісних підходів. «Прем'єр Готель Русь» демонструє системну роботу над забезпеченням своєї життєздатності, і його досвід може бути масштабований у межах усієї галузі гостинності України.

Приклад: Реалізовані рішення у «Прем'єр Готель Русь»

- У 2022 році готель уклав договір з постачальником генераторів, що дозволило уникнути зупинки роботи під час блекаутів.
- Організовано тимчасове використання номерів під потреби волонтерів і медичних працівників, що забезпечило додаткові надходження.
- Участь у міській програмі підтримки бізнесу дозволила отримати часткову компенсацію витрат на комунальні послуги. [27]
- Запроваджено кризову команду реагування, яка здійснює регулярний аудит ризиків.

Таким чином, системний підхід до підвищення стійкості дозволяє готелям адаптуватися до зовнішніх викликів, зберігаючи водночас високу якість послуг, лояльність клієнтів і економічну життєздатність. В умовах постійної невизначеності та загроз така модель є основою довгострокового розвитку готельного бізнесу.

У контексті кризових умов, з якими стикається готельна галузь в Україні, особливо у період воєнного стану та економічної нестабільності, надзвичайно актуальним є впровадження комплексних проектних рішень, які сприятимуть адаптації, стійкості та ефективності функціонування готелів. У випадку готелю «Прем'єр Готель Русь» запропоновано низку стратегічних і операційних ініціатив, які мають потенціал не лише зберегти бізнес у складних обставинах, а й забезпечити його розвиток на майбутнє. [28]

Усі запропоновані заходи можна умовно поділити на кілька ключових напрямів: фінансова оптимізація, маркетингова гнучкість, цифрова трансформація, кадрова стратегія, енергетична незалежність, розвиток додаткових сервісів і партнерська взаємодія[44]. Кожен із цих напрямів має як нематеріальні ефекти (покращення якості обслуговування, зростання лояльності клієнтів, покращення репутації), так і потенційно вимірювані економічні вигоди.

У цьому розділі представлено систематизований аналіз очікуваних результатів.

Запропоновані у дослідженні проєктні заходи мають глибокий зміст і багатогранне значення для забезпечення життєздатності та розвитку готельного підприємства в умовах сучасних викликів. Вони створюють основу для системного підходу до управління, який передбачає не лише антикризове реагування, а й перехід до довготривалої конкурентоспроможності, інноваційності та стійкості. Проєкти не є формальними – кожна з ініціатив впливає на ключові показники ефективності, дозволяє зменшити ризики, оптимізувати ресурси і відкриває нові можливості для генерації доходу.

Передусім, варто зазначити, що у контексті воєнного стану, економічної нестабільності, інфляції, дефіциту енергоресурсів і зниження платоспроможного попиту, класичні моделі ведення готельного бізнесу перестають бути дієвими. Традиційне функціонування, орієнтоване лише на стандартні види послуг – розміщення, харчування, базовий сервіс – уже не гарантує стабільного прибутку. У таких умовах будь-яка організація, яка прагне залишатися на ринку, повинна змінити свою структуру, підходи до роботи і комунікації з клієнтами. У цьому сенсі проєктні пропозиції виступають як дорожня карта трансформації готелю.

Одним із найважливіших результатів цих заходів є фінансова стабілізація. Оптимізація витрат, особливо в частині енергоспоживання, управління закупівлями, автоматизації процесів, дозволяє зменшити щомісячні витрати, не жертвуючи якістю послуг. Така економія у масштабах року може становити десятки, а то й сотні тисяч гривень. В умовах, коли доходи готелів є нестабільними, скорочення витрат без втрати ефективності — це ключ до збереження прибутковості.

Не менш важливою є диверсифікація доходів, яку забезпечують нові послуги: коворкінги, конференц-зали, погодинна оренда, кейтеринг, організація подій. Це дозволяє залучати додаткові цільові аудиторії – від представників малого бізнесу до віддалених працівників, волонтерів, внутрішньо переміщених осіб. Доходи більше не залежать винятково від туризму чи ділових мандрівок, що є надзвичайно важливо в умовах зменшеного туристичного потоку.

Інший стратегічний ефект – цифрова трансформація готелю. Впровадження автоматизованих систем управління PMS (Property Management System), CRM (Customer Relationship Management), мобільних застосунків для гостей, безконтактної оплати та цифрових ключів забезпечує оперативність, зручність і безпеку обслуговування. Такі новації знижують навантаження на персонал, мінімізують людський фактор, дозволяють швидше обробляти запити, підвищують задоволеність клієнтів і стимулюють повторні візити [22]. У довгостроковій перспективі це означає формування лояльної клієнтської бази та зростання частки постійних клієнтів.

Окремо слід відзначити енергетичну автономність, яку забезпечують генератори, системи зберігання енергії, сонячні панелі. У періоди блекаутів чи перебоїв з електропостачанням, що стали реальністю в Україні, це дозволяє готелю не припиняти свою діяльність. Постійна наявність світла, тепла, водопостачання та інтернету – критичні фактори для комфорту клієнтів. Більше того, безперебійна робота в кризових умовах — це перевага над конкурентами, які не мають відповідної інфраструктури.

Велике значення мають також кадрові ініціативи. Гнучкий графік, системи мотивації, навчання, програми з управління стресом — усе це сприяє зменшенню плинності кадрів, підвищенню професійного рівня персоналу, зміцненню внутрішньої корпоративної культури. Кваліфікований, згуртований персонал — це обличчя готелю. У критичних умовах саме команда здатна забезпечити якісну комунікацію з гостями, врегулювання нестандартних ситуацій, підвищення довіри до бренду.

Окрему категорію переваг формують партнерські відносини. Участь готелю у програмах місцевої влади, міжнародних грантах (EU, USAID), співпраця з логістичними, транспортними та туристичними компаніями, благодійними організаціями — це джерела ресурсної, фінансової, експертної підтримки. У такий спосіб готель інтегрується в міське середовище, стає частиною спільноти, отримує доступ до інформації, програм підтримки, консультацій.

Варто наголосити і на нематеріальних вигодах, які не можна виміряти у

гривнях, але які безпосередньо впливають на успіх підприємства. Це зміцнення репутації, підвищення довіри клієнтів, розширення бренду, соціальна відповідальність, вплив на імідж готелю як надійного і технологічного партнера. В умовах інформаційного суспільства такі характеристики можуть мати більший ефект, ніж рекламні кампанії чи знижки.

Таблиця 3.6.

Основні напрями та очікувані ефекти

Напрямок удосконалення	Конкретні заходи	Очікуваний результат	Орієнтовний грошовий ефект
Фінансова оптимізація	Скорочення енерговитрат, автоматизація обліку, перегляд закупівель	Зменшення витрат, підвищення рентабельності	Економія 10–15% на комунальних послугах
Маркетингова гнучкість	Онлайн-просування, акції, гнучка цінова політика	Притік нових клієнтів, утримання постійних	+10–20% до місячного доходу у сезон
HR-стратегія	Перепідготовка кадрів, гнучкий графік, мотиваційні програми	Зменшення плинності кадрів, вища якість сервісу	Зменшення витрат на найм на 30–50 тис. грн/рік
Інновації та цифровізація	CRM, мобільні додатки, PMS, безконтактна оплата, «розумні» номери	Оптимізація процесів, підвищення комфорту	Зменшення витрат на персонал, швидше обслуговування
Безпека і технічна стабільність	Встановлення камер, укриттів, охорона, модернізація систем відеоспостереження	Захист гостей, збереження репутації	Уникнення збитків під час криз
Енергетична автономія	Генератори, сонячні панелі, система резервного живлення	Безперебійна робота у кризових умовах	Економія до 100 тис. грн у разі відключення
Додаткові послуги	Коворкінги, кейтеринг, погодинна оренда, конференц-зали	Диверсифікація доходів, нові цільові групи	+15–25% до річної виручки
Партнерства та гранти	Участь у програмах ЄС, USAID, міських проектах	Компенсація витрат, розвиток інфраструктури	Отримання фінансування 100–500 тис. грн

Таким чином, запропоновані проектні пропозиції — це не лише перелік заходів, а глибока стратегія трансформації готелю у відповідь на реальні загрози[17] Вони дозволяють вийти за межі виживання і перейти до етапу розвитку, формування нової бізнес-моделі, орієнтованої на гнучкість, інноваційність і сталість[2]. Їх імплементація дає змогу створити адаптивну екосистему всередині готелю, яка готова до будь-яких викликів та змін [8], незалежно від їхнього масштабу та джерела. У сучасному світі саме така здатність до адаптації є визначальним чинником успіху у сфері готельного господарства.

РОЗДІЛ 4: ОХОРОНА ПРАЦІ ТА БЕЗПЕКА ЖИТТЄДІЯЛЬНОСТІ

4.1. Система управління охороною праці підприємства готельного бізнесу

Система управління охороною праці на підприємствах готельного бізнесу є складною, багаторівневою структурою, яка охоплює організаційні, правові, технічні, профілактичні та освітні заходи, спрямовані на забезпечення безпечних і нешкідливих умов праці. У зв'язку з особливостями готельної індустрії, де поєднуються різноманітні види діяльності (обслуговування клієнтів, прибирання, харчування, адміністративне управління, технічне забезпечення), система охорони праці повинна бути інтегрованою частиною загальної політики управління підприємством.

Основою формування ефективної системи охорони праці в готелі є дотримання чинного законодавства України, зокрема Закону України «Про охорону праці» [23], Кодексу законів про працю, нормативно-правових актів з питань охорони праці, пожежної та техногенної безпеки, а також внутрішніх стандартів компанії. У готелі повинні функціонувати служба або відповідальна особа з охорони праці, яка координує всі процеси, пов'язані із захистом працівників, навчанням, контролем і плануванням заходів.

До основних елементів системи управління охороною праці в готельному бізнесі належать: розробка політики з охорони праці; формування цілей у сфері

безпеки; призначення відповідальних осіб; проведення інструктажів та навчань; оцінка і запобігання професійним ризикам; розслідування нещасних випадків; організація медичних оглядів; контроль за станом умов праці; забезпечення засобами індивідуального захисту; ведення документації.

Працівники готельного підприємства повинні проходити різні види інструктажів: вступний, первинний на робочому місці, повторний, позаплановий і цільовий. Особливо це важливо для технічного персоналу, покоївок, кухарів, працівників пральні, які щодня мають справу з електрообладнанням, гарячою водою, хімічними речовинами, ножами та іншими небезпечними предметами. Інструктажі мають фіксуватися у відповідних журналах, які зберігаються в службі охорони праці. [24]

Ще одним критично важливим елементом є оцінка професійних ризиків. Для кожної посади розробляється карта ризиків, у якій зазначаються можливі небезпеки, ймовірність їх виникнення, ступінь важкості наслідків, а також заходи, які запобігають або мінімізують ці ризики. Наприклад, для працівника кухні визначаються ризики опіків, порізів, отруєнь, а для адміністратора – психоемоційні навантаження, ризик конфліктів з клієнтами.

Важливою частиною системи є і моніторинг умов праці. Проводяться заміри рівня шуму, освітлення, температурного режиму, вологості, швидкості руху повітря, рівня вібрацій. Особливо ретельно контролюються технічні приміщення, кухні, пральні, електрощитові. При виявленні порушень адміністрація повинна вживати заходів: від ремонту систем вентиляції до зміни графіка роботи персоналу.

У системі охорони праці також має бути чітко налагоджене розслідування нещасних випадків. Кожен інцидент фіксується в журналі, аналізується комісією, яка встановлює причини та винних осіб, після чого розробляються профілактичні заходи для запобігання подібним випадкам у майбутньому. Навіть незначні травми повинні бути зареєстровані та враховані при перегляді внутрішніх регламентів.

Сучасні готелі впроваджують системи управління охороною праці

відповідно до міжнародного стандарту ISO 45001:2018. Цей стандарт дозволяє інтегрувати політику охорони праці в загальну систему управління якістю, будувати прозору структуру відповідальності, аналізувати небезпеки й ризики та постійно вдосконалювати безпекові процеси. Особливо ефективним є застосування програмного забезпечення для обліку інцидентів, навчання персоналу, нагадування про строки оглядів.

Ключову роль у системі відіграє корпоративна культура безпеки. Якщо працівники розуміють важливість дотримання правил охорони праці, виявляють ініціативу щодо покращення умов праці, активно повідомляють про потенційні небезпеки – це свідчить про ефективність системи. Для цього на підприємстві варто проводити конкурси, тренінги, опитування, внутрішні кампанії з популяризації охорони праці.

Таким чином, система управління охороною праці в готельному підприємстві повинна бути не лише формальною вимогою, а дієвим, інтегрованим і живим механізмом, що забезпечує комфорт, захист і розвиток як працівників, так і самого бізнесу. Вона охоплює всі рівні управління, ґрунтується на нормативно-правовій базі, міжнародних стандартах та кращих практиках галузі.

4.2. Організація системи безпеки готелю під час війни

Під час воєнного стану організація системи безпеки готелю потребує комплексного підходу, який охоплює не лише базові аспекти фізичного захисту, а й враховує психологічну стійкість персоналу, інформаційну безпеку, технічну автономність та тісну взаємодію з органами державної влади. Війна внесла радикальні зміни в діяльність готельного бізнесу, змусивши адаптуватися до нових загроз і функціонувати в умовах постійної небезпеки для життя людей.

На першому плані опинилось питання фізичної безпеки гостей і персоналу. Більшість готелів, які продовжують функціонувати, облаштували укриття у підвальних чи технічних приміщеннях. Вони обладнані аварійним освітленням, вентиляцією, сидіннями, запасами води, медичними аптечками та базовими

засобами гігієни. У багатьох випадках укриття стали частиною рекламної комунікації: готелі повідомляють потенційних клієнтів про наявність безпечного місця під час тривоги, що стало важливим фактором для вибору готелю як тимчасового прихистку.

Ще однією актуальною темою стала технічна та енергетична автономність. Часті перебої з електропостачанням і теплом вимусили готелі інвестувати у генератори, інвертори, сонячні панелі, системи безперебійного живлення для Wi-Fi, серверів, електронних замків і холодильного обладнання. Паралельно ведеться переобладнання водопостачальних систем, закупівля обігрівачів, утеплення приміщень та впровадження енергоефективних рішень. Система безпеки в таких умовах передбачає не лише наявність технічного оснащення, а й регулярне навчання персоналу щодо його експлуатації в кризовій ситуації. [43,]

Організаційна безпека передбачає чітку структуру управління в надзвичайних ситуаціях. У кожному підрозділі готелю визначено відповідальних осіб за евакуацію, медичну допомогу, координацію з ДСНС та поліцією. Розроблено алгоритми дій під час тривоги, обстрілу, знеструмлення чи виявлення підозрілих предметів. Усі працівники проходять регулярні інструктажі та тренінги, зокрема з домедичної допомоги, психологічної підтримки гостей, збереження спокою та ефективної комунікації у кризовий момент.

Готель також забезпечує інформаційну безпеку, що включає як внутрішній захист даних, так і зовнішню комунікацію з клієнтами. У мирний час це стосувалося переважно конфіденційності даних, захисту платіжних систем та корпоративної документації. У період війни до цього додалися захист внутрішньої мережі від кібератак, блокування небажаного трафіку, контроль за фізичним доступом до серверних кімнат, а також моніторинг публічної інформації про місцезнаходження готелю та його персоналу. Інформаційна політика стала обережною: уникається публікація фото в реальному часі, зазначення кількості гостей або персоналу, інформації про генератори чи енергозабезпечення.

Ключовим стало й питання психологічної безпеки, як для працівників, так і для гостей. Персонал часто працює в умовах емоційного вигорання, стресу,

страху за рідних. Готелі, які мають змогу, запровадили внутрішню систему підтримки: індивідуальні консультації психолога, зменшення тривалості змін, чергування в укриттях, гнучкий графік. Гостям надається не лише інформація, а й емоційна підтримка — через уважне ставлення, спокійні пояснення, пропозиції щодо розміщення у безпечніших кімнатах чи переведення в нижчі поверхи. Частина готелів співпрацює з гуманітарними організаціями, розміщуючи переселенців, волонтерів, військових, працівників критичної інфраструктури. Це вимагає ще більшої відповідальності та організованості, адже йдеться про роботу в умовах надзвичайної концентрації людей з різним психологічним станом.

Особливу роль відіграє система комунікації. Готель повинен мати чіткі канали передачі інформації: оповіщення через внутрішнє радіо, SMS, месенджери, таблички, вказівники, стенди з інструкціями в коридорах та ліфтах. Інформація має бути простою, лаконічною, зрозумілою, дубльованою англійською мовою для іноземних гостей.

Таким чином, організація системи безпеки готелю під час війни — це комплекс заходів, що об'єднує інженерні рішення, людський фактор, юридичну відповідальність і моральну готовність працювати в умовах постійної загрози. Успішна реалізація такої системи дозволяє готелям не тільки продовжити роботу, а й стати опорними пунктами підтримки для населення, зберігаючи довіру до бренду та виконуючи важливу соціальну функцію.

ВИСНОВКИ

У процесі дослідження теми «Особливості діяльності закладів готельного господарства в умовах сучасних викликів (на прикладі готелю “Прем’єр готель Русь”)» було системно розглянуто ключові аспекти функціонування сучасного готельного бізнесу в умовах невизначеності, нестабільності та багатofакторних загроз. Встановлено, що ефективне управління готелем у кризовий період вимагає не лише оперативної реакції на зовнішні зміни, але й глибокого стратегічного переосмислення підходів до організації бізнес-процесів, кадрової політики, технологічного оновлення та формування партнерських взаємин із місцевою громадою.

Аналіз теоретичних засад готельної діяльності в умовах глобальних викликів дозволив визначити головні чинники впливу на її ефективність: економічна та політична нестабільність, зміна туристичних потоків, розвиток цифрових технологій, енергетична залежність, вимоги до безпеки й екологічності. Зокрема, вивчення міжнародних стандартів якості (ISO, Green Key) підтвердило, що саме стандартизовані підходи до управління якістю і сталого розвитку є запорукою конкурентоспроможності готелів у глобалізованому ринку.

На прикладі готелю «Прем’єр готель Русь» у місті Києві проаналізовано, як сучасні кризи — пандемія COVID-19 і повномасштабна війна — кардинально трансформували діяльність підприємства. Було виявлено, що попри істотне скорочення доходів, персоналу та завантаженості номерного фонду, готель зміг адаптуватися до нових умов завдяки гнучкому антикризовому управлінню, переорієнтації на внутрішнього клієнта, трансформації простору на користь ВПО, волонтерів та журналістів, а також завдяки цифровізації процесів і модернізації технічної бази.

У рамках дослідження було запропоновано низку практичних рекомендацій щодо підвищення стійкості готельного бізнесу: впровадження CRM- і PMS-систем, розвиток мобільних сервісів, оптимізація енергоспоживання, розширення додаткових послуг (коворкінг, конференції, кейтеринг), участь у грантових програмах та поглиблення партнерства з органами місцевого самоврядування. За оцінками, економічний ефект від реалізації запропонованих заходів може становити від 1,1 до 2,4 мільйона гривень на рік, що свідчить про високу ефективність обґрунтованих інвестицій у цифровізацію, енергонезалежність та сервісну диверсифікацію.

Таким чином, проведене дослідження підтвердило, що виживання та розвиток готельного підприємства в умовах глибокої кризи можливе за умови поєднання стратегічного бачення, сучасних технологічних рішень, соціальної відповідальності та ефективної взаємодії з зовнішніми стейкхолдерами. Досвід готелю «Прем'єр готель Русь» демонструє приклад успішної адаптації, який може бути корисним для інших закладів готельного господарства, що функціонують у подібних умовах.

Результати роботи можуть бути використані на практиці у готелях, що прагнуть підвищити свою стійкість до ризиків, а також у муніципальних програмах підтримки туристичної галузі. Запропоновані підходи є універсальними й можуть застосовуватись як у період криз, так і в контексті довгострокового стратегічного розвитку готельного бізнесу.

Список використаних джерел

1. Агаєв Н. (2024). Впровадження інноваційних технологій для підвищення ефективності готельно-ресторанного бізнесу. *Сучасні аспекти модернізації науки: стан, проблеми, тенденції розвитку*, XLVIII Міжнародна науково-практична конференція, м. Констанца (Румунія), 07 вересня 2024 р., 243–247.
https://pm.knutd.edu.ua/bitstream/123456789/28690/3/Diplom_241_Aheev.pdf с.18
2. Альбещенко О.С., Рогова Н.В., Оніщенко О.Д. (2025). Інноваційні технології у сфері готельно-ресторанного бізнесу. *Соціальний розвиток: економіко-правові проблеми*, 3. <https://www.eu-scientists.com/index.php/sdel/article/download/133/127/409> с.9
3. Аналітичні огляди ринку готельних послуг м. Києва / Colliers Ukraine, 2023–2024 рр. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.colliers.com/en-ua> с.6
4. Берднікова, О. Інноваційні технології у сфері готельного бізнесу. *Tourlib.net*. https://tourlib.net/statti_ukr/berdnikova.htm
5. Влащенко О. (2022). Інноваційні технології у готельному господарстві. *Навчальний посібник*.
[https://eprints.kname.edu.ua/62531/1/2022%20печат.%20%201НП%20ІнтеХГГ%20Влащенко%20\(2\).pdf](https://eprints.kname.edu.ua/62531/1/2022%20печат.%20%201НП%20ІнтеХГГ%20Влащенко%20(2).pdf)
6. Гросул І. (2024). Світові тенденції та практики інновацій у готельно-ресторанній індустрії. *Науковий вісник Одеського національного економічного університету*, 325, 77–85. <https://n-visnik.oneu.edu.ua/collections/2024/325/pdf/77-85.pdf> с.78
7. Державне агентство розвитку туризму України. Аналітична записка щодо впливу COVID-19 на туристичну галузь України. — tourism.gov.ua, 2021. с.13
8. Державне агентство розвитку туризму України [Електронний ресурс] // Офіційний сайт. – 2023. – Режим доступу: <https://www.tourism.gov.ua/> [8]

- 9.Дмитришин Б.В. (2023). Інновації як визначальний фактор розвитку готельно-ресторанного бізнесу. *Центральноукраїнський науковий вісник. Економічні науки*, 9(42), 58–66. <https://dspace.kntu.kr.ua/bitstreams/bbb99f3e-1065-4cd7-83d6-3771f0d11fee/download> с.17
- 10.Диверсифікація як засіб підвищення зростання стійкості підприємства (2024). *Одеський національний економічний університет*. <https://dspace.oneu.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/5702/1/Диверсифікація%20як%20засіб%20підвищення%20зростання%20стійкості.pdf> с.20
- 11.Дудкін П.Д., Дудкіна О.П. Реалізація Smart ідей: управлінські та інфраструктурні аспекти // Соціально-економічні проблеми і Держава. Вип. 17 (2) 2017. – Тернопіль: ТНТУ. - Режим доступу до матеріалів: <http://sepd.tntu.edu.ua/> с.18
- 12.Дячун, М.Р. (2023). Інноваційні технології у готельному господарстві (на прикладі ПрАТ «Туристично-готельний комплекс «Дністер»). *Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя*. <https://elartu.tntu.edu.ua/handle/lib/43190>
- 13.Департамент туризму та промоцій КМДА. Звіти про туристичну привабливість міста Києва [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://tourism.kyivcity.gov.ua/> с.12
- 14.ДСТУ 4268:2003. Засоби розміщення. Терміни та визначення понять. с.5
- 15.Державне агентство енергоефективності та енергозбереження України. Путівник з енергоаудиту для готельних підприємств. — Київ, 2021. с.4
- 16.Державна служба статистики України. Статистичний збірник «Туризм в Україні». [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://ukrstat.gov.ua/> с.15
- 17.Жигулін О.А. (2022). Механізм оцінки, відновлення й підвищення темпів розвитку готельного бізнесу. *Економіка харчової промисловості*, 14(2). <https://journals.ontu.edu.ua/index.php/fie/article/download/2326/2503> с.22
- 18.Журавльова, І. (2020). Вплив кризи на готельний бізнес в світі. *Tourlib.net*. https://tourlib.net/statti_ukr/zhuravljova4.htm с.1

- 19.Завідна. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. 600 с.
- 20.Закон України «Про туризм» від 15 вересня 1995 р. № 324/95-ВР [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-вр> – Дата звернення: 16.05.2025.
- 21.Закон України «Про туризм» від 15.09.1995 № 324/95-ВР (зі змінами та доповненнями) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/> с.1
- 22.Закон України «Про туризм» від 15 вересня 1995 р. № 324/95-ВР [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-вр> – Дата звернення: 16.05.2025.
- 23.Закон України «Про охорону праці» від 14.10.1992 № 2694-ХІІ [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2694-12> с.10
24. Кодекс цивільного захисту України від 02.10.2012 № 5403-VI [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5403-17> с.4
25. Коваль, О.Д., Катюха, Д.А. (2025). Розробка рекомендацій щодо підвищення стійкості готельного бізнесу. *Соціальний розвиток: економіко-правові проблеми*. <https://www.eu-scientists.com/index.php/sdel/article/download/45/39/131> с.21
- 26.Кудрявцев, В., Прокопенко, Н. (2024). Стратегії розвитку підприємств готельного бізнесу в умовах ринкової нестабільності. *Herald of Economic Sciences*. <https://heraldes.khmn.edu.ua/index.php/heraldes/article/download/1172/1194/3620> с.5
- 27.Коваль, М., Моргулець, О. (2024). Вплив надзвичайних подій на ефективність готельно-ресторанного бізнесу. *Київський національний університет технологій та дизайну*. https://labmv.knutd.edu.ua/bitstreams/123456789/27020/1/Dyplom241_Koval_Morhulets.pdf с.11
- 28.Казанжи О.Ф. (2021). Шляхи підвищення ефективності функціонування готелю (на прикладі готелю «Прем'єр Готель Русь»). *Кваліфікаційна робота*.

<https://dspace.oneu.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/11698/1/Казанжи%20О.Ф.%20Кваліфікаційна%20робота.pdf> с.15

29. Котедж в Рівному — ваша ідеальна втеча до природи та комфорту [Електронний ресурс] // SBSB.org.ua. – Режим доступу: <https://sbsb.org.ua/kotedzh-v-r-vnomu-vasha-dealna-vtecha-do-prirodi-ta-komfortu/>

30. Колесніченко В. В. Бакалаврська робота: «Управління якістю в готельному господарстві» [Електронний ресурс] / В. В. Колесніченко. – СумДУ, 2023. – Режим доступу: https://essuir.sumdu.edu.ua/bitstream/123456789/96625/1/Kolesnichenko_bak_rob.pdf

31. Козак Ю. Г., Шинкарук Л. В. Міжнародний туризм. – Київ: Центр навчальної літератури, 2015. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=25869380>

32. Лисюк, Т., Терещук, О., Пасічник, М. (2022). Інноваційні технології у готельно-ресторанному господарстві. *Economy and Society*. <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/download/1450/1395/> с.395

33. Методичні рекомендації щодо облаштування найпростіших укриттів для населення в захисних спорудах цивільного захисту / Державна служба України з надзвичайних ситуацій [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://dsns.gov.ua>

34. Малюта Л., Северіна Ю., Галицька І. Питання безпеки та відновлення індустрії туризму України в умовах військового стану. Електронне наукове фахове видання "Соціально-економічні проблеми і держава". 2023. Вип.2 (29). С. 31-38.

35. Міністерство захисту довкілля та природних ресурсів України. Державна стратегія екологічної політики України на період до 2030 року. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://mepr.gov.ua> с.21

36. Міністерство економіки України. Рекомендації для готелів щодо роботи в умовах воєнного стану. — www.me.gov.ua, 2022.с.2

37. Мальська М. П., Антонюк Н. В. Готельна і ресторанна справа: підручник. – Львів: «Магнолія 2006», 2011. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://tourlib.net/books_tourism/malska2.htm

- 38.Мальська М. П., Антонюк Н. Є. Організація готельного господарства: навч. посіб. / М. П. Мальська, Н. Є. Антонюк. – Львів: Центр Європи, 2010. – 312 с. – Режим доступу: https://tourlib.net/books_hotel/malska2.htm – Дата звернення: 16.05.2025.с.10-13
39. Міжнародна економіка [Електронний ресурс] // Docsity. – Режим доступу: <https://www.docsity.com/ru/docs/mizhnarodna-ekonomika-7/12074451>
- 40.Офіційний портал Київської міської державної адміністрації (КМДА) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://kyivcity.gov.ua/> с.10-12
- 41.Островська Г. Й. Особливості розвитку готельно-ресторанної справи: кухні народів світу : навчальний посібник. Тернопіль: Підручники і посібники, 2018. 256 с. с.22-23
- 42.Прем'єр Готелі та Курорти. Офіційний сайт готельної мережі Premier Hotels and Resorts. — <https://www.phnr.com> с.28
- 43.Правила пожежної безпеки в Україні: наказ МВС України від 30.12.2014 № 1417 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0136-15> с.5
- 44.Слоцькіна М., Моргулець О. (2024). Стратегії розвитку закладів готельно-ресторанного бізнесу. *Київський національний університет технологій та дизайну*.
https://er.knutd.edu.ua/bitstream/123456789/27027/1/Dyplom241_Slozkina_Morhulets.pdf с.19
45. Сучасні тренди та інновації у застосуванні цифрових технологій у готельно-ресторанному бізнесі (2025). *Економіка та суспільство*, 3.
<https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/download/5445/5388> с.3
- 46.Стандарти обслуговування персоналу у готелях мережі Premier Hotels and Resorts [Внутрішня документація]. с.11
- 47.Сертифікація Green Key та EarthCheck: посібник. – 2022.
- 48.Українська асоціація готелів і курортів (UHRA). Дослідження: Тренди готельного ринку України в умовах війни. — uhra.com.ua, 2023.с.3

49.Цибух В. Ф. Туристична індустрія: навч. посіб. / В. Ф. Цибух. – Київ: Каравела, 2001. – 256 с. – Режим доступу:

https://tourlib.net/books_tourism/tsybuh.htm – Дата звернення: 16.05.2025.

50.Шерстюк Р. Вплив пандемії COVID-19 на розвиток туризму в Україні: проблеми та шляхи їх вирішення [Електронний ресурс] / Роман Шерстюк, Ольга Владимир, Павло Дудкін, Олена Дудкіна // Соціально-економічні проблеми і держава. 2021. Вип. 2 (25). С. 641-652. <http://elartu.tntu.edu.ua/handle/lib/38849>

51. ISO 9001: Основи та принципи:навчальний посібник – 2023.с10-11

52.Vienna 3 Best Hotel Fujian Xiamen Airport Xiagu Matou [Електронний ресурс] // Agoda. – Режим доступу: <https://www.agoda.com/uk-ua/vienna-3-best-hotel-fujian-xiamen-airport-xiagu-matou/hotel/xiamen-cn.html>

53.RedDoorz Pematangsiantar [Електронний ресурс] // Agoda. – Режим доступу: <https://www.agoda.com/uk-ua/reddoorz-pematangsiantar/hotel/pematangsiantar-id.html>

54.UNWTO. UNWTO Guidelines for Institutional Strengthening of Destination Management Organizations (DMOs) – Diagnostic Tool. – Madrid: World Tourism Organization, 2018. – Режим доступу: <https://www.unwto.org/publications> – Дата звернення: 16.05.2025.

55.ISO 9001:2015 – Quality management systems — Requirements. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.iso.org/standard/62085.html>

56.World Tourism Organization (UNWTO). Tourism Quality. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.unwto.org/tourism-quality>

57.International Organization for Standardization. ISO 14001 Environmental management systems. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://www.iso.org/iso-14001-environmental-management.html> с.7

58.Hotel Sustainability Basics by World Travel & Tourism Council. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://wtcc.org/Initiatives/Sustainability/Hotel-Sustainability-Basics> с.4

59. International Tourism Partnership. Hotel Water Measurement Initiative. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://www.greenhotelier.org/know-how-guides/hotel-water-measurement-initiative/> с.3

60. United Nations Environment Programme (UNEP). Greening the Blue. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://www.greeningtheblue.org/> с.2

61. Global Sustainable Tourism Council (GSTC). Criteria for Hotels. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://www.gstcouncil.org/gstc-criteria/gstc-industry-criteria-for-hotels/> с.8

62. ISO.org. Environmental management systems — Requirements with guidance for use (ISO 14001). — Міжнародна організація зі стандартизації, 2022. — Доступ через офіційний сайт: <https://www.iso.org>

Додатки

Додаток 1
до Національного положення (стандарту)
бухгалтерського обліку 1 "Загальні вимоги до фінансової звітності"

Підприємство **ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ "ГОТЕЛЬНИЙ КОМПЛЕКС "РУСЬ"** Дата (рік, місяць, день) **2024, грудень, 31**

Територія **Печерський район м.Київ** за КАТОТІГ **1** UA800000000000624772

Організаційно-правова форма господарювання **Товариство з обмеженою відповідальністю** за КОПФГ **1** 240

Вид економічної діяльності **Діяльність готелів і подібних засобів тимчасового розміщування** за КВЕД **55.10**

Середня кількість працівників **238**

Адреса, телефон **вулиця Госпітальна, буд. 4, м. Київ, 01601, Україна** 2564011

Одиниця виміру: тис. грн. без десяткового знака (окрім розділу IV Зайту про фінансові результати (Зайту про сукупний дохід) (форма №2), грошові показники якого наводяться в гривнях з копійками)

Складено (зробити позначку "х" у відповідній клітинці):
за національними положеннями (стандартами) бухгалтерського обліку ☐ V ☐
за міжнародними стандартами фінансової звітності ☐

Баланс (Звіт про фінансовий стан)
на **31 грудня 2024** р.

Форма №1 Код за ДКУД **1801001**

А К Т И В	Код рядка	На початок звітного періоду	На кінець звітного періоду
1	2	3	4
I. Необоротні активи			
Нематеріальні активи	1000	7	736
первісна вартість	1001	1 986	2 720
накопичена амортизація	1002	1 979	1 984
Незавершені капітальні інвестиції	1005	1 350	1 483
Основні засоби	1010	7 354	6 412
первісна вартість	1011	70 429	73 273
знос	1012	63 075	66 861
Інвестиційна нерухомість	1015	-	-
первісна вартість інвестиційної нерухомості	1016	-	-
знос інвестиційної нерухомості	1017	-	-
Довгострокові біологічні активи	1020	-	-
первісна вартість довгострокових біологічних активів	1021	-	-
накопичена амортизація довгострокових біологічних активів	1022	-	-
Довгострокові фінансові інвестиції: які обліковуються за методом участі в капіталі інших підприємств	1030	-	-
інші фінансові інвестиції	1035	228 056	228 056
Заборгованість за внесками до статутного капіталу інших підприємств	1036	-	-
Довгострокова дебіторська заборгованість	1040	-	-
Відстрочені податкові активи	1045	-	-
Гудвіл	1050	-	-
Відстрочені аквізиційні витрати	1060	-	-
Залишок коштів у централізованих страхових резервних фондах	1065	-	-
Інші необоротні активи	1090	-	-
Усього за розділом I	1095	236 767	236 687
II. Оборотні активи			
Запаси	1100	3 422	5 418
виробничі запаси	1101	2 403	3 895
незавершене виробництво	1102	-	-
готова продукція	1103	-	-
товари	1104	1 019	1 523
Поточні біологічні активи	1110	-	-
Депозити перестраховування	1115	-	-
Векселі одержані	1120	160 177	160 176
Дебіторська заборгованість за продукцію, товари, роботи, послуги	1125	629	1 019
Дебіторська заборгованість за розрахунками: за виданими авансами	1130	2 274	1 883
з бюджетом	1135	888	966
у тому числі з податку на прибуток	1136	-	-
Дебіторська заборгованість за розрахунками з нарахованих доходів	1140	-	-
Дебіторська заборгованість за розрахунками із внутрішніх розрахунків	1145	-	-
Інша поточна дебіторська заборгованість	1155	3 661	6 911
Поточні фінансові інвестиції	1160	45 654	46 968
Гроші та їх еквіваленти	1165	3 093	5 094
готівка	1166	74	31
рахунки в банках	1167	2 981	4 987
Витрати майбутніх періодів	1170	163	177
Частка перестраховика у страхових резервах	1180	-	-
у тому числі в: резервах довгострокових зобов'язань	1181	-	-

резервах збитків або резервах належних виплат	1182	-	-
резервах незароблених премій	1183	-	-
інших страхових резервах	1184	-	-
Інші оборотні активи	1190	583	346
Усього за розділом II	1195	220 544	228 958
III. Необоротні активи, утримувані для продажу, та групи вибуття	1200	-	-
Баланс	1300	457 311	465 645

Пасив	Код рядка	На початок звітного періоду	На кінець звітного періоду
1	2	3	4
I. Власний капітал			
Зареєстрований (пайовий) капітал	1400	312 546	312 546
Внески до незареєстрованого статутного капіталу	1401	-	-
Капітал у дооцінках	1405	-	-
Додатковий капітал	1410	-	-
емісійний дохід	1411	-	-
накопичені курсові різниці	1412	-	-
Резервний капітал	1415	3 467	3 467
Нерозподілений прибуток (непокритий збиток)	1420	(278 671)	(283 484)
Неоплачений капітал	1425	(-)	(-)
Вилучений капітал	1430	(-)	(-)
Інші резерви	1435	-	-
Усього за розділом I	1495	37 342	32 529
II. Довгострокові зобов'язання і забезпечення			
Відстрочені податкові зобов'язання	1500	-	-
Пенсійні зобов'язання	1505	-	-
Довгострокові кредити банків	1510	-	-
Інші довгострокові зобов'язання	1515	-	-
Довгострокові забезпечення	1520	-	-
довгострокові забезпечення витрат персоналу	1521	-	-
Цільове фінансування	1525	-	-
благодійна допомога	1526	-	-
Страхові резерви	1530	-	-
у тому числі:	1531	-	-
резерв довгострокових зобов'язань			
резерв збитків або резерв належних виплат	1532	-	-
резерв незароблених премій	1533	-	-
інших страхових резерви	1534	-	-
Інвестиційні контракти	1535	-	-
Призовий фонд	1540	-	-
Резерв на виплату джек-поту	1545	-	-
Усього за розділом II	1595	-	-
III. Поточні зобов'язання і забезпечення			
Короткострокові кредити банків	1600	-	-
Векселі видані	1605	-	-
Поточна кредиторська заборгованість за:			
довгостроковими зобов'язаннями	1610	-	-
товари, роботи, послуги	1615	9 315	14 153
розрахунками з бюджетом	1620	765	1 303
у тому числі з податку на прибуток	1621	-	-
розрахунками зі страхування	1625	406	701
розрахунками з оплати праці	1630	1 453	2 413
Поточна кредиторська заборгованість за одержаними авансами	1635	2 708	2 804
Поточна кредиторська заборгованість за розрахунками з учасниками	1640	-	-
Поточна кредиторська заборгованість із внутрішніх розрахунків	1645	-	-
Поточна кредиторська заборгованість за страховою діяльністю	1650	-	-
Поточні забезпечення	1660	13 966	18 772
Доходи майбутніх періодів	1665	-	-
Відстрочені комісійні доходи від перестраховиків	1670	-	-
Інші поточні зобов'язання	1690	391 356	392 970
Усього за розділом III	1695	419 969	433 116
IV. Зобов'язання, пов'язані з необоротними активами, утримуваними для продажу, та групами вибуття	1700	-	-
V. Чиста вартість активів недержавного пенсійного фонду	1800	-	-
Баланс	1900	457 311	465 645

Сергієнко

Головний бухгалтер

ЕП Корнієнко
Сергій
Олександрович
БП-Боромин
Людмила
Казбекян

Сергій КОРНИШКО

Людмила БЕРЕЖНА

1. Родичівський район, територіальних одиниць та територій територіальних громад.

2. Визначення порядку, встановленому центральним органом виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері статистики.

Додаток 1
до Національного положення (стандарту)
бухгалтерського обліку 1 "Загальні вимоги до фінансової звітності"

Підприємство **ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ "ГОТЕЛЬНИЙ КОМПЛЕКС "РУСЬ"** Дата (рік, місяць, день) **2023, грудень, 31** КОДИ **1801001**

Територія **Печерський район м.Київ** за КАТОРТГ **1** UA800000000000624772

Організаційно-правова форма господарювання **Товариство з обмеженою відповідальністю** за КОПФГ **240**

Вид економічної діяльності **Діяльність готелів і подібних засобів тимчасового розміщування** за КВЕД **55.10**

Середня кількість працівників **2** **216**

Адреса, телефон **вулиця Госпітальна, буд. 4, м.Київ, 01601, Україна** **2564011**

Одиниця виміру: тис. грн. без десяткового знака (окрім розділу IV Звіту про фінансові результати (Звіту про сукупний дохід) (форма №2), грошові показники якого наводяться в гривнях з копійками)

Складено (зробити позначку "v" у відповідній клітинці):
за національними положеннями (стандартами) бухгалтерського обліку ☐ V
за міжнародними стандартами фінансової звітності ☐

Баланс (Звіт про фінансовий стан)
на **31 грудня 2023** р.

Форма №1 Код за ДКУД **1801001**

А К Т И В	Код рядка	На початок звітного періоду	На кінець звітного періоду
1	2	3	4
I. Необоротні активи			
Нематеріальні активи	1000	7	7
первісна вартість	1001	1 988	1 986
накопичена амортизація	1002	1 981	1 979
Незавершені капітальні інвестиції	1005	1 376	1 350
Основні засоби	1010	7 270	7 354
первісна вартість	1011	67 824	70 429
знос	1012	60 554	63 075
Інвестиційна нерухомість	1015	-	-
первісна вартість інвестиційної нерухомості	1016	-	-
знос інвестиційної нерухомості	1017	-	-
Довгострокові біологічні активи	1020	-	-
первісна вартість довгострокових біологічних активів	1021	-	-
накопичена амортизація довгострокових біологічних активів	1022	-	-
Довгострокові фінансові інвестиції: які обліковуються за методом участі в капіталі інших підприємств	1030	-	-
інші фінансові інвестиції	1035	228 056	228 056
Довгострокова дебіторська заборгованість	1040	-	-
Відстрочені податкові активи	1045	-	-
Гудвіл	1050	-	-
Відстрочені аквізиційні витрати	1060	-	-
Залишок коштів у централізованих страхових резервних фондах	1065	-	-
Інші необоротні активи	1090	-	-
Усього за розділом I	1095	236 709	236 767
II. Оборотні активи			
Запаси	1100	2 544	3 422
виробничі запаси	1101	1 907	2 403
незавершене виробництво	1102	-	-
готова продукція	1103	-	-
товари	1104	637	1 019
Поточні біологічні активи	1110	-	-
Депозити перестрахування	1115	-	-
Векселі одержані	1120	165 177	160 177
Дебіторська заборгованість за продукцію, товари, роботи, послуги	1125	1 842	629
Дебіторська заборгованість за розрахунками: за виданими авансами	1130	3 334	2 274
з бюджетом	1135	1 537	888
у тому числі з податку на прибуток	1136	-	-
Дебіторська заборгованість за розрахунками з нарахованих доходів	1140	-	-
Дебіторська заборгованість за розрахунками із внутрішніх розрахунків	1145	-	-
Інша поточна дебіторська заборгованість	1155	22	3 661
Поточні фінансові інвестиції	1160	43 464	45 654
Гроші та їх еквіваленти	1165	1 107	3 093
готівка	1166	21	74
рахунки в банках	1167	1 051	2 981
Витрати майбутніх періодів	1170	42	163
Частка перестрахування у страхових резервах	1180	-	-
у тому числі в: резервах довгострокових зобов'язань	1181	-	-
резервах збитків або резервах належних виплат	1182	-	-

резервах незароблених премій	1183	-	-
інших страхових резервах	1184	-	-
Інші оборотні активи	1190	476	583
Усього за розділом II	1195	219 545	220 544
III. Необоротні активи, утримувані для продажу, та групи вибуття	1200	-	-
Баланс	1300	456 254	457 311

Пасив	Код рядка	На початок звітного періоду	На кінець звітного періоду
1	2	3	4
I. Власний капітал			
Зареєстрований (паіовий) капітал	1400	312 546	312 546
Внески до незареєстрованого статутного капіталу	1401	-	-
Капітал у дооцінках	1405	-	-
Додатковий капітал	1410	-	-
емісійний дохід	1411	-	-
накопичені курсові різниці	1412	-	-
Резервний капітал	1415	3 467	3 467
Нерозподілений прибуток (непокритий збиток)	1420	(250 035)	(278 671)
Неоплачений капітал	1425	(-)	(-)
Вислущений капітал	1430	(-)	(-)
Інші резерви	1435	-	-
Усього за розділом I	1495	65 978	37 342
II. Довгострокові зобов'язання і забезпечення			
Відстрочені податкові зобов'язання	1500	-	-
Пенсійні зобов'язання	1505	-	-
Довгострокові кредити банків	1510	338 442	-
Інші довгострокові зобов'язання	1515	-	-
Довгострокові забезпечення	1520	-	-
довгострокові забезпечення витрат персоналу	1521	-	-
Цільове фінансування	1525	-	-
благодійна допомога	1526	-	-
Страхові резерви	1530	-	-
у тому числі:	1531	-	-
резерв довгострокових зобов'язань			
резерв збитків або резерв належних виплат	1532	-	-
резерв незароблених премій	1533	-	-
інші страхові резерви	1534	-	-
Інвестиційні контракти	1535	-	-
Призовий фонд	1540	-	-
Резерв на виплату джек-поту	1545	-	-
Усього за розділом II	1595	338 442	-
III. Поточні зобов'язання і забезпечення			
Короткострокові кредити банків	1600	-	-
Векселі видані	1605	-	-
Поточна кредиторська заборгованість за:			
довгостроковими зобов'язаннями	1610	-	-
товари, роботи, послуги	1615	5 158	9 315
розрахунками з бюджетом	1620	991	765
у тому числі з податку на прибуток	1621	-	-
розрахунками зі страхування	1625	189	406
розрахунками з оплати праці	1630	588	1 453
Поточна кредиторська заборгованість за одержаними авансами	1635	2 880	2 708
Поточна кредиторська заборгованість за розрахунками з учасниками	1640	-	-
Поточна кредиторська заборгованість із внутрішніх розрахунків	1645	-	-
Поточна кредиторська заборгованість за страховою діяльністю	1650	-	-
Поточні забезпечення	1660	8 656	13 966
Доходи майбутніх періодів	1665	-	-
Відстрочені комісійні доходи від перестраховиків	1670	-	-
Інші поточні зобов'язання	1690	33 372	391 356
Усього за розділом III	1695	51 834	419 969
IV. Зобов'язання, пов'язані з необоротними активами, утримуваними для продажу, та групами вибуття	1700	-	-
V. Чиста вартість активів недержавного пенсійного фонду	1800	-	-
Баланс	1900	456 254	457 311

Сергій КОРНІЄНКО

Головний бухгалтер

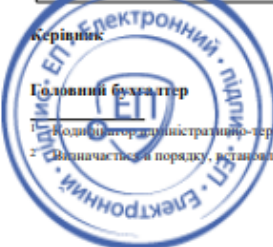
ЕП Корнієнко
Сергій
Олександрович
ЕП Бережна
Людмила
Казбекіяна

Сергій КОРНІЄНКО

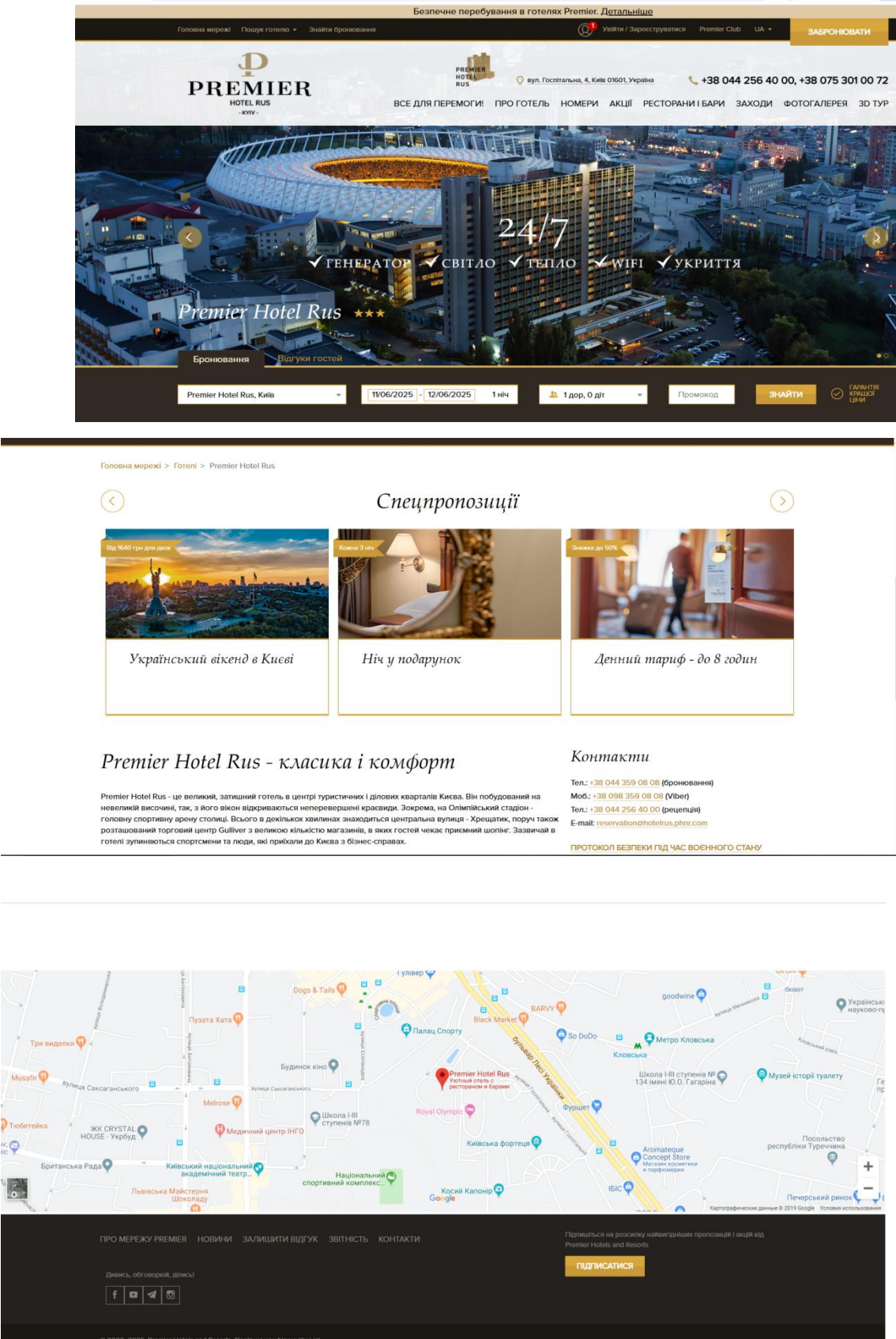
Людмила БЕРЕЖНА

1. Бюджетно-територіально-територіальних одиниць та територій територіальних громад.

2. Визначається порядку, встановленому центральним органом виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері статистики.



Вигляд сайту готелю



Відгуки споживачів

Відгуки гостей про помешкання Premier Hotel Rus

8,6 Блискуче
2 956 відгуків

Ми прагнемо отримувати на 100% справжні відгуки

[Напишіть відгук](#)

Категорії:

Персонал	9,0	Зручності	8,3	Чистота	8,4
Комфорт	8,6	Співвідношення ціна/якість	8,3	Розташування	9,4
Безкоштовний Wi-Fi	8,6				

Фільтри

Відгуки: Усі (2962) | Оцінки за відгуками: Усі (2962) | Мови: Усі (2962) | Пора року: Усі (2962)

Виберіть теми, які вас цікавлять:

+ Номер + Розташування + Сніданок + Чистота + Парковка [Показати більше](#)

Відгуки гостей | Сортувати відгуки за: Найвідповідніше

Відгуки гостей про помешкання Premier Hotel Rus

Myroslava Україна
Стандартний двомісний номер
1 ніч - травень 2025
Індивідуальний мандрівник

Дата відгуку: 2 червня 2025

Загалом, я задоволена. Для короткого перебування все ок. **8,0**

Готель в центрі міста, неподалік від метро, але з важкими сумками тяжко йти під гору. Тому раджу таксі, приємний персонал. Чистий номер, зручне ліжко.

Меблі в справному стані, але потребують оновлення. Сніданок - фуршет, вибір не великий але смачно.

Відповідь від адміністрації готелю:
Шановна пані Мирославо, дякуємо вам за відгук та високу...
[Читати далі](#)

[Корисно](#) [Не корисно](#)

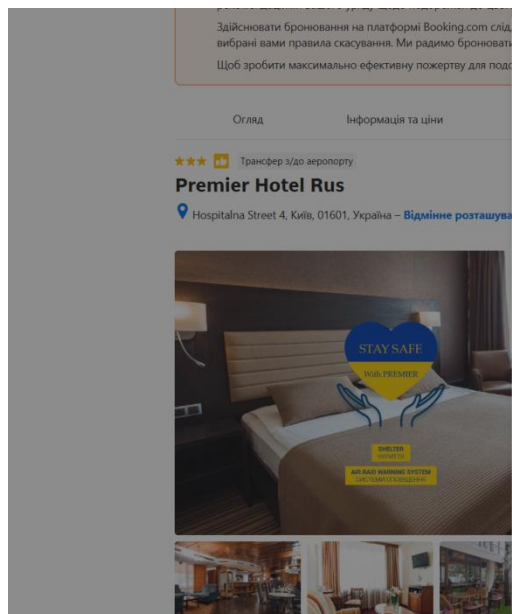
Iryna Україна
Стандартний двомісний номер
1 ніч - травень 2025
См'я

Дата відгуку: 31 травня 2025

Чудово **9,0**

Ідеальне співвідношення ціни та зручностей. Чудовий вид з вікна. Центр міста - Хрещатик, Бессарабська площа, ТЦ Гулівер, Палац спорту - у пішій доступності. Плюс наявність паркінгу, у центрі міста це дорогоцінна зручність.

Відповідь від адміністрації готелю:
Шановна пані Ірино, щиро дякуємо за ваш чудовий...



Відгуки гостей про помешкання Premier Hotel Rus

×

Надія
Україна

Дата відгуку: 25 травня 2025

Відмінно

10

Стандартний двомісний номер

Зручний сервіс, максимально комфортне обслуговування

1 ніч - травень 2025

Якись проблеми з вимкненням телевізора. Довелось вимикати з розетки

Сім'я

Відповідь від адміністрації готелю:

Шановна пані Надіє,
щиро дякуємо за ваш відгук та високу...

[Читати далі](#)

[Корисно](#) [Не корисно](#)

Stanislav
Україна

Дата відгуку: 25 травня 2025

Відмінно

10

Класичний двомісний номер

Зручності

1 ніч - травень 2025

Відповідь від адміністрації готелю:

Шановний пане Станіславе,
щиро дякуємо за ваш відгук та...

[Читати далі](#)

[Корисно](#) [Не корисно](#)