

# Кваліфікаційна робота

## на здобуття освітнього ступеня бакалавр

(освітній ступінь (освітньо-кваліфікаційний рівень))

на тему: Впровадження сучасних клінінгових технологій у готельному господарстві (на прикладі ТОВ «Термал-Стар»)

Виконала: студентка IV курсу, групи БР-41  
спеціальності 241 “Готельно-ресторанна справа”

(шифр і назва спеціальності (напряму підготовки))

	<u>Костюченко М.І.</u>
(підпис)	(прізвище та ініціали)
Керівник	<u>Федишин І.Б.</u>
(підпис)	(прізвище та ініціали)
Нормоконтроль	<u>Федишин І.Б.</u>
(підпис)	(прізвище та ініціали)
Рецензент	<u>Галушак М.П.</u>
(підпис)	(прізвище та ініціали)
Завідувач кафедрою	<u>Шерстюк Р.П.</u>
(підпис)	(прізвище та ініціали)

Міністерство освіти і науки України  
Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя  
(повне найменування вищого навчального закладу)

Факультет Економіки та менеджменту  
Кафедра Управління інноваційною діяльністю та сферою послуг  
Освітній ступінь бакалавр  
Напрямок підготовки 24 Сфера обслуговування  
(шифр і назва)  
Спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа  
(шифр і назва)

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

Завідувач кафедри Шерстюк Р.П.

« \_\_\_\_\_ » 2026 р.

## **ЗАВДАННЯ**

### **НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ БАКАЛАВРА СТУДЕНТУ**

Костюченко Марині Іванівні

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема проекту (роботи) Впровадження сучасних клінінгових технологій у готельному господарстві (на прикладі ТОВ «Термал-Стар»)

Керівник проекту (роботи) к.е.н., доцент Федішин Ірина Богданівна

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

Затверджені наказом по університету від « 04 » 05 2026 року №4/9-212

2. Термін подання студентом проекту (роботи) 12.06.2026 р.

3. Вихідні дані до проекту (роботи) праці вітчизняних та зарубіжних вчених – економістів, матеріали науково – практичних конференцій, матеріали періодичних та спеціалізованих видань.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити)

Робота складається з вступу, чотирьох розділів, висновків, переліку використаної літератури. У вступі обґрунтовано актуальність і значення теми. У першому розділі досліджено поняття та значення клінінгових технологій у готельному господарстві, зокрема досліджено історичні аспекти розвитку клінінгу та важливість інновацій для клінінгових технологій у готельному господарстві.

У другому розділі подана загальна характеристика ТОВ «Термал-Стар, здійснено оцінку фінансової діяльності та яким чином відбувається організація клінінгових процесів у готелі.

У третьому розділі подані пропозиції щодо використання екологічних та енергоефективних клінінгових технологій у ТОВ «Термал-Стар»: запропонована концепція «зеленого» прибирання у готелях та зменшення споживання ресурсів і впливу на довкілля при використанні клінінгових технологій.

У четвертому розділі розкрито основи безпека життєдіяльності та основи охорони праці на підприємстві. У висновках коротко викладено найвагоміші результати кваліфікаційної роботи бакалавра.

У роботі подано рисунки –рисунки візуалізації статистичних даних.

6. Консультанти розділів проекту (роботи)

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
<i>Безпека життєдіяльності, охорона праці</i>	<i>Окіпний І.Б.</i>		
<i>Нормоконтроль</i>	<i>Федишин І.Б.</i>		

7. Дата видачі завдання 2.02.2026 р.

**КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН**

№ з/п	Назва етапів дипломного проекту (роботи)	Термін виконання етапів проекту (роботи)	Примітка
1.	<i>Опрацювання наукової літератури, написання вступу</i>	<i>4.02-10.02</i>	
2.	<i>Написання першого розділу</i>	<i>11.02-14.03</i>	
3.	<i>Написання другого розділу</i>	<i>15.03-15.04</i>	
4.	<i>Написання третього розділу</i>	<i>20.04-20.05</i>	
5.	<i>Написання четвертого розділу «Безпека життєдіяльності, основи охорони праці»</i>	<i>21.05-25.05</i>	
6.	<i>Написання висновків та укладання списку використаної літератури</i>	<i>25.05-5.06</i>	

Студент \_\_\_\_\_  
 (підпис) \_\_\_\_\_ (прізвище та ініціали)

Керівник проекту (роботи) \_\_\_\_\_  
 (підпис) \_\_\_\_\_ (прізвище та ініціали)

## АНОТАЦІЯ

Костюченко М.І. Кваліфікаційна робота бакалавра на тему «Впровадження сучасних клінінгових технологій у готельному господарстві (на прикладі ТОВ «Термал-Стар»)» виконана на здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр» за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа». Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя, Факультет економіки та менеджменту. Тернопіль, 2026.

Кваліфікаційна робота бакалавра: 70 сторінок, 9 рисунків, 5 таблиць, 31 літературних джерел.

Методи дослідження: аналіз та порівняння інформації, табличний, спостереження, синтез.

У кваліфікаційній роботі досліджено поняття та значення клінінгових технологій у готельному господарстві, зокрема історичні аспекти розвитку клінінгу та важливість інновацій для клінінгових технологій у готельному господарстві. Подана загальна характеристика ТОВ «Термал-Стар» та здійснено оцінку фінансової діяльності та яким чином відбувається організація клінінгових процесів у готелі. Подано пропозиції щодо використання екологічних та енергоефективних клінінгових технологій у ТОВ «Термал-Стар».

Практичне значення отриманих результатів кваліфікаційної роботи полягає в розроблених рекомендаціях, зокрема концепції «зеленого» прибирання у готелях та зменшення споживання ресурсів і впливу на довкілля при використанні клінінгових технологій які можуть бути використані ТОВ «Термал-Стар».

*Ключові слова:* клінінг, інновації, концепція, «зелене» прибирання, ефективність.

## ANNOTATION

Kostiuchenko M.I. Bachelor's qualification work on the topic "Implementation of Modern Cleaning Technologies in the Hotel Industry (Case Study of LLC 'Thermal-Star')" was completed for obtaining the educational and qualification level "bachelor" in specialty 241 "Hotel and restaurant business". Ivan Pulyuy Ternopil National Technical University, Faculty of Economics and Management. Ternopil, 2026.

Bachelor's qualification work: 70 pages, 9 figures, 5 tables, 31 literary sources.

Research methods: analysis and comparison of information, tabular, observation, synthesis.

The qualification work explores the concept and meaning of cleaning technologies in the hotel industry, in particular the historical aspects of the development of cleaning and the importance of innovations for clinical technologies in the hotel industry. A general characteristic of LLC "Thermal-Star" and a real assessment of financial activity and the organization of cleaning processes in the hotel are presented. Proposals are made for the use of environmentally friendly and energy-efficient cleaning technologies in Thermal-Star LLC.

The practical significance of the qualification work's obtained results consists in the developed recommendations, in particular the concept of "green" cleaning in hotels and reducing resource consumption and environmental impact when using clinical technologies that can be used by Thermal-Star LLC.

*Keywords:* cleaning, innovation, concept, "green" cleaning, efficiency.

## ЗМІСТ

ВСТУП.....	7
РОЗДІЛ 1. ПОНЯТТЯ ТА ЗНАЧЕННЯ КЛІНІНГОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ У ГОТЕЛЬНОМУ ГОСПОДАРСТВІ.....	9
1.1. Історичні аспекти розвитку клінінгу .....	9
1.2. Вплив клінінгу на імідж і конкурентоспроможність сучасного готелю.....	14
1.3. Інновації та перспективи розвитку клінінгових технологій у готельному господарстві.....	20
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ ТОВ «ТЕРМАЛ-СТАР».....	27
2.1. Загальна характеристика підприємства.....	27
2.2. Оцінка фінансової діяльності ТОВ «Термал-Стар».....	34
2.3. Організація клінінгових процесів у готелі. Аутсорсинг клінінгових послуг: переваги та недоліки.....	42
РОЗДІЛ 3. ПРОПОЗИЦІЇ ЩОДО ВИКОРИСТАННЯ ЕКОЛОГІЧНИХ ТА ЕНЕРГОЕФЕКТИВНИХ КЛІНІНГОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ У ТОВ «ТЕРМАЛ-СТАР».....	48
3.1. Концепція «зеленого» прибирання у готелях.....	48
3.2. Зменшення споживання ресурсів і впливу на довкілля при використанні клінінгових технологій.....	55
РОЗДІЛ 4. БЕЗПЕКА ЖИТТЄДІЯЛЬНОСТІ, ОСНОВИ ОХОРОНИ ПРАЦІ.....	61
4.1. Стандарти та регламенти прибирання готельних номерів і громадських зон.....	61
4.2. Екологічно безпечні засоби та матеріали для прибирання.....	64
ВИСНОВКИ.....	67
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ.....	68
ДОДАТКИ.....	70

## ВСТУП

Індустрія гостинності, яка включає готелі, ресторани та інші заклади, що надають гостям послуги з розміщення, харчування та напоїв, значною мірою залежить від задоволеності та комфорту своїх клієнтів. Одним з ключових факторів, що сприяють задоволеності клієнтів, є чистота. Чисте та доглянуте середовище не тільки покращує загальне враження гостей, але й відіграє важливу роль у забезпеченні здоров'я та безпеки як співробітників, так і гостей. У цій статті ми розглянемо важливість чистоти в індустрії гостинності та її вирішальну роль у підтримці репутації закладу.

У сучасному світі, з огляду на нещодавні спалахи захворювань, таких як COVID-19, та збільшення кількості людей у спільних приміщеннях, підтримання чистоти в закладах готельно-ресторанного бізнесу стало як ніколи важливим. Традиційні методи прибирання просто не достатні для боротьби з підвищеними ризиками, які створюють ці обставини. Передові технології очищення відіграють важливу роль у забезпеченні безпеки гостей, ефективно усуваючи шкідливі бактерії, віруси та інші патогени, які можуть забруднювати різні поверхні. Варто зауважити, що на сьогоднішній день, незважаючи на актуальність даної проблеми, не існує достатньо великої кількості наукових досліджень, які б приділяли увагу забезпеченню чистоти у закладах готельно-ресторанної сфери. А у сучасному динамічному світі гостинності забезпечення бездоганної чистоти є ключовим фактором успіху готелів. З огляду на постійний технологічний прогрес та мінливі очікування гостей, готелям необхідно адаптуватися та впроваджувати інновації у сфері прибирання, оскільки у завантаженому ресторанному бізнесі чистота є не просто важливою, а життєво необхідною. З огляду на велику кількість клієнтів, завантаженої кухню забезпечення чистоти і порядку є надзвичайно важливим як для здоров'я клієнтів, так і для репутації готелю.

Хоча чистота є надзвичайно важливою в індустрії гостинності, закладам часто буває складно ефективно організувати прибирання приміщень.

Принципи управління готельно-ресторанним господарством, зокрема інноваційні аспекти, досліджувались у працях таких науковців як Андрушків Б.М., Вовк І.П., Гагалюк О.І., Дудкін П.Д., Кузьмін О.Є., Мельник Л.М., Чумаченко М.Г., Федішин І.Б., Шерстюк Р.П., Друкер П., Шумпетер Й., Кейнс Дж. М.

**Об'єктом дослідження** є готельний комплекс ТОВ «Термал-Стар», що знаходиться у с.Нижнє Солотвино, Закарпатська область.

**Предметом дослідження** є організація клінінгових процесів у готелі, що результується у підтримці естетичного вигляду об'єкта дослідження та створення більш безпечного та гостинного середовища для гостей готелю.

**Мета і завдання дослідження.** Метою даної кваліфікаційної роботи бакалавра є дослідження можливості впровадження сучасних технологій прибирання в готелях, зокрема врахування небезпеки шкідливого впливу хімічних речовин на здоров'я людини та навколишнє середовище. Для вирішення поставленої мети були окреслені наступні завдання: дослідити необхідність впровадження інновацій у сфері клінінгових технологій у готельному господарстві; проаналізувати діяльність ТОВ «Термал-Стар», зокрема щодо організації клінінгових процесів у готелі; запропонувати зменшення споживання ресурсів і негативного впливу на довкілля при використанні клінінгових технологій.

**Практичне значення роботи** полягає у поданих пропозиціях щодо використання екологічних та енергоефективних клінінгових технологій у ТОВ «Термал-Стар», які можуть бути впровадженні у діяльність підприємства.

# РОЗДІЛ 1. ПОНЯТТЯ ТА ЗНАЧЕННЯ КЛІНІНГОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ У ГОТЕЛЬНОМУ ГОСПОДАРСТВІ

## 1.1. Історичні аспекти розвитку клінінгу

Послуги з прибирання з'явилися не відразу. Сучасна професійна індустрія клінінгу є результатом тисячолітнього досвіду людства, культурного розвитку, технологічного прогресу та все більшого розуміння гігієни та здоров'я. Від простих ручних методів прибирання в стародавніх цивілізаціях до сучасної суворо регламентованої професійної індустрії прибирання, ця галузь розвивалася разом із суспільством. Історія прибирання має довгу історію, яка сягає тисячоліть до стародавнього Вавилону. З того часу техніки, методи та ролі, пов'язані із прибиранням, зазнали значних змін.

У 2800 році до н. е. милоподібні залишки, знайдені на внутрішній поверхні глиняних посудин того часу, свідчили про те, що стародавні вавилоняни мали мило та мильну піну. Вони змішували тваринний жир з вугільною золою і зберігали отриману суміш у глиняних посудинах, створюючи мило, яке діяло завдяки природним поверхнево-активним речовинам, що містяться в тваринному жирі. Поверхнево-активні речовини, або поверхнево-активні агенти, зменшують поверхневий натяг води, щоб краще видаляти бруд.

Подібним чином єгиптяни використовували рослинну олію та лужні солі для виготовлення мила, яким вони мили себе та свій одяг. Греки, навпаки, воліли митися за допомогою піску, глини або попелу. Після цього вони наносили тонкий шар олії і зчищали його металевим лезом, щоб видалити відмерлі клітини зі свого тіла.

Слідуючи прикладу єгиптян і вавилонян, римляни значно сприяли чистоті, будуючи громадські лазні та виготовляючи мило з тваринного жиру, попелу та води. Загалом, чистота, здається, була головним пріоритетом більшості стародавніх цивілізацій, відомих людству, та історії прибирання.

У 220 році до н. е. грецькі філософи аналізували і навіть ставили під сумнів причини прибирання. «Навіщо прибирати і чистити? Щоб змінити те, що не є красивим у природі, навести порядок у безладі та надати або мати кращий вигляд!» Саме з цих слів походить наше сучасне візуальне уявлення про чистоту. Греки експортували та передавали чітко сформульоване поняття чистоти як ознаку розвиненої цивілізації, надаючи йому вищий статус, ніж усім іншим.

Протягом століть сприйняття чистоти значно змінилося від символічної практики до санітарної необхідності. Прибирання часто використовувалося як інструмент соціального контролю та влади, від найвищих каст, які вирізнялися рівнем чистоти в Середньовіччі, до гігієнічних кампаній 19 століття, які намагалися цивілізувати та «очистити» маси, що зробило це також політичним та соціальним питанням [28].

У середньовіччі відбулося різке погіршення гігієнічних стандартів. Вулиці були завалені всілякими побутовими та органічними відходами, а каналізаційних систем не існувало. Ця ситуація була зумовлена повним браком знань про зв'язок між неналежним дотриманням гігієни та захворюваннями. Як наслідок, у цей період з'явилося багато хвороб - дизентерія, малярія, дифтерія, грип, тиф, віспа та проказа - які призвели до численних смертей.

Коли вчені встановили зв'язок між гігієною та захистом від хвороб - у 1670 році - люди усвідомили важливість гігієни, і ставлення до її дотримання кардинально змінилося. До 17 століття чистота стала не тільки звичаєм, але й модою. Сучасна епоха характеризувалася індустріалізацією, що спонукало виробників розробляти мило, яке стало широко популярним, проклавши шлях до регулярного прибирання в домашніх господарствах. Однак мило оподатковувалося як предмет розкоші і було доступним переважно для заможних людей.

Наприкінці цієї епохи, в 1782 році, Генрі Сідгіер отримав перший британський патент на пральну машину з обертовим барабаном. Вона мала клітку з ручкою для обертання одягу. Всередині дерев'яні стрижні перекидали білизну туди-сюди.

Протягом історії прибирання промислова революція спричинила багато змін, зокрема процес виготовлення кальцинованої соди з кухонної солі в 1791 році. Кальцинована сода поєднується з жиром для виготовлення мила, але раніше її отримували лише з попелу. Інші хіміки змогли додати ароматичні речовини, що підвищило привабливість мила. До 1850 року миловаріння стало однією з найшвидше зростаючих галузей промисловості Америки, і саме в цей час було скасовано більшість податків на мило.

Лише наприкінці 1800-х років з'явилося загальне переконання, що великої шкоди завдають бактерії та мікроскопічні мікроорганізми. Люди почали усвідомлювати, що невидимі загрози ховаються скрізь, а бруд і пил можуть накопичуватися і передавати їх.

У 1907 році компанія Scott Paper Company представила перші паперові рушники, які були розроблені для запобігання поширенню вірусів застуди з тканинних рушників у громадських туалетах.

Хімія виробництва мила також залишалася незмінною до початку Першої світової війни, коли виник дефіцит тваринних і рослинних жирів та олій. Хіміки були змушені використовувати замість них сировину, а саме нафту, для синтезу хімічних речовин, які аналогічно знижували поверхневий натяг. Згодом компанії додали фосфатні сполуки та інші ферменти для виробництва поверхнево-активних речовин і створення миючих засобів.

У 1988 році у США був виданий Указ № 13101, що зобов'язав використовувати всі «екологічно безпечні» або зелені засоби для прибирання у всіх федеральних штатах. До 2012 року пральні машини та посудомийні машини стали відповідно на 98% та 101% ефективнішими, ніж 20 років тому. Це призвело до появи багатьох фірм, що просувають екологічні та біорозкладні продукти.

Окрім еволюції прибиральних машин, хімічні миючі засоби також зазнали значних змін. Спочатку для прибирання використовували переважно воду, часто в поєднанні з простими миючими засобами. Однак з часом були розроблені спеціалізовані продукти для різних типів забруднень і поверхонь, які забезпечують більшу ефективність у видаленні плям, бактерій і забруднень. Ці

спеціалізовані миючі засоби розроблені для конкретних потреб, від скляних до дерев'яних поверхонь, забезпечуючи глибоке і цілеспрямоване прибирання.

Паралельно з цим змінилися і засоби для прибирання. Традиційні швабри були замінені більш ефективними матеріалами, такими як мікрофібра, яка краще утримує бруд і вимагає менше миючого засобу. Крім того, використання одноразового паперу для прибирання стало гігієнічною і зручною альтернативою, що виключає ризик перехресного забруднення. Ця еволюція допомогла зробити прибирання більш ефективним і задовольнити різноманітні потреби, як естетичні, так і гігієнічні.

У контексті еволюції систем прибирання також слід згадати візки для прибирання. У минулому це були прості візки, які використовувалися в основному для транспортування матеріалів. Однак із розвитком технологій та вимог візки для прибирання стали незамінними інструментами для оптимізації робочого часу та ефективної організації прибирання. Вони розроблені так, щоб бути функціональними та ефективними, забезпечуючи легку організацію та доступ до інструментів та матеріалів для прибирання.

Це не тільки підвищує ефективність роботи, але й сприяє більш ефективному та організованому прибиранню. Крім того, оскільки візки для прибирання часто видно на робочих місцях та в громадських приміщеннях, естетичний вигляд став важливим питанням. Зараз компанії розробляють візки для прибирання, які є не тільки функціональними, але й естетично привабливими. Ця зміна відображає зростаючу увагу не тільки до ефективності, але й до іміджу та середовища, в якому виконується робота.

В результаті технології значно поліпшили результати прибирання, зробивши їх більш ефективними та скоротивши час, необхідний для їх досягнення. Однак, щоб максимально використати ці інновації, необхідно звернутися до кваліфікованих фахівців, які можуть порекомендувати правильні продукти та рішення.

Високоякісні клінінгові компанії працюють за суворими стандартами, мають кваліфікований персонал і систематичний контроль якості. Наприклад, німецькі стандарти прибирання наголошують на детальних контрольних

списках, регулярних перевірок та гігієнічних системах зонування, що запобігають забрудненню між різними зонами.

Індустрія прибирання продовжує розвиватися. Автоматизація, інтелектуальне обладнання, екологічно чисті продукти та цифрові системи бронювання формують майбутнє професійного прибирання. Водночас попит на надійних, добре навчених фахівців з прибирання продовжує зростати.

У 20 столітті полірувальні машини, підмітальні машини та скребачки продовжили вдосконалювати концепцію прибирання. Нові технології дозволили ефективно видаляти не тільки видимі забруднення, але й приховані забруднення та сміття, покращуючи здоров'я працівників та якість навколишнього середовища. Поява скребачок для підлоги дозволила ефективно прибирати та сушити в один етап, роблячи приміщення більш безпечними. Цифрова ера ще більше революціонізувала промислове прибирання, запровадивши автоматичні та роботизовані машини.

Хоча технологічні досягнення революціонізували прибирання, вони також несуть із собою певні проблеми. Надмірне використання хімічних засобів може мати негативні наслідки для навколишнього середовища та здоров'я, а висока вартість сучасних інструментів може бути недоступною для деяких домогосподарств. Найкращі результати часто дає пошук балансу між традиційними та сучасними методами.

Отже, історія «прибирання» характеризується значними змінами. З часів промислової революції поняття прибирання змінилося з чисто естетичного аспекту, такого як видалення видимого бруду, на більший акцент на здоров'ї та гігієні, включаючи прибирання забруднень, невидимих для людського ока.

Спочатку як побутові, так і промислові методи прибирання були примітивними і зводилися в основному до використання простих інструментів. Однак поява пилососа, винайденого Джеймсом Мюрреєм Спенглером, стала поворотним моментом. Цей інструмент значно поліпшив можливості видалення бруду, задовольняючи як естетичні потреби, так і більш глибокі гігієнічні міркування.

Акцент зміщується в бік екологічних рішень для прибирання, безпечніших продуктів та прозорих стандартів обслуговування. Компанії, які поєднують сучасні технології з перевіреними системами якості, визначають напрямок розвитку наступного покоління клінінгових послуг.

Історія клінінгових послуг відображає постійне прагнення людства до здоров'я, безпеки та порядку. Від простих ручних методів у стародавніх цивілізаціях до сучасної професійної клінінгової галузі, що базується на стандартах, прибирання завжди було важливим для життя людини.

Ці інновації зробили прибирання більш ефективним і стійким, видаляючи не тільки видимі забруднення, але й мікроби та бактерії, тим самим покращуючи здоров'я та безпеку.

## **1.2. Вплив клінінгу на імідж і конкурентоспроможність сучасного готелю**

В готельному бізнесі чистота зазвичай є останньою причиною для похвали, але першою причиною для скарг. Чистота безпосередньо впливає на враження гостей. Гості очікують, що їхні номери та ідальні будуть чистими, комфортними та безпечними. Чистий номер зі свіжою постільною білизною, бездоганною ванною кімнатою та доглянутим середовищем сприяє позитивним враженням та підвищує загальну задоволеність гостей. Навпаки, брудне середовище, забруднена постільна білизна або нечисті санвузли можуть призвести до незадоволення та негативних відгуків. Такий показник, як культура чистоти, завжди відображав розвиток суспільства. І уявлення про неї у людей змінювалися разом з епохами.

Крім того, чистота виходить за межі фізичного вигляду приміщення. Чисте повітря, вільне від пилу та алергенів, є необхідною умовою для забезпечення здорового та комфортного перебування гостей. Регулярне прибирання, пилкування та належна вентиляція можуть значно поліпшити

якість повітря в готельному закладі, зменшивши ймовірність виникнення у гостей алергії або респіраторних проблем під час їхнього перебування.

Чистота та гігієна зазвичай займають перше місце в відгуках гостей. Гігієнічне середовище свідчить про професіоналізм, безпеку та комфорт. Багато гостей сприймають недостатню чистоту як порушення довіри, що може призвести до негативних відгуків та довгострокового пошкодження іміджу готелю. Від бездоганної постільної білизни до дезінфікованих загальних зон - відвідувачі очікують середовища, яке відповідає високим стандартам.

Тому готелі повинні серйозно ставитися до думки гостей і цілеспрямовано оптимізувати прибирання номерів. Це включає прозору комунікацію щодо вжитих гігієнічних заходів, наприклад, за допомогою оголошень, цифрових інформаційних екранів або інформації в підтвердженні бронювання. В ідеалі слід також враховувати відгуки відвідувачів. Опублікування сертифіката гігієни або співпраця із зовнішніми випробувальними установами також зміцнюють довіру до гігієнічних стандартів готелю.

Готельна індустрія повинна дотримуватися суворих стандартів безпеки та гігієни, щоб захистити як гостей, так і співробітників від потенційних загроз здоров'ю. Регулярне прибирання та дезінфекція допомагають запобігти поширенню інфекційних захворювань і підтримувати безпечне середовище. Належне навчання персоналу протоколам прибирання та використанню відповідних засобів для прибирання має вирішальне значення для дотримання цих стандартів.

У секторі громадського харчування та напоїв підтримання чистоти є ще більш важливим. Кухні ресторанів повинні дотримуватися суворих правил чистоти та гігієни, щоб забезпечити безпеку їжі, яка подається гостям. Чистота в приміщеннях для приготування їжі, включаючи належне зберігання інгредієнтів, регулярне прибирання обладнання та гігієнічне поводження з їжею, є необхідною для запобігання харчовим отруєнням та збереження довіри клієнтів.

Чистота впливає не тільки на гостей, але й має значний вплив на моральний стан та продуктивність працівників у сфері готельного бізнесу.

Чисте та організоване робоче середовище сприяє формуванню почуття гордості та професіоналізму серед працівників. Коли працівники працюють у чистому та доглянутому приміщенні, вони частіше пишаються своєю роботою та надають гостям кращі послуги.

З іншого боку, брудне та захаращене робоче місце може негативно вплинути на моральний стан співробітників, що призведе до зниження продуктивності та зростання незадоволеності. Забезпечення чистого та гігієнічного робочого середовища свідчить про те, що заклад цінує своїх співробітників, що призводить до підвищення задоволеності роботою та утримання співробітників.

Репутація чистоти має вирішальне значення в індустрії гостинності. Позитивний досвід клієнтів призводить до рекомендацій з вуст в уста та позитивних відгуків, що, в свою чергу, приваблює нових гостей. Навпаки, негативні відгуки та скарги, пов'язані з чистотою, можуть значно зашкодити репутації закладу гостинності.

Гості очікують певного рівня чистоти, коли вибирають готель, ресторан або будь-який інший заклад готельного бізнесу. Відповідність або перевищення цих очікувань щодо чистоти не тільки призводить до високого рівня задоволеності клієнтів, але й допомагає сформувати базу лояльних клієнтів. Чистота стає частиною загального брендингу та сприяє успішному маркетингу закладу.

Чистота є невід'ємною складовою індустрії гостинності. Вона впливає на перше враження, покращує враження гостей, забезпечує дотримання стандартів безпеки та гігієни, підвищує моральний дух співробітників і сприяє загальній репутації закладу. Інвестиції в професійні послуги з прибирання можуть значно покращити чистоту в індустрії гостинності і, в кінцевому підсумку, призвести до підвищення задоволеності клієнтів та успіху бізнесу. Чистоту ніколи не слід недооцінювати або ігнорувати, оскільки вона відіграє важливу роль у загальному успіху будь-якого готельного бізнесу.

Термін «клінінг» походить від англійського «clean» (чистий, прибирати), але сам процес професійного прибирання як послуги виник у Великобританії на

початку 19 століття та розвинувся в США й Європі в середині 20 століття. Однак сам процес існував задовго до появи слова. У різних культурах його називали по-різному: «очищенням», «приведенням до ладу», «прибиранням». Лише до 1950-х років термін «клінінг» почав означати професійне прибирання, а не звичайну, звичну для всіх домашню процедуру. Спочатку це були майстри для чищення фасадів та карет, а вже з 1950-х років термін став означати комплексне професійне прибирання з використанням спеціального обладнання та хімії, що відрізняється від домашнього побутового прибирання. Термін «клінінг» сьогодні охоплює цілу філософію підтримання гігієни та порядку. Хоча прагнення до чистоти супроводжувало людство завжди, очевидно, що професійна історія цієї галузі розпочалася на туманних вулицях Великої Британії на початку 19 століття.

Саме в цей період виникли перші офіційні спільноти прибиральників. Це були фахівці, які пропонували системний підхід до наведення ладу в приватних резиденціях, муніципальних установах та комерційних об'єктах. Соціальна значущість цієї праці поступово зростала: професія «прибиральника» отримала офіційне визнання, що дозволило працівникам розраховувати на врахування трудового стажу та пенсійне забезпечення.

Клінінг більше не має відношення до процесу простого прибирання. Це величезна галузь зі своїми стандартами, інноваційним сучасним обладнанням і якісними складами. Це - частина інфраструктури будь-якого населеного пункту і вже практично невід'ємна частина домашнього побуту. Це послуга, без якої сучасна людина не зможе обійтися ні проста людина, ні величезне виробництво, ні сфера послуг. Клінінг став широким поняттям, що охоплює професійне очищення різних об'єктів, з високим рівнем сервісу та використанням спеціалізованої техніки (хімчистки, екстрактори) та хімічних засобів, на відміну від звичайного домашнього прибирання.

Стрімкий розвиток науки та урбанізація диктували нові правила. Професійне прибирання неможливо уявити без еволюції техніки, ключовим етапом якої став винахід пилососа. Ранні прототипи пилососів були

громіздкими апаратами розміром із автомобіль. Вони працювали на гасі (керасині), створювали неймовірний шум і часто лякали перехожих та клієнтів.

Фундамент сучасної техніки заклав Девід Е. Кенні. У 1902 році в штаті Нью-Джерсі (США) він запатентував перший електричний вакуумний прилад, що кардинально змінило підхід до видалення пилу.

Важливою віхою в історії галузі стало створення у 1961 році у Великій Британії Британського інституту клінінгових наук (BICS). Його засновник, Ерік Хілл, прагнув трансформувати хаотичне надання послуг у потужну індустрію з високим статусом.

Основними особливостями BICS сьогодні є:

- понад 12 000 членів по всьому світу (експерти, виробники хімії, тренери);
- сертифікат Кваліфікованого Оператора Клінінгу - «золотий стандарт» галузі, який отримали понад 150 тисяч фахівців лише у Британії;
- встановлення єдиних освітніх норм, що діють у понад 20 країнах світу.

До 80-х років ХХ століття клінінг став невід'ємною частиною інфраструктури: від величезних бізнес-центрів до затишних приватних апартаментів. Сьогодні це сервіс, без якого важко уявити функціонування сучасного суспільства.

В Україні ринок клінінгових послуг почав формуватися наприкінці 90-х років. Хоча ця галузь вважається відносно молодою, вона демонструє високу динаміку розвитку. Завдяки активному впровадженню західних технологій, використанню професійної сертифікованої хімії та сучасної техніки, рівень сервісу в українських клінінгових компаніях сьогодні цілком відповідає європейським стандартам якості [10].

Сучасний ринок клінінгу пропонує комплексний підхід до чистоти, що охоплює різні рівні складності та специфіки. Усі послуги можна класифікувати за такими ключовими напрямками:

1) регулярне (підтримуюче) прибирання: оптимальне рішення для щоденного або щотижневого догляду за домом та офісом. Сюди входить

базовий догляд за підлогою, видалення пилу з поверхонь, а також дезінфекція санвузлів і кухонних зон;

2) генеральне очищення глибоке прибирання об'єкта, що передбачає миття вікон, ретельну обробку важкодоступних місць, а також хімчистку килимового покриття та м'яких меблів;

3) післябудівельний сервіс: спеціалізований комплекс робіт із усунення наслідків ремонту. Включає повне знепилення, вивезення дрібного сміття та видалення стійких плям від будівельних сумішей чи фарби;

4) догляд за текстилем: фахова хімчистка штор, постільної білизни та предметів гардеробу;

5) спеціалізований клінінг: прибирання об'єктів із підвищеними санітарними вимогами, зокрема медичних центрів, промислових цехів та спортивних арен.

Пріоритетом сучасного сервісу є використання еко-засобів. Застосування гіпоалергенної та екологічно безпечної хімії гарантує не лише бездоганний результат, а й піклування про здоров'я клієнтів і стан довкілля.

Отже, клінінг - це прибирання за стандартами, що виконується персоналом клінінгової компанії на спеціальному обладнанні з використанням професійних засобів.

Після глобальної кризи в галузі охорони здоров'я в 2020 році протоколи дезінфекції стали більш важливими в готельній індустрії. У подальшому готелі, швидше за все, продовжать інвестувати в комплексні заходи з дезінфекції. Це включає часте прибирання загальних зон, використання потужних дезінфікуючих засобів та впровадження сучасних систем фільтрації повітря для забезпечення оптимальної якості повітря.

Дослідження показали, що брудні номери мають найбільший негативний вплив на задоволеність клієнтів. Фактично, 60% гостей перед бронюванням номера переглядають відгуки про готелі на таких сайтах, як TripAdvisor, а 71% гостей розглядають лише готелі з оцінкою чистоти «вище середнього» [16].

Чистота номерів, ванних кімнат, постільної білизни, рушників та загальних зон відіграє важливу роль у враженнях клієнтів, незалежно від

розміру готелю, приналежності до бренду чи розташування. Оскільки в номерах можуть накопичуватися різні типи мікробів і бактерій, дуже важливо часто їх прибирати, щоб підтримувати чистоту та відсутність неприємних запахів.

Очікується, що готелі, ймовірно, будуть ширше використовувати інтелектуальні технології для більш ефективного виконання прибиральних робіт. Прикладом можуть служити автоматизовані прибиральні роботи, які сканують коридори і миттєво виявляють забруднення. Крім того, інтелектуальні датчики в готельних номерах можуть вказувати, коли номер потребує прибирання, оптимізуючи операційні процеси.

### **1.3 Інновації та перспективи розвитку клінінгових технологій у готельному господарстві**

Успіх підприємницької діяльності в багатьох галузях економіки безпосередньо залежить від швидкості передачі та обміну інформацією, від своєчасності її отримання та актуальності. Успішний розвиток готельного бізнесу передбачає широке використання інноваційних технологій як у сфері впровадження нових готельних послуг, так і в їх просуванні на ринку. Саме впровадження новітніх технологій стає невід'ємною умовою підвищення конкурентоспроможності готельного бізнесу та сприяє поліпшенню якості обслуговування [3, 9].

Розвиток сучасного готельного бізнесу характеризується зростанням значення міжнародного бізнесу [5]. Для готелів інновації передбачають економічну стійкість, яка дозволяє нинішнім і майбутнім гостям та іншим зацікавленим сторонам отримувати вигоду від послуг гостинності та туристичного досвіду, а отже бути конкурентоспроможними. Оскільки потреби клієнтів у сфері гостинності постійно змінюються, готелі можуть скористатися стратегією інновацій у сфері послуг, яка зосереджується на нових і вдосконалених процесах, що відповідають потребам споживачів. Крім того, готелі можуть використовувати бізнес-можливості, переробляючи свої продукти

та послуги відповідно до екологічних стандартів та соціальних потреб. Тобто інноваційна стратегія готелів, орієнтована на реагування на динаміку ринку, може сприяти економічній ефективності [23].

Готельний сектор може мати значний позитивний або негативний вплив на навколишнє середовище. Шкідливий вплив готельної індустрії на навколишнє середовище є багатограним і охоплює інтенсивне використання водних ресурсів, погіршення стану навколишнього середовища та погіршення природних ландшафтів внаслідок будівництва об'єктів туристичної інфраструктури. Крім того, поширення туризму у вразливих районах, високе споживання енергії, значне утворення відходів та порушення біорізноманіття є додатковими факторами, що сприяють цій проблемі.

Ступінь негативного впливу варіюється залежно від категорії готелю. Готелі вищої категорії страждають більше, оскільки вони надають ширший спектр послуг, частіше змінюють обладнання та інтер'єр, мають вищі витрати на прання та прибирання, споживають більше електроенергії тощо. Водночас готелі високого класу впроваджують новітні екологічні технології. Ступінь негативного впливу готелю на навколишнє середовище залежить від існуючої екологічної політики.

Розвиток готельної індустрії базується на тристоронній концепції, яка об'єднує економічні, соціальні та екологічні аспекти (рис.1.1) [1]. Впровадження цієї концепції в готельному секторі передбачає зменшення споживання природних ресурсів, оптимізацію витрат, підвищення якості послуг та дотримання етичних стандартів для співробітників і клієнтів. Необхідно визнати ключову роль екологічних інновацій у сприянні сталому розвитку готельного сектору.

Інновації в готельному бізнесі передбачають впровадження креативних рішень у сфері технологій, обслуговування та дизайну з метою поліпшення якості обслуговування гостей. Вони спрямовані на те, щоб зробити кожен аспект перебування гостя більш персоналізованим і незабутнім. Ці інновації охоплюють все: від процесів бронювання до зручностей у номерах і процедур виїзду.

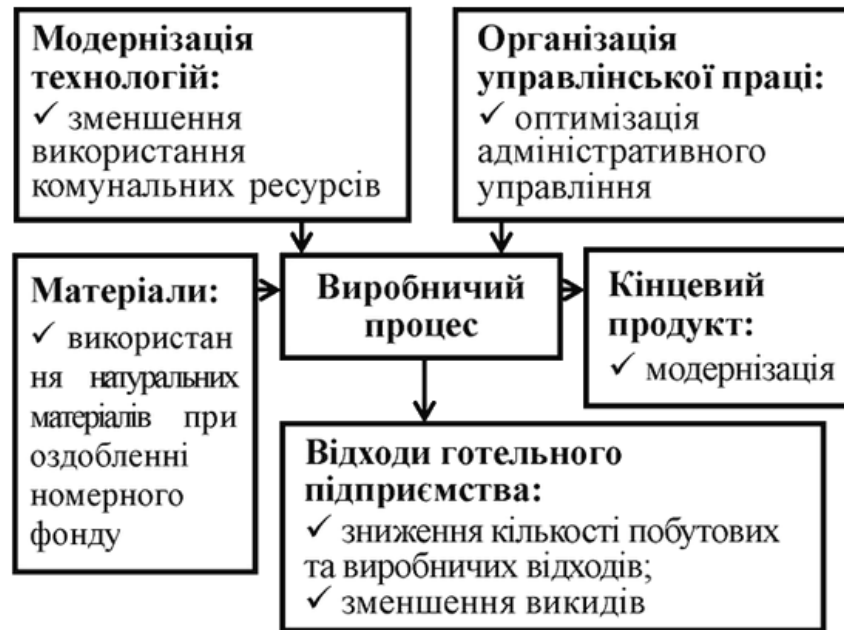


Рис. 1.1. Структурна схема складових елементів виробничого процесу під час впровадження екологічних інновацій в готельне підприємство

Впровадження інтелектуальних систем управління енергоспоживанням та автоматизації дозволяє знизити експлуатаційні витрати та оптимізувати розподіл ресурсів. Такі інновації, як автоматизована реєстрація та інтелектуальні системи обслуговування номерів, звільняють персонал для більш індивідуального спілкування з гостями.

Відкриття теорії мікробів у 19 столітті змінило ставлення до прибирання. Стало зрозуміло, що невидимі мікроорганізми є причиною багатьох захворювань, що спонукало до більшої уваги до гігієни. Це призвело до розробки дезінфікуючих та чистячих засобів, які не тільки видаляли видимі забруднення, але й знищували бактерії та віруси.

20 століття принесло ще більші зміни з винаходом побутової техніки. Пилосос, вперше представлений на початку 1900-х років, революціонував прибирання підлоги, значно зменшивши ручну працю. За ним з'явилися пральні та посудомийні машини, які автоматизували завдання, що раніше займали години праці.

У другій половині століття хімічні досягнення дозволили створити спеціалізовані засоби для чищення різних поверхонь і для різних цілей. Від

спреїв для різних поверхонь до дезінфікуючих засобів на основі відбілювача - ці продукти забезпечували кращі результати та зручність у використанні.

21 століття стало свідком бурхливого розвитку технологічних інновацій у сфері прибирання, завдяки чому підтримувати чистоту в будинках і на підприємствах стало простіше, ніж будь-коли. Сучасні методи прибирання не тільки ефективніші, але й адаптовані до конкретних потреб. Ось деякі ключові досягнення:

Інновації в галузі прибирання означають прогрес у підтримці гігієни та чистоти, а також фундаментальний перехід до створення більш стійких, ефективних і безпечних середовищ. Це передові рішення, від роботів на базі штучного інтелекту до нетоксичних методів прибирання, встановлюють нові стандарти в галузі. Вони обіцяють революціонізувати підхід до прибирання, значно зменшити екологічний слід, поліпшити здоров'я населення та підвищити стандарти безпеки в різних сферах. Цей стрибок у технологічному прогресі є маяком, що підкреслює ключову роль галузі прибирання у формуванні чистішого, зеленішого та ефективнішого майбутнього для всіх.

Наприклад, мембранна фільтрація та іонообмінна хроматографія - це революційні технології, які змінили уявлення про чистоту в харчовій промисловості. Вони пропонують надійні рішення для видалення домішок, бактерій і мікроорганізмів.

Мембранна фільтрація полягає у пропусканні рідини через напівпроникну мембрану, яка розділяє частинки за розміром, ефективно фільтруючи небажані речовини. Їх застосування в обробці відходів допомагає детоксикувати стічні води перед їх скиданням у навколишнє середовище, мінімізуючи екологічний вплив.

Застосовуючи складні методи очищення, підприємства дотримуються суворих стандартів чистоти та сприяють сталому майбутньому, демонструючи свою прихильність до захисту здоров'я споживачів і планети.

Також технологія лазерного очищення є революційним проривом у галузі прецизійного очищення. Вона пропонує безконтактний метод, який ретельно видаляє забруднення, іржу та небажані покриття з поверхонь без фізичного

контакту. Цей інноваційний підхід використовує сфокусовані лазерні промені для випаровування поверхневого бруду або покриттів, залишаючи матеріал, що лежить в основі, неушкодженим і бездоганно чистим.

Точність лазерної технології гарантує ефективне видалення навіть найстійкіших забруднень, що робить процес високоефективним і економічним за часом. Його застосування найбільш ефективно при роботі з чутливими оптичними деталями та делікатними поверхнями, де традиційні методи очищення можуть становити ризик пошкодження. Контрольований характер лазерного очищення дозволяє безпечно обробляти ці предмети, зберігаючи їх цілісність і забезпечуючи чистоту.

Технологія лазерного очищення забезпечує універсальне, ефективне і безпечне рішення, від реставрації безцінних творів мистецтва до обслуговування складних деталей машин. Її здатність впливати на конкретні ділянки, не зачіпаючи навколишні матеріали, робить її незамінним інструментом у різних галузях промисловості, від аерокосмічної до електронної, де точність і ефективність мають першочергове значення.

Ультразвукове очищення використовує силу високочастотних звукових хвиль для створення ретельного очищення, яке виходить за межі можливостей традиційних методів. Ультразвукове очищення є ефективним, оскільки воно дозволяє очищати складні геометричні форми, дрібні деталі та важкодоступні ділянки без використання агресивних хімічних речовин або інтенсивного тертя.

Це робить її надзвичайно підходящим вибором для різних застосувань очищення, включаючи видалення забруднень з обладнання, електронних компонентів та прецизійних інструментів. Нетоксичний, екологічно чистий підхід у поєднанні з ефективністю у видаленні навіть найстійкіших забруднень робить ультразвукове очищення дуже бажаним рішенням для галузей, які прагнуть досягти високих стандартів чистоти, мінімізуючи при цьому свій екологічний слід.

Інтелектуальні прибиральні роботи, що працюють на основі передових алгоритмів аналізу даних, революціонізують галузь прибирання, оптимізуючи маршрути прибирання для досягнення безпрецедентної ефективності та

автономності. Ці складні машини використовують датчики та технології штучного інтелекту для навігації в просторі, виявлення забруднених ділянок та адаптації стратегій прибирання в режимі реального часу. Аналізуючи величезні обсяги даних, ці роботи можуть визначати найефективніші маршрути, оминати перешкоди та забезпечувати повне покриття ділянки, що підлягає прибиранню.

Такий рівень автоматизації значно підвищує оперативну ефективність, скорочуючи час і витрати на робочу силу, пов'язані з традиційними методами прибирання. Крім того, автономність цих роботів дозволяє їм працювати в різних середовищах, від офісних будівель і лікарень до великих промислових приміщень, без постійного нагляду з боку людини. Інтеграція алгоритмів аналізу даних підвищує ефективність процесів прибирання та сприяє створенню більш інноваційних, безпечних і гігієнічних робочих місць.

У міру розвитку цих технологій інтелектуальні прибиральні роботи мають величезний потенціал для переосмислення галузевих стандартів і практик. Це прокладе шлях до майбутнього, де прибирання буде не просто завданням, а динамічною наукою, що базується на даних.

Інтелектуальні рішення для прибирання з використанням IoT (Інтернету речей) знаходяться на передньому краї революції в практиці прибирання завдяки вдосконаленим можливостям роботів, що базуються на потужності зв'язку та обміну даними. Завдяки вбудовуванню технології IoT в роботів для прибирання, ці інтелектуальні системи тепер здатні аналізувати дані в режимі реального часу, що дозволяє оптимізувати маршрути прибирання, миттєво адаптуватися до мінливих умов і більш ефективно використовувати ресурси.

Ця зв'язність дозволяє роботам прибирати більш ефективно, а операторам - дистанційно контролювати та керувати ними, забезпечуючи виконання завдань з прибирання з безпрецедентною точністю та гнучкістю.

Застосування технології IoT у роботах для прибирання виходить за межі простого виконання завдань і охоплює складні процеси прийняття рішень. Завдяки збиранню та аналізу даних ці роботи можуть визначати зони з інтенсивним рухом, які потребують більш частого прибирання, безперешкодно

обходити перешкоди та навіть передбачати потреби в технічному обслуговуванні до їх виникнення.

Такий рівень автономності та ефективності є значним кроком вперед у галузі прибирання, надаючи підприємствам та менеджерам об'єктів можливість підтримувати вищі стандарти чистоти, одночасно знижуючи експлуатаційні витрати. Синергія між підключенням до мережі та передовою робототехнікою відкриває двері до більш інноваційних та оперативних рішень у галузі прибирання.

Також можемо додати, що перспективними напрямками розвитку клінінгових технологій у готельному господарстві є наступні:

1. Роботи-прибиральники: Роботи-пилососи та роботи-швабри кардинально змінюють життя зайнятих домогосподарств. Ці пристрої працюють автономно, обходячи меблі і навіть повертаючись до зарядних станцій, коли це необхідно.

2. Парова чистка: цей метод без використання хімічних речовин використовує високотемпературну пару для дезінфекції поверхонь, що робить його екологічно чистим вибором. Він особливо ефективний для знищення мікробів та алергенів.

3. Технологія мікрофібри: мікрофіброві серветки замінили традиційні ганчірки в багатьох домогосподарствах та на підприємствах. Завдяки їхній чудовій здатності утримувати бруд та пил, прибирання часто можна проводити лише за допомогою води, що зменшує залежність від хімічних речовин.

4. Розумні системи прибирання: деякі сучасні прилади, такі як посудомийні та пральні машини, тепер оснащені розумними технологіями, що дозволяють користувачам дистанційно керувати ними та контролювати їх роботу за допомогою додатків. Ці системи оптимізують використання енергії та води, забезпечуючи зручність та екологічність.

5. Сучасні екологічні засоби для прибирання з акцентом на ефективність та безпеку. Наприклад, екологічні продукти є біорозкладними та не містять агресивних хімічних речовин, що відповідає потребам споживачів, які піклуються про навколишнє середовище.

## РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ ТОВ «ТЕРМАЛ-СТАР»

### 2.1. Загальна характеристика підприємства

Товариство з обмеженою відповідальністю «Термал-Стар» є юридичною особою, створеною відповідно до законодавства України. Юридична адреса Товариства - 89442, Закарпатська обл., Ужгородський район, село Нижнє Солотвино, будинок 226.

У своїй діяльності готель керується, зокрема, «Правилами користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг» затвердженими наказом Державної туристичної адміністрації України від 16.03.2004 р. №19 та внутрішніми документами та правилами.

Санаторій Закарпаття «Термал Стар» розташований у мальовничому куточку Карпат - за 12 км від Ужгорода та 35 км від Мукачево, на березі озера та в оточенні гірських лісів. Чисте гірське повітря й природна тиша створюють сприятливі умови для комфортного відпочинку й оздоровлення. Загальна площа території санаторію становить 12 гектарів.

Основною перевагою санаторію «Термал Стар» є унікальні цілющі термальні води Закарпаття. До інфраструктури закладу входять бальнеологічні кабінети, оснащені сучасним медичним обладнанням, 135 комфортних номерів для проживання, власний бювет із мінеральною водою, розважальний комплекс, SPA-зона з водною гіркою, спортивні майданчики, сауна, лазня та чан.

Поєднання чистого повітря, насиченого лісовими ароматами, лікувальних мінеральних і термальних вод з джерел Карпатського регіону, професіоналізму медичного персоналу та сучасної лікувально-діагностичної бази забезпечує гостям санаторію «Термал Стар» ефективне оздоровлення, відновлення сил і повноцінний відпочинок.

На території санаторію розташовується:

- три спальні корпуси (1, 2 – кімнатні номери);
- 12 котеджів (1, 2, 3 кімнатні номери);

- VIP-котедж (дворівневі номери з кухнею);
- ресторан «Термал» (окремо розташована будівля ресторану дозволяє захистити відпочивальників від шуму і гучної музики під час проведення бенкетів, святкових урочистостей та корпоративних вечірок);
- літня тераса, кафе, альтанки для барбекю, банкетний і конференц-зал;
- власний бювет і медичний центр;
- SPA-центр (критий басейн з підігрівом, дитячий басейн і басейн із слабомінералізованою водою);
- бібліотека;
- сувенірна крамниця;
- парковка.

Режим роботи готелю цілодобовий. Час поселення - 13:00, розрахункова година - 12:00. Оплата стягується за добу проживання згідно розрахункового часу.

Санаторій «Термал-Стар» пропонує своїм гостям 135 номерів, що вирізняються елегантним оформленням, продуманим дизайном, атмосферою затишку та високим рівнем комфорту, необхідним для якісного відпочинку.

Різноманіття номерних категорій дає змогу підібрати оптимальний варіант проживання залежно від мети візиту - від зручних номерів категорії «Стандарт» до просторих і розкішних апартаментів класу «Гранд-люкс» (рис.2.1).

Згідно Правил надання готельних послуг та проживання в готелі ТОВ «Термал-Стар» оформлення проживання у готелі здійснюється біля стійки адміністратора на першому поверсі, у приміщенні холу. Адміністратору готелю необхідно повідомити прізвище особи чи назву організації, яка здійснила бронювання.

Номер (місце) надається гостю при пред'явленні паспорта або іншого документа, який засвідчує особу (паспорт громадянина України, паспорт громадянина України для виїзду за кордон, дипломатичний чи службовий паспорт, посвідчення особи моряка, посвідчення члену екіпажу, посвідка на проживання особи, яка мешкає в Україні, але не є громадянином України, національний паспорт іноземця або документ, що його замінює, та віза на право

перебування в Україні (якщо інше не передбачено чинними двосторонніми угодами), свідоцтво народження неповнолітніх, які не досягли 16 років, посвідчення водія, для військових - особове посвідчення або військовий квиток, посвідчення, яке видане за місцем роботи споживача, та інше), заповненні анкети (реєстраційної картки) Гостя та повної оплати вартості проживання в номері.



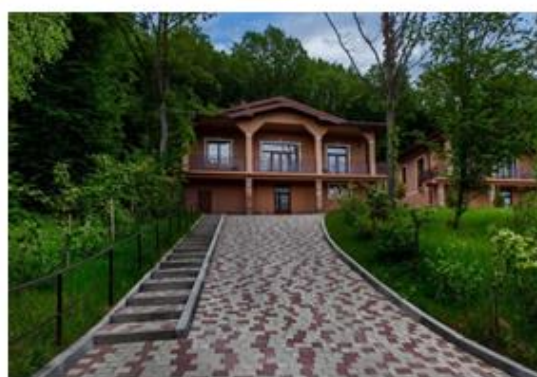
Двомісний номер «Напівлюкс»



Номер «Люкс котедж»



Номер «Гранд Люкс»



Котедж

Рис.2.1. Інтер'єр номерів готелю

Для дітей у супроводі дорослих обов'язкова наявність свідоцтва про народження дитини.

Форма оплати - розрахунок готівкою, безготівковий розрахунок, в тому числі допомогою платіжних карточок. Оплата здійснюється на умовах повної попередньої оплати за проживання фактичного поселення. Після оформлення документів на проживання гостю надається ключ від номера. Документи (паспорти або інші документи), грошові кошти будь-якої країни, коштовності тощо не приймаються готелем в якості застави.

У вартість номера не включений туристичний збір. Умови звільнення від сплати туристичного збору:

- наявність наказу на відрядження у гостя при заїзді та / або надання його скан-копії при бронюванні. Для того, щоб туристичний збір не був включений в рахунок при бронюванні за безготівковим розрахунком, необхідно, щоб разом із заявкою на бронювання у відділ бронювання була направлена скан-копія наказу про відрядження, в іншому випадку, туристичний збір буде включений в рахунок або оплачений гостем на місці;

- наявність статусу інваліда, дитини-інваліда, що підтверджується відповідними документами, та особи, що супроводжують інваліда I групи або дитину-інваліда (не більше одного супроводжуючого);

- наявність остатусу ветерана війни, що підтверджується відповідними документами (у тому числі учасники АТО);

- наявність статусу учасника ліквідації наслідків аварії на чорнобильській АЕС, що підтверджується відповідними документами;

- вік гостя до 18 років.

При достроковому виїзді у зв'язку із скороченням терміну проживання у готелі порівняно з заброньованим терміном проживання, гість зобов'язаний попередити готель про таке скорочення терміну проживання за добу та сплатити штраф у розмірі доби проживання та здійснити розрахунок за фактично надані готельні послуги.

Діти до 5 років розміщуються з батьками в одному номері без оплати (без надання додаткового місця). За розміщення дітей від 5 до 16 років на додатковому місці в номері стягується плата згідно з діючим прейскурантом готелю.

Готель має право відмовити Гостю в поселенні у наступних випадках:

- у гостя відсутні документи, або ж документи недійсні чи прострочені, є підозри на те, що документи фальшиві;

- у гостя неохайний, брудний зовнішній вигляд, гість знаходиться в стані алкогольного, наркотичного чи іншого подібного стану сп'яніння. Поведінка гостя неадекватна та агресивна;

- гість відмовляється дотримуватись правил проживання в Готелі;
- гість внесений у список небажаних гостей;
- в інших випадках, передбаченим законодавством України.

У спірних випадках питання вирішує адміністрація Готелю.

Готелі категорично заборонено:

- залишати у номері сторонніх осіб, а також передавати їм ключ від номеру;

- залишати без догляду дорослих неповнолітніх дітей, допускати їх знаходження без догляду дорослих будь-де на території готелю;

- самостійно усувати неполадки, що виникли під час користування електромережею, електрообладнанням, водопроводом, каналізацією, сантехнікою та іншими предметами, які є оснащенням готелю;

- приносити, зберігати громіздкі речі, легкозаймисті речі, вибухові, хімічні і радіоактивні речовини, вогнепальні, газові, пневматичні та інші види зброї;

- використовувати обладнання готелю і номеру не за призначенням;

- викидати сміття з вікон та/або балкону номеру, та на території готелю;

- приносити у їдальню напої, а також продукти, куплені за територією готелю;

- виносити з їдальні посуд, столові прибори без попередньої згоди з адміністратором їдальні;

- проживання з тваринами заборонено;

- куріння тютюнових виробів, електронних сигарет і кальянів на території всього готелю (в номерах, коридорах, холі та ресторани тощо).

Дозволяється курити виключно в спеціально відведеному місці;

- порушувати спокій проживаючих гостей після 22:00 години вечора і до 8:00 години ранку.

Адміністрація готелю несе відповідальність за комплектність і справність обладнання у номерах, а також за якість підготовки номерів до заселення. Готель має здійснити заходи по усуненню недоліків у наданні послуг протягом двох години з моменту пред'явлення проживаючого відповідної вимоги, готель

не несе відповідальності за недоліки під час надання послуг, якщо доведе, що вони виникли з вини самого проживаючого чи у результаті дії непоборної сили.

Адміністрація готелю має право укладати договори на бронювання номерів. При наявності вільних номерів адміністрація приймає заявки на бронювання під юридичних та фізичних осіб.

Готель має право укладати договір на бронювання номерів шляхом підписання його двома сторонами, а також шляхом прийняття заявки на бронювання за допомогою поштового, телефонного або іншого зв'язку (засобів електронної пошти, включаючи факсимільний), який дозволяє достовірно встановити належність заявки замовнику. Договір вважається укладеним тільки в разі письмового погодження готелем направленої йому заявки на бронювання.

Заявки на бронювання номерів у готелі для розміщення індивідуальних туристів, громадян і груп подаються замовником у термін, визначений адміністрацією готелю.

Бронювання вважається негарантованим без здійснення оплати. Щоб зробити бронювання гарантованим, гостю необхідно здійснити передплату. Здійснити передплату можливо за попередньою домовленістю з готелем.

Негарантоване бронювання дійсне до 13:00 дати заїзду, після чого може бути анульоване готелем без повідомлення гостя. Гість може підтвердити бронювання (таким чином, надавши йому статус гарантованого бронювання) здійснивши передоплату у розмірі вартості однієї доби проживання (часткова передплата - для бронювання на період більше однієї доби), або 100% від вартості бронювання (повна передплата), за допомогою банківської картки, банківським переказом або іншим способом.

У разі якщо гість не заїжджає в готель або відмовляється від бронювання пізніше, ніж за добу до 13:00 дати заїзду, сума передоплати у розмірі вартості однієї доби проживання не повертається та вважається штрафом, стягнутим на користь готелю.

Скасування підтвердженого бронювання здійснюється шляхом направлення готелю повідомлення у письмовій формі на електронну адресу: [hotel@termalstar.com](mailto:hotel@termalstar.com), або за телефоном +380665042020. Анулювання

бронювання безкоштовне (крім спеціальних тарифів, які не передбачають повернення попередньої оплати), якщо воно зроблене у строк за 24 години до дня заїзду гостя.

У випадку скасування бронювання після зазначеного часу замовник сплачує готелю 100% вартості першої доби перебування підтвердженого замовлення, в тому числі, включаючи вартість замовлених додаткових послуг. У разі якщо гість не заїжджає в готель або відмовляється від бронювання пізніше, ніж за добу до 13:00 години дати заїзду в готель, сума передплати за одну добу проживання, не повертається та вважається штрафом, стягнутим на користь готелю.

На діяльність Товариства істотно вплинули наслідки повномасштабної збройної агресії російської федерації проти України, що триває з 24 лютого 2022 року. Після глибокого спаду реального ВВП у 2022 році на рівні 28,8% відновлення економічної активності у 2023 році відбувалося помірними темпами та склало близько 5%.

Водночас темпи економічного відновлення залишалися недостатніми для повного компенсування втрат першого року повномасштабної війни. Ситуація ускладнювалася через систематичні ракетні та дроніві атаки, які призводили до руйнування виробничої інфраструктури, а також через дефіцит трудових ресурсів, зумовлений залученням значної частини працездатного населення до оборонних потреб [4].

З початку повномасштабної агресії українські підприємства-експортери зазнали суттєвих втрат унаслідок фізичних руйнувань, тимчасової окупації територій, порушення логістичних ланцюгів та проблем з енергозабезпеченням, що закономірно призвело до скорочення експорту. [8].

Водночас восени 2023 року було запроваджено тимчасовий морський коридор у Чорному морі, що частково знизило гостроту проблем, пов'язаних з експортними операціями [15]. Відповідно до даних платіжного балансу Національного банку України, у 2023 році обсяги експорту товарів і послуг скоротилися на 11,6% порівняно з 2022 роком та на 37,6% у порівнянні з довоєнним 2021 роком.

## 2.2. Оцінка фінансової діяльності ТОВ «Термал-Стар»

Після початку повномасштабної війни в Україні готелі опинилися в ситуації, до якої вони не були готові і для якої не могли бути розроблені алгоритми. На жаль, туристичний сектор, включаючи готельний та ресторанний бізнес, постраждав найбільше. Не встигнувши оговтатися від негативного впливу пандемії попередніх років, цей бізнес був змушений прийняти нові виклики. Головним комерційним завданням для готельного та ресторанного бізнесу сьогодні є виживання, оскільки деякі заклади були фізично знищені. Тому сьогодні термін стратегічного планування становить не більше тижня, а інколи - 2-3 дні. Власники готельного бізнесу, зокрема ТОВ «Термал-Стар» докладають чималих зусиль, щоб оптимізувати витрати та зберегти готель у робочому стані.

З початку війни в Україні структура готельного сервісу змінилася. Як показує дослідження власники бізнесу зараз як ніколи раніше звертають увагу на недоліки обслуговування. Наразі на перший план виходить не рівень обслуговування, який перевищує очікування клієнтів, а вибачення за неякісне обслуговування. І якщо раніше стандарти обслуговування були важливішими, а головним завданням було запобігання певним збоєм у роботі, то зараз такі ситуації передбачити складно, тому саме стандарти роботи в таких випадках є дуже важливими і багато говорять гостю про сервіс.

На заході України ситуація є більш оптимістичною. Незважаючи на значний спад у роки місяці війни, сьогодні більшість закладів готельно-ресторанного бізнесу західних регіонів досягли довоєнного рівня збуту [17].

Оцінка фінансової діяльності є основою розвитку готельного бізнесу. Готелі з добре організованим фінансовим менеджментом можуть реінвестувати кошти в обслуговування гостей, покращувати навчання персоналу, модернізувати обладнання та управляти несподіваними кризовими ситуаціями, що впливають на попит. Вони можуть адаптуватися до ринкових умов за допомогою стратегічного бюджетування та контролю витрат, зберігаючи при цьому високі стандарти обслуговування.

Фінансова звітність досліджуваного підприємства показує, що воно незважаючи на немалі чисті доходи за період 2022-2024 років працювало у збиток (табл. 2.1). Можна також відзначити дуже високу собівартість наданих послуг ТОВ «Термал-Стар» - вона має тенденцію до збільшення, особливо висока собівартість була у 2023 році. Можливо причиною такого стану справ є висока інфляція та підвищення цін на товари і послуги після початку війни в Україні.

Показники сукупного доходу досліджуваного підприємства показують негативну динаміку у період за 2022-2024 роки, оскільки припустив збиток: у 2022 році він становив 59500 тис.грн, у 2023 році суттєво зменшився – 4187 тис. грн, у 2024 році становив 35097 тис.грн.

Таблиця 2.1

Показники сукупного доходу ТОВ «Термал-Стар» за 2022-2024 рр.,

тис.грн

Показник	2022	2023	2024
Чистий дохід від реалізації	31439	46321	29841
Собівартість реалізації	(30107)	(34495)	(32387)
<i>Валовий прибуток</i>	1332	11826	(2546)
Інші операційні доходи	35	40	81
Адміністративні витрати	(3187)	(3320)	(4205)
Витрати на збут	(122)	(39)	(21)
Інші операційні витрати	(53390)	(8407)	(24400)
<i>Операційний прибуток (збиток)</i>	(55332)	100	(31091)
Фінансові доходи	188	564	1365
Фінансові витрати	(4333)	(4856)	(5386)
Інші доходи	2	6	18
Інші витрати	(25)	(1)	(3)
<i>Чистий прибуток (збиток) за період</i>	(59500)	(4187)	(35097)

Актив підприємства - це будь-який ресурс, що належить або контролюється підприємством. Це будь-що (матеріальне чи нематеріальне), що може бути використане для створення позитивної економічної вартості. Активи представляють собою вартість власності, яка може бути конвертована в готівку (хоча готівка сама по собі також вважається активом). Баланс підприємства відображає грошову вартість активів, що належать цьому підприємству. Він охоплює гроші та інші цінності, що належать фізичній особі або підприємству. Сукупні активи також можна назвати сумою балансу. Активи включають різні предмети та нерухомість, які належать компанії. Іноді їх також називають ресурсами компанії.

Індустрія клінінгу часто розглядається як традиційний сектор. Однак протягом останніх років ситуація змінюється завдяки технологічним розробкам. Управління активами є одним із таких кроків вперед. Обладнання стає все більш складними в експлуатації та обслуговуванні через цифровізацію. Вони також часто підключені до хмарних сервісів. Ці розробки відкривають можливості для економії та кращого розуміння використання та обслуговування активів.

Зв'язок між активами підприємства та клінінгом має вирішальне значення: регулярне якісне прибирання зберігає фізичні активи (обладнання, будівлі), запобігаючи пошкодженням, подовжує термін їх експлуатації та підвищує ефективність; впливає на людські ресурси (працівників/клієнтів), покращуючи здоров'я та продуктивність у чистому середовищі, що в кінцевому підсумку впливає на фінансові результати компанії.

Активи компанії поділяються на дві категорії: необоротні та оборотні активи, які відображаються в балансі компанії. Необоротні активи, які також називаються довгостроковими активами, капіталізуються, а не списуються на витрати. Це означає, що компанія розподіляє вартість активу на кількість років, протягом яких актив буде використовуватися, замість того, щоб розподіляти всю вартість на бухгалтерський рік, в якому актив був придбаний. Залежно від типу активу, він може амортизуватися, зношуватися або вичерпуватися.

Як ми бачимо із таблиці 2.2 ТОВ «Термал-Стар» володіє необоротними і оборотними активами. Нематеріальні активи за аналізований період мали

тенденцію до зменшення: 2022 рік – 100 тис.грн, 2023 рік – 94 тис.грн, 2024 рік – 91 тис.грн. а також зменшувались основні засоби – із 63838 тис.грн у 2022 році до 54984 тис.грн у 2024 році.

Таблиця 2.2

Активи ТОВ «Термал-Стар» за 2022-2024 рр., тис.грн

Показник	2022	2023	2024
<i>Необоротні активи</i>			
Нематеріальні активи	100	94	91
Незавершені капітальні інвестиції	224	224	224
Основні засоби	63838	59089	54984
Всього	64162	59407	55299
<i>Оборотні активи</i>			
Запаси	7237	8041	7674
Торгова дебіторська заборгованість	194	212	459
Аванси постачальникам	373	195	513
Податки до відшкодування та передоплати за податками	3	-	13
Інша дебіторська заборгованість	5189	7146	96
Грошові кошти та їх еквіваленти	3948	10119	15501
Інші оборотні активи	431	100	29
Всього	17375	25813	24285
<b>Разом активи</b>	<b>81537</b>	<b>85220</b>	<b>79584</b>

До оборотних активів відносяться запаси, дебіторська заборгованість, аванси постачальникам, податки до відшкодування та передоплати за податками, інша дебіторська заборгованість, грошові кошти та їх еквіваленти та інші оборотні активи. запаси - це загальна кількість номерів та інших продуктів/послуг, які готель пропонує для продажу, включаючи як первинні запаси (самі номери), так і вторинні запаси (послуги, харчування тощо), що

управляється через різні канали дистрибуції з метою максимізації доходу та заповнюваності. Йдеться про те, щоб знати, що є в наявності, стратегічно встановлювати ціни та контролювати всі ресурси, від постільної білизни, клінінгового обладнання до різних приладів і матеріалів. Запаси ТОВ «Термал-Стар» у період 2022-2024 років змінювались, найбільша величина спостерігається у 2023 році – 8041 тис.грн. Торгова дебіторська заборгованість мала тенденцію до зростання у 2024 році досягла максимального значення - 459 тис.грн. Грошові кошти та їх еквіваленти мали тенденцію до зростання (табл.2.2).

Необоротні активи - це інвестиції компанії, які, утримуються або використовуються протягом багатьох років. Вони є неліквідними активами, тобто їх не можна легко перетворити на готівку. Прикладами необоротних активів є обладнання, інтелектуальна власність та нерухомість. Вони вказуються окремо від оборотних активів у балансі компанії.

Необоротні активи ТОВ «Термал-Стар» мали тенденцію до зменшення за аналізований період (табл.2.3). Необоротні активи зменшуються в основному через знецінення, систематичне зниження вартості внаслідок зносу, морального старіння або віку, а також амортизацію (для нематеріальних активів) або виснаження (для природних ресурсів). Іншими причинами є знецінення активів продаж або відчуження активів, а іноді й списання, що відображає зниження корисності активу або його вилучення з бухгалтерського обліку.

Таблиця 2.3

Необоротні активи ТОВ «Термал-Стар» за 2022-2024 рр., тис.грн

Показник	2022	2023	2024
Будівлі, споруди та передавальні пристрої	41335	38099	34462
Інші основні засоби	3032	2642	2293
Машини та обладнання	1691	2670	10584
Земельні ділянки	916	916	916
Транспортні засоби	266	163	98
Інструменти, прилади, інвентар	271	172	87
<b>Разом</b>	<b>47511</b>	<b>44662</b>	<b>48440</b>

Із таблиці 2.3 видно, що всі необоротні активи підприємства мали тенденцію до зменшення, окрім статті «Машини та обладнання» - воно мало тенденцію до збільшення.

Запаси готелю - це закупівля товарів першої необхідності, які забезпечують безперебійну роботу готелю, від туалетних приналежностей і постільної білизни до кухонного приладдя та засобів для прибирання. На відміну від роздрібної торгівлі, де товари закупаються в невеликих кількостях, оптова торгівля дозволяє готельерам закуповувати великі партії товарів зі знижкою. Це не тільки забезпечує стабільний рівень обслуговування гостей, але й значно скорочує операційні витрати.

Запаси є основою повсякденної діяльності готелю, забезпечуючи безперебійне управління.

Таблиця 2.4

Запаси ТОВ «Термал-Стар» за 2022-2024 рр., тис.грн

Показник	2022	2023	2024
Сировина та матеріали	1846	2334	2122
Паливо	94	104	88
Будівельні матеріали	572	605	587
Запасні частини	249	286	268
Інші матеріали	17	12	14
Малоцінні та швидкозношувані предмети	4459	4532	4440
Інші необоротні малоцінні активи на складі	-	168	154
<b>Разом</b>	<b>7237</b>	<b>8041</b>	<b>7673</b>

Зазвичай засоби для прибирання можуть відноситися до малоцінних та швидкозношуваних предметів (МШП), якщо вони відповідають критеріям НП(С)БО 9 - використовуються менше одного року або операційного циклу, не

змінюють форму, а допомагають у процесі, і є засобами праці, хоча часто їх відразу списують на витрати при видачі в експлуатацію (рис.2.2-2.4).

Окрім постільної білизни та рушників, приладдя для ванної кімнати, гостьових кімнат, інвентарю для ресторанів, до запасів також відноситься приладдя для прибирання, зокрема: дезінфікуючі серветки та спреї, засоби для чищення різних поверхонь, засоби для чищення скла, засоби для чищення ванної кімнати для плитки, ванн та сантехніки, засоби для чищення унітазів та щітки, вакуумний насос, засоби для чищення підлоги та полірування, засоби для виведення плям з килимів та шампунь, серветки з мікрофібри та пиловики, міцні сміттєві пакети, освіжувачі повітря та засоби для усунення запахів, полірувальні засоби для догляду за дерев'яними меблями, засоби для чищення нержавіючої сталі для побутової техніки та сантехніки, засоби для чищення швів між плитками, пральний порошок для білизни та уніформи, відбілювач для дезінфекції, захисні рукавички для прибирального персоналу, губки та мочалки, насадки для швабр, мітли та совочки.

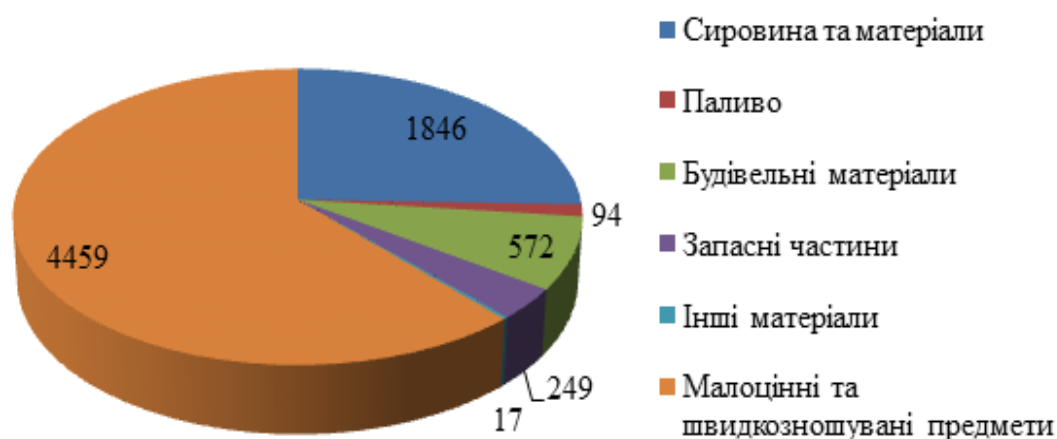


Рис.2.2. Структура запасів ТОВ «Термал-Стар» у 2022 році

Як видно з рисунку найбільшу частку у запасах підприємства займають малоцінні та швидкозношувані предмети. У 2022 році вони становили 4459 тис.грн.

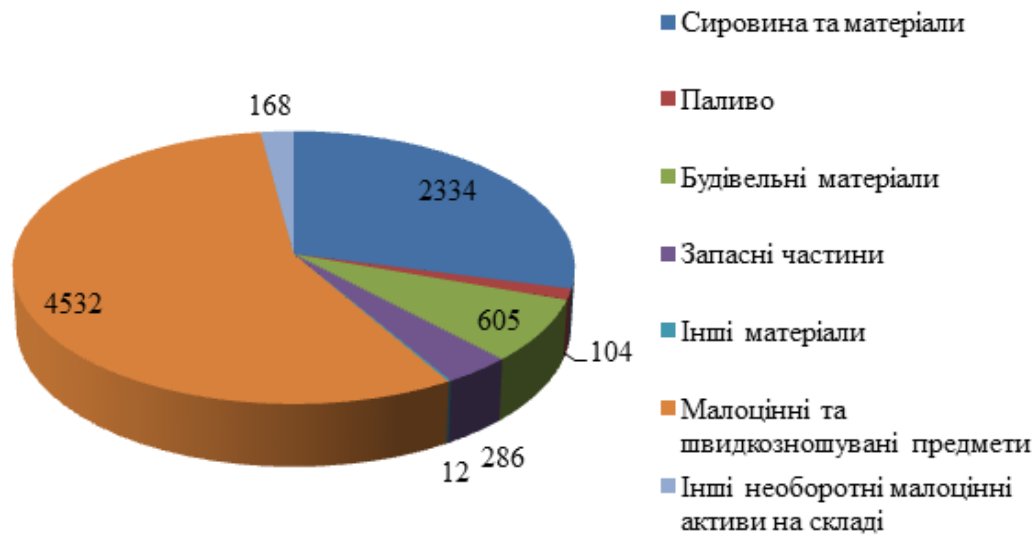


Рис.2.3. Структура запасів ТОВ «Термал-Стар» у 2023 році

У 2023 році малоцінні та швидкозношувані предмети становили 4532 тис.грн.

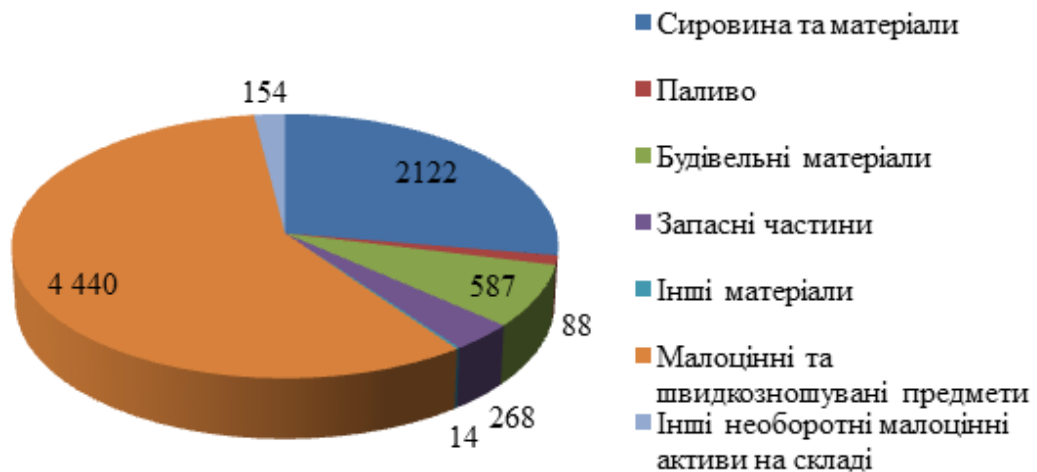


Рис.2.4. Структура запасів ТОВ «Термал-Стар» у 2024 році

Впровадження найкращих практик у сфері постачання готельних запасів оптимізує закупівлі в готельному бізнесі, підвищуючи ефективність та рентабельність. Стратегічне постачання, закупівля великих партій товарів та проактивне прогнозування допомагають контролювати витрати, одночасно зменшуючи дефіцит товарів, відходи та витрати на зберігання. Впровадження надійних та повторюваних процесів закупівлі ще більше підвищує ефективність процесу закупівель.

### **2.3. Організація клінінгових процесів у готелі. Аутсорсинг клінінгових послуг: переваги та недоліки**

Перше враження має вирішальне значення в індустрії гостинності. Коли гості заходять до готелю, ресторану або будь-якого іншого закладу, вони відразу формують свою думку на основі первинної візуальної оцінки. Чиста та організована зона реєстрації, бездоганні підлоги та відполіровані поверхні створюють позитивне та привітне враження. З іншого боку, неохайне та погано доглянуте середовище може створити враження недбалості та недостатньої уваги до деталей. Ці перші враження можуть сильно вплинути на сприйняття та очікування гостей протягом усього їхнього перебування або візиту. Чистота сильно впливає на сприйняття вартості. Гості часто асоціюють високі стандарти чистоти з преміальним сервісом, що робить їх більш схильними платити вищі ціни. Бездоганий номер у готелі або чиста їдальня підсилюють сприйняття якості, що може виправдати запит на преміальну ціну.

Отже, у сфері готельного бізнесу задоволеність клієнтів може забезпечити більшість готелів і ресторанів значні конкурентні переваги. Тому керівництво готелів і прибиральники повинні чітко розуміти цей важливий фактор, що впливає на враження клієнтів.

Прибирання готелю, що належить ТОВ «Термал-Стар», включає щоденне прибирання (заправка ліжок, прибирання пилу, випорожнення сміттєвих кошиків), глибоке прибирання (періодичне інтенсивне прибирання, таке як чищення килимів шампунем), прибирання після виїзду гостей (ретельне прибирання після виїзду) та прибирання громадських зон, все це з використанням спеціальних методів та засобів, таких як пилосос, дезінфекція поверхонь, до яких часто торкаються, та дезінфекція ванних кімнат, щоб забезпечити задоволення та здоров'я гостей. В середньому, у покоївок є близько 15 хвилин на прибирання номеру з гостями, які ночують, і 30 хвилин на повне прибирання номеру до нового заселення.

Процеси клінінгу в досліджуваному готелі можуть бути ручними або механічними. Вони можуть включати різні методи, такі як миття (з

використанням води як миючого та ополіскувального засобу), тертя (як при використанні абразиву), статична електрика (за допомогою статичної швабри), всмоктування (за допомогою пилососа) або силові (за допомогою води під тиском) (рис.2.5).

Перший тип процедури прибирання - щоденне прибирання включає щоденне прибирання номерів, загальних зон та громадських туалетів. Персонал, що займається прибиранням, зазвичай витирає пил, пилососить та чистить усі поверхні, включаючи підлогу, стіни та меблі. Він також поповнює запаси таких речей, як рушники, туалетні приналежності та постільна білизна.

Другий тип процедури прибирання – глибоке прибирання передбачає більш ретельне прибирання певних ділянок, таких як килими, оббивка меблів та важкодоступні місця. Глибоке прибирання може також передбачати використання спеціального обладнання, такого як пароочисники або мийки високого тиску.



Рис. 2.5. Види чистки у засобах розміщення

Іншим важливим видом процедури очищення є дезінфекція. Вона передбачає використання дезінфікуючих засобів та інших миючих засобів для знищення мікробів і бактерій. Дезінфекція особливо важлива в громадських туалетах, кухнях та інших місцях з великим трафіком.

Спосіб організації прибирання має вирішальне значення для забезпечення успішного та ефективного проведення прибиральних робіт. Він гарантує ефективний розподіл ресурсів, методичні процедури та ефективну комунікацію, що сприяє підвищенню продуктивності, стабільності та задоволеності клієнтів. Організації можуть створити чисте та гігієнічне середовище, яке відповідає очікуванням мешканців або відвідувачів, шляхом організації прибирання, ефективного розподілу часу та ресурсів, а також дотримання єдиних стандартів. Крім того, організований підхід до прибирання дозволяє адаптуватися до мінливих ситуацій, покращує безпеку та управління ризиками, а також забезпечує якість завдяки регулярним перевіркам. Нарешті, добре організований підхід до прибирання має вирішальне значення для створення приємного та гостинного середовища, а також для максимальної ефективності прибирання.

Як видно з опису прибирання у готелі стало складним процесом. Для його управління іноземними науковцями у сфері менеджменту було запропоновано запровадження управління прибиранням у готелях, тобто створення підрозділу, який підтримує безпечні та гігієнічні умови в місцях, де гості спілкуються, їдять і сплять.

У ТОВ «Термал-Стар» є посада менеджера з прибирання - це фахівець, який керує відділом прибирання в готелі. Він є безпосереднім керівником команди прибиральників, які готують приватні номери для гостей і прибирають громадські приміщення. Робота менеджера з прибирання може впливати на загальне враження відвідувачів від закладу. Основними обов'язками менеджера є:

- нагляд за процесами ремонту приміщень у готелі;
- доставка робочої форми для співробітників відділу прибирання готелю;
- керівництво персоналом щодо дотримання стандартів готелю в галузі чистоти;
- складання графіку роботи для прибиральників;
- повідомлення про проблеми в номерах, такі як засмічена раковина або несправний кондиціонер, до відділу технічного обслуговування;
- складання бюджету відділу на інвентар, такий як уніформа персоналу, рушники та засоби для прибирання;

- прийняття рішень щодо найму нових співробітників;
- керівництво процесом навчання нещодавно найнятих покоївки;
- оцінка результатів роботи членів персоналу.

Аутсорсинг стає все більш популярним у готельному бізнесі як стратегія економії коштів та зосередження уваги на основних компетенціях. У сьогоdnішній час дуже багато фірм передають на аутсорсинг управління деякими функціями свого підприємства. Це особливо часто зустрічається у сфері клінінгу, головним чином тому, що спеціалізовані компанії часто можуть виконувати роботу більш ефективно і з меншими витратами

Аутсорсинг – це практика, яка була розроблена частково як відповідь на стратегії надмірної диверсифікації бізнесу 1970-х та початку 1980-х років. Тоді компанії прагнули розподілити свої бізнес-ризикy шляхом диверсифікації в низці різних бізнес-сфер через злиття та поглинання. У більшості випадків стратегія диверсифікації не була успішною, оскільки організації, що здійснювали поглинання, в основному не мали навичок та знань, необхідних для ефективної роботи в нових бізнес-сферах. Багато організацій переглянули свою діяльність і вирішили посилити свої ресурси та можливості в основних сферах діяльності і передати непрофільні сфери, що не мають критичного значення для їх ключових функціональних сфер та загального фінансового результату, зовнішнім постачальникам послуг, які спеціалізуються на наданні цих непрофільних продуктів або послуг. Менеджери уклали договори з новими сервісними компаніями на надання послуг з бухгалтерського обліку, управління персоналом, обробки даних, внутрішньої поштової доставки, охорони, технічного обслуговування обладнання тощо в рамках «ефективного управління».

Аутсорсинг офіційно не визнавався бізнес-стратегією до 1989 року. Однак більшість організацій не були повністю самодостатніми; вони передавали на аутсорсинг ті функції, для виконання яких не мали внутрішніх компетенцій. Наприклад, видавці часто купували послуги з верстки, друку та виконання замовлень. Використання зовнішніх постачальників для цих важливих, але допоміжних послуг можна назвати базовим етапом еволюції аутсорсингу.

Наступним етапом був аутсорсинг допоміжних послуг. У 1990-х роках, коли організації почали більше зосереджуватися на заходах щодо економії коштів, вони почали передавати на аутсорсинг ті функції, які були необхідні для управління компанією, але не були безпосередньо пов'язані з основною діяльністю.

Аутсорсинг готельних послуг означає залучення зовнішніх постачальників для управління певними послугами або операціями у готелі. До функцій, які зазвичай передаються на аутсорсинг, належать прибирання, ІТ, підтримка клієнтів, бронювання та навіть програми лояльності.

Аутсорсинг прибирання може допомогти підтримувати стабільно високі стандарти, особливо в пікові періоди. Клінінгові компанії надають кваліфікований персонал, професійні засоби та операційні можливості для ефективного управління великими обсягами роботи - часто за нижчою вартістю, ніж створення внутрішньої команди. Аутсорсинг послуг з прибирання готелів стає все більш популярним і розумним бізнес-рішенням, яке забезпечує виняткові стандарти чистоти та значну економію коштів.

Однією з найбільших статей витрат для готелів є робоча сила, особливо при укомплектуванні команди з прибирання номерів. Аутсорсинг цієї функції усуває необхідність наймати, навчати та керувати внутрішнім персоналом. Це означає менше витрат, пов'язаних із зарплатами, податками на заробітну плату, пільгами для працівників та оплачуваними відпустками. Крім того, аутсорсингові послуги з прибирання номерів зменшують навантаження, пов'язане з плинністю кадрів, що може бути не тільки дорогим, але й сильно порушувати повсякденну роботу.

Окрім витрат на оплату праці, однією з переваг аутсорсингу послуг з прибирання є зниження операційних витрат, оскільки утримання внутрішньої команди вимагає значних інвестицій в обладнання та матеріали. Коли до роботи залучена клінінгова компанія непотрібно купувати та регулярно замінювати засоби для прибирання, матеріали та обладнання. Це би зменшило витрати на запаси.

Аутсорсингові послуги з прибирання також звільняють від управління ланцюжком поставок. Такий раціональний підхід до підтримання чистоти у готелі допомагає краще прогнозувати та управляти бюджетом, одночасно зменшуючи витрати.

Сезонність надання готельно-курортних послуг, події та навіть певні дні тижня (вихідні наприклад) можуть впливати на заповнюваність готелю. Управління внутрішньою командою з прибирання, щоб пристосуватися до цих коливань, може бути складним і дорогим. Передання функції клінінгу саме у такі періоди надає можливість гнучко збільшувати або зменшувати обсяг послуг залежно від потреб і заповнюваності, і не сплачувати за прибирання у час простою.

Звичайно кожний бізнес процес має і певні недоліки. Це також стосується і аутсорсингу клінінгових послуг. Зокрема, аутсорсинг клінінгових послуг створює додатковий бар'єр між керівництвом готелю та прибиральним персоналом. Це може ускладнити впровадження нових політик та правил організації.

Аутсорсинг послуг з прибирання готелів часто призводить до зниження управлінського контролю, нестабільної якості прибирання та потенційного шкоди репутації бренду через зниження лояльності персоналу. Основні недоліки включають комунікативні проблеми, високу плинність кадрів, порушення конфіденційності та юридичні ризики, пов'язані зі спільною відповідальністю за працевлаштування.

В такій ситуації необхідно слідкувати за ключовими показниками ефективності, такими як швидкість обслуговування, задоволеність гостей та загальна операційна ефективність, а також контролювати показники економії витрат та рентабельність інвестицій, щоб переконатися, що аутсорсинг приносить очікувані фінансові вигоди.

### РОЗДІЛ 3. ПРОПОЗИЦІЇ ЩОДО ВИКОРИСТАННЯ ЕКОЛОГІЧНИХ ТА ЕНЕРГОЕФЕКТИВНИХ КЛІНІНГОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ У ТОВ «ТЕРМАЛ-СТАР»

#### 3.1. Концепція «зеленого» прибирання у готелях

Прибирання в готелях відзначається своїм значним впливом на використання ресурсів, утворення сміття та загальний вплив на навколишнє середовище [19]. Історично господарські операції в готелях значною мірою залежали від традиційних методів та засобів прибирання, що часто призводило до значної шкоди навколишньому середовищу через використання хімікатів, надмірне споживання води та утворення сміття. Для прибирання готельного номеру в середньому використовується близько 7,5 літрів води. До цього додаються витрати на електроенергію та засоби для прибирання. Навіть у невеликому готелі кількість води, необхідної для щоденного прибирання, є значною. У цьому контексті виникає запитання чи справді щоденне прибирання готельних номерів необхідне? Європейський союз Hotelstars стверджує, що так, і вимагає цього для готелів з рейтингом одна зірка або вище [18]. Тому, через зростаючий тиск щодо зменшення вуглецевого сліду та підвищення соціальної відповідальності підприємств, готелі все частіше змушені переходити до використання екологічних технологій у своїх операціях з обслуговування номерів [13].

Загальну концепцію та фундаментальні елементи «зеленого» підходу до забезпечення сталого розвитку ТОВ «Термал-Стар» наведено на рис.3.1.

Коли покоївка використовує засоби для чищення, хімічні речовини потрапляють у організм двома основними способами:

1. Вдихання парів у легені.
  2. Поглинання хімічних речовин через шкіру, особливо через шкіру рук.
- Коли руки часто вологі, як це трапляється під час звичайного прибирання, захисний бар'єр шкіри може пошкодитися, що робить шкіру ще більш

вразливою до поглинання хімічних речовин із засобів для чищення. Також можливе поглинання деяких хімічних речовин безпосередньо через шкіру з повітря.

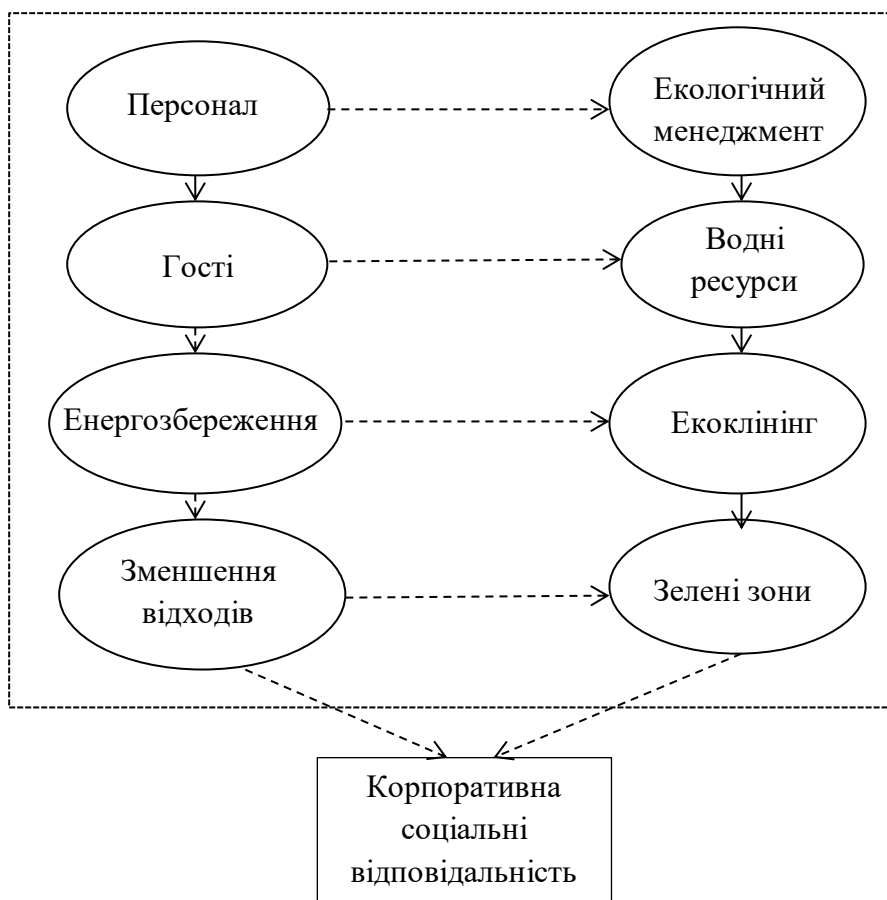


Рис. 3.1. Фундаментальні елементи «зеленого» підходу до забезпечення сталого розвитку ТОВ «Термал-Стар»

Гострі наслідки (короткочасні симптоми та стани, які часто виникають одразу або дуже скоро після використання засобу) впливу мийних засобів включають:

- травма очей відбуваються внаслідок нещасних випадків із використанням мийних засобів у розпилювачах, що містять агресивні інгредієнти, такі як хлорний відбілювач;

- випадкове ковтання або розливання мийних засобів щороку призводить до потрапляння тисяч маленьких дітей до лікарні та призводить до кількох смертей;

- мийні засоби є поширеними причинами висипу та інших проблем зі шкірою;

- використання деяких мийних засобів призводить до задишки та загострення астми та інших захворювань легень;

Хронічними наслідками впливу засобів для чищення (хронічні наслідки – це тривалі стани та захворювання, що розвиваються протягом тривалішого періоду часу. Як правило, хронічні наслідки вивчалися у працівників клінінгової служби) є:

- дослідження показали, що жінки, які заробляють на життя прибиранням, мають вдвічі більший ризик розвитку раку легень порівняно з жінками інших професій [14];

- у працівників клінінгової служби вищі показники шкірних захворювань, таких як алергічний контактний дерматит, пов'язані з використанням засобів для чищення [22];

- дослідження працівників клінінгової служби виявили підвищений рівень астми у дорослих та астми, загостреної роботою, порівняно з людьми інших професій [25];

- дослідження виявили вищі показники вроджених дефектів, таких як розщеплення піднебіння та синдром Дауна, у дітей працівників клінінгової служби [6].

Тому важливо розуміти, які хімічні засоби для чищення викликають найбільше занепокоєння. Це зокрема:

- антимікробні хімічні речовини: триклозан, триклокарбан, четвертинні амонієві сполуки, такі як бензалконію хлорид (ADBAC), Дидецилдиметиламонію хлорид (DDAC) та інші.

Антимікробні хімічні речовини за своєю суттю токсичні, оскільки вони призначені для знищення живих мікробів. Хоча вони ефективно знищують мікроби на поверхнях, немає жодних доказів того, що знищення мікробів (особливо в побуті) насправді ефективно допомагає зберегти здоров'я вашої родини. Надмірне (та непотрібне) використання антимікробних хімічних

речовин також може призвести до розвитку сильніших бактерій, стійких до ліків, у нашому середовищі.

- гостро корозійні/подразнюючі хімічні речовини: хімічні засоби для чищення духовок та зливів (гідроксид натрію), аміак (гідроксид амонію) та хлорний відбілювач (гіпохлорит натрію).

Продукти, що містять ці хімічні речовини, часто містять написи «Небезпека» або «Попередження» через їхню здатність спричиняти серйозні опіки шкіри та незворотне пошкодження очей. Вдихання парів від продуктів, що містять ці хімічні речовини, також може призвести до подразнення дихальних шляхів та проблем з диханням. Зазвичай на етикетках продуктів містяться рекомендації щодо використання рукавичок, захисту очей та інколи дихальних масок для використання цих продуктів у вашому домі.

- розчинники, пов'язані з репродуктивним впливом: гліколеві ефіри (2-бутоксиетанол, монометилловий ефір етиленгліколю (EGME) та інші)

Жінки, які заробляють на життя прибиранням, мають більший вплив гліколевих ефірів із засобів для чищення. Дослідження виявили вищі показники вроджених дефектів у дітей працівників прибирання, які професійно контактували з гліколевими ефірами.

- ароматизатори: тисячі синтетичних хімічних речовин використовуються для створення сучасних ароматизаторів для наших продуктів, і деякі з цих хімічних речовин пов'язані з впливом на здоров'я, починаючи від подразнення очей та шкіри, головного болю, проблем з диханням до гормонального дисбалансу та підвищеного ризику раку молочної залози. Визначити найпроблемніші ароматизатори надзвичайно складно, оскільки виробники рідко розкривають інгредієнти ароматизаторів.

Однією з найнебезпечніших хімічних речовин, що широко застосовуються у засобах побутової хімії, є хлор. Доведено, що хлор (гіпохлорит натрію), незалежно від його концентрації у розчинах та за умов тривалого використання, чинить шкідливий вплив на організм людини. Зокрема, він може спричиняти захворювання серцево-судинної системи, сприяти розвитку атеросклерозу й гіпертонії, викликати різні алергічні реакції, руйнувати білкові структури в

організмі, негативно впливати на стан шкіри та волосся, а також підвищувати ризик виникнення онкологічних захворювань [26, 6].

Тому ми вважаємо, що концепція «зеленого» прибирання у сфері готельного бізнесу вже не є просто тенденцією, а необхідністю. Проте багато готелів досі вважають екоприбирання складним завданням. Термін «зелене прибирання» означає використання засобів та методів чищення, які підтримують здоров'я людей та безпеку навколишнього середовища, одночасно зменшуючи кількість відходів.

Екологічні методи та засоби для прибирання уникають використання продуктів, що містять токсичні хімічні речовини, які виділяють леткі органічні сполуки, що викликають респіраторні, дерматологічні та інші захворювання. Вплив хімічних речовин та токсинів може потенційно завдати непоправної шкоди здоров'ю, водопостачанню, якості повітря та балансу екосистеми. Такий підхід до прибирання зменшує екологічний слід, допомагає дотримуватися законів і нормативних вимог та знижує операційні витрати завдяки більш ефективному використанню ресурсів і енергії. Крім того, завдяки екологічно свідомій політиці зміцнюється лояльність екологічно свідомих гостей і бізнес-клієнтів, що сприяє позитивному враженню від перебування в готелі.

Екологічним прибиранням також можна описати спосіб виробництва, упаковки та розповсюдження засобів для чищення в житлових та промислових приміщеннях. Якщо виробничий процес є екологічно чистим, а продукти біорозкладними, тоді може застосовуватися термін «зелений» або «екологічно чистий».

Хоча існують очевидні переваги, впровадження екологічних методів прибирання в готелях, їх впровадження не позбавлене труднощів. Істотною перешкодою є початковий капітал, необхідний для придбання екологічних чистячих засобів та модернізації обладнання до більш енергоефективних варіантів. Крім того, працівники, які звикли до традиційних процедур прибирання або вважають екологічні підходи менш ефективними чи більш трудомісткими, часто чинять опір змінам [12]. Щоб подолати ці перешкоди, важливо забезпечити широкі програми навчання та освіти персоналу, щоб

гарантувати правильне виконання та дотримання екологічно безпечних процедур. Крім того, встановлення чіткої та ефективної комунікації та залучення зацікавлених сторін, таких як гості, постачальники та працівники, є важливим для культивування культури сталого розвитку в готельному середовищі.

Екологічні засоби для чищення зазвичай мають такі характеристики:

- без фосфатів,
- без хлору,
- без штучних ароматизаторів,
- без штучних барвників,
- біорозкладна або перероблювана упаковка,
- інгредієнти, вирощені органічним способом з використанням методів

сталого ведення сільського господарства.

У мінливому готельному бізнесі вкрай важливо впроваджувати принципи екооперації з обслуговування номерів, щоб підвищити свою конкурентоспроможність та стійкість в умовах змін у глобальному середовищі. Впроваджуючи принципи сталого розвитку у свої операції з обслуговування номерів, готелі не лише допомагають захистити навколишнє середовище, але й зарекомендували себе як піонери у корпоративній соціальній відповідальності, залучаючи все більшу кількість екологічно свідомих споживачів та зацікавлених сторін. Хоча переваги впровадження принципів сталого розвитку у операції з обслуговування номерів у готелях визнані, численні готелі стикаються зі суттєвими перешкодами в успішному впровадженні та підтримці цих зусиль.

Європейський досвід використання екологічно чистих рішень доводить, що використання засобів «зеленої серії» може оптимізувати витрати на утримання приміщень. Завдяки «зеленому» типу очищення на поверхнях утворюються захисні плівки та покриття, які можна мити та чистити. Це дозволяє продовжити термін їх служби, що дуже важливо в наших економічних умовах. Екологічно чисті товари чи продукти цінуються набагато вище, і готельні послуги не є винятком. Позиціонування готелю як екоготелю дає власнику низку конкурентних переваг, наприклад, можливість використовувати

новий статус у рекламних цілях, створювати сприятливий мікроклімат для гостей та збільшувати швидкість завантаження номера.

Істотним занепокоєнням при впровадженні такого підходу є значні початкові витрати, пов'язані з впровадженням екологічно чистих засобів прибирання та переходом на енергоефективне обладнання. Початкові витрати можуть бути перешкодою для готелів, особливо для невеликих компаній або тих, що мають обмежені фінансові ресурси. Крім того, працівники клінінгових служб часто демонструють небажання змінюватися, оскільки вони можуть бути незнайомі з екологічними практиками або мати скептицизм щодо їхньої ефективності порівняно з традиційними підходами. Щоб подолати ці економічні та соціальні перешкоди, необхідно використовувати стратегічне планування та розподіляти ресурси, а також впроваджувати ретельні навчальні ініціативи для гарантування кваліфікації та підтримки персоналу.

Ще однією значною перешкодою є складний процес плавного впровадження екологічно чистих методів у поточні операції з прибирання без шкоди для ефективності чи задоволення відвідувачів. Хоча екологічно чисті хімікати для чищення є екологічно чистими, вони можуть вимагати триваліших періодів навчання працівників їх ефективному використанню, що потенційно може вплинути на тривалість прибирання та графіки роботи. Крім того, коливання в продуктивності та доступності продукції можуть створювати логістичні труднощі для закупівель та управління запасами. Забезпечення гармонійного узгодження між цілями сталого розвитку та операційною ефективністю має вирішальне значення для запобігання будь-яким перебоєм у наданні послуг та підтримки зразкового рівня чистоти, який задовольняє очікування гостей. Для вирішення цих проблем необхідно прийняти складну стратегію, яка враховує екологічні наслідки та практичність впровадження. Це забезпечить, щоб екологічні методи прибирання позитивно вплинули на загальний успіх готелю та покращили враження його гостей.

### **3.2. Зменшення споживання ресурсів і впливу на довкілля при використанні клінінгових технологій**

Згідно з Програмою ООН з навколишнього середовища за 2020 рік, приблизно 38% світових викидів вуглекислого газу (CO<sub>2</sub>) пов'язані з галуззю нерухомості. Туризм значною мірою впливає на викиди парникових газів, будучи відповідальним за 5% світових викидів CO<sub>2</sub> [31], причому 21% цих викидів припадає на готельний сектор (готелі та інші засоби розміщення) [29]. Різні дослідження показують, що споживання енергії може становити від 14% до 25% експлуатаційних витрат готелю.

Щоб протидіяти цьому процесу, Всесвітня туристична організація ООН [30] оголосила план, згідно з яким викиди CO<sub>2</sub> всієї галузі мають бути скорочені на 50% до 2030 року. Крім того, Альянс сталого готельного бізнесу повідомляє, що, виходячи з рівнів 2010 року, для досягнення цілей Паризької угоди готелям необхідно знизити викиди вуглецю на номер на 66% до 2030 року і на 90% до 2050 року [27].

Зростаюча обізнаність про необхідність захисту навколишнього середовища та зростаюча прихильність гостей до всього екологічного та натурального провокують необхідність менеджменту готелю впроваджувати нові екопрактики у свою діяльність. Однак, варто зауважити, що ситуація в цьому контексті, особливо в Україні, ускладнюється тим, що пріоритетом більшості готельних бізнесів є відновлення після негативних наслідків пандемії коронавірусу, а не скорочення викидів.

Галузеві оцінки свідчать про те, що значний відсоток готелів має потенціал для скорочення споживання енергії приблизно на 20%, що може призвести до економії сотень мільйонів євро в усьому світі. Ці цифри підкреслюють необхідність рішень, які оптимізують використання енергії без шкоди для комфорту гостей.

Близько 1,6 кг відходів утворюється на одного туриста щодня. Готелі у світі щорічно виробляють близько 289700 тонн відходів. Готель на 200 номерів щомісяця використовує близько 300000 одиниць одноразового пластику.

Відходи, що утворюються в галузі туризму та гостинності в усьому світі, складаються на 37–72 % з органічних відходів, на 6–40 % з паперу та картону, на 5–15 % з пластику та на 3–14 % із скла. 87% відходів, що утворюються в індустрії гостинності, потрапляють на сміттєзвалища [20].

Відповідно до підрахунків фахівців, HoReCa України створює 97,1 тис. тонн ТПВ (1 % від загальної кількості ТПВ в Україні).

Наразі в Україні діє концепція zero waste, до якої може приєднатися будь-який заклад гостинності. Заклади zero waste - це заклади готельно-ресторанного бізнесу або так звані HoReCa (Hotels, Restaurants, Cafe/Catering), які взяли публічне зобов'язання і стали на шлях зменшення відходів діяльності підприємства з метою подальшого проходження або підтвердження добровільної сертифікації Zero Waste Business Certification. Сертифікація передбачає те, що підприємство має налагодити постійний моніторинг відходів, зменшити їхню кількість на 30 % від базового рівня, налагодити роздільний збір з метою подальшої переробки мінімально для 90 % відходів.

На основі доступних даних, ТОВ «Термал-Стар» (санаторний комплекс у Закарпатській області) не значиться у відкритих реєстрах чи переліках закладів, що офіційно сертифіковані як «zero waste».

Шкідливі, енергонеефективні засоби та технології, що використовуються у готелях можуть завдавати значної шкоди навколишньому середовищу, викидаючи в повітря леткі органічні сполуки, тверді частинки та парникові гази, а також забруднюючи воду токсичним стоком та навантаженням речовинами (переважно азотом і фосфором), що можуть призвести до розмноження шкідливих бактерій та цвітіння води. Викид води, що містить забруднюючі речовини, важкі метали та хімічні речовини, які входять до складу багатьох миючих засобів, що використовуються у клінінгу готелю, може призвести до забруднення води та пошкодження екосистеми. Щоб пом'якшити ці наслідки, готель повинен впроваджувати суворі методи управління водними ресурсами, включаючи фільтрацію, очищення та переробку стічних вод. Неефективне обладнання також збільшує залежність від електроенергії. Нами були виділені

основні компоненти зменшення споживання ресурсів і впливу на довкілля при використанні клінінгових технологій (рис. 3.2).



Рис. 3.2. Основні компоненти зменшення споживання ресурсів і впливу на довкілля при використанні клінінгових технологій

Також пропонуємо ТОВ «Термал-Стар» зменшити споживання води шляхом впровадження водоефективних інноваційних технологій очищення, таких як обладнання високого тиску з низьким потоком та системи рециркуляції води. Зберігаючи водні ресурси та запобігаючи забрудненню води, готель може підтримувати цілі сталого розвитку та робити свій внесок у зусилля щодо збереження водних ресурсів в Україні.

Клінінгові засоби можуть впливати на забруднення повітря через викиди летких органічних сполук та твердих частинок в атмосферу. Леткі органічні сполуки, що утворюються з миючих розчинників та хімічних речовин, можуть реагувати з іншими забруднювачами, утворюючи складні сполуки, що сприяють погіршенню якості повітря та респіраторним захворюванням. Щоб вирішити проблеми забруднення повітря, «Термал-Стар» повинен впроваджувати чистіші

методи виробництва, вдосконалювати системи вентиляції та переходити на екологічні засоби для чищення.

Окрім використання екологічно чистих засобів для чищення, також необхідно зменшити кількість відходів під час самого прибирання. Зокрема, необхідно придбати багаторазові засоби для чищення, тобто використовувати повторно серветки для чищення, насадки для швабри, що можна прати, та натуральні губки (виготовлені з бавовни або целюлози), зменшити використання паперових рушників або одноразових серветок для чищення. Серветки з мікрофібри чудово підходять для полірування поверхонь та уловлювання бруду чи пилу.

Викиди твердих частинок від промислового очищення можуть мати негативний вплив на здоров'я населення, особливо для працівників, які щодня піддаються впливу забруднювачів повітря. Пил, сажа та аерозолі, що виділяються під час очищення, можуть погіршити респіраторні захворювання, викликати алергію та сприяти глобальному тягарю захворювань. Впровадження заходів боротьби з пилом, використання технологій фільтрації повітря та забезпечення належної вентиляції є важливими кроками у зменшенні забруднення повітря від промислових процесів очищення.

Також важливо відмовитися від одноразових пластикових ємностей. Існують змінні ємності для миючих засобів у паперових або скляних контейнерах, атакож вибирати концентровані продукти з інструкцією «додайте воду». Концентрати важать менше, часто менші, їх легше упаковувати та транспортувати, що зменшує викиди парникових газів під час транспортування та зберігання.

Таким чином для ТОВ «Термал-Стар» нами була розроблена концепція соціальної відповідальності, що передбачає використання інноваційних енергоефективних та екологічних клінінгових продуктів і технологій (рис.3.3). Нами були встановлені наступні цілі: інтеграція сучасних технологій та засобів прибирання з метою зменшення операційних витрат; встановити сильний бренд; позиціонування соціальної відповідальності. Це передбачає залучення зусиль керівництва готелю, прибиральниць, а також, можливо, аутсорсингової

клінінгової компанії для впровадження «розумного прибирання». Ми виділили Внутрішні фактори, які можуть перешкоджати даним змінам, а саме: слабкий екоменеджмент, опір змінам, небажання клінінгового персоналу вивчати нові технології. А також зовнішні фактори: нестабільна економічна та політична ситуація в країні, інфляція.

Однак, у результаті ТОВ «Термал-Стар» отримав би створення дружнього до навколишнього середовища готель, що привабив би більше гостей, особливо молоде покоління.

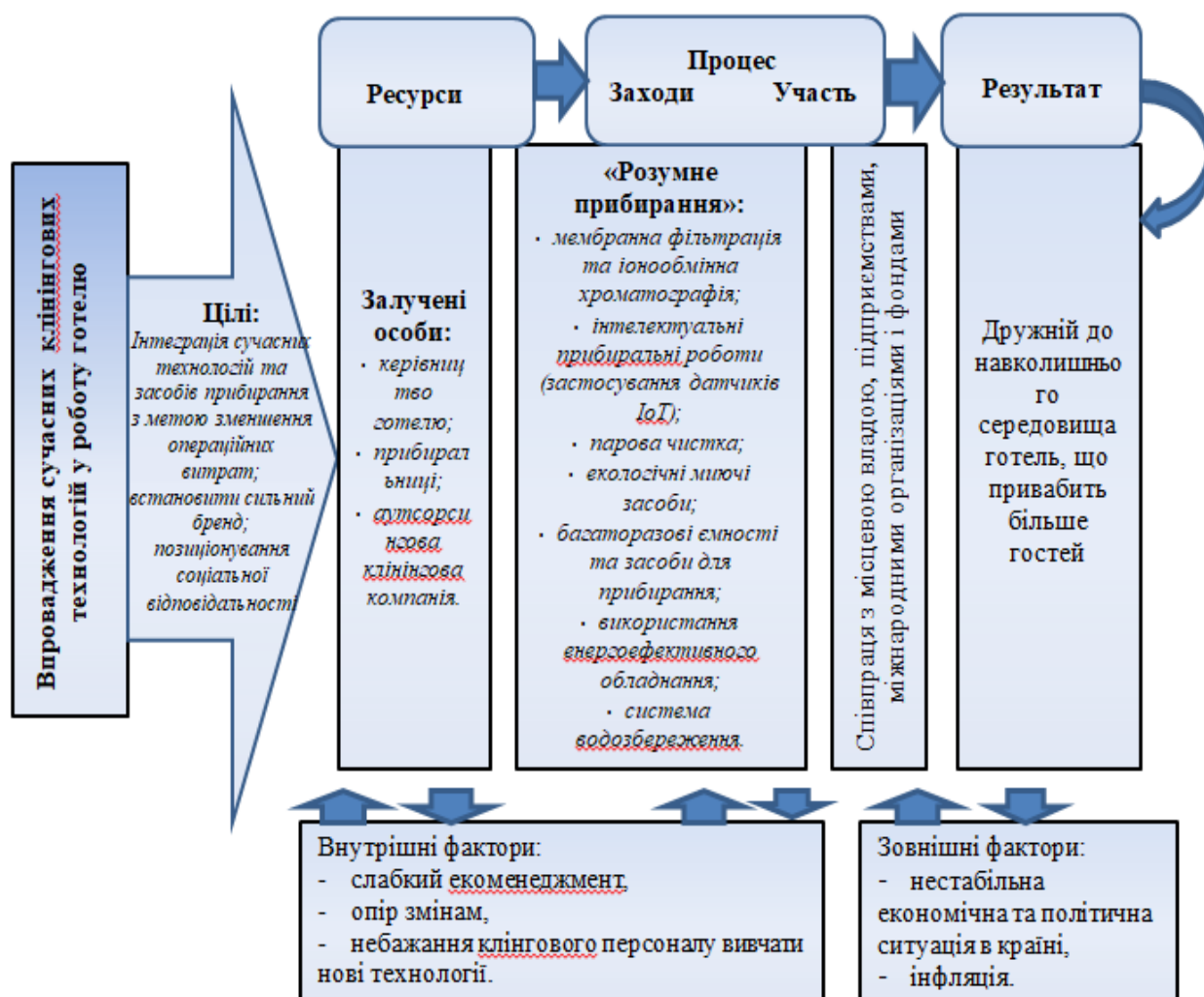


Рис. 3.3. Концепція соціальної відповідальності, що передбачає застосування екологічних клінінгових продуктів і технологій

Впровадження екологічних технологій у готельне господарство не тільки сприяє досягненню глобальних екологічних цілей, але також дає економічні переваги та підвищує ефективність роботи. Готелі, які впроваджують стійкі

практики в свою діяльність з прибирання номерів, можуть значно зменшити свій екологічний слід, обмежуючи використання води та енергії, покращуючи утилізацію сміття та використовуючи екологічно чисті засоби для прибирання. Крім того, ці заходи можуть призвести до довгострокового зниження витрат за рахунок зменшення витрат на комунальні послуги та підвищення операційної ефективності. На додаток до фінансових переваг, впровадження екологічних практик покращує імідж готелю, приваблюючи гостей, які піклуються про навколишнє середовище та цінують екологічно чисті номери.

Оскільки природні ресурси продовжують скорочуватися, а екосистеми зазнають безпрецедентних загроз, підприємства сьогодні стикаються з посиленою увагою до зменшення свого впливу на навколишнє середовище. Концепція соціальної відповідальності за своєю природою є екологічною, незалежно від того, чи впроваджується енергоефективність, управління відходами, скорочення викидів чи програми водозбереження. З цією метою компанії, які успішно впроваджують ці заходи у свої плани, не лише допомагають заповнити розрив у досягненні нульових викидів, але й стають лідерами в цьому секторі та отримують конкурентні переваги у своїх галузях.

Корпоративна соціальна відповідальність, яку також називають корпоративним громадянством або свідомим капіталізмом, є одним із головних факторів, що сприяють збереженню навколишнього середовища. Існує позитивний зв'язок між корпоративною соціальною відповідальністю та корпоративним управлінням. Добре організоване корпоративне управління покращує екологічні показники компанії; крім того, воно також відповідає за діяльність, яка негативно впливає на навколишнє середовище.

## **РОЗДІЛ 4. БЕЗПЕКА ЖИТТЄДІЯЛЬНОСТІ, ОСНОВИ ОХОРОНИ ПРАЦІ**

### **4.1. Стандарти та регламенти прибирання готельних номерів і громадських зон**

Санітарні норми і правила утримання приміщень готелю (СанПіН) видаються Міністерством охорони здоров'я України. Крім цих правил важливими елементами санітарного законодавства є будівельні норми і правила (БНіП, ДБН) для всіх видів промислового, комунального та інших видів будівництва, а також державні стандарти (ДСТУ), наприклад, на якість питної води, харчових продуктів, полімерних матеріалів тощо, а для готелів – особливо стандарти, що стосуються роботи ресторанного господарства, класифікації готелів, туристичні стандарти тощо. Всі ці стандарти, крім технічних вимог, містять також вимоги санітарні.

Державні стандарти прибирання в готелях України (зокрема ДСТУ 4268:2003) визначають вимоги до оснащення номерів (меблі, сантехніка, постіль, рушники), частоту заміни білизни (залежно від категорії), правила гігієни та методи прибирання, що включають провітрювання, збір сміття, дезінфекцію санвузлів, протирання пилу та миття підлоги, з акцентом на дотриманні санітарних норм та послідовності (від чистого до брудного, зверху донизу) для забезпечення чистоти і комфорту гостей.

Зокрема держстандарт передбачає, що засоби розміщування зобов'язані надавати мінімальний перелік послуг, а саме:

- а) цілодобове приймання;
- б) послуги громадського харчування згідно з ГОСТ 30523 або умови для самостійного готування їжі (див. 5.11 д);
- в) щоденне прибирання житлової кімнати та санвузла (крім гуртожитків, таборів праці та відпочинку, гірських притулків тощо);

- г) змінювання постільної білизни - не менше одного разу на п'ять діб, змінювання рушників - не менше одного разу на три доби;
- д) відправлення, отримання і доставлення листів та телеграм;
- е) зберігання цінностей та багажу;
- ж) медична допомога: викликання швидкої допомоги, користування аптечкою першої допомоги;
- и) туристична інформація.

Організація обслуговування гостя на поверсі починається з підготовки номерів до експлуатації та проживання. Підготовка номерів до експлуатації передбачає оснащення їх меблями, обладнанням та інвентарем, для чого в готелі існує система матеріального постачання, обліку, зберігання, переміщення та списання матеріального майна. Підготовка номера до проживання означає також спорядження його рекламними матеріалами, предметами гігієни та всім необхідним для прийому визначеної категорії гостей за визначеним класом (квіти, фрукти, напої, сувенірна продукція). До завдання служби поверхів входить також забезпечення належного санітарного стану та порядку в номерах відповідно до існуючих санітарно-гігієнічних вимог, підтримання його в період проживання гостей за допомогою прибиральних робіт, ведення білизняного господарства.

Органи санітарного контролю – санепідемстанції – з метою виконання цих завдань здійснюють попереджувальний та поточний державний нагляд. Попереджувальний нагляд – це перевірка дотримання 146 гігієнічних норм і санітарних правил у ході проектування та будівництва різних об'єктів, у тому числі готелів, контроль за всіма запроваджуваними у виробництво виробами, якість яких може впливати на здоров'я людей.

Види та послідовність проведення прибиральних робіт у готелі визначаються санітарними нормами їх утримання та можуть бути відображені у відповідних нормативних документах – інструкціях з організації прибирання приміщень готелю. Інструкції є внутрішнім документом готелю та враховують специфіку організації обслуговування в ньому. Виконуються прибиральні роботи штатними працівниками готелю – покоївками (обслуговують житлові

номери) та прибиральницями (всі інші приміщення), але іноді готелі залучають для цього спеціальні організації, що пропонують професійні послуги з прибирання.

До прибиральних механізмів у першу чергу належать пилососи. Можуть використовуватися як звичайні побутові пилососи, що усувають до 85% пилу, так і професійні, спеціально розроблені для готелів, що відповідно усувають його до 97%, або екопилососи, що усувають навіть дрібнозернистий пил. У практиці готельної справи використовують також пилососи спеціалізованої дії – для сухого, вологого прибирання, чищення під паром.

Усі види прибирання номерів (крім проміжного експрес-прибирання) проводять у першій половині дня у такій послідовності: спочатку сухе на броні, далі – в номерах після виїзду проживаючих і вже потім – щоденне поточне прибирання. Генеральне прибирання проводять за графіком раз на 7- 10 днів і обов'язково в номерах після виїзду. Проміжне експрес-прибирання проводять не в усіх готелях, а переважно у висококласних, де в номерах підтримується високий стандарт чистоти і порядку протягом усього дня або їх окремо готують для сну. Відповідно існує усталена послідовність прибирання приміщень у номері: в однокімнатному спочатку прибирають житлову кімнату, потім передпокій і в кінці – санвузол; у двокімнатному номері – спальню, вітальню, передпокій, санвузол; у 3-4-кімнатному номері починають зі спальні, далі відповідно – їдальню, кабінет, вітальню, передпокій і санвузол.

Щоб туалети в готелі залишалися свіжими та захищеними від бактерій, також щодня прибираються санвузли. Вестибюлі готелів та підлоги без килимів регулярно прибираються, щоб запобігти накопиченню бруду та бактерій на цих видимих поверхнях, з якими часто контактують [11].

Оскільки готель для проживаючого є тимчасовим житлом, його санітарний стан повинен відповідати усім вимогам, які пред'являються до житлових приміщень.

## 4.2. Екологічно безпечні засоби та матеріали для прибирання

Кожен заклад гостинності має свої особливі вимоги до прибирання, що залежать від розміру, планування та типу приміщень. Тому необхідно розробити індивідуальний план прибирання, в якому буде вказано частоту, області, на яких слід зосередити увагу, та особливі вимоги, щоб гарантувати, що нічого не буде втрачено з уваги, а діяльність з прибирання буде організована і виконана ефективно.

Вибір високоякісних засобів для чищення, спеціально розроблених для готельного бізнесу, є ключовим кроком. Перевагу слід віддавати екологічним рішенням, ефективним і водночас екологічно чистим та безпечним як для гостей, так і для персоналу. Використання цих продуктів забезпечує покращені результати очищення, одночасно створюючи здорове та стійке довкілля. Ось деякі обов'язкові продукти ІРС, які необхідні для щоденного збирання.

Чистячі та ароматичні засоби містять багато ЛОС (летючі органічні сполуки), таких як бензол, хлорбензол, хлороформ, 1,4-діоксан, етилбензол, 1,1-дихлоретан, 1,2-дихлорпропан, тетрахлорметан, трихлоретилен, бромдихлорметан, 1,2-дихлорбензол та 1,3-дихлорбензол. Засоби для прибирання, які використовуються в готелях, містять ці та інші ЛОС, наприклад, толуол, етилбензол, ксилол, стирол,  $\alpha$ -пінен, н-декан, ізопропілтолуол, лімонен, нонанал та н-додекан. Деякі з цих сполук мають відомі або підозрювані шкідливі наслідки для здоров'я, наприклад, подразнення очей, шкіри та дихальної системи; пошкодження печінки та нирок; вплив на репродуктивну функцію; канцерогенність [21, 24].

Ненасичені ЛОС (наприклад, терпени) можуть реагувати з озоном у повітрі, утворюючи вторинні забруднювачі, такі як формальдегід і ацетальдегід, вільні радикали та ультрадрібні частинки, які також становлять ризик для здоров'я. Епідеміологічні дослідження показують, що вплив засобів для чищення може бути пов'язаний з розвитком та/або загостренням респіраторних симптомів та астми. Повний хімічний склад засобів для чищення, як правило, не вказаний на етикетках продуктів. Розкриття хімічного складу не вимагається

для ароматизаторів, що використовуються в багатьох продуктах, які можуть складатися з сумішей від десятків до сотень хімічних речовин.

Таблиця 4.1

Перелік шкідливих інгредієнтів у миючих засобах та їх вплив на здоров'я людини

Продукт	Шкідливі інгредієнти	Ризик для здоров'я
Освіжувачі повітря	Ароматизатори (Parfum/Fragrance)	Астма, нудота, зміна настрою, депресія, подразнення шкіри, млявість, дратівливість, забудькуватість
Універсальні очищувачі	Пропілен гліколь (Propylene Glycol)	Подразник та імунотоксин. Також міститься у засобах для посуду.
	Натрію триполіфосфат (Sodium triphosphate)	Подразник шкіри, очей, легенів. Також міститься у засобах для прання.
Засоби для миття посуду	Лаурил/лаурет сульфат натрію (Sodium lauryl/laureth sulphate)	Канцероген, токсин, викликає мутацію генів
Чистячі засоби для ванної та туалету	Хлор (Chlor)	Подразник очей, шкіри, легенів. Безліч випадків отруєння у дітей. Також міститься в дезінфекторах та засобах для посуду.
	Парадихлоробензол (Paradichlorobenzene)	Подразник очей, носа, шкіри. Також міститься у засобах від цвілі та кімнатних дезодорантах.
	Фенол (Phenol)	Дуже небезпечний. Потенційний канцероген. Смертельний прийому внутрішньо. Також міститься в дезінфікуючих засобах
Засоби для зняття жиру	Бутил етоксиетанол (Butyl-ethoxyethanol)	Згубна дія на печінку, нирки, центральну нервову систему. Також міститься в універсальних очисниках та засобах для вікон.
Поліроль для меблів	Формальдегід (Formaldehyde)	Висока токсичність. Визнаний канцероген. Також міститься в універсальних очисниках, засобах для миття посуду, дезінфекторах, дезодоруючих спреях.
Очищувачі для вікон	Аміак (Ammonia)	Смертельний при ковтанні. Також міститься в очисниках для підлоги, меблів, полірування металу.

Екологічно чисті чистячі засоби - це продукти, які виготовляються з натуральних компонентів, мінімально впливають на навколишнє середовище та

безпечні для людини. Вони не містять агресивних хімічних речовин, які можуть бути небезпечними для здоров'я, таких як фосфати, хлор, синтетичні ароматизатори та барвники. Здебільшого такі засоби складаються з рослинних інгредієнтів, натуральних кислот та ефірних олій.

При виборі екологічно чистих засобів для клінінгу важливо звертати увагу на кілька аспектів:

- необхідно використовувати засоби, які не містять агресивних хімічних речовин, таких як фосфати, аміак, хлор або синтетичні ароматизатори. Натомість у складі повинні бути натуральні компоненти, наприклад, лимонна кислота, сода, оцет, ефірні олії;

- наявність екологічної сертифікації - надійні виробники екологічних засобів для прибирання часто мають сертифікацію від незалежних організацій, таких як Ecocert, Green Seal, EU Ecolabel - наявність такого маркування гарантує, що продукт був протестований та відповідає екологічним стандартам;

- екологічно чисті продукти не тільки піклуються про склад, але й про упаковку, необхідно обирати засоби, які постачаються в переробленій або легко перероблюваній упаковці;

- важливо обирати гіпоалергенні засоби без агресивних компонентів.

Екологічно чисті засоби для прибирання - це не просто модний тренд, а необхідність у сучасному світі, де турбота про здоров'я та довкілля виходять на перший план. Використання натуральних компонентів не тільки зменшує ризик алергічних реакцій і подразнень, але й допомагає захистити природу від шкідливих хімічних речовин. Екологічно чисті засоби для прибирання можуть бути не менш ефективними, ніж звичайні, а також безпечними для людей.

## ВИСНОВКИ

У сфері, де враження гостей мають вирішальне значення, чистота залишається потужним фактором, що впливає на їх задоволеність. Коли відвідувачі почуваються безпечно і комфортно, вони з більшою ймовірністю повернуться і порекомендують заклад іншим. Підтримання бездоганної чистоти є основою індустрії гостинності.

Дослідження виявило тенденцію до посилення уваги до інновацій як рушійної сили розвитку суспільства. Завдяки технологічному прогресу, такому як штучний інтелект, аналітика великих даних, обладнання, кероване даними, обладнання в IoT, підприємства можуть контролювати, відстежувати та керувати своїм впливом на навколишнє середовище. Використання цих інструментів допомагає компаніям робити внесок у своє коло впливу та контролю, таким чином реалізуючи сталий розвиток у своїх операційних рамках, ефективність, безвідходне та ефективне управління ресурсами. У міру того як підприємства та споживачі все більше усвідомлюють вплив своїх рішень на навколишнє середовище, попит на інноваційні технології прибирання, які забезпечують високу якість результатів без шкоди для безпеки та стійкості, стає як ніколи високим.

Було виявлено, що одним з інноваційних напрямків у сфері професійного прибирання в готельних підприємствах є екологічне прибирання, яке використовує рішення та технології, спрямовані на мінімізацію шкідливого впливу на організм людини та навколишнє середовище. Це включає використання засобів для чищення на основі натуральних компонентів, зменшення споживання води та кількості використовуваних хімікатів завдяки застосуванню методів попередньої обробки, використання інноваційних матеріалів та обладнання, підвищення енергоефективності апаратів та машин тощо.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Абрамова А.Г., Мирошник Ю.А. Еко-тренд в сфері гостинності: економічні та соціальні аспекти. Ефективна економіка. 2020. № 5. URL: <http://www.economy.nauka.com.ua/?op=1&z=7904>
2. Гагалюк О.І. Шляхи підвищення культури підприємництва або «Корпоративна етика», як засіб виховання бізнесмена. Галицький економічний вісник. ТНТУ. 2020. Вип. № 2(63). С. 176-182
3. Галасюк К.А. Аналіз існуючих методик оцінки інноваційного потенціалу підприємств сфери туризму. Науковий вісник Миколаївського національного університету імені В. О. Сухомлинського. Економічні науки. 2015. № 1. С. 98-102
4. Економічна безпека України в умовах довготривалої війни. Експертно-аналітична доповідь. К.: НІСД, 2024 71 с. URL: <https://doi.org/10.53679/NISS-analytrep.2024.08>
5. Єремія Г.І., Наконечний К.П. Аналіз інноваційної діяльності та стратегії розвитку у сфері послуг (на прикладі готельного господарства Чернівецької агломерації) / Галицький економічний вісник. Т.: ТНТУ, 2021. Том 73. № 6. С. 64–69
6. Конанчук К.Ю., Качинська Н.Ф. вплив побутової хімії на здоров'я людини. Проблеми охорони праці, промислової та цивільної безпеки: Збірник матеріалів Вісімнадцятої Всеукраїнської науково-методичної конференції (з участю студентів), м. Київ, 15-16 травня 2018 р. К.: КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2018. 272 с. С.111
7. Навчально-методичний посібник до практичних заняття з дисципліни «Безпека життєдіяльності, основи охорони праці» для студентів освітнього ступеня „бакалавр" усіх спеціальностей та форм навчання / Укладачі: О.Я. Гурик, І.Б. Окіпний, В.С. Сенчишин, С.Ю. Мариненко, О.І. Король. Тернопіль: ТНТУ імені Івана Пулюя, 2025. 123 с.
8. Незалежний аудиторський звіт. Аудиторська компанія ТОВ «Варіанта». URL: [https://termal-star.com/wp-content/uploads/2020/04/fin\\_zvit\\_2019.pdf](https://termal-star.com/wp-content/uploads/2020/04/fin_zvit_2019.pdf)
9. Петрик І.В., Семчук Ж.В., Кошовий Б.-П.О. Інноваційний потенціал у сфері готельно-ресторанного бізнесу та туризму. Scientific Notes of Lviv University of Business and Law, 2019, С. 48-52

10. Посто́ва В.В., Лук'янець А.В. Особливості формування та підтримка іміджу підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Підприємництво та інновації. 2020. №. 14. С. 63-67
11. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах. Підручник. К.: Альтерпрес, 2009. 447 с.
12. Ann S. Motivating housekeeping staff in the lodging industry in Jordan. *Tourism and Hospitality Management*, 2023. 29(1), 103–118. URL: <https://doi.org/10.20867/thm.29.1.9>
13. Arimany-Serrat N. Sustainability and Environmental Impact of the Tourism Sector: Analysis Applied to Swimming Pools in the Hotel Industry on the Costa Brava. *Environmental Processes*, 2023. 10(4). URL: <https://doi.org/10.1007/s40710-023-00665-4>
14. Atramont A, Guida F, Mattei F, Matrat M, Cenee S, Sanchez M, Carton M, Menvielle G, Marrer E, Neri M, Luce D, Stucker I and the ICARE study group. Professional Cleaning Activities and Lung Cancer Risk Among Women: Results from the ICARE Study. 2016
15. Buiak L., Harmatiy N., Fedyshyn I., Pryshliak K. The impact of crisis events in Ukraine on the export of agricultural products to EU countries and the world. *Management Theory and Studies for Rural Business and Infrastructure Development*, 45(2), 193–201. 2023. URL: <https://doi.org/10.15544/mts.2023.19>
16. Cingoski V., Petrevska, B. Making hotels more energy efficient: the managerial perception // *Economic research-Ekonomska istraživanja*. 2018. Vol. 31, № 1. P. 87-101. URL: doi: 10.1080/1331677X.2017.1421994
17. Danylenko-Kulchytska V. Hotel and restaurant business of ukraine during the war: prospects of survival. *Innovative Economy*, № 4, 2023, pp. 55-59. URL: <https://doi.org/10.37332/2309-1533.2022.4.8>
18. Green cleaning in the hospitality industry. URL: <https://green-travel-blog.com/green-pearls-backstage-how-does-the-cleaning-of-a-hotel-work/>
19. Hamid R. User acceptance of smart housekeeping: A study of TAM model prototype in hotel industry. *International Journal of Supply Chain Management*, 2020. 9(3), 308–314

20. Juvan E. Grün B. Dolnicar S. Waste production patterns in hotels and restaurants: An intra-sectoral segmentation approach. *Annals of Tourism Research Empirical Insights*. 2023
21. Kwon KD, Jo WK, Lim HJ, Jeong WS. Volatile pollutants emitted from selected liquid household products. *Environ Sci Pollut Res*. 2008; 15(6): 521–526
22. Liskowsky J, Geier J. and Bauer A. Contact allergy in the cleaning industry: analysis of contact allergy surveillance data of the Information Network of Departments of Dermatology. *Contact Dermatis*. 2011. Vol. 65. pp: 159-166. 2011
23. Managing innovation in tourism and hospitality industry: International experience. URL: <https://lib.udau.edu.ua:8443/server/api/core/bitstreams/c039c839-e9bc-44a2-bd9f-c47df4f03614/content>
24. Odabasi M, Elbir T, Dumanoglu Y, Sofuoglu SC. Halogenated volatile organic compounds in chlorine-bleach-containing household products and implications for their use. *Atmos Environ*. 2014, pp. 376–383
25. Siracusa A, et all. Asthma and exposure to cleaning products – a European Academy of Allergy and Clinical Immunology task force consensus statement. *European Journal of Allergy and Clinical Immunology*. Vol. 68, pp: 1532-1545. 2013
26. Sodium hypochlorite. Toxicological overview. URL: [http://www.hpa.org.uk/webc/hpawebfile/hpaweb\\_c/1194947380553](http://www.hpa.org.uk/webc/hpawebfile/hpaweb_c/1194947380553)
27. Sustainable Hospitality Alliance, 2017. Global Hotel Decarbonisation Report. URL: <https://sustainablehospitalityalliance.org/wpcontent/uploads/2020/05/Global-Hotel-Decarbonisation-Report-2017.pdf>
28. The dirty history of clean – from its origins to today. URL: <https://www.esprosrl.com/2024/05/03/the-dirty-history-of-clean-from-its-origins-to-today/?lang=en>
29. UNWTO 2019. Transport-related CO2 Emissions of the Tourism Sector. URL: <https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284416660>
30. UNWTO 2021. Climate Action. Transforming tourism for climate action. URL: <https://www.unwto.org/sustainabledevelopment/climate-action>
31. UNWTO 2023. Climate Action in the Tourism Sector – An overview of methodologies and tools to measure greenhouse gas emissions. URL: <https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284423927>