

**ЧЕРНІВЕЦЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ІНСТИТУТ
ДЕРЖАВНОГО ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНОГО УНІВЕРСИТЕТУ**

Кафедра харчових технологій, готельно-ресторанного і туристичного сервісу

КВАЛІФІКАЦІЙНИЙ РОБОТА

на тему: Удосконалення системи управління готелем
(на матеріалах готелю*** «Gold Georg Palace Hotel»)

Студента 4 курсу, 408 групи
спеціальності 241 «Готельно-
ресторанна справа»
ОП «Готельно-ресторанна
справа»

Назар ПРОЦЮК

підпис

Науковий керівник проєкту
канд. техн. наук, доцент

Каріна ПАЛАМАРЕК

підпис

Завідувач кафедри
канд. техн. наук, доцент

Каріна ПАЛАМАРЕК

підпис

Чернівці – 2024

**ЧЕРНІВЕЦЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ІНСТИТУТ
ДЕРЖАВНОГО ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНОГО УНІВЕРСИТЕТУ**

**Кафедра харчових технологій, готельно-ресторанного і туристичного
сервісу**

Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»

Освітня програма «Готельно-ресторанна справа»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Зав. кафедри _____ Каріна ПАЛАМАРЕК
(підпис)

«22» вересня 2023 р.

ЗАВДАННЯ

на кваліфікаційну роботу студентіві

Процюку Назару Васильовичу

(прізвище, ім'я, по-батькові)

1. Тема кваліфікаційної роботи:

Удосконалення системи управління готелем на матеріалах готелю *** «Gold Georg Palace Hotel» м. Чернівці

Затверджена наказом директора від «18» вересня 2023 р. № 336

2. Строк здачі студентом закінченої роботи: 29 травня 2024 р.

3. Цільова установка та вихідні дані до кваліфікаційної роботи:

Мета кваліфікаційної роботи: проаналізувати систему управління готелем *** «Gold George Palace Hotel» м. Чернівці та надати рекомендації спрямованні на її удосконалення

Об'єкт дослідження: система управління готелем *** «Gold George Palace Hotel» м. Чернівці.

Предмет дослідження системи управління готелем, рекомендації спрямовані на удосконалення системи управління готелем *** «Gold George Palace Hotel» м. Чернівці.

4. Зміст кваліфікаційної роботи (перелік питань за кожним розділом)

Вступ

Розділ 1. Теоретичні аспекти удосконалення системи управління готелем

1.1. Дослідження систем управління готелем

1.2. Зарубіжна практика управління готелем

1.3. Загальні принципи управління готелем

Розділ 2. Дослідження системи управління готелем *** «Gold George Palace Hotel» м. Чернівці

2.1 Загальна характеристика готелю *** «Gold George Palace Hotel»

2.2 Дослідження системи управління готелем *** «Gold George Palace Hotel»

Розділ 3. Основні рекомендації спрямовані на удосконалення системи управління готелем *** «Gold George Palace Hotel» м. Чернівці

Висновки

Список використаних джерел

Додатки

5. Календарний план виконання роботи:

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Терміни виконання етапів роботи	
		за планом	фактично
1	Вибір теми кваліфікаційної роботи	18.09.2023 – 22.09.2023	22.09.2023
2	Оформлення і затвердження завдання на кваліфікаційну роботу	22.09.2023	22.09.2023
3	Написання 1 розділу кваліфікаційної роботи	06.05. – 09.05.2024	09.05.2024
4	Написання, оформлення та здача керівнику наукової статті, тези	10.05 – 13.05.2024	13.05.2024
5	Написання 2 розділу кваліфікаційної роботи	14.05 – 19.05.2024	19.05.2024
6	Написання 3 розділу кваліфікаційної роботи	20.05.2024	20.05.2024
7	Висновки	28.05.2024	28.05.2024
8	Подання кваліфікаційної роботи на кафедру та перевірку плагіату	29.05.2024	29.05.2024
9	Захист кваліфікаційної роботи в ЕК	03.06-14.06.2024	___.06.2024

6. Дата видачі завдання: 22 вересня 2023 року

Керівник кваліфікаційної роботи _____

Завдання прийняв до виконання студент _____

Каріна ПАЛАМАРЕК

(ім'я, прізвище)

Назар ПРОЦЮК

(ім'я, прізвище)

Відгук керівника кваліфікаційної роботи

За результатами аналітичного огляду літератури досліджено теоретичні основи системи управління готельним підприємством, розглянуто основні принципи, завдання та методи управління, що відіграють важливу роль у забезпеченні успішної та ефективної роботи готельного підприємства..

У роботі наведено загальну характеристику готелю «Gold Georg Palace Hotel» Засіб розміщення пропонує для своїх гостей 38 комфортних номерів, кафе швидкого харчування «Екватор» та послуги салону краси. Кадрове забезпечення засобу розміщення становить 45 осіб, організаційна структура управління має лінійну форму. Процес управління готелем «Gold George Palace Hotel» відбувається за рахунок системи Amadeus Property Management System..

На основі отриманої інформації сформовано основні рекомендації спрямовані на встановлення терміналу самообслуговування Servio HMS. Інноваційна система дозволить спростити роботи служби прийому та розміщення, зменшить час очікування гостей, усуне мовні бар'єри, покращить процес обслуговування клієнтів, надасть можливість відвідувачам замовляти додаткові послуги».

Кваліфікаційна робота виконана в повному обсязі, з дотриманням всіх необхідних вимог та може бути допущена до захисту.

Керівник кваліфікаційної роботи

_____ (підпис, дата)

Висновок про кваліфікаційну роботу

Кваліфікаційна робота студента Процюка Назара Васильовича може бути допущена до захисту в екзаменаційній комісії.

Завідувач кафедри

_____ Каріна ПАЛАМАРЕК

(ім'я, прізвище)

« _____ » _____ 2024 р.

**ЧЕРНІВЕЦЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ІНСТИТУТ
ДЕРЖАВНОГО ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНОГО УНІВЕРСИТЕТУ**

**ІНФОРМАЦІЙНА КАРТА ТА АНОТАЦІЯ НА
КВАЛІФІКАЦІЙНИЙ ПРОЄКТ**

Студента Процюка Назара Васильовича
Кафедра харчових технологій, готельно-ресторанного і туристичного
сервісу
Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»

Тема роботи: Удосконалення системи управління готелем (на матеріалах готелю*** «Gold Georg Palace Hotel»)

Керівник роботи: Паламарек Каріна Вікторівна

Термін захисту «__ __» _____ 20__ р.

Проєкт захищений з оцінкою: _____

Анотація

Кваліфікаційний проєкт присвячений дослідженню можливості удосконалення системи управління готельним підприємством «Gold George Palace Hotel». Проєкт складається з трьох розділів: «Теоретичні аспекти удосконалення системи управління готелем», «Дослідження системи управління готелем *** «Gold George Palace Hotel» м. Чернівці» та «Основні рекомендації спрямовані на удосконалення системи управління готелем *** «Gold George Palace Hotel» м. Чернівці».

Досліджено теоретичні основи системи управління готельним підприємством. Розглянуто основні принципи, завдання та методи управління, що відіграють важливу роль у забезпеченні успішної та ефективної роботи готельного підприємства.

Дослідження проводили на базі даних готелю *** «Gold George Palace Hotel» м.Чернівці за адресою вулиця Ентузіастів, 3Г. Засіб розміщення пропонує для своїх гостей 38 комфортних номерів, кафе швидкого харчування «Екватор» та послуги салону краси. Кадрове забезпечення засобу розміщення становить 45 осіб, організаційна структура управління має лінійну форму. Процес управління готелем «Gold George Palace Hotel» відбувається за рахунок системи Amadeus Property Management System.

В рамках рекомендацій спрямованих на удосконалення системи управління готелем *** «Gold George Palace Hotel» запропоновано встановити термінал самообслуговування Servio HMS. Інноваційна система дозволить спростити роботи служби прийому та розміщення, зменшить час очікування гостей, усуне мовні бар'єри, покращить процес обслуговування клієнтів, надасть можливість відвідувачам замовляти додаткові послуги.

Кваліфікаційний проєкт викладено на 40 сторінках пояснювальної записки та містить 7 таблиць, 5 рисунків, 3 додатки.

Ключові слова: удосконалення, система управління, готель, конкурентноспроможність, термінал самообслуговування.

The summary

The qualification project is dedicated to the study of the possibility of improving the management system of the hotel enterprise "Gold George Palace Hotel". The project consists of three sections: "Theoretical aspects of improving the hotel management system", "Research of the hotel management system *** "Gold George Palace Hotel" in Chernivtsi" and "Main recommendations aimed at improving the hotel management system *** "Gold George Palace Hotel" Chernivtsi".

The theoretical foundations of the management system of the hotel enterprise have been studied. The main principles, tasks and methods of management, which play an important role in ensuring the successful and efficient operation of a hotel enterprise, are considered.

The research was conducted on the database of the hotel *** "Gold George Palace Hotel" in Chernivtsi at the address Entuziastiv Street, 3G. The accommodation facility offers its guests 38 comfortable rooms, a fast food cafe "Equator" and the services of a beauty salon. The personnel support of the accommodation facility is 45 people, the management organizational structure has a linear form. The process of managing the Gold George Palace Hotel takes place at the expense of the Amadeus Property Management System.

As part of the recommendations aimed at improving the management system of the *** "Gold George Palace Hotel", it is proposed to install the Servio HMS self-service terminal. The innovative system will simplify the work of the reception and accommodation service, reduce the waiting time of guests, eliminate language barriers, improve the customer service process, and give visitors the opportunity to order additional services.

The qualification project is laid out on 40 pages of an explanatory note and contains 7 tables, 5 figures, 3 appendices.

Key words: improvement, management system, hotel, competitiveness, self-service terminal.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	8
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ГОТЕЛЕМ.....	10
1.1. Дослідження систем управління готелем	10
1.2. Зарубіжна практика управління готелем	12
1.3. Загальні принципи управління готелем	16
РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ГОТЕЛЕМ *** «GOLD GEORGE PALACE HOTEL» М. ЧЕРНІВЦІ	19
2.1 Загальна характеристика готелю *** «Gold George Palace Hotel».....	19
2.2 Дослідження системи управління готелем *** «Gold George Palace Hotel».	23
РОЗДІЛ 3. ОСНОВНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ СПРЯМОВАНІ НА УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ГОТЕЛЕМ *** «GOLD GEORGE PALACE HOTEL» М. ЧЕРНІВЦІ.....	26
ВИСНОВКИ	31
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	33
ДОДАТКИ.....	36

ВСТУП

Управління готельним підприємством має свою специфіку та зазнає постійного впливу непередбачуваних ситуацій: пандемія коронавірусу, збройна агресія Російської Федерації проти України, зростання витрат, економічна нестабільність, брак працівників. Усі ці чинники сильно впливають на управлінську діяльність засобів розміщення. Зважаючи на це, актуальним питанням є впровадження сучасних інструментів управління готельним бізнесом, які впливають на надання високоякісних послуг, зменшення витрат, управління персоналом та маркетинговими дослідженнями ринку готельних послуг.

Удосконалення системи управління готельними підприємствами було розглянуто такими науковцями, як: Г.І. Александрова, М.Г. Бойко, Ю.В. Волков, А.С. Капліна, А.В. Чернишова, О.О. Щетиніна та ін. Але питання використання сучасних систем управління готелями залишається актуальним і донині.

Мета кваліфікаційної роботи: проаналізувати систему управління готелем *** «Gold George Palace Hotel» м. Чернівці та надати рекомендації спрямованні на її удосконалення.

Відповідно до поставленої мети визначено наступні **завдання:**

- дослідити системи управління готелем;
- окреслити зарубіжну практику управління готелем;
- визначити загальні принципи управління готелем;
- надати характеристику готелю *** «Gold George Palace Hotel»;
- дослідити системи управління готелем *** «Gold George Palace Hotel»;
- надати основні рекомендації спрямовані на удосконалення системи управління готелем *** «Gold George Palace Hotel» м. Чернівці.

Об'єкт дослідження: система управління готелем *** «Gold George Palace Hotel» м. Чернівці.

Предмет дослідження: системи управління готелем, рекомендації спрямовані на удосконалення системи управління готелем *** «Gold George Palace Hotel» м. Чернівці.

Практичне значення одержаних результатів: результати дослідження можуть бути застосовані у практиці готельного підприємства з метою ефективного використання принципів управління.

Інформаційною базою дослідження є законодавчі і нормативні акти, державні і міжнародні стандарти України, матеріали і дані періодичного друку, монографічна і інша наукова література, статистичні дані та інтернет-ресурси.

Структура кваліфікаційної роботи визначена метою і завданнями дослідження, викладена на 40 сторінках, включає: вступ, три розділи, висновки, список використаних джерел та 3 додатки.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ГОТЕЛЕМ

1.1. Дослідження систем управління готелем

Готельне господарство є однією з найважливіших складових сфери туризму, що обслуговує клієнтів, які потребують розміщення та надання додаткових послуг. Для забезпечення гостей відповідним сервісом у готельному підприємстві має бути правильно побудована система управління.

Система управління - важливий вид фахової економічної діяльності, спрямованої на досягнення мети через раціональну організацію матеріальних, трудових, інформаційних ресурсів зі застосуванням принципів, функцій і методів управління. Це процес, який включає багато завдань, пов'язаних з координацією та наглядом за всіма елементами діяльності готелю [13].

Мета управління - збереження конкурентних позицій у середовищі сфери гостинності, яка реалізується в підсумку в забезпеченні рентабельності підприємства.

Директор або керуючий готелем відповідає за виконання наступних завдань: орієнтація готелю на ринкові запити і потреби, специфічні вимоги споживачів та організація пропозиції тих видів послуг, які користуються попитом і можуть забезпечити готелю заплановані вигоди підвищення ефективності надання послуг і зниження витрат; забезпечення економічної самостійності та свободи прийняття рішень; постійне пристосування цілей і програм до ринкових умов; необхідність використання сучасних інформаційних інфраструктур з багатоваріантними обчисленнями за допомогою комп'ютерних технологій для прийняття оптимально обґрунтованих рішень [5]. Менеджмент покликаний створити необхідні умови для нормальної роботи готелів, виходячи з того, що прибуток - це не сенс існування бізнесу, а результат його діяльності, який в кінцевому підсумку визначається ринком.

Основними завданнями системи управління готелем є [10]:

– дотримання стандартів обслуговування гостей;

- координація та розподіл завдань перед командою;
- управління персоналом;
- контроль над фінансами;
- освоєння нових ринків;
- мотивуючий персонал;
- підтримка та координація маркетингової діяльності.

Управління готельним підприємством здійснюється за певними функціями та принципами. Зокрема, система управління розглядається як сукупність функцій, які дають можливість досягати цілей підприємствам та збільшувати їх прибутки. Провівши аналітичний огляд літератури визначено основні функції управління засобом розміщення: мотивація, планування, організація, координація, інструктаж та контроль (рис. 1.1) [1].

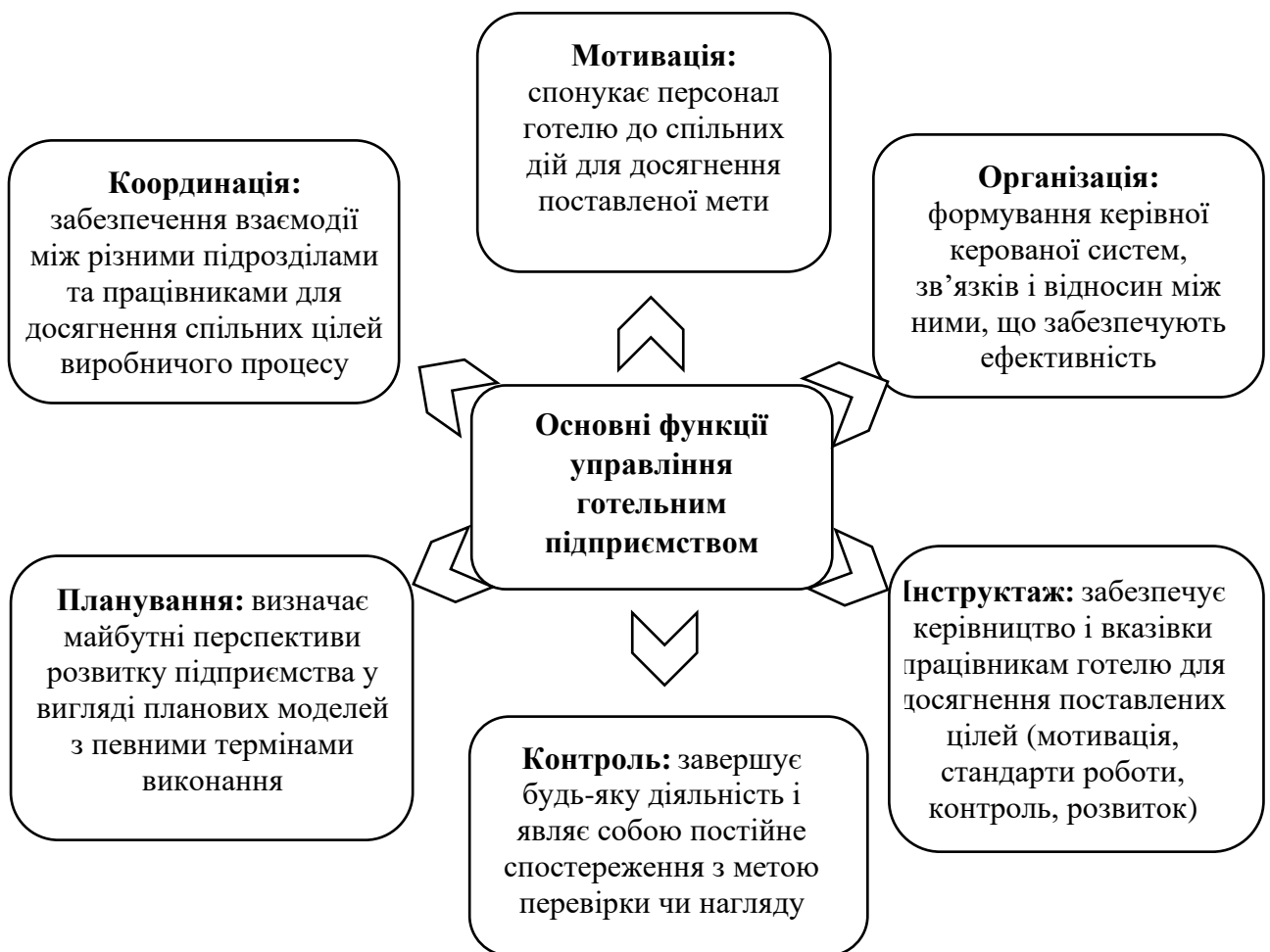


Рис. 1.1. Функції управління готельним підприємством

Вищезазначені функції управління готелем взаємопов'язані і працюють паралельно для забезпечення ефективного функціонування бізнесу.

Існують різні підходи до організації управління готелем [7]:

- процесний підхід розглядає управління засобу розміщення як серію взаємопов'язаних і безперервних управлінських функцій.
- системний підхід ґрунтується на тому, що готель як одна складова елементів, які залежать один від одного. Такі, наприклад, як люди, організаційні структури, завдання і технології, орієнтовані на досягнення різних цілей у мінливому середовищі.
- ситуаційний підхід ґрунтується застосуванні різних методів управління засобом розміщення в залежності від ситуації. Проте діяльність готелів перебуває під впливом великої кількості внутрішніх та зовнішніх факторів, тому не може існувати єдиного найбільш ефективного підходу до управління.

Управління підприємствами готельного господарства базується на функціях та принципах управління. З погляду менеджменту готель є складним об'єктом управління, оскільки більшість функціональних підрозділів, незалежно від масштабів бізнесу, є обов'язковими.

1.2. Зарубіжна практика управління готелем

Аналіз світової практики з управління готельним господарством та аналіз наукових досліджень показує, що основними факторами, які мають вплив на формування готелю є: розташування, режим експлуатації (цілорічний, сезонний), термін перебування туристів, рівень цін та обслуговування [11].

Основною перевагою міжнародних готельних корпорацій є досконало розроблений бренд. Тому кожна корпорація застосовує свій підхід при класифікації готелів у межах своєї системи. Ці корпорації відрізняються високим ступенем орієнтованості на клієнта та індивідуального дизайну, оригінальних послуг у порівнянні з іншими готельними підприємствами, через що

користуються великою популярністю не лише в індивідуальних клієнтів, а й великих туроператорів та компаній, які воліють з ними працювати. Їх головною особливістю є той факт, що в межах однієї готельної корпорації виокремлюють не категорії, а готельні бренди, де кожному притаманні певні характеристики та послуги з орієнтованістю на певну цільову аудиторію [11].

Управління готельним підприємством буди-яких класів та типів потребує їх оперативної та гнучкої адаптації до склавшоїся ситуації на ринку готельних послуг, що постійно змінюється з урахуванням економічної нестабільності, нестабільного конкурентного бізнес-середовища та наростання загальної кризи в суспільстві. Зважаючи на це система управління готелем в зарубіжній практиці здійснюється в основному на засадах стратегічного керування підприємством. Такий вид управління передбачає об'єднання всіх зусиль засобу розміщення навколо великої бізнес-цілі. Головною задачею при визначенні мети є чітке та прозоре формулювання: вимірне, масштабне, реалістичне та своєчасне (принцип SMART) [14].

В основі ефективної моделі управлінської діяльності міжнародних готельних корпорацій лежить управління якістю готельних послуг. Причому важливою особливістю є розуміння якості якісної послуги. Викликати почуття задоволеності у споживача здатні лише ті послуги, які виправдали його очікування. Тобто мірою якості готельної послуги (сукупності готельних послуг) виступає ступінь задоволеності споживача, що визначається співвідношенням вартості та цінності (споживчої вартості) послуги [5].

Виходячи з вищесказаного робимо висновок, що управління готельним підприємством включає такі завдання: підбір та навчання кваліфікованого обслуговуючого персоналу; стимулювання роботи співробітників шляхом поліпшення умов праці та постійного перегляду заробітної плати; автоматизація роботи готелю; контроль ефективної роботи різних підрозділів і їх координування; вихід на нові ринки; постановка цілей для розвитку засобу розміщення; визначення пріоритетності цілей, їх черговості та порядку прийняття рішень; розроблення стратегії розвитку підприємства та системи

заходів по її реалізації; пошук ресурсів, потрібних для забезпечення реалізації стратегії розвитку управління. Усі ці завдання можна об'єднати в чотири основні складових, на яких ґрунтується робота підприємств готельного господарства – фінанси, маркетинг, внутрішні бізнес – процеси, навчання та зростання. На рис. 1.2 представлена модель взаємозв'язку елементів системи управління готелем.

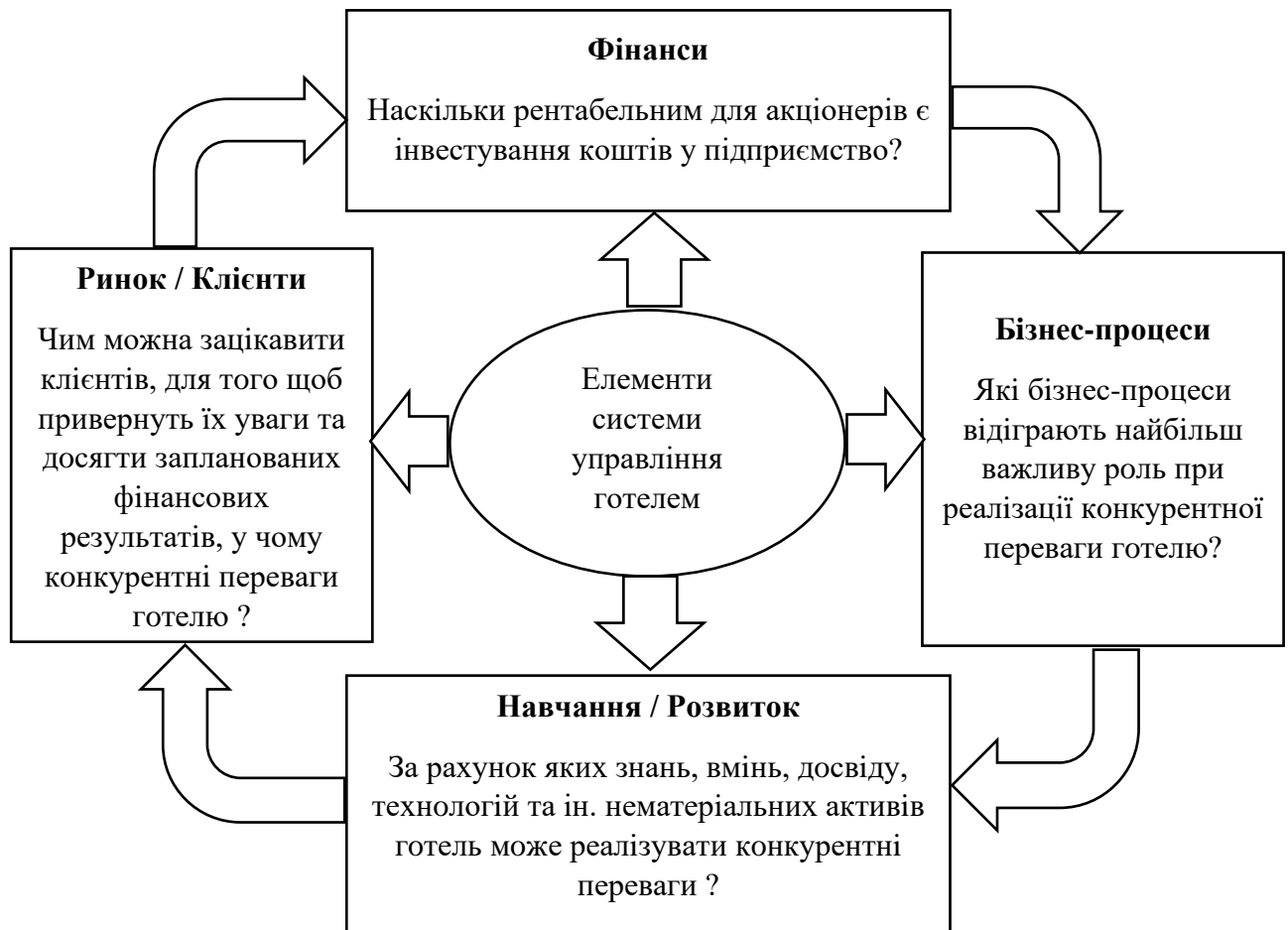


Рис. 1.2. Взаємозв'язок елементів системи управління готелем [2]

Система на рис. 1.2 отримала назву «збалансованої», за рахунок комплексного підходу до оцінки матеріальних та нематеріальних активів. Для удосконалення своєї роботи та покращення результатів, міжнародні готелі використовують систему показників збалансованої роботи компанії. Вона складається з таких показників:

1) Guest satisfaction survey – опитування клієнтів рівнем задоволення від проживання у готелі. Після виїзду гостя з засобу розміщення йому на електронну пошту надсилають опитувальник в режимі онлайн, з проханням оцінити якість

послуг та обслуговування. Оцінювання відбувається за різними критеріями: рівень сервісу на стійці реєстрації, робота відділу бронювання, чистота готельного номеру, якість кухні у закладі ресторанного господарства. Отримані результати зводять, аналізують та вживають необхідних заходів для усунення недоліків [14].

2) Перевірка менеджерами готелю коментарів та відгуків про засіб розміщення на популярних платформах для бронювання (Booking.com, Tripadvisor.com, Expedia тощо). При отриманні негативного відгуку, адміністратори засобу розміщення приносять вибачення у відповідь на нього та пропонують різного виду заохочувальні пропозиції (знижка на наступне заселення або трансфер від аеропорту). Це робиться з метою, щоб гість відчував свою значущість, і в нього виникло бажання знову повернутися до готелю.

3) Опитування думки співробітників проводиться для визначення рівня задоволення працівників та їх залученості до роботи. Збір інформації відбувається шляхом заповнення спеціальних опитувальників про готель, роботу та рівень заробітної плати [16].

4) Безперервне покращення в системі управління готелем передбачає постійне прагнення до кращої якості рівня послуг та обслуговування, ефективного та продуктивного готельного господарства. Ця система ґрунтується на усвідомленні постійного потенціалу для вдосконалення, впровадження інноваційних технологій та удосконалення сервісу. Безперервне покращення сприяє постійному розвитку готельного підприємства, забезпечує збереження його конкурентоспроможності та здатності відповідати на змінні вимоги гостей та ринку [3].

Отже, зарубіжний досвід в управлінні готельним підприємством проводиться постійний моніторинг та визначення нових тенденцій у розвитку готельного бізнесу, якість надаваних готельних послуг та задоволення відвідувачів, дослідження та впровадження інноваційних методів, технологій та інструментів управління, аналіз ефективності використаних принципів

керування. Управління готельним підприємством є складним процесом, який вимагає багатогранного підходу та управлінських навичок

1.3. Загальні принципи управління готелем

Початковим моментом при побудові системи управління готельним підприємством є формулювання принципів управління. Набір принципів, які застосовуються у практиці управління, часто називають ідеологією менеджменту, їх вважають основою існуючої в суспільстві управлінської культури. Всі принципи мають ґрунтуватися на законах розвитку суспільства і управління, відображати основні властивості, зв'язки та відносини управління і мати правове оформлення.

Принципи системного управління готелем допомагають менеджерам і керівникам бачити готельний бізнес як цілісну систему, розуміти зв'язки і взаємозалежності між її компонентами, а також приймати рішення, які сприяють оптимальному функціонуванню системи в цілому. Найважливіші принципи ефективного менеджменту готельного господарства представлені у табл. 1.1 [8].

Таблиця 1.1

Принципи ефективного управління готелем

Принцип	Характеристика
Турбота про якість послуг, що надаються	Головним критерієм для готельного підприємства є якість послуг, що надаються. Контроль за чистотою номерів та прилеглої території, комфортні меблі, свіжа постільна білизна. Збереження рівня сервісу під час обслуговування гостей на всіх рівнях.
Підбір, підтримка та мотивація команди	Підбір компетентного, навченого персоналу, який надає допомогу гостям готелю, вміє пропонувати додаткові послуги та залагоджувати конфліктні ситуації. Підтримка персоналу керівником у складних ситуаціях, надання цінних порад та допомога співробітникам. Стимулювання персоналу та їх організація до підвищення професіоналізму і досягнення поставлених цілей
Постійний моніторинг фінансів	Регулярний облік витрат та доходів для контролювання та вчасного реагування на можливі кризові ситуації. Сюди ж можна віднести процес бюджетування, необхідний для нормального функціонування бізнесу, адже доходи готелю залежать переважно від туристичного сезону або типу призначення підприємства Продуманий бюджет є основою прибутковості та збільшення доходів засобу розміщення

Продовження таблиці 1.1

Принцип	Характеристика
Автоматизація готелю	Автоматизація готелю позитивно впливає на ефективне управління, підвищує його популярність серед гостей та спрощує багато технічних аспектів роботи засобу розміщення. Головним завданням для менеджера готелю є правильний вибір інноваційних технологій та просування цих послуг на ринок
Модернізація та покращення готелю	Для підтримки конкурентоспроможності, іміджу, репутації та привабливості серед гостей, готелю потрібно періодично модернізуватись та вдосконалюватись. На сьогодні це є важливим критерієм, оскільки конкуренція на ринку є жорсткою та постійно зростає.
Моніторинг відгуків клієнтів	Вивчення задоволеності клієнтів від послуг готелю, підтримка гарних стосунків з ними. Цей принцип важливий для тривалої та стабільної роботи об'єкта. Моніторинг веб-сайтів, платформ онлайн-бронювання номерів, зворотнього зв'язку з клієнтами та співробітниками. На основі перевірки та аналізу відгуків проводять діагностику слабких сторін засобу розміщення, які варто удосконалити та сильних, які треба використовувати та покращувати.

Бачимо, що принципи управління містять основні складові без яких не можлива робота та розвиток готельного підприємства.

Також, для керування засобом розміщення застосовують різні методи та підходи для досягнення поставлених цілей та ефективного управління бізнесом. Основними методами, що використовуються в готельному менеджменті, є планування, організація, керування, маркетинг та контроль. Вони передбачають формулювання стратегій, планів і цілей, які є основою для організації та контролю діяльності готелю. Методи організації включають створення оптимальної організаційної структури, розподіл обов'язків і координацію роботи між різними підрозділами та працівниками. Методи управління включають постановку цілей, контроль виконання завдань, мотивацію персоналу та прийняття рішень.

Під визначенням система управління готелем маємо на увазі програмне забезпечення, що застосовується для ефективного керування та адміністрування повсякденної роботи готельного підприємства, а також підтримки відносин з клієнтами засобу розміщення [11]. Більшість автоматизованих систем управління

включають усі перераховані вище аспекти та мають позитивний вплив на діяльність готельного підприємства, а саме:

- зміцнення конкурентних позицій;
- покращення якості надаваних послуг;
- адаптація під потреби гостей;
- формування професійної команди;
- збільшення прибутку;
- підвищення прибутковості готелю;
- створення позитивного іміджу та репутації [15].

Впровадження системи автоматизованого управління в роботу готелю надає йому такі переваги:

- мінімізація витрат – вбудована багатомовна автоматизована система оптимізації заповнюваності готелю;
- максимізація прибутку – розумне, заздалегідь визначене використання можливостей продажів;
- моніторинг і фінансовий контроль – система дозволяє контролювати всю діяльність і фінансові результати готелю в режимі реального часу і на постійній основі оцінювати прибутковість окремих підрозділів готелю;
- безпека – контроль всіх процесів, безпека даних, система оповіщення про нагадування, системи звітності;
- зручність – інтуїтивно зрозумілий інтерфейс, динамічний попередній перегляд цін у розкладі, одночасна робота над розкладом і категоріями номерів, автоматизація обліку, глобальна пошукова система а-ля Google, мобільний додаток [10].

Отже, правильне застосування принципів і методів управління готелем сприяє досягненню поставлених цілей, підвищенню ефективності та якості обслуговування, забезпеченню конкурентоспроможності та успіху готельного бізнесу.

РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ГОТЕЛЕМ *** «GOLD GEORGE PALACE HOTEL» М. ЧЕРНІВЦІ

2.1 Загальна характеристика готелю *** «Gold George Palace Hotel»

Дослідження виконано на матеріалах готелю «Gold George Palace Hotel» та надано повну характеристику підприємства в табл. 2.1 [28].

Таблиця 2.1

Загальна характеристика підприємства «Gold George Palace Hotel»

Повна назва підприємства	Приватне підприємство Georg Hotels
Організаційно-правова форма	Приватне підприємство
Форма власності	Приватна
Види діяльності, зареєстровані в статуті	55.11.0 Готелі з ресторанами

Готель *** «Gold George Palace Hotel» є одним з трьох готельних підприємств, що входить до складу ПП Georg Hotels. Усі засоби розміщення розташовані в Чернівецькій області.

Місія готелю «Gold George Palace Hotel» – забезпечити комфортний та безпечний відпочинок для гостей міста Чернівці.

Короткострокова стратегічна мета готелю «Gold George Palace Hotel»:

- надання якісних послуг розміщення та харчування;
- індивідуальне ставлення до гостей з урахуванням їх потреб та інтересів;
- забезпечення відпочинку в готелі високої якості.

Готель «Gold George Palace Hotel» знаходиться в мальовничому місті Чернівці за адресою: вул. Ентузіастів, 3Г [29]. Неподалік готелю розташовані ресторани та кафе, магазини, торговий центр, банки, салони краси. Відстань від центру міста - 15 хвилин на таксі, від залізничного вокзалу - 20 хвилин на таксі (5 км), від автовокзалу - 2 хвилин на таксі або 5 хвилин пішки, від аеропорту - 10 хвилин на таксі (2,5 км). Місцерозташування готелю «Gold George Palace Hotel» на карті міста представлено в Додатку А.




Рис. 2.1. Зовнішній вигляд та логотип готелю *** «Gold George Palace Hotel»

На території готелю також знаходиться кафе швидкого харчування «Екватор». Воно розташоване на першому поверсі засобу розміщення, неподалік рецепції, для зручності гостей. Щоранку в закладі ресторанного господарства подають сніданок «шведський стіл». Кафе обслуговує не лише гостей готелю «Gold George Palace Hotel», а й усіх бажаючих смачно попоїсти. Гостям запропоновано страви домашньої кухні. Меню закладу ресторанного господарства «Екватор» наведено у додатку Б.

До послуг гостей засобу розміщення надає 38 номерів: 27 двомісних номерів стандарт, 4 номери класу напівлюкс та 2 номери категорії люкс. номери обладнані всім необхідним: міні-баром, сейфом, кондиціонером, телефоном, плазмовим телевізором. Готельний комплекс виконано в стилі мінімалізму. Характеристика номерного фонду (табл. 2.2) [30].

Таблиця 2.2

Характеристика номерного фонду готелю *** «Gold George Palace Hotel»

Номери	Характеристика	Вартість, грн.
Стандарт двомісний 	Номер складається з спальні та санвузла. Оснащений кондиціонером, двоспальним ліжком, тумбочкою, шафою, телевізором з плоским екраном та душовою.	1400 грн.

Продовження таблиці 2.2

Номери	Характеристика	Вартість, грн.
<p>Стандартний двомісний номер з 2 односпальними ліжками</p> 	<p>Номер складається з спальні та санвузла. Оснащений кондиціонером, двома односпальними ліжками, тумбочкою, шафою, телевізором з плоским екраном та душовою.</p>	<p>1400 грн.</p>
<p>Напівлюкс двомісний</p> 	<p>Номер складається з спальні та санвузла. Оснащений кондиціонером, двоспальним ліжком, тумбочкою, шафою, розкладним кріслом, столиком та двома табуретками, телевізором з плоским екраном та душовою.</p>	<p>1450 грн.</p>
<p>Люкс</p> 	<p>Номер складається з спальні, вітальні та санвузла. Оснащений кондиціонером, двоспальним ліжком, тумбочкою, шафою, диваном, столиком та двома табуретками, телевізором з плоским екраном та душовою.</p>	<p>1800 грн.</p>

Усі номери обладнані кліматичним контролем, який здійснюється за допомогою автономного опалення та кондиціонера.

Готель «Gold George Palace Hotel» пропонує різноманітні види послуг [28]:

- прання речей (за додаткову плату);
- парковка автомобілів;
- замовлення таксі в будь-який час доби;
- Wi-Fi безкоштовно;
- дитяче ліжечко (за запитом);
- доставка їжі та напоїв в номер;
- трансфер від / до аеропорту;
- салон краси;

– камера схову багажу.

Салон краси при готелі «Gold George Palace Hotel» пропонує гостям стрижки, зачіски, фарбування волосся, біозавивка волосся, манікюр (європейський, класичний, SPA-манікюр), педикюр (класичний, SPA-педикюр), візаж (денний, вечірній, весільний), масаж та косметологію.

Персонал готелю вільно спілкується українською, польською та англійською мовами.

Готель «Gold George Palace Hotel» має власний сайт з чудовим дизайном та зручним інтерфейсом, адже лише за декілька хвилин можна здійснити гарантоване бронювання номеру. Бронювання номерів також можливе через такі онлайн канали продажів: Booking.com, Tripadvisor, Nochi.com, Hotels24.

На основі даних щодо первинної інформації проведено SWOT-аналіз готелю «Gold George Palace Hotel» (табл. 2.3) [25].

Таблиця 2.3

SWOT-аналіз готелю «Gold George Palace Hotel»

<i>Сильні сторони</i>	<i>Слабкі сторони</i>
<p>Не перший рік на ринку готельних послуг. Позитивний імідж готелю серед відвідувачів. Порівняно низькі ціни для даного цінового сегменту. Гнучка цінова політика з урахуванням категорії номерів. Наявність постійних відвідувачів. Можливість бронювання номерів через онлайн канали продажів.</p>	<p>Відсутність аналізу інформації про споживачів Нерозвинений відділ маркетингу та слабка політика просування готельних послуг Нерозвиненість засобів комунікацій Відсутність чітко вираженої стратегії розвитку підприємства</p>
<i>Можливості</i>	<i>Загрози</i>
<p>Зростання попиту на послуги у сфері готельного бізнесу. Залучення іноземних інвесторів з метою поліпшення роботи підприємства. Розширення асортименту можливих послуг. Укладання договорів з туристичними агенціями та перевізниками</p>	<p>Військова агресія Російської Федерації проти України Нестабільність законодавчої бази підприємницької діяльності. Гостра конкурентна боротьба</p>

З табл. 2.3 бачимо, що головними проблемами готелю «Gold George Palace Hotel» є нерозвинута рекламна кампанія та відсутність вираженої стратегії розвитку підприємства. Засобу розміщення необхідно розвивати конкурентні

переваги, проводити навчання персоналу та розширювати коло потенційних гостей, шляхом укладання договорів з туристичними агенціями.

2.2 Дослідження системи управління готелем * «Gold George Palace Hotel»**

У готелі «Gold George Palace Hotel» працюють офісні працівники, портьє, швейцари, охоронці, обслуговуючий персонал (господарські та технічні), персонал закладу ресторанного господарства. До співробітників готелю ставиться ряд вимог, а саме: висока відповідальність за доручену частину роботи, ініціативність, обов'язковість, професіоналізм. Важливе значення для ефективного управління готелем «Gold George Palace Hotel» має якісний та кількісний склад персоналу. У табл. 2.4 проведемо аналіз кадрового складу готельного підприємства [29].

Таблиця 2.4

Аналіз кадрового складу готелю «Gold George Palace Hotel»

№ п/п	Посада	Кількість
1.	Директор	1
2.	Заступник директора	1
3.	Головний бухгалтер	1
4.	Бухгалтер	2
5.	Інженер-програміст	1
6.	Адміністратор служби ресепшн	4
7.	Портьє	3
8.	Покоївка	6
9.	Завгосп	1
10.	Шеф-кухар	1
11.	Кухар	5
12.	Працівник роздачі	4
13.	Посудомийка	2
14.	Монтажник сан. технічних систем і устаткування	1
15.	Двірник	1
16.	Прибиральник	3
17.	Охоронець	3
18.	Працівник пральні	2
19.	Працівники салону краси	3
	Разом	45

У готелі «Gold George Palace Hotel» використовується лінійна організаційна структура управління (додаток В). Директор готелю відповідає за загальне адміністрування та управління всіма аспектами готельного бізнесу. Його обов'язки включають стратегічне управління, управління людськими ресурсами, фінансовий менеджмент, маркетинг і продажі, операційне управління, управління якістю послуг, управління відносинами з гостями, управління витратами та сприяння інноваціям.

Заступник директор керує такими службами, як відділ бронювання, відділ прийому та обслуговування, відділ обслуговування номерів, відділ маркетингу та продажів і служба безпеки.

Основні служби готелю «Gold George Palace Hotel» включають [30]:

1) Служба прийому та розміщення, яка відповідає за реєстрацію гостей у готелі, надання інформації про доступні послуги та допомогу у вирішенні будь-яких проблем, з якими вони можуть зіткнутися під час перебування в готелі.

2) Служба хаускіпінг відповідальна за прибирання номерів, заміну рушників та постільної білизни, надання необхідних зручностей.

3) Служба харчування забезпечує можливість харчування та споживання їжі як в межах закладу ресторанного господарства, так і поза ним.

4) Служба безпеки відповідає за забезпечення безпеки гостей і майна готелю, контролює доступ до підприємства у разі виникнення надзвичайних ситуацій.

5) Технічна служба відповідає за підтримку технічного стану готелю, включаючи ремонт і обслуговування інженерних систем (електроприлади, опалення, кондиціонування і водопостачання).

Процес управління готелем «Gold George Palace Hotel» відбувається за рахунок системи Amadeus Property Management System (PMS), яка поєднує в собі кілька модулів [21]:

- управління готелем (Front Office);
- бронювання CRS;
- маркетинг і продажі (Sales & Marketing);

- конференції та бенкети (Conference);
- ресторани та бари (Restaurants and bars);
- управління звітами та аналітичною інформацією.

Система Amadeus PMS дозволяє будувати різноманітні тарифні плани. По кожному з них програма на щоденній основі формує статистичну інформацію необхідну для управління готелем. Система дає можливість працювати з показниками ефективності продажів в готельній індустрії за фінансовий період, визначати такі коефіцієнти як завантаження, дохід від продажі номерів, середній тариф на день, на одного гостя, середній термін проживання клієнта.

Програма Amadeus PMS формує статистику рейтингу продажів постійним клієнтам та туристичним агентствам. Для аналізу діяльності засобу розміщення у системі можна знайти інформацію про кількість бронювань, візитів, людино/діб проживання, анулювання броні та не заїзди в сукупності з інтегрованим доходом від конкретного гостя або фірми. Введення в програмі загальної бази даних паспортної і візової інформації гостей, що дозволяє швидко оформлювати необхідні документи, формувати звітність, проводити маркетингові акції в зв'язку з днем народження клієнта.

Система Amadeus PMS дозволяє зберігати в базі даних спеціальні побажання гостей, а також фотографії клієнтів і їх підпис в форматі *.bmp. Вона дозволяє ефективно планувати виробництво та комплекс показників побудови тарифного плану валют, сезонів, днів тижня, завантаження готелю, типів кімнат, кількість проживаючих, додаткові послуги, що включені в пакет проживання [11].

РОЗДІЛ 3. ОСНОВНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ СПРЯМОВАНІ НА УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ГОТЕЛЕМ * «GOLD GEORGE PALACE HOTEL» М. ЧЕРНІВЦІ**

На сьогоднішній день у готельному бізнесі усі технологічні аспекти виробництва послуг охоплюють інновації. В умовах жорсткої конкурентної боротьби, заклади розміщення намагаються знайти нові підходи до удосконалення і набуття конкурентних переваг. Кожен готель впроваджує нові послуги, удосконалює способи їх надання, покращує їх рівень та якість [27].

Процес поселення це найперший етап з яким гість стикається потрапивши до готельного підприємства, і саму від якості та швидкості розміщення залежить його перше враження про засіб розміщення. Швидке обслуговування є одним із найголовніших пріоритетів для кожного гостя. В останні роки популярності набуває самообслуговування. Термінали самостійної реєстрації сьогодні можна побачити в аеропортах, залізничних вокзалах, закладах швидкого обслуговування (McDonald's) та касах супермаркетів, тощо [24]. Не винятком є і готельні підприємства, адже існують системи самообслуговування, які надають можливість гостям швидко, в будь-який час здійснити реєстрацію заїзду і від'їзду з готелю, замовити і оплатити додаткові послуги. Зважаючи на це, для удосконалення системи управління готелем *** «Gold George Palace Hotel», пришвидшення обслуговування гостей та загального враження про підприємство пропонуємо встановити у засобі розміщення термінали самообслуговування.

Термінал самообслуговування (для реєстрації заселення та від'їзду) – це автоматизоване програмне забезпечення або цифрова сенсорна панель, яка працює як альтернатива стійка реєстрації. Вони прості в налаштуванні та користуванні, пропонують велику кількість функцій. Термінал самообслуговування призначений для зменшення навантаження на стійку реєстрації, скорочує очікування гостей, сприяє підвищенню задоволеності клієнтів. На рис. 3.1 розглянемо функціональні можливості терміналу. Вони

легко інтегруються в систему закладу, щоб підвищити ефективність діяльності підприємства [25].

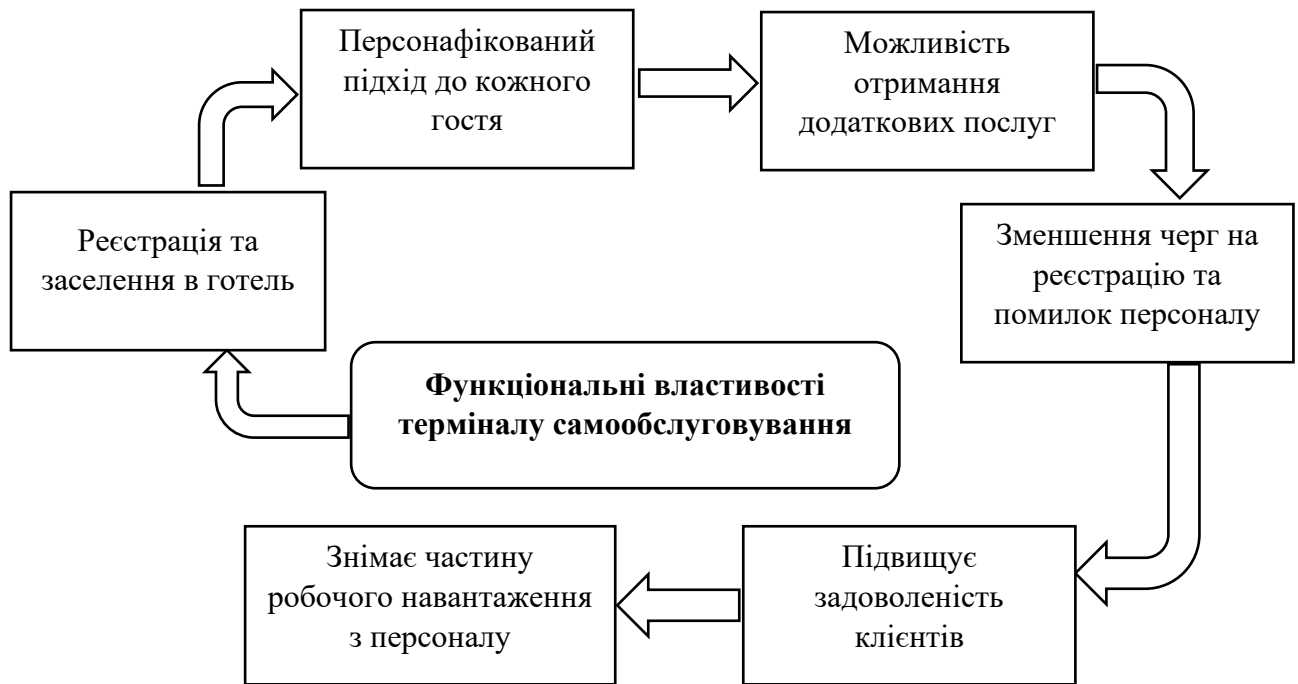


Рис. 3.1. Функціональні властивості терміналу самообслуговування

Більшість гостей зацікавлені в наявності послуги самореєстрації, оскільки це розширює можливості клієнтів, скорочує час реєстрації, зменшує черги та забезпечує зручні умови надання послуг. Термінал самообслуговування виступатиме додатковою перевагою, яка вирізнятиме готель «Gold George Palace Hotel» серед конкурентів. При цьому стійка ресепшен також залишиться на підприємстві, оскільки є гості, які віддають перевагу традиційному способу реєстрації. Ще одним плюсом користування терміналом буде поєднання самореєстрації та бонусної програми готелю, де за користування терміналом будуть надаватися знижки або додаткові послуги. Під час реєстрації можна пропонувати додаткові послуги та функції (такі як вино, замовити послуги в салоні краси, купити квитки до розважальних закладів) [21].

Зараз на ринку програмного забезпечення достатньо великий вибір систем самообслуговування для готельних підприємств. У табл. 3.1 розглянемо їх характеристики, вартість та основні можливості інноваційного програмного забезпечення [23].

Таблиця 3.1

Аналіз систем самообслуговування для готельного підприємства

Система самообслуговування	Характеристика	Вартість, тис. грн.
Mews	Надає можливість заповнювати та підписувати реєстраційні картки, сканувати документи, оплачувати вартість проживання, генерувати власні ключі	61,0
Altitude	За допомогою системи можна згенерувати електронні ключі, відсканувати документи, здійснити платежі, змінити тип номеру, оплатити рахунки (враховуючи витрати за міні-бар або додаткові послуги), обрати спосіб оплати. У процесі роботи з терміналом гостям пропонують підключитися до програми лояльності готелю та залишити відгук про підприємство	66,6
Roommatik	Програмне забезпечення легко інтегрується з будь-якою системою управління підприємством, є можливість змінювати мову, видає ключі при поселенні, автоматизує продаж основних і додаткових послуг готелю.	62,99
Servio HMS	Модуль забезпечує процес реєстрації та поселення в готельне підприємство, сканування документів, оплату послуг, налаштування індивідуального доступу, ведення статистики та звітності.	53,0

З табл. 3.1 бачимо, що всі досліджені системи мають стандартний набір функцій: інтеграція до загальної системи управління готелем, реєстрація заїзду та виїзду, вибір способу оплати, генерування електронного ключа від номеру, можливість змінити номер, замовлення додаткових послуг, залишити відгук. Також кожна має свої особливості, як інтеграція з різними онлайн платформами, можливість проводити опитування клієнтів, локалізація іноземними мовами [22]. Для покращення управління готелем «Gold George Palace Hotel» обрано термінами самообслуговування фірми Servio HMS. Зовнішній вигляд програмного забезпечення наведено на рис. 3.2.

Термінал самообслуговування Servio HMS оснащений [22]:

- диспенсером видачі пластикових карт (ключі-карт для електронних замків);
- купюро- та монетоприймачем з пристроєм для видачі здачі;
- сканером документів з функцією розпізнавання даних;
- сканером QR і штрих-кодів;

- сенсорним Multitouch дисплеєм;
- веб-камерою з високою роздільною здатністю;
- зчитувачем банківських карт, безконтактних банківських карт, PayPass та RFID-карт.



Рис. 3.2. Зовнішній вигляд програмного забезпечення Servio HMS

Термінал самообслуговування Servio HMS складається з робочих модулів, які спрощують систему управління готельним бізнесом. У табл. 3.2 наведено усі програмні інструменти, якими володіє система [22].

Таблиця 3.2

Програмні інструменти терміналу самообслуговування Servio HMS

Модуль	Характеристика
Модуль SERVIO HMS	Забезпечує взаємозв'язок всіх служб готелю для організації комплексного обслуговування клієнтів. Автоматизація процесу заселення: бронювання, реєстрація і облік гостей, розрахунки з гостями, управління номерним фондом, проведення нічного аудиту.
Pre-checkin	Надає можливість для первинного введення контактних та паспортних даних, перед заселенням, за попередньо створеною бронєю гостем
Програмний PPO	Віртуальний фіскальний реєстратор, який повністю виключає необхідність у використанні фізичного фіскального реєстратора.
SERVIO Loyalty Program	Інструмент для управління і формування системи лояльності клієнтів, реалізації акцій і бонусних програм
SERVIO Notify	Дозволяє сегментувати базу клієнтів на підставі заданих правил (кількість поселень готель, користування послугами салону краси, дні народження).

Продовження таблиці 3.2

Модуль	Характеристика
Viber-бот	Модуль дозволяє організувати та прискорити процедуру передачі завдань із прибирання номерів з системи SERVIO HMS покоївкам до виконання.
Інтеграція зі сканером паспортів	Сканер, який дозволяє швидко отримати паспортні дані з відсканованого документа та внести їх у відповідні поля картки клієнта. Сканування дозволяє розпізнавати та вносити таку інформацію: загальні дані, скан-копія документів, ПІБ, фото

Впровадження терміналу в систему управління готелем триватиме протягом 3 тижнів. Розробка програмного забезпечення, процес налаштування терміналу в роботу підприємства «Gold George Palace Hotel» та підтримка його роботи протягом року коштуватиме 44,0 тис. грн. Отже загальні витрати на впровадження інновації у засобі розміщення складатимуть 97,0 тис. грн.

Зважаючи на вищенаведену інформацію, можемо зробити узагальнюючий висновок, що при впровадженні терміналу самообслуговування Servio HMS у роботу готелю «Gold George Palace Hotel» буде досягнуто таких результатів [22]:

- 1) покращиться процес обслуговування гостей, підвищиться якість та швидкість поселення відвідувачів до готельного підприємства;
- 2) усунення мовних перешкод для іноземців під час процесу реєстрації, адже термінал самообслуговування розуміє 15 різних мов;
- 3) можливість додатково замовляти послуги, тим самим збільшуючи доходи підприємства;
- 4) допомога персоналу стійки реєстрації: скорочення черг, часу на очікування та зменшення помилок під час заповнення документів;
- 5) інтеграція терміналу з системою управління готеля;
- 6) можливість підключення гостей до програми лояльності, залишення відгуків про засіб розміщення.

ВИСНОВКИ

У рамках написання кваліфікаційної роботи, було досліджено можливість удосконалення системи управління готельним підприємством.

У першому розділі досліджено теоретичні основи системи управління готельним підприємством. Визначено, що цей процес включає багато завдань, пов'язаних з координацією, контролем та наглядом за всіма елементами діяльності готелю. Дослідивши зарубіжний досвід в керування засобом розміщення, зроблено висновок, що найбільш ефективними методами в управлінні є постійний моніторинг та визначення нових тенденцій у розвитку готельного бізнесу, якість надаваних готельних послуг та задоволення відвідувачів, впровадження інноваційних методів, технологій та інструментів управління, аналіз ефективності використаних принципів керування. Розглянуто основні принципи та методи управління, що відіграють важливу роль у забезпеченні успішної та ефективної роботи готельного підприємства.

У другому розділі здійснено аналіз діяльності готелю *** «Gold George Palace Hotel», який розташовано за адресою місто Чернівці, вулиця Ентузіастів, 3Г. Засіб розміщення пропонує для своїх гостей 38 комфортних номерів, кафе швидкого харчування «Екватор» та послуги салону краси. Усі номери обладнані необхідними меблями, інвентарем, кліматичним контролем, сейфом, Wi-Fi, міні-баром та плазмовим телевізором. Кадрове забезпечення засобу розміщення становить 45 осіб, організаційна структура управління має лінійну форму. Процес управління готелем «Gold George Palace Hotel» відбувається за рахунок системи Amadeus Property Management System.

Ефективна система управління є ключовим фактором успіху готельного бізнесу. Це комплексний підхід до організації та координації різних аспектів діяльності готелю, з метою забезпечення високої якості обслуговування та задоволення потреб гостей.

У третьому розділі в рамках рекомендацій спрямованих на удосконалення системи управління готелем *** «Gold George Palace Hotel» запропоновано встановити термінал самообслуговування Servio HMS.

Інноваційна система дозволить спростити роботи служби прийому та розміщення, зменшить час очікування гостей, усуне мовні бар'єри, покращить процес обслуговування клієнтів, надасть можливість відвідувачам замовляти додаткові послуги. Вартість установки, обслуговування та інтеграція в загальну систему управління коштуватиме 97,0 тис. грн.

Рекомендація несе для готелю *** «Gold George Palace Hotel» економічний ефект та ефективність і тому вважаємо доцільним та можливим її впровадження у систему управління досліджуваного готельного підприємства.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Альбещенко О. С. Розробка стратегії управління туристичноготельного підприємництва в об'єднаних територіальних громадах. *Modern economics*. 2022. № 35. С. 13-17
2. Андренко І.Б., О. М. Кравець, І. М. Писаревський Менеджмент готельноресторанного господарства. Харків: Харків. нац. харк. ун-т. 2014.
3. Басюк Д. І., Мельник Д. О., Маршаленко М. П. Комплексний підхід до оцінки якості послуг готельних підприємств. *Економіка та держава*. 2019. № 3. С. 30-33.
4. Бовш Л. А., Гопкало Л. М., Расулова А. М. Диверсифікаційний підхід до клієнтоорієнтованого управління діяльністю суб'єктів готельноресторанного бізнесу. *Наукові горизонти*. 2020. Т. 23, № 11. С. 88–100.
5. Будякова О.Ю., Денисенко М.П. Сучасні принципи та методи управління готельним бізнесом в контексті надання якісного продукту: посібник. Київ: Київ нац. ун-т тех. і диз., 2021.
6. Денисенко М. П., Будякова О. Ю. Сучасні принципи та методи управління готельним бізнесом в контексті надання якісного продукту. *Вчені записки університету "КРОК". Серія : Економіка*. 2021. Вип. 2. С. 73-81.
7. Домінська О.Я., Батьковець Н.О. Сучасний стан та інноваційні процеси розвитку готельного бізнесу в Україні // *Вісник Львівського торговельно-економічного університету. Економічні науки*. 2017. Вип. 52. С. 39-41.
8. Завідна Л.Д. Готельний бізнес: стратегії розвитку : монографія. Київ, 2017. 600 с
9. Корсікова Н. М., Лемешева В. В. Дослідження сучасних альтернатив та принципів стратегічного управління як фактору розвитку підприємств у сфері готельних послуг. *Економіка харчової промисловості*. 2018. Т. 10, Вип. 4. С. 95-101.

10. Кухтіна Є. Р., Писаревський І. М. Дослідження проблем управління готельними комплексами в сучасних умовах. Міжнародний науковий журнал "Інтернаука" . 2020. № 6(2). С. 13-17.

11. Кушнір О. І., Жигулін О. А. Відновлення ефективності методів управління підприємством: агропродовольча, готельна й ресторанна сфера. Економіка харчової промисловості. 2022. Т. 14, Вип. 2. С. 36-43.

12. Лук'янова Л.Г., Дорошенко Т.Т., Муніч І.М, Уніфіковані технології готельних послуг / За ред. проф. В.К. Федорченка. К.: Вища школа, 2015. 237 с.

13. Мітал О. Г. Інноваційні послуги як головний чинник зростання продуктивності готельного сектору. Вісник Одеського національного університету. 2018. Т. 23, Вип. 6. С. 68-71.

14. Романюк Л.М. Теоретичні аспекти стратегічного управління підприємством // Наукові праці КНТУ. Економічні науки. 2015. Вип.17. С. 210-218.

15. Управління сучасним готельним комплексом: Навч. посіб. За ред. члена-кор. НАН України, д.е.н. проф. Дорогунцова СІ. К.: Ліра-К, 2016. 520 с.

16. Управління сучасним готельним комплексом: Навчальний посібник / Г. Мунін, А.Зміюв, Г. Зінов'єв та ін.; За ред. С. І. Дорогунцова; НАНУ, Рада по вивченню продуктивних сил України, Укр. гуманіт. ін-т. К.: Ліра-К, 2005. 514 с.

17. Шкробот М.В. Сучасні технології управління персоналом справа :навчальний посібник. Київ: Київ нац. торг.,-екон. ун-т, 2021.

18. Хитрова О. А. Інформаційні системи як складник управління підприємствами готельного бізнесу в умовах конкуренції. Східна Європа: економіка, бізнес та управління. 2020. Вип. 2. С. 299-303.

19. Walker, J.R.. Introduction to Hospitality Management. Pearson/Prentice Hall, New Jersey. 2007. 132–148

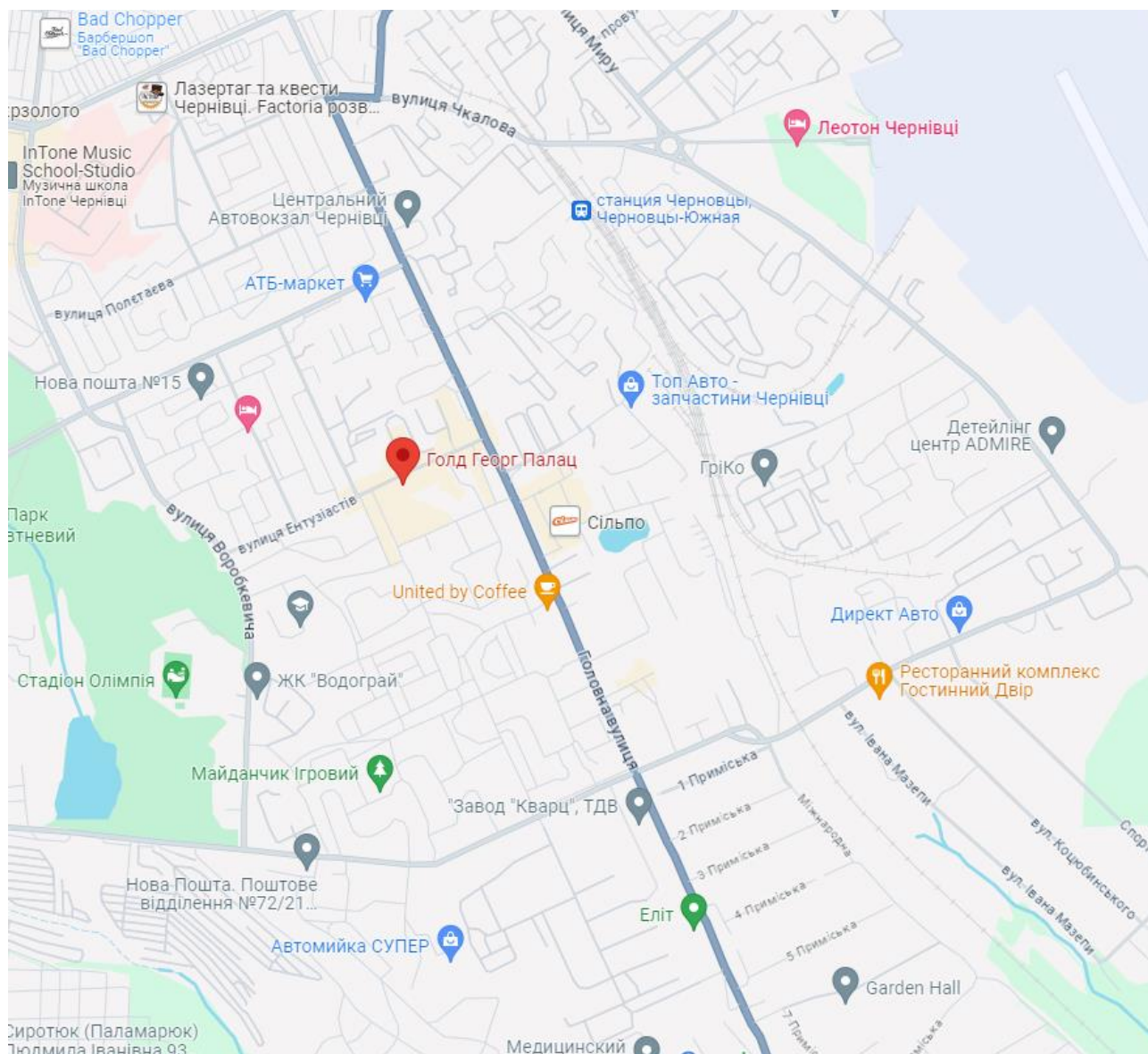
20. Дослідження проблем управління в готельному бізнесі URL: <https://repository.kpi.kharkov.ua/items/81e517a5-73d7-4ef9-af1e-4a86b412c853>

21. Електронний ресепшн, термінали самозаселення URL: <https://selfservice4u.com/seo-elektronnyy-resepshn-terminaly-self-check-in>

22. Термінал самообслуговування Self cash register URL:
<https://expertsolution.com.ua/uk/terminal-samoobsluzhivaniya-self-cash-register>
23. Особливості управління підприємством гостинності URL:
https://eprints.kname.edu.ua/49655/1/ilovepdf_com-138-139.pdf
24. Поняття і принципи побудови систем управління у готелях URL:
<https://studfile.net/preview/5083898/page:7/>
25. Прискорюємо процес реєстрації в готелі URL:
<https://www.iterator.com.ua/ua/poleznye-materialy/110-319-kiosks-in-hotels>
26. Управління готельним підприємством URL:
https://pidru4niki.com/12800528/turizm/upravlinnya_gotelnim_pidpriyemstvom
27. Управління готелем URL: <https://www.siteminder.com/r/hotel-managementdefinitions-operations-ideas-software/>
28. Gold Georg Palace Hotel URL: <https://georg-hotels.com/ru/>
29. Gold Georg Palace Hotel URL: <https://georg-hotels.com/ru/georg-palace/booking>
30. Gold Georg Palace Hotel URL: <https://gold-georg-palace.hotels-of-ukraine.com/ru/>

ДОДАТКИ

Локація готелю «Gold George Palace Hotel» на мапі міста Чернівці



**Меню кафе швидкого харчування «Екватор» при готелі «Gold George
Palace Hotel»**

Назва страви	Вихід страви, г
Холодні закуски	
Оселедець під шубою	160
Салат з телятиною та овочами	160
Салат «Столичний» з курячим філе	160
Салат овочевий	170
Вінегрет з квасолею та квашеною капустою	180
Салат з буряка з чорносливом	160
Капуста квашена з цибулею	150
Соління (огірки, помідори, часник)	160
Гарячі закуски	
Зрази з грибами та сметаною	110
Зрази з м'ясом та сметаною	90/30
Млинець з куркою та сиром	120
Деруни з білими грибами та цибулею	100/30
Супи	
Бульйон з курки з локшиною	250
Юшка рибна (товстолоб, овочі, рис)	250
Борщ український	250
Куліш з печінки та овочів	250
Основні страви	
Теляпія смажена у фритюрі	150
Запечений судак з овочами	150/40
Філе пангасіуса в томаті	120/20
Рибні тефтелі з хека	100/20
Свинний биток по-селянськи	150
Свинина запечена з грибами і сиром	170
Голубці з сметаною	180
Теляча печінка смажена з цибулею	150
Котлета по-київськи	160
Куряча відбивна	140
Печеня по-домашньому	200
Куліш з грибами	180
Вареники з картоплею і грибами	200
Вареники з капустою та цибулею	200
Гарніри	
Картопляне пюре	150
Смажена картопля	150
Рис з маслом	150
Гречка з маслом	150
Солодкі страви	
Сирники з сметаною	100/20
Млинець з сиром та сметаною	110/20
Млинець з маком та медом	110/20
Фруктовий салат (банан, яблуко, ківі, горіхи та ванільний соус)	160

Продовження додаток Б

Назва страви	Вихід страви, г
Морозиво в асортименті (шоколадне, ванільне, полуничне)	100
Холодні напої	
Морс із журавлини	250
Узвар	100
Коктейль молочний в асортименті	250
Мінеральна вода «Боржомі»	500
Мінеральна вода «Моршинська» слаб.газ/негаз.	500
Солодка вода «Пепсі»	500
Солодка вода «Севен-Ап»	500
Солодка вода «Тонік»	500
Соки «Сандора» в асортименті	250
Гарячі напої	
Чай	
Чорний чай «Асам Барі»	300
Чорний чай Ерл Грей	300
Чорний чай Грінфілд	300
Зелений чай «Жасмін Голд»	300
Зелений чай «Молочний Улун»	300
Фруктовий чай «Ранкова зірка»	300
Трав'яний чай «Ромашка»	300
Трав'яний чай «М'ята»	300
Кава	
Експресо	30
Експресо без кофеїну	30
Американо	60
Капучіно	160
Лате	185
Глясе	185
Кава по-Віденськи	110
Борошняні кондитерські вироби	
Торт «Наполеон»	130
Торт «Медовик»	130
Торт «Маковий»	130
Яблучний пиріг	120

Організаційно-управлінська структура готелю «Gold George Palace Hotel»

