

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

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

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему: «Формування системи якості послуг у готелі (на матеріалах готелю
«Rivoli»)»

Студента 5 курсу,
508 групи,
спеціальності 241 «Готельно-
ресторанна справа»
ОП «Готельно-ресторанна справа»

підпис

Гладкого Дмитра
Олександровича

Науковий керівник роботи
канд. техн. наук, доцент

підпис

Романовська Ольга
Леонідівна

Завідувач кафедри
канд. техн. наук, доцент

підпис

Паламарек Каріна
Вікторівна

Чернівці 2025

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
Розділ 1. Теоретичні аспекти інноваційних технологій управління якістю послуг в готелях.....	6
1.1 Сутність інновацій в сфері готельного господарства	6
1.2 Види інновацій в закладах готельного господарства та їх особливості ...	10
Розділ 2. Аналіз діяльності готелю «Rivoli City Club».....	14
2.1 Загальна характеристика готелю «Rivoli City Club».....	14
2.2 Аналіз послуг готелю «Rivoli City Club».....	18
Розділ 3. Удосконалення інноваційних технологій управління якістю послуг у сфері готельного господарства.....	25
3.1 Характеристика інноваційних технологій управління якістю послуг в закладах готельного господарства, проблеми і перспективи їх розвитку.....	25
3.2 Удосконалення інноваційних технологій в готелі «Rivoli City Club».....	31
Висновки та пропозиції.....	41
Список використаних джерел.....	43

ВСТУП

Індустрія гостинності – це галузь економіки, яка спеціалізується на наданні послуг з тимчасового розміщення, харчування та організації дозвілля для подорожуючих по всьому світу. Вона об'єднує різні суміжні сектори економіки за допомогою спеціалізованих підприємств, таких як готелі, заклади ресторанного господарства, туристичні агентства, національні парки і зони відпочинку.

Одним із ключових пріоритетів даної галузі є розвиток послуг і вдосконалення процесу та культури обслуговування гостей закладів готельного господарства, впроваджуючи нові інноваційні технології.

Сучасне готельне господарство є базовою складовою індустрії гостинності, оскільки воно формує основу туристичної інфраструктури будь-якої країни. Для повного розуміння значення цього терміна слід зазначити, що готельне господарство – це частина соціальної інфраструктури регіону, яка забезпечує комфортні умови для переміщення та розміщення людей.

Розвиток готельного сектора України тісно пов'язаний із зростанням туризму, зміцненням соціально-економічних зв'язків і трудових відносин у певному регіоні.

Досвід інших країн демонструє, що розвиток готельної індустрії приносить численні переваги: окрім якісного обслуговування населення, він сприяє створенню нових робочих місць і стимулює економічне зростання.

Використання інноваційних технологій з кожним роком частіше стають ключовим елементом сучасної економіки як України, так і світових країн, адже їхня значущість обумовлена стрімкою глобалізацією ринку, скороченням життєвого циклу продукції, а також необхідністю вдосконалення якості товарів і послуг.

Сфера гостинності не залишається осторонь цих змін і активно адаптується до нових вимог споживачів. Заклади готельного господарства, прагнучи залучити нових клієнтів та зберегти постійних, потребують креативних рішень,

що дозволяє зробити процес модернізації технологій та оптимізацію ресурсів важливою складовою їхньої діяльності.

У даній роботі розглянуто основні аспекти інновацій у сфері управління якістю послуг у готельному бізнесі. Впровадження новітніх технологій стикається з певними труднощами, зокрема висока вартість розробки та обмеженість ресурсів, необхідних для реалізації. Проте наукові дослідження та практика доводять, що постійні й безперервні інновації здатні подолати ці бар'єри. Навіть незначні зміни в управлінні можуть помітно вплинути на ефективність діяльності готелю. Очевидно, що інновації є важливим чинником економічного зростання та конкурентоспроможності, які дозволяють готельній індустрії пристосовуватися до глобальних трендів і розвиватися.

Метою роботи є дослідження інноваційних технологій управління якістю послуг в закладах готельного господарства.

Об'єктом дослідження є формування системи якості послуг у готелі «Rivoli City Club» по вул. Незалежності 2, село Чагор, Чернівці.

Предметом дослідження є готель «Rivoli City Club», якість послуг.

Для виконання завдань дослідження використано такі методи:

- спостереження ті порівняння – для аналізу теоретичного матеріалу й визначення особливостей розвитку готельних господарств;
- методи аналізу, синтезу, індукції та дедукції – для дослідження інформації про функціонування і рівень розвитку системи управління готелями.

Інформаційною основою дослідження стали положення законодавчих і нормативно-правових актів України в сфері туризму, статистичні та аналітичні дані, матеріали науково-практичних конференцій, а також праці вітчизняних і зарубіжних науковців у галузі управління. Доповненням слугували матеріали, розміщені у мережі Інтернет.

Практична цінність отриманих результатів полягає у можливості використання розроблених рекомендацій для вдосконалення розвитку готельного господарства в українських містах, а саме в готелі «Rivoli City Club», що розташований по вул. Незалежності 2, у селі Чагор м. Чернівці.

Це сприятиме подоланню основних перешкод, що гальмують даний процес, та впровадженню ефективних рішень, зокрема шляхом адаптації іноземного досвіду для підвищення якості обслуговування закладу готельного господарства.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ В ГОТЕЛЯХ

1.1 Сутність інновацій в сфері готельного господарства

Сучасна економіка характеризується високим рівнем інноваційної активності, що є її ключовою ознакою. У контексті готельної індустрії, де конкуренція за кожного гостя є надзвичайно гострою, науково-технічний прогрес відіграє значну роль. Інноваційні технології здатні підвищити ефективність роботи готелів, сприяти покращенню якості послуг, забезпечувати захист майна та номерів гостей, а також відкривати можливості для надання ексклюзивних послуг.

Основні характеристики інновацій включають:

- науково-технічну новизну – створення ідеї або технології, яка не має аналогів;
- можливість матеріалізації – здатність перетворювати ідеї в нові види продукції, технології або організаційні рішення;
- комерціалізацію – здатність перетворювати новацію на ринковий продукт, який приносить економічний ефект.

Науково-технічна розробка стає інновацією, коли її впроваджують на ринку. Однак не всі новації досягають цього етапу. Якщо вони не знаходять застосування або не мають комерційної привабливості, їх не можна вважати повноцінними інноваціями.

Інновація в готельному господарстві — це комплекс організаційно-економічних, науково-дослідних, технологічних і інших заходів, а також їхні результати, що спрямовані на суттєве оновлення продукту, вдосконалення механізмів його просування і реалізації. Основна мета таких змін — досягнення економічного, соціального, екологічного або іншого позитивного ефекту.

Розробляючи інноваційну стратегію, важливо враховувати її відповідність загальній стратегії розвитку готелю, допустимий рівень ризику, а також

готовність ринку до впровадження нововведень.

На рисунку 1.1 представлено схематичний шлях, який демонструє етапи перетворення ідеї в інновацію в контексті готельного господарства.

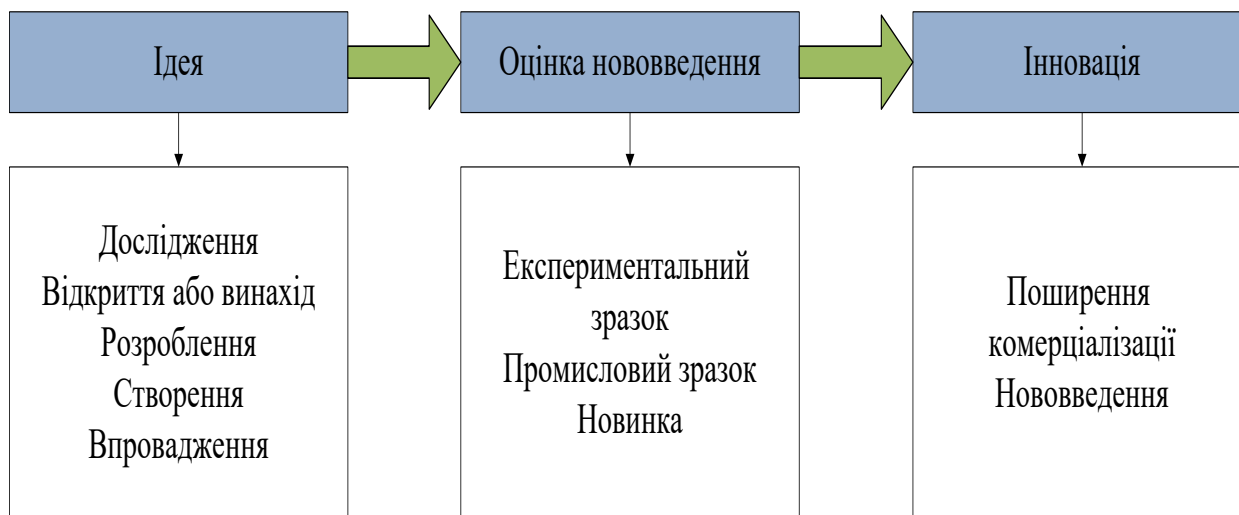


Рис. 1.1. Етапи виникнення інновацій в закладах готельного господарства

Інноваційна стратегія в готельній індустрії охоплює широкий спектр нововведень, які стосуються всіх аспектів управління готелем: якості послуг, фінансів, управління персоналом тощо. Важливою складовою стратегії є використання сучасних інформаційних технологій і впровадження нових видів послуг. Найефективнішою така стратегія стає за умови одночасного застосування різних типів інновацій.

Хоча всі заклади готельного господарства використовують базові технології для повсякденної діяльності та обслуговування своїх клієнтів, цього є замало для забезпечення конкурентоспроможності на даному ринку. Тому управлінці великих готельних комплексів постійно шукають інноваційні технологічні рішення з метою покращення своїх процесів. Раніше вважалося, що можна впроваджувати інновації без використання комп'ютерних технологій, але в сучасних умовах це вже неможливо.

На сьогоднішній день на ринку представлено багато автоматизованих систем управління, які не лише підвищують ефективність роботи, але й значно полегшують діяльність персоналу, забезпечуючи високий рівень обслуговування.

Сучасні технологічні рішення в сфері туризму з'являються регулярно, їх головна мета — залучити нових клієнтів і створити комфортні умови для постійних гостей. Однак впровадження нових технологій може ускладнюватися через опір власників готельних закладів, високу вартість модернізації та складність адаптації до сучасних змін. Як мережеві, так і незалежні заклади готельного господарства мають постійно вдосконалювати якість своїх послуг, зміцнювати репутацію, оптимізувати свої витрати, а також суттєво підвищувати обсяги продажів і прибутки [6, 7]

Жорстка конкуренція між вітчизняними та міжнародними закладами готельного господарства ще більше загострює ці виклики. Успішна стратегія розвитку сучасного готелю повинна стати основою для його інноваційної діяльності, адже впровадження сучасних інноваційних рішень на сьогодні виконує роль роль тактичного інструменту, який однаково важливий, як для мережевих готелів, так і для невеликих підприємств галузі гостинності.

На рисунку 1.2. наведено етапи інноваційного процесу закладів готельного господарства [10].

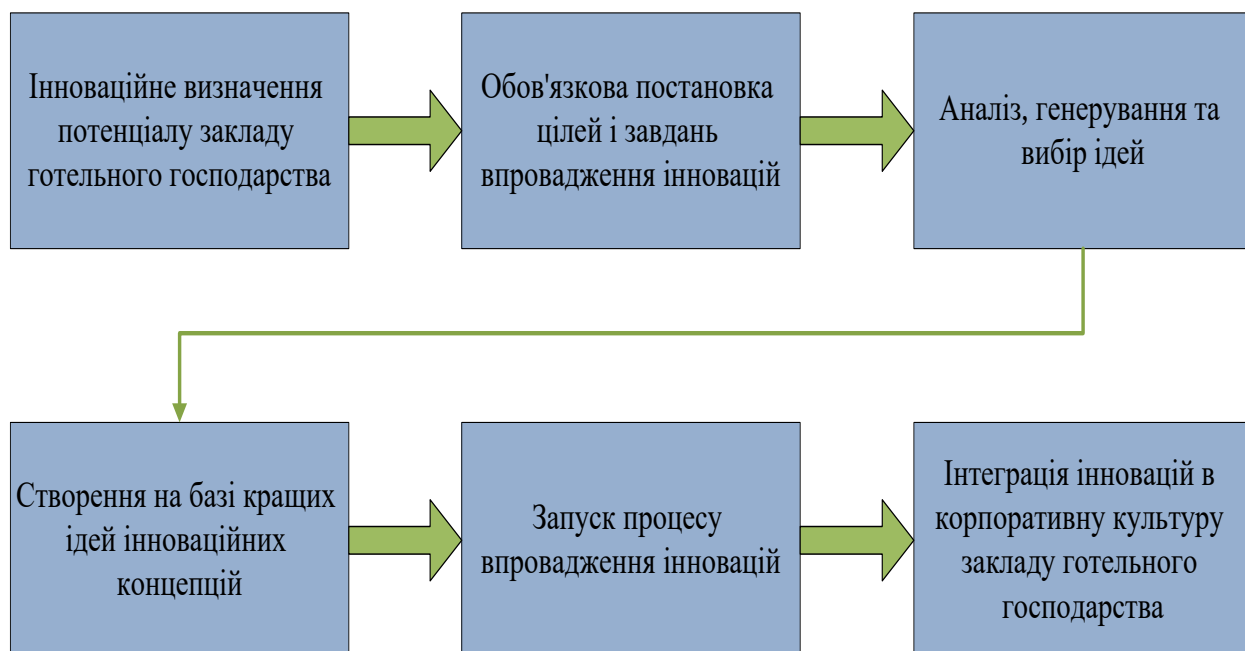


Рис.1.2. Етапи інноваційного процесу закладів готельного господарства

З сучасним розвитком більш складніших технологій відбувається трансформація способів поширення інформації, що призводить до зменшення використання друкованих матеріалів, а роль інтернету значно зростає і є

невід'ємною частиною будь-якого підприємства. Особливо це помітно в сфері готельного господарства та туризму, де процес вдосконалення щодо пошуку інформації, використання сучасних бездротових пристроїв і покращення доступності та якості даних про туристичні об'єкти, варіанти проживання і послуги значно змінюють галузь готельного господарства.

Сучасні телекомунікаційні системи дозволяють мандрівникам самостійно організовувати свої мандрівки: планувати маршрути, бронювати і оплачувати проживання в готелях, хостелах, апартаментах, сплачувати за екскурсії, квитки на транспорт тощо. З метою спрощення доступу до інформації користувачами міжнародна корпорація Internet Corporation for Assigned Names and Numbers (ICANN) створила домен «travel», який успішно використовується у сфері туризму з метою покращення взаємодії – «клієнт-послуга» [3].

Отже, інноваційні технології виконують наступні функції:

- відтворювальна функція – прибуток, отриманий завдяки інноваціям, використовується, як джерело ресурсів для подальшого розвитку готелю;
- інвестиційна функція – отримані доходи спрямовуються на фінансування нових інноваційних проєктів готелю;
- стимулююча функція – впровадження інновацій мотивує подальший розвиток, сприяє відкриттю нових можливостей і технологічних рішень, що в свою чергу підвищує кількість клієнтів та прибуток готелю [8].

Таким чином, робимо висновок, готельна індустрія в наш час відіграє ключову роль у сфері гостинності нашої країни, і лише через аналіз її взаємозв'язків з іншими галузями можна повністю усвідомити її значення. Для задоволення зростаючих потреб клієнтів необхідний постійний розвиток, впровадження нових технологій і творчих рішень у сфері обслуговування та гостинності. Сучасні технології та інновації дозволяють підтримувати високий рівень сервісу, розширювати асортимент послуг і вдосконалювати систему управління готелем, забезпечуючи конкурентоспроможність і ефективність.

1.2 Види інновацій в закладах готельного господарства та їх особливості

Інновації в готельному бізнесі – це впровадження нововведень, спрямованих на підвищення конкурентоспроможності підприємства. Такі рішення мають покращувати якість задоволення існуючих потреб гостей або пропонувати нові послуги, які раніше не були доступні. Інноваційна діяльність готельно-ресторанного бізнесу включає створення нових продуктів для туристів, ресторанів і готелів, впровадження сучасного обладнання, а також використання сучасних, передових технологій у будівництві та експлуатації готельних комплексів.

Останні роки показали, що прийняття рішень у сфері інновацій під час проектування закладів готельного господарства значно розширюється. Дослідження підтверджують, що інноваційні практики мають різний вплив на ефективність готелів [11].

Інноваційний потенціал ринку готельного бізнесу є одним із пріоритетів, відображаючи не лише поточну діяльність, а й можливості для її розвитку в майбутньому. Будь-яке стратегічне рішення у цій сфері, як правило, базується на інноваціях, включаючи технологічні, організаційні та соціальні аспекти. При цьому спектр характеристик, що визначають здатність організації до інновацій, є доволі широким.

Сфера гостинності в Україні зазнала значного розвитку та змін за останні десятиліття. Нові заклади готельного господарства успішно подолали виклики сучасних ринкових умов, а мережеві готелі стали лідерами ринку, зміцнивши свої позиції [10].

Аналіз роботи закладів готельного господарства доводить, що ключову роль у швидкості впровадження інновацій відіграє персонал готелю, який швидко адаптується до змін, оскільки «апаратне забезпечення» в закладах готельного господарства часто стандартне, співробітники виконують роль модераторів послуг. Тому під час оцінки ефективності нових послуг доцільно враховувати критерії, що стосуються керівників відповідних служб. У цілому, інновації в

зкладах готельного господарства можна класифікувати за кількома ознаками: за об'єктами інновацій; за рівнем технологічності; за методом управління.

В таблиці 1.1. наведено класифікацію інновацій та їх характеристику [7].

Таблиця 1.1

Класифікація інновацій відповідно до об'єкта інновацій

Вид інновацій	Характеристика
Використання інноваційних технологій	Система автоматизованого управління всіма службами готелю; програм бронювання номерів через мережу Інтернет
Інновації у сфері безпеки	Системи відеоспостереження на всій території готелю; електронні замки на дверях номера
Екологічні інновації	Системи енергозбереження, сортування відходів та інші

На сьогоднішній день у сфері готельного господарства нашої країни існує безліч прикладів інновацій у різних напрямках.

Наприклад, можна значно спростити процес бронювання номерів, надавши клієнтам можливість вибору кімнати та оплати проживання через інтернет. Спеціалізовані системи резервування дозволяють обрати номер, часовий проміжок, а також побачити актуальні ціни. Корисною функцією є можливість тимчасово закріпити номер за собою з відкладенням оплати на пізніший термін [13].

Ще одним прикладом є створення спеціалізованих номерів, призначених для комфортного сну. Такі кімнати можуть бути компактними, але обладнаними для забезпечення якісного відпочинку: можливістю прийняти ванну з ароматичними маслами, спеціальними музичними композиціями для релаксації, а також заспокійливим освітленням.

Сучасний рівень технологічного і економічного розвитку суспільства впливає на інноваційну інфраструктуру готельної індустрії. Зростання ролі нематеріальних аспектів виробництва, цифровізація та динамічний розвиток сфери послуг є характерними для країн із розвиненою економікою, що створює

сприятливі умови для формування мережі консалтингових, сервісних та інформаційних центрів, які супроводжуватимуть упровадження інновацій.

У сучасному трансформаційному суспільстві інноваційна інфраструктура має сприяти інтеграції науки в ринкове середовище та розвитку підприємництва в науково-технічній сфері. Її формування багато в чому залежить від стану ринкової інфраструктури. В сфері готельного господарства така інфраструктура включає організаційну, матеріальну, фінансово-кредитну та інформаційну базу, що дозволяє забезпечити ефективне залучення й розподіл ресурсів, а також надання якісних послуг клієнту.

Впровадження новітніх інформаційних технологій та розробка нових послуг – лише частина прикладів креативного підходу у сфері готельного господарства. Інноваційні зміни можуть охоплювати якість, фінанси, роботу з персоналом тощо.

Найефективніша стратегія передбачає одночасну реалізацію кількох типів інновацій. Це може включати нові методи управління чи маркетингові рішення, а також розробку сучасних продуктів, послуг, технологій або їх окремих компонентів.

Передові технології в закладах готельного господарства активно застосовуються для кращого задоволення запитів клієнтів і зміцнення конкурентоспроможності послуг. В умовах жорсткої конкуренції готелі змушені шукати нові способи підвищення привабливості та доступності своїх пропозицій, адаптуючи їх до потреб ринку [14].

Типи інновацій в закладах готельного господарства наведено у вигляді рис.1.3 [15].

Технологічні інновації

- Створення нових матеріалів, продуктів, послуг та технологій, нові способи надавати послуги і удосконалення старих

Економічні інновації

- Виникнення нових ринків, які дозволяють ввести нові продукти або технології, створення нових способів купувати та продавати товари, розвивати економічні процеси та інноваційний процес

Організаційні інновації

- Нові рішення та підходи в управлінні або організації робочого процесу

Правові інновації

- Нові закони чи нормативні акти, або ж суттєві зміни в існуючих

Маркетингові інновації

- Нові або значно вдосконалені методи охоплення нових аудиторій, упаковка продуктів, розробка нових методів продажу та товарів чи послуг, презентація та просування їх на ринку, що розвиваються, створення нових цінових стратегій

Соціальні інновації

- Нові ідеї та рішення з метою вирішення соціальних та культурних проблем, з якими стикається суспільство

Рис.1.3. Типи інновацій в закладах готельного господарства

Ігнорування інноваційного підходу до управління вітчизняними закладами готельного господарства призвело до зниження їх конкурентоспроможності, порушення ключових принципів і методів менеджменту, а також до погіршення якості послуг на що часто нарікають клієнти готелів. Впровадження інновацій дозволить виступити важливим драйвером розвитку готельної індустрії нашої країни, надаючи великим та малим компаніям змогу не лише утримувати провідні позиції в ринкових сегментах, але й наближати якість своїх послуг до міжнародних стандартів якості.

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЮ «RIVOLI CITY CLUB»

2.1. Загальна характеристика готелю «Rivoli City Club»

Готель «Rivoli City Club» – це один із найкращих готелів м. Чернівці та області, який розташований по вул. Незалежності 2, с. Чагор, Чернівецької області. Готель має 26 номерів, що розташовані на чотирьох поверхах готелю.

Готельний комплекс оформлений у сучасному стилі, має привабливий зовнішній вигляд та доглянуту озеленену територію. Родзинкою закладу є широкі сходи при вході, які слугують чудовою локацією для креативних фотографій і є впізнаваним елементом готелю [34].

Готель розташований в межах 2 км від аеропорту «Чернівці», 2,5 км від торговельного центру «Depot», 3,9 км до парку «Жовтневий», 5,4 км до центральної частини міста, де можна відвідати безліч пам'яток культури якими славиться місто Чернівці. Загалом хороша транспортна інфраструктура міста дає можливість швидко дістатися до будь якої частини міста так і назад до готелю.

Емблему готелю «Rivoli City Club» наведено на рисунку 2.1.

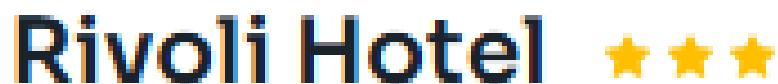


Рис. 2.1. Емблема готелю «Rivoli City Club»

Готель «Rivoli City Club» – це сучасний готельний комплекс, де можна не тільки відпочити в комфортних номерах, але й насолодитися піцою, приготованою у власній печі, скуштувати страви азіатської кухні в бістро, організувати святковий захід у банкетному залі або скористатися конференц-залом чи VIP-кімнатою для важливих переговорів.

Виробничі ресурси готелю «Rivoli City Club» відзначаються середнім рівнем інноваційності на світовому рівні та високим в Україні. Наявність

необхідних основних засобів забезпечує ефективне функціонування підприємства, а оперативний контроль і управління дозволяють оптимізувати постачання сировини для надання якісних послуг.

Головною складовою виробничих ресурсів готелю «Rivoli City Club» є трудові ресурси, які відіграють ключову роль у процесі надання послуг. Однак ці ресурси є найбільш нестабільними через вплив людського фактора, що робить управління ними одним із найскладніших завдань для менеджменту.

Для вирішення цього завдання управлінська команда готелю «Rivoli City Club» постійно працює над підвищенням кваліфікації працівників та впровадженню нових інформаційних технологій. Як інноваційний підхід до управління виробничими та трудовими ресурсами запропоновано впровадження «Кодексу корпоративної етики».

Детальну організаційну структуру управління готелем «Rivoli City Club» наведено на рис. 2.2.



Рис. 2.2. Організаційна структура управління готелем «Rivoli City Club»

Процес надання послуг у готелі «Rivoli City Club» здійснюється з урахуванням міжнародних стандартів гостинності та внутрішніх корпоративних

цінностей. Контроль якості обслуговування перебуває під пильним наглядом керівництва вищого рівня.

З метою розширення сфери ринку послуг в готелі «Rivoli City Club» є посада менеджер з маркетингу, який відповідає за розробку, адаптацію та впровадження маркетингових стратегій як у межах готелю, так і за його межами.

Основними джерелами фінансування є інвестиції засновників, сформований і первинний капітал, а також оборотні кошти, що забезпечують підприємству можливість створювати власні фонди та розвиватися.

Керівництвом готелю визначено основні напрями вдосконалення та розвитку, що включають [34]:

- підвищення кваліфікації персоналу шляхом участі у різноманітних форумах, що пов'язані з «HoReCa»;
- розширення міжнародної співпраці через пошук міжнародних партнерів з метою активізації ділового туризму та зміцнення міжнаціональних відносин;
- покращення внутрішнього потенціалу готелю, що сприяє автоматичному зміцненню конкурентних позицій на ринку;
- посилений контроль діяльності на всіх ланках управління;
- відкритість до ідей розвитку підприємства, незалежно від рівня їхнього походження;
- оперативне вирішення поточних проблем та задоволення запитів гостей;
- створення гостьової бази даних і запровадження нової політики у сфері SMM-менеджменту;
- сезонні інновації у ресторанній справі для постійного оновлення пропозицій;
- запровадження експериментальних та інноваційних технологій в процесі обслуговування гостей готелю.

Ігнорування сучасних інноваційних трендів керівництвом готелю може

призвести до втрати конкурентних переваг та ускладнити інтеграцію у швидкозмінний ритм ринку, що спонукає керівництво до впровадження все нових та нових інноваційних рішень.

Аналізуючи роботу досліджуваного готелю «Rivoli City Club» у місті Чернівці та роботу існуючих закладів-конкурентів, проведемо оцінку сильних та слабких сторін готелю (табл. 2.1).

Таблиця 2.1

Оцінка сильних та слабких сторін готелю «Rivoli City Club»

Сильні сторони	Слабкі сторони
Вдосконалення процесу управління готелем	Відсутність хорошого сайту
Використання стратегії розвитку	Мала кількість використання автоматизованих систем
Високий рівень обслуговування клієнтів	Дуже висока конкуренція
Наявність великої кількості позитивних відгуків серед клієнтів готелю	Сезонний попит на ринку готельного господарства
Гнучкість до економічно-політичної ситуації в країні	
Хороший ресторанний комплекс	

З даних таблиці 2.1. робимо висновок, що готель «Rivoli City Club» має як сильні, так слабкі сторони. Із сильних сторін відзначено якісне управління готелем, що зумовлено впершу чергу сучасним та якісним вдосконаленням цього процесу; високий рівень обслуговування клієнтів, за рахунок щорічного навчання персоналу та вдосконалення процесу обслуговування; наявність ресторанного комплексу, який пропонує своїм гостям широкий асортимент страв та напоїв високої якості.

Щодо слабких сторін, то впершу чергу керівництву готелю варто звернути увагу на використання сучасних та автоматизованих систем обслуговування гостей, що в свою чергу дозволить покращити якість та швидкість обслуговування і буде більш зручним форматом для клієнтів закладу; висока конкуренція в агломерації, також має свої негативні сторони,

але якщо постійно впроваджувати новітні технології, вдосконалювати процес обслуговування, це знову дозволить готелю завжди бути одним із найкращих та конкурувати за клієнтів на ринку готельних послуг м. Чернівці.

2.2 Аналіз послуг готелю «Rivoli City Club»

До номерного фонду готелю «Rivoli City Club» входить 26 затишних номерів: стандарт, напівлюкс мансарда, покращений напівлюкс мансарда, люкс та сімейний. Реєстрація заїзду в готелі відбувається з 14.00 до 23.59. Реєстрація виїзду до 12.00.

Основні послуги готелю «Rivoli City Club» наводимо на рисунку 2.3.

✓ Послуги	✈ Для дітей	• Набір для приготування чаю/кави
• Платний трансфер від/до аеропорту	• Дитячі ліжечка	• Обідній стіл
• Обслуговування номерів	• Няня/ догляд за дітьми	• Приладдя для прасування
• Прибирання приміщень	• Дитяче меню	
• Прокат авто	• Ігрова кімната	🛁 Ванна кімната
• Пральня	✓ Для відпочинку	• Безкоштовні туалетно-косметичні засоби
• Доставка продуктів	• Сад	
✂ Харчування	✓ Вид з номеру	✓ Кухня
• Сніданок в номер	• Вид на гори	• Електрочайник
• Ресторан		
• Бар/зона відпочинку	✓ Зручності в номері	📺 Медіа
• Запаковані ланчі	• Кондиціонер	• Телевізор з плоским екраном
• Спеціальне дієтичне меню	• Опалення	• Радіо-будильник
👔 Для бізнесу	• Міні-бар	✓ Інтер'єр
• Бізнес-центр	• Звукоізольовані номери	• Паркетна підлога
• Конференц-зали/ банкетні зали	• Тераса	

Рис. 2.3. Основні послуги готелю «Rivoli City Club» на 26 номерів

Номер «Стандарт»

Звичайний номер «Стандарт» – однокімнатний номер площею 21 м² де може відпочити одна особа для чого передбачається одне двоспальне ліжко, також можливе додавання одного односпального ліжка. В готелі розташовано 16 номерів даного типу.

У номері для зручності гостей передбачено:

- балкон;
- кондиціонер;
- душ, рушники, фен;
- телевізор та Wi-Fi;
- халат та капці;
- міні-бар за окрему плату;
- сейф та гардеробна;
- холодильник;
- набір для кави та чаю.

Фрагменти інтер'єру номеру «Стандарт» наводимо у вигляді рисунку 2.4 [34].



Рис. 2.4. Фрагмент інтер'єру номеру «Стандарт»

Номер «Напівлюкс мансарда»

Номер «Напівлюкс мансарда» – це номер загальною площею 35 м², який розділено на дві функціональні зони, які витримано в інтер'єрі розкоші та затишку. Для зручності гостей у номері передбачено зручні крісла, банкетка,

робочий стіл, що робить перебування в готелі зручним, затишним і продуктивним. В готелі передбачено 2 номери.

Також в номері є: душ, біде, рушники та фен, телевізор, халат та капці, гардеробна та сейф, міні-бар, холодильник.

Фрагменти інтер'єру номеру «Напівлюкс мансарда» наведено на рисунку 2.5 [34].



Рис. 2.5. Фрагмент інтер'єру номеру «Напівлюкс мансарда»

Номер «Напівлюкс покращений мансарда»

Площа цього номера 35 м², що дозволяє в номері розмістити до трьох осіб. Як і в номері «Напівлюкс мансарда» в покращеному номері також є душ, біде, рушники та фен, телевізор, халат та капці, гардеробна та сейф, міні-бар, холодильник, зручні крісла, банкетка та робочий стіл. Фрагмент інтер'єру наводимо на рисунку 2.6 [34].



Рис.2.6. Фрагмент інтер'єру номеру «Напівлюкс покращений мансарда»

Номер «Люкс»

Номер «Люкс» загальною площею 37 м², розділений також на функціональні зони. Для гостей в готелі спроектовано два номери класу Люкс. Для зручності гостей в номері передбачено кондиціонер, балкон, душ, сейф, капці та приладдя для прасування, гардероб, телефон, ванна кімната, дитяче ліжко, постільна білизна, міні-бар, кавоварка, обідня зона, холодильник, телевізор, включено послугу «будильник». Фрагмент інтер'єру номера «Люкс» наводимо у вигляді рисунку 2.7 [34].



Рис. 2.7. Фрагмент інтер'єру номера «Люкс»

Номер «Сімейний»

Сімейний номер загальною площею 42 м², одночасно може прийняти шість гостей для чого в номері передбачено одне двоспальне ліжко, два односпальних ліжка та можливість ще додати одне ліжко. Номерний фонд даного типу номерів становить 4 номери.

Для зручностей перебування гостей в номері його облаштовано балконом, душовою кабіною, кондиціонером, сейфом, дитячим ліжком, приладдям для прасування, телефоном, телевізором, холодильником, міні-баром, кавоваркою. У ванній кімнаті знаходиться фен, халат, рушник, косметичні засоби, мийні засоби.

Інтер'єр номеру «Сімейний» наведено у вигляді рисунку 2.8 [34].



Рис. 2.8. Фрагмент інтер'єру номера «Сімейний»

Для гостей готелю на його території розташовано безкоштовну автомобільну парковку. Щоранку гості мають змогу скуштувати безкоштовний сніданок. Також зауважимо, що обслуговування гостей ведеться трьома мовами – українською, румунською та англійською.

Для проведення конференцій, ділових зустрічей в готелі «Rivoli City Club» передбачено конференц-зал на 120 осіб та кімнату для переговорів на 10 осіб, які облаштовані таким обладнанням: мультимедійний проектор, зручний фліпчарт, сучасний екран, електронна указка, мікрофон та колонки.

Одним із популярних місць, окрім затишних номерів в готелі «Rivoli City Club» де можна смачно поїсти та провести час – ресторан італійської кухні «Dal Forno». До послуг гостей ресторану – дитяча зона, літня тераса, парковка, тераса з обігрівом, можливість організації весілля, днів народжень та інших святкових заходів для чого в ресторані передбачено двоповерхову банкетну залу на 200 осіб.

Фрагменти інтер'єру бенкетної зали, літньої тераси наводимо у вигляді рисунку 2.9-2.10 [34].



Рис.2.9. Фрагмент бенкетної зали ресторану «Dal Forno»



Рис.2.10 Фрагмент літньої тераси ресторану «Dal Forno»

В ресторані італійської кухні «Dal Forno» відвідувачам запропонують: одну із смачних піц – «А-ля Цезар», «Д'явола», «Маїс», «Маргарита»; смачні закуски – рибні брускети, м'ясне плато, камамбер запечений в беконі, тигрові креветки у винному соусі. З рибних страв варто скуштувати – запечене дорадо, соте з морепродуктів, філе сібаса з овочами. Любителям м'ясних страв до вподоби будуть страви-гриль – телячі медальйони, теляче каре, томагавк,

телячий шашлик, стейк зі свинини та інші смачні та ароматні страви. Для найменших гостей закладу передбачено дитячу кімнату та особливе дитяче меню до складу якого входять курячі нагетси, бульйон з курочки, картопля фрі, сирні снеки, індичі палички. Розрахуватися в ресторані можна, як готівкою так і банківськими картками.

На основі вищенаведеної інформації робимо висновок, що готель «Rivoli City Club» є доволі перспективним закладом готельного господарства, тримаючи сильні позиції на ринку сфери гостинності в м. Чернівці та Чернівецькій області, але варто зауважити, що в готелі окрім електронних ключів відсутні будь-які інноваційні технології, які б покращували процес обслуговування гостей, як під час заїзду так і виїзду.

В подальшому нами пропонується проаналізувати спектр інноваційних технологій в закладах готельного господарства, а також використання в готелі «Rivoli City Club» терміналів самообслуговування з метою зменшення навантаження реєстраційної стійки та скорочення часу очікування гостей, що сприятиме підвищенню задоволеності гостей готельного закладу, а також використання інноваційного програмного забезпечення для спрощення ведення готельного бізнесу.

РОЗДІЛ 3. УДОСКОНАЛЕННЯ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ У СФЕРІ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

3.1 Характеристика інноваційних технологій управління якістю послуг в закладах готельного господарства, проблеми і перспективи їх розвитку

Готельна сфера є ідеальним середовищем для впровадження сучасних інновацій. Удосконалюючи готельні послуги та впроваджуючи технологічні й організаційні нововведення, сучасний менеджмент реагує на технологічні, економічні та соціально-психологічні зміни в суспільстві [28].

Аналізуючи світові дослідження, можна виокремити ключові інноваційні технології, які будуть відігравати важливу роль у найближчому майбутньому. Деякі з них уже активно використовуються в закордонних готелях, однак поки що не отримали широкого впровадження, як серед вітчизняних споживачів так і в готелі «Rivoli City Club» (Рис. 3.1).

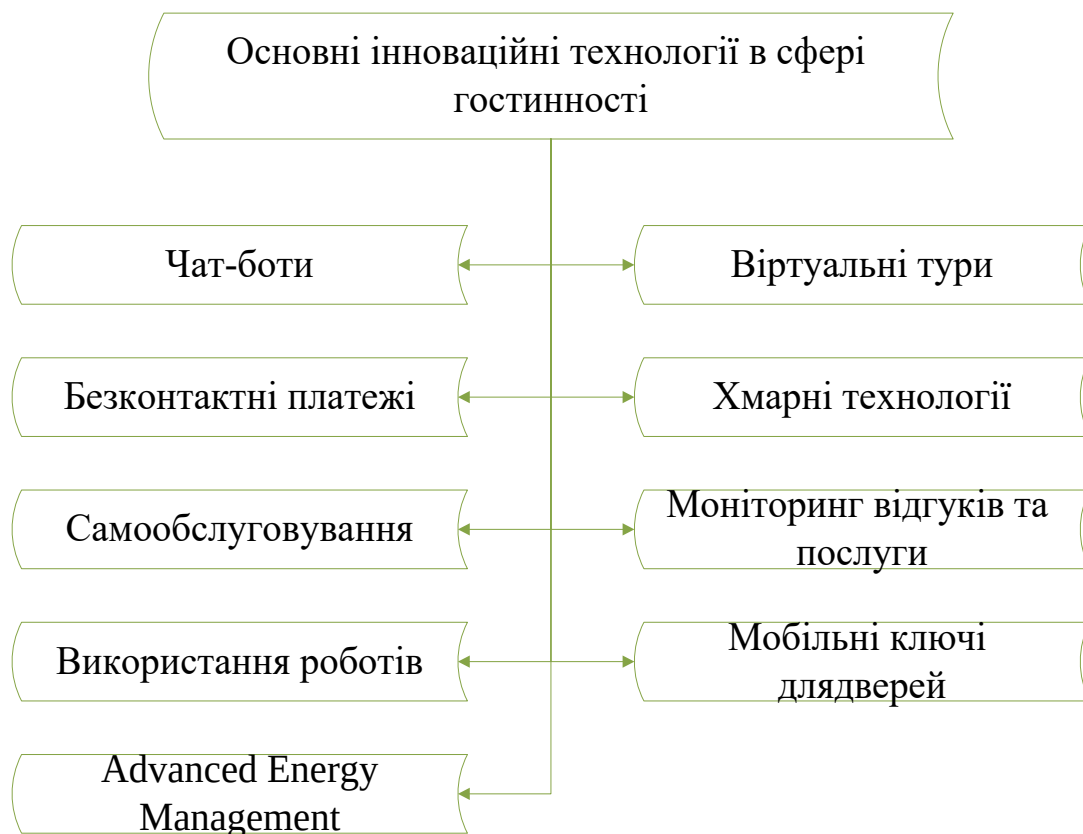


Рис.3.1. Основні інноваційні технології в сфері гостинності

Безконтактні платежі. Безконтактні платежі є однією з тенденцій у сфері готельних технологій, що спрямовані на підвищення швидкості та зручності фінансових транзакцій. Завдяки впровадженню мобільних гаманців, гості готелю отримують можливість здійснювати платежі навіть без фізичної наявності банківських карток [29].

На сьогоднішній день, майже всі українські заклади готельного господарства, в тому числі і готель «Rivoli City Club» пропонують можливість оплати послуг онлайн або за допомогою банківської картки на місці.

Використання роботів. На сьогоднішній день деякі сучасні готелі почали успішно застосовувати роботів з метою виконання різноманітних завдань: зустрічі гостей, надання туристичної інформації в режимі 24/7, транспортування багажу, забезпечення безпеки, обслуговування номерів і навіть роботи в ресторанах. Запровадження даної функції в готелі є дуже дороговартісною, тому це можуть собі дозволити тільки готелі класу 5*. В Україні даної функції гостям не пропонує ні один із працюючих закладів готельного господарства [21].

Чат-боти та онлайн-віджети. Сьогодні чат-боти й онлайн-віджети стали невід'ємною частиною багатьох веб-сайтів і важливим елементом маркетингової стратегії сучасних готелів. Вони все частіше використовуються в популярних месенджерах, таких як Facebook Messenger і WhatsApp. Основна перевага полягає в можливості швидко відповідати на запити клієнтів у будь-який час доби. Крім того, багато чат-ботів налаштовуються на спілкування кількома мовами, що підвищує рівень обслуговування. В готелі «Rivoli City Club» на відміну від інших готелів-конкурентів відсутня дана функція, оскільки готель на сьогоднішній день не має навіть свого веб-сайту, що робить його менш доступним он-лайн для потенційних відвідувачів [32].

Віртуальні тури готелями. Технологія віртуальної реальності (VR) дозволяє створювати цифрові середовища, які клієнти можуть досліджувати. Це один із найефективніших способів ознайомлення з готелем до бронювання. Багато готелів інтегрують VR-тури та панорамні відео на свої веб-сайти, що

сприяє залученню додаткових клієнтів. Віртуальні тури легко доступні на комп'ютерах, смартфонах або планшетах через звичайні веб-браузери, що робить цю технологію доступною для широкого загалу [24].

Мобільні ключі для номерів. Смартфони поступово замінюють пластикові картки як засіб доступу до готельних номерів. Гостям достатньо завантажити мобільний додаток і використовувати свій телефон або інший пристрій для відкриття дверей. Оскільки пластикові картки часто губляться або розмагнічуються, ця технологія забезпечує більш зручний і надійний інструмент, який відповідає звичкам сучасних користувачів. На сьогодні понад 90% нових готелів в Україні оснащені електронними замками, а значна частина готелів старого фонду проводить модернізацію з метою впровадження цієї технології. В готелі «Rivoli City Club» клієнтам доступна дана функція, що дозволяє дещо покращити процес сервісного обслуговування [26].

Хмарні технології. Раніше готельне програмне забезпечення встановлювалося безпосередньо на комп'ютерах у приміщеннях, таких як стійки реєстрації чи бек-офіси. Однак у сучасних умовах такі системи мають суттєві недоліки: обмеження для віддаленої роботи, складність оновлення та відсутність можливості оперативної співпраці. Нині готельєри дедалі частіше обирають хмарне програмне забезпечення, яке дає змогу співробітникам входити до системи з будь-якого веб-браузера. Крім того, воно автоматично оновлюється до останньої версії, що спрощує управління й забезпечує сучасний рівень обслуговування.

Моніторинг відгуків про послуги закладу розміщення. Більшість клієнтів взаємодіють із брендом онлайн ще до того, як звертаються до готелю безпосередньо. Це може включати перегляд соціальних мереж, пошук інформації про заклад в інтернеті чи ознайомлення з відгуками інших гостей.

Ефективна робота з відгуками (як позитивними, так і негативними) передбачає оперативну реакцію та вирішення проблем одразу після їх виникнення. Швидке реагування може не лише покращити враження клієнта, але й мотивувати його оновити свій коментар на позитивний.

Для цього сучасні інструменти онлайн-моніторингу відгуків забезпечують оновлення в реальному часі з усіх платформ, де згадується заклад. Це дозволяє персоналу швидше надавати якісні послуги та своєчасно відповідати на запити клієнтів.

Advanced Energy Management. Готелі все частіше використовують апаратні та програмні рішення для зниження витрат на опалення та електроенергію. Ці системи стають дедалі більш досконалішими. Наприклад, датчики заповнюваності автоматично вимикають світло в кімнатах, які не використовуються, а історичні звіти про енергоспоживання дозволяють аналізувати витрати для кожного номера. Енергетичні інформаційні панелі надають практичну інформацію про енергоефективність готелю в цілому.

Автоматизація самообслуговування. Автоматизація самообслуговування орієнтована на передачу процесу прийняття рішень безпосередньо гостям, а не персоналу готелю. Це відповідає загальним тенденціям, які спостерігаються в різних галузях. Серед популярних інструментів автоматизації — кіоски самообслуговування, онлайн-реєстрація, цільові анкети для збору відгуків і можливість попереднього налаштування зручностей у номері.

Проте автоматизація не виключає традиційного обслуговування персоналом. Навпаки, ці технології доповнюють його, забезпечуючи гостей підвищеним комфортом і відчуттям інноваційності. Наприклад, такі можливості пропонують готель «Мануфактура» (Київ), готель «Лондон» (Одеса) та готель «Асторія» (Львів).

Аналізуючи готельний ринок, можна зробити висновок, що швидкість впровадження нових технологій у сфері гостинності залежить від рівня техніко-економічного розвитку країни. Українські готелі намагаються відповідати міжнародним стандартам, впроваджуючи сучасні інновації. Як показує аналіз, нововведення швидше інтегруються у великих закладах, оскільки вони мають більше ресурсів для інвестування в нові технології.

Щодо роботи готелю «Rivoli City Club», то варто відзначити, що з вищенаведених інноваційних функцій, що впроваджуються в сучасних готелях

з метою приваблювання більшої кількості гостей та покращення конкурентоздатності самого закладу, керівництвом готелю впроваджено тільки такі функції, як мобільні ключі для номерів та безконтактні платежі, що робить на сьогоднішній день готель не таким конкурентоздатним, як існуючі готелі даного класу. З метою покращення процесу обслуговування в готелі на першому етапі впровадження інновацій необхідно впровадити автоматизацію самообслуговування за рахунок використання електронних платіжних терміналів чи автоматизованих кіосків самообслуговування.

Також варто покращити програмне забезпечення готелю на більш сучасне, що дозволить значно спростити ведення готельного бізнесу та автоматизувати роботу всього закладу.

Проблеми та перспективи розвитку інноваційних технологій

Надання високоякісних послуг є ключовою конкурентною перевагою закладів готельного господарства, що стає можливим за умови наявності відповідної матеріально-технічної бази та належного рівня обслуговування, підтвердженого присвоєнням певної категорії.

На сьогоднішній день однією із проблем готельного бізнесу є класифікація готелів та відповідність їх даних категорії. Також визначено, що основними перешкодами для розвитку готельного господарства є [29]:

- недосконалість нормативно-правової бази;
- відсутність стратегії розвитку готельного господарства;
- обмеженість інвестиційних ресурсів;
- політична та економічна нестабільність в Україні;
- застаріла матеріально-технічна база;
- непрозорість процедур, щодо відведення землі під будівництво.

Ще однією перешкодою, що гальмує процес розвитку сфери готельного господарства можна вважати невідповідність цінової політики українських готелів щодо наданих послуг в сфері гостинності. На відміну від українського ринку сфера готельного господарства за кордоном є більш регульованою, адже

у них наявні бюджетні готелі, які обирають мандрівники, туристи, сплачуючи при цьому невеликі кошти і отримуючи якісні послуги.

Наступною проблемою сфери готельного господарства можна вважати погано налагоджену систему бронювання, адже багато готелів не хочуть або не мають можливості під'єднатися до міжнародних платформ бронювання, а деякі навпаки маючи дану можливість не вміють правильно нею користуватися (не слідкують за процесом бронювання, втрачаючи при цьому клієнтів).

Незважаючи на наявність негативних моментів в сфері готельного господарства України, сфера гостинності продовжує розвиватись, на що впливають стимулюючі фактори:

- існування значної кількості закладів готельного господарства та ініціативних осіб, які формують позитивне бачення, щодо роботи готелів;
- часткове надходження спонсорської допомоги з метою вкладення коштів у розвиток готелів в Україні;
- зацікавленість міжнародних мереж до нашої країни, як країни, що має перспективи для розвитку сфери готельного господарства;
- щорічна тенденція, щодо запровадження інновацій в сфері гостинності, що позитивно впливає на сферу готельного господарства.

Також якість послуг у готельному секторі суттєво впливає на ринкове позиціонування готелю та його стабільну присутність на ринку, що сприяє довгостроковому покращенню фінансових результатів. Для досягнення цих цілей керівництвом готелю необхідно вдосконалювати такі аспекти діяльності, як:

- постійно адаптувати якість готельного продукту до потреб і вимог динамічного ринку послуг;
- визначати ключові характеристики готельного продукту, які забезпечують його успішне позиціонування на ринку;
- підтримувати високий рівень сервісу, систематично збираючи й аналізуючи відгуки клієнтів;
- впроваджувати концепцію інтегрованого готельного продукту.

Загалом, правильно обрана стратегія, щодо покращення ефективності діяльності закладу та покращення конкурентоспроможності, за рахунок вдосконалення та впровадження сучасних інновацій в сфері гостинності, можлива, якщо дотримуватися наступних етапів:

- постійне підвищення якості запропонованих інноваційних послуг;
- необхідність задоволення потреб гостей готелю по рівню якості наданих послуг;
- необхідність приведення якості існуючих послуг до встановлених стандартів;
- можливість отримати конкурентні переваги за рахунок підвищення якості послуг.

На основі вищенаведеного робимо висновок, що у сучасних умовах інноваційність стає визначальною рисою економіки. Інноваційні технології виступають ключовою конкурентною перевагою для підприємств індустрії гостинності. Однак процес впровадження таких технологій супроводжується певними труднощами, зокрема високою вартістю розробки та впровадження, обмеженістю ресурсів, а також опором персоналу до змін. Незважаючи на ці виклики, заклади, які прагнуть підвищити ефективність своєї діяльності, залучити нових клієнтів і вийти на нові ринки, повинні відслідковувати сучасні розробки та впроваджувати інноваційні технології у свою роботу.

3.2 Удосконалення інноваційних технологій в готелі «Rivoli City Club»

Інновації в готельному бізнесі охоплюють усі технологічні аспекти надання послуг. У сучасних умовах жорсткої конкуренції заклади розміщення шукають нові способи вдосконалення роботи та забезпечення конкурентних переваг.

Одним із ключових аспектів, що формує враження гостя про готель, є швидкість і якість процесу заселення. Якщо на стійці реєстрації гостя зустрічає довга черга, це може негативно вплинути на його бажання повернутися. Тому швидке обслуговування є пріоритетом для кожного закладу.

Останнім часом у світі набуває популярності тренд самообслуговування. Автоматизовані термінали для самостійної реєстрації та купівлі послуг активно використовуються в аеропортах і на залізничних вокзалах. У готелях подібні системи дозволяють гостям самостійно здійснювати реєстрацію заїзду й виїзду, а також замовляти та оплачувати додаткові послуги у будь-який зручний час.

Термінали самообслуговування для реєстрації заїзду та від'їзду — це автоматизовані пристрої або сенсорні панелі, що працюють як альтернатива традиційній стійці реєстрації. Вони прості у використанні та налаштуванні, пропонуючи широкий спектр функцій.

Використання таких терміналів зменшує навантаження на персонал, скорочує час очікування гостей і забезпечує позитивний досвід відвідувачів. Це значно підвищує рівень задоволеності клієнтів і сприяє формуванню лояльності до закладу.

Функціонал таких терміналів включає реєстрацію заїзду та виїзду гостей, видачу ключів від номерів, проведення платежів, сканування документів, а також заповнення та підписання реєстраційних карток. Це, по суті, додатковий інструмент для підтримки роботи консьєржа або персоналу стійки реєстрації, особливо у випадках, коли вони зайняті або відсутні в неробочий час.

Водночас варто підкреслити, що термінали самообслуговування не замінюють живого спілкування з персоналом. Вони сприяють пришвидшенню окремих процесів, проте робота готелю все одно ґрунтується на професіоналізмі та турботі працівників.

Термінали самообслуговування надають готелям широкий спектр переваг (рис. 3.2). Вони легко інтегруються в систему закладу, щоб підвищити ефективність діяльності підприємства.

Підвищення ефективності використання ресурсів закладу готельного господарства

Зменшення черг на реєстрацію в готелі

Персоніфікований підхід до кожного гостя готелю

Можливість збільшити дохід готелю за рахунок додаткових послуг

Підвищення задоволеності гостей послугами готелю

Зменшення помилок персоналом готелю під час реєстрації

Широкий спектр можливостей терміналу самообслуговування

Зменшують навантаження з персоналу, що дозволяє зосередити свою увагу на інших справах

Рис.3.2. Переваги терміналу самообслуговування в готелі «Rivoli City Club»

Більшість сучасних мандрівників цінують можливість самореєстрації, адже це відповідає їхнім очікуванням щодо свободи, зручності та підвищення автономності під час подорожей. Така послуга дозволяє уникнути тривалого очікування в чергах і затримок у процесі обслуговування.

Водночас наявність терміналу самообслуговування не означає, що стійка ресепшена втрачає свою актуальність. Багато гостей, як і раніше, надають перевагу традиційному способу реєстрації. Термінал виступає додатковою перевагою, яка допомагає закладу виділитися серед конкурентів і підвищити якість обслуговування.

Впровадження систем самообслуговування в готелях нашої країни поки що не є широко поширеним, однак досвід закордонних закладів демонструє зростаючу популярність таких рішень. Термінали дозволяють скоротити час

очікування, зменшити черги та обслуговувати більше гостей одночасно. Проте вони не повинні повністю замінювати персонал, адже саме співробітники є серцем і душею готелю. Важливо, щоб сучасні технології доповнювали їхню роботу та робили її ефективнішою.

Персонал може вирішувати складні питання, знаходити проблемні бронювання, заспокоювати клієнтів, забезпечувати оновлення інформації та відповідати на запити гостей. Використання терміналів сприяє полегшенню діяльності співробітників, особливо в процесах швидкої реєстрації та виїзду. Водночас присутність справжніх людей, які здатні надавати індивідуальну допомогу, залишається незамінною перевагою.

Дозвіл гостям самостійно обирати час реєстрації та виїзду, не турбуючись про можливі затримки, що можуть призвести до спізнення на літак, допомагає знизити рівень стресу, пов'язаного з надмірним плануванням. Важливо докладати всіх зусиль для того, щоб зробити цей процес максимально простим і комфортним.

Ще однією перевагою є інтеграція системи самореєстрації з бонусною програмою готелю. За використання терміналу гості можуть отримувати знижки або додаткові послуги, що підвищить їхню лояльність.

Під час реєстрації також можна пропонувати додаткові послуги, такі як замовлення вина, спа-процедур або квитків до розважальних закладів. Це дозволяє збільшити дохід готелю.

Ринок програмного забезпечення для самообслуговування в готельній сфері активно розвивається, пропонуючи все більше нових рішень. Готелі можуть ознайомитися з характеристиками таких систем і доступними функціями. Ми проаналізували основні інструменти, які пропонують термінали та відповідне програмне забезпечення (табл. 3.1).

Інноваційні продукти для готелів

Існуючі інструменти	Характеристика
«Mews»	Під час реєстрації через термінал Mews гості мають можливість заповнити та підписати реєстраційні картки, відсканувати паспорти, здійснити оплату всього періоду перебування за допомогою вбудованого платіжного модуля, а також самостійно згенерувати ключі від номера.
«Altitude»	Термінал надає можливість створювати електронні ключі, сканувати документи, здійснювати платежі, а також змінювати тип заброньованого номера. Під час виїзду гості можуть оплатити рахунки, включаючи витрати на міні-бар або додаткові послуги, а також змінити спосіб оплати. У процесі виписки система запропонує приєднатися до програми лояльності та залишити відгук про готель.
«GuestJoy»	Ця система підходить для будь-яких типів готелів — від бутикових і середніх до великих, завдяки простому інтерфейсу та потужним аналітичним і звітним функціям, які допомагають власникам максимально ефективно використовувати програмне забезпечення. Додатково приватні опитування дозволяють краще розуміти потреби та проблеми гостей, що сприяє оперативному вирішенню будь-яких питань. Термінал також інтегрується з Google і TripAdvisor, що значно спрощує процес залишення відгуків під час виїзду.
«SERVIO HMS»	Програмне забезпечення розроблене для оптимізації управління готельним бізнесом і автоматизації роботи всіх його підрозділів. Воно забезпечує максимальний контроль і аналіз діяльності, ефективне управління персоналом, ведення статистики та формування звітності. Модуль дозволяє налагодити взаємодію між усіма службами готелю для забезпечення комплексного обслуговування гостей, враховуючи їхні побажання. Крім того, програмне забезпечення забезпечує чітке розмежування функцій співробітників через гнучкі налаштування.
«Roommatik»	Програмне забезпечення легко інтегрується з будь-якою системою управління підприємством і автоматизує продаж основних та додаткових послуг готелю. Roommatik підтримує обслуговування 15 мовами, що забезпечує зручність для гостей з усього світу. Крім того, система дозволяє збирати важливі дані та видавати ключі від номерів безпосередньо через кіоск.

Усі розглянуті системи мають основний набір функцій, що включає інтеграцію з загальною системою управління підприємством, реєстрацію заїзду та виїзду, кілька варіантів оплати, генерування електронного ключа для номеру, можливість змінювати номер, замовляти додаткові послуги та залишати відгуки.

Крім того, кожна система має свої унікальні особливості, такі як інтеграція з різними онлайн-платформами, проведення опитувань серед клієнтів, підтримка іноземних мов та інші функціональні можливості.

Вибір програмного продукту залежить від потреб та можливостей готельних підприємств. Впровадження самостійної реєстрації дозволяє значно полегшити взаємодію між гостем та готелем, забезпечуючи більш персоналізований та якісний сервіс.

1. Самообслуговування не означає відсутність обслуговування: надання гостям можливості пропустити виснажливі процедури та зареєструватись у зручний для них час покращить їхні враження та підвищить задоволення від перебування в закладі в цілому.

2. Полегшує роботу персоналу на ресепшені: співробітникам більше не потрібно постійно займатися ручними або повсякденними процесами у вестибюлі та на стійці реєстрації, вони можуть спрямувати свою увагу на надання кращих послуг іншим способом. Наприклад, сім'я приходить втомлена та сварлива, а персонал готовий відволікти та розважити дітей, поки батьки завершують самостійну реєстрацію.

3. Надає можливість збільшити продажі: якщо гості вирішать самостійно зареєструватись, вони будуть спокійнішими та з більшою ймовірністю сприймуть додаткові пропозиції.

4. Інтеграція терміналів з системою управління готеля. Наприклад, після прибирання кімнати вона автоматично з'являється у терміналі для можливості її бронювання. Інтеграція також життєво важлива для забезпечення належного й точного запису даних. Дані, які гість вводить у термінал самостійної реєстрації, повинні бути записані в базі даних готелю.

5. Більше жодних черг: нікому насправді не подобається вигляд готелю з купою людей, що юрмляться біля стійки реєстрації чи входу. Це робить заклад непривітним, обслуговування здається повільним, а оточення здається напруженим.

6. Дозволяє збільшити продажі готелю за рахунок того, що клієнти мають

змогу самостійно провести реєстрацію, що робить їх більш спокійнішими та позитивно впливає на ймовірний вибір додаткових пропозицій готелю.

7. Інтеграція терміналу самообслуговування з інноваційною системою управління в готелі. Обрана інтеграція дозволяє забезпечувати належний та точний запис даних, а дані які вводить клієнт при реєстрації відразу зберігаються в базі готелю.

Для прикладу ми розглянули можливість використання платіжного терміналу «Self Cash Register» для автоматизації діяльності готелю «Rivoli City Club» рис. 3.3.



Рис. 3.3. Платіжний термінал «Self Cash Register»

Платіжний термінал «Self Cash Register» – це сучасне технологічне рішення для бізнесу, що дозволяє автоматизувати процеси товарів та послуг, повністю замінюючи касира 24/7. Платіжний термінал «Self Cash Register» та його модифікації дозволяють клієнтам самостійно сплачувати послуги та товари.

Більш детальну структуру платіжного терміналу наводимо на рисунку 3.4.



1. Диспенсер видачі пластикових карт з функцією запису
2. Приймач банкнот з функцією видачі здачі
3. Клавіатура введення Пін-коду сертифікована з крипто-захистом
4. Сканер документів (паспортів) з розпізнаванням даних
5. Сканер штрих-кодів і QR-кодів, працює і з LCD екранами
6. Ригеля замку корпусу
7. Сенсорний монітор Multitouch 17-32 "захищений
8. Рекламний монітор 17-32" захищений
9. Веб-камера з високою роздільною здатністю
10. Зчитувач банківських карт будь-якого типу, з крипто-захистом
11. Зчитувач безконтактних банківських карт і PayPass
12. Чековий термопринтер з фіскальним реєстратором (опціонально)
13. Приймач монет будь-якого типу або жетонів
14. Зчитувач безконтактних карт RFID (MiFare, EM-Marine)
15. Пристрій видачі здачі монетами

Рис.3.4. Структура платіжного терміналу «Self Cach Register»

Вартість купівлі платіжного терміналу «Self Cach Register» на сьогоднішній день становить 55 тис. грн., а обслуговування його протягом року складе 18 тис. грн. З урахування того, що якщо найняти адміністратора для виконання таких же функцій, що виконує терміналі, з заробітньою платою 5-6 тис. євро на рік, готель зможе окупити даний пристрій за 1-1,5 роки. В наступні роки дані кошти можна буде вважати прибутком.

Поряд із платіжним терміналом для самообслуговування в готелі «Rivoli City Club» планується вдосконалити програмну систему забезпечення, використовуючи сучасну систему – PMS-система SERVIO HMS, яка може виконувати наступні функції:

- автоматизація всього процесу обслуговування клієнта – від бронювання до розрахунку і виселення;
- система управління взаємовідносинами з клієнтами: ведення програми лояльності, відправка email, Viber, смс-повідомлень;

- детальна карта гостя із зазначенням його переваг і будь-який інший додаткової інформації (наприклад, позначка VIP-клієнт або внесення до чорного списку);
- розширений пошук для зручності управління клієнтською базою;
- формування завдань покоївкам (вручну і автоматичне згідно зазначених вимог);
- швидка робота з групами гостей (поселення, розподіл за номерами, виселення);
- ведення декількох своїх підприємств;
- настройка різних типів оплат можливість швидкої зміни тарифів завдяки гнучкій установці сезонів, спеціальних преїскурантів;
- можливість комбінованого закриття рахунку;
- квотування;
- автоматизація маркетингових активностей;
- управління номерним фондом;
- резервування послуг через сайт готелю (при використанні модуля SERVIO Reservation);
- формування звітів за різними параметрами – більше 90 звітів в системі;
- запис всіх подій в системі для кращого контролю персоналу;
- може бути запущена віддалено з браузера будь-якого пристрою, підключеного до інтернет завдяки web-інтерфейсу.

Переваги системи:

- завдяки оптимальному розподілу завантаження виключається нерівномірний знос номерного фонду;
- ефективність системи управління готельним підприємством за рахунок віддаленого доступу;
- система підказок полегшує використання системи і зменшує кількість можливих помилок;
- захист від критично небезпечних дій виключає «людський фактор»;

- інтеграція з іншими системами забезпечує комплексність автоматизації, єдину систему розрахунків і звітів.

На основі вищенаведеної інформації робимо висновок, що зміна вподобань клієнтів щодо використання інновацій в закладах готельного господарства, з кожним роком збільшується, що підтверджено багатьма науковими дослідженнями. Близько третини подорожуючих віддають перевагу самообслуговуванню на відміну від традиційної взаємодії з персоналом. Даний процес дозволяє значно заощадити час на обслуговуванні клієнтів і дає більше свободи в процесі планування свого відпочинку, усуваючи мовні бар'єри, особливо для іноземців, а також дає можливість самостійно обирати клієнту ту чи іншу послугу.

Використання терміналу самообслуговування в готелі «Rivoli City Club» дозволить значно покращити процес обслуговування клієнтів, знижуючи черги на рецепції. Також, використання даного терміналу дозволить мінімізувати кількість помилок в процесі заповнення документації, а одночасна пропозиція різноманітних знижок від готелю, наявність додаткових послуг позитивно відобразатиметься, як на стані клієнта так і на прибутках самого готелю.

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

Індустрія гостинності – це галузь економіки, що займається наданням послуг з тимчасового проживання, харчування та організації дозвілля для мандрівників. Завдяки спеціалізованим підприємствам вона об'єднує всі суміжні сектори економіки, орієнтовані на надання послуг, зокрема готелі, ресторани, туристичні агентства, національні парки та парки відпочинку. Розвиток якісного обслуговування та культури сервісу є ключовим завданням цієї сфери. Основу індустрії гостинності становить готельний бізнес, який відіграє провідну роль у створенні туристичної інфраструктури. Розвиток готельного сектору безпосередньо пов'язаний із зростанням туризму, а також зі зміцненням трудових відносин і міжрегіональних зв'язків.

Якість готельних послуг залежить від стану матеріально-технічної бази та рівня кваліфікації персоналу, який ці послуги надає. На якість впливають, як зовнішні, так і внутрішні чинники. До зовнішніх належать структура готельного сектора, територіальне розташування готельних підприємств та державна політика у сфері туризму. Внутрішні чинники включають кадрову політику, а також стан матеріальної й технологічної інфраструктури готелю.

Однією з актуальних тенденцій у розвитку індустрії гостинності є посилення спеціалізації готельних закладів. Сьогодні поряд із готелями, що пропонують повний спектр послуг, активно розвиваються різні типи розміщення, орієнтовані на задоволення потреб окремих категорій клієнтів. Це можуть бути молодь, сім'ї з дітьми, учасники ділових заходів, бізнесмени, туристи, які шукають оздоровлення, або автомобілісти. Оскільки сучасний мандрівник стає більш вибагливим і не задовольняється стандартними послугами, готелі впроваджують нові рішення та підходи для взаємодії з гостями.

У межах нашого дослідження об'єктом було обрано готель «Rivoli City Club» – це один із найкращих готелів м. Чернівці та області, який розташований по вул. Незалежності 2, с. Чагор, Чернівецької області. Готель має 26 номерів, що розташовані на чотирьох поверхах готелю.

Готельний комплекс оформлений у сучасному стилі, має привабливий зовнішній вигляд та доглянуту озеленену територію. Родзинкою закладу є широкі сходи при вході, які слугують чудовою локацією для креативних фотографій і є впізнаваним елементом готелю. Готель розташований в межах 2 км від аеропорту «Чернівці», 2,5 км від торговельного центру «Depot», 3,9 км до парку «Жовтневий», 5,4 км до центральної частини міста, де можна відвідати безліч пам'яток культури якими славиться місто Чернівці.

Інновації в готельній сфері сприяють спрощенню та автоматизації всіх етапів обслуговування – від бронювання і заселення до фінального розрахунку, а також оптимізації основних бізнес-процесів, пов'язаних із управлінням діяльністю підприємства. Для готелів ключовим завданням є забезпечення послуг найвищої якості, що безпосередньо залежить від ефективної організації процесів надання як основних, так і додаткових послуг.

Ігнорування інноваційного підходу в управлінні вітчизняними готельними підприємствами спричинило зниження їх конкурентоспроможності, погіршення управлінських підходів і зниження якості послуг. Впровадження інновацій стає рушійною силою для розвитку готельної індустрії, даючи підприємствам змогу не лише посідати провідні позиції в своїх сегментах ринку, а й наближати свій сервіс до міжнародних стандартів.

Інновації в готельному бізнесі охоплюють усі технологічні аспекти надання послуг. У умовах сильної конкуренції заклади розміщення активно шукають нові рішення для вдосконалення сервісу та забезпечення конкурентних переваг.

Виходячи з аналізу глобальних тенденцій у сфері гостинності, було запропоновано впровадити систему самообслуговування в готелі «Rivoli City Club», яка включає термінал для клієнтів і програмне забезпечення для його інтеграції у загальну систему управління готелем. Така система спрощує процес взаємодії між гостем і готелем, роблячи його більш зручним, персоналізованим і якісним.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Про туризм : Закон України (із змінами на основі Закону № 2468–VI від 08.07.2010)
2. The official site of World Tourism Organization. URL: <http://www.unwto.org>. (дата звернення: 21.03.2023).
3. Мальська М. П., Пандяк І.Г. Готельний бізнес: теорія та практика : навч. посіб. К. Центр учбової літератури, 2009. 472 с
4. Ковешніков В.С., Мальська М. П., Роглев Х.Й. Організація готельноресторанної справи: навчальний посібник. К. Кондор, 2015. 752с.
5. Коцан Н. Н. Роль туризму в розвитку готельного господарства України в контексті інтеграції в європейську економіку URL: https://tourlib.net/statti_ukr/kocan.htm (дата звернення: 25.03.2023).
6. Кожухівська Р. Використання міжнародного досвіду впровадження інновацій у сферу готельного бізнесу. Науковий журнал «Вісник Донецького національного університету». Сер. В: Економіка і право. 2015. Вип.1. С.160-164.
7. Шаповалова О.М. Інноваційна діяльність як основа підвищення конкурентоспроможності готельного господарства. Вісник Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. 2013. №16. С.224-228.
8. Саненко Л.І. Принципи впровадження інноваційних технологій в готелях та їх переваги URL: http://tourlib.net/statti_ukr/sanenko.htm. (дата звернення: 27.03.2023).
9. Тімар І.В. Інноваційна складова іміджу підприємств сфери готельних послуг. Вісник Львівського політехнічного національного університету. №2. URL: <http://ena.lp.edu.ua/bitstream/ntb/32300/1/197-355-356.pdf> (дата звернення: 24.03.2023).
10. Інноваційні технології в готельному бізнесі. URL: http://www.rusnauka.com/6_PNI_2014/Informatica/3_160394.doc.htm. (дата звернення: 22.03.2023).

11. Завідна Л.Д. Готельний бізнес: стратегії розвитку : монографія. Київ, 2017. 600 с
12. Ціхановська В., Ковальчук С. Тенденції розвитку світового ринку туристичних послуг в умовах посилення глобалізаційних процесів. Глобальні та національні проблеми економіки. 2015. № 7.
13. Огляд ринку готелів: як відновлюються готелі України. Нерухомість. 2020. URL: <https://thepage.ua/ua/real-estate/gotelnij-rinok-ukrayini-golovni-trendi-za-1-pivrichchya-2020-roku>. (дата звернення: 01.04.2023).
14. Управління інноваційною діяльністю: монографія. Г. В. Верещагіна, Н. М. Омелаєнко, Т. Є. Сігаєва та ін. ; під заг. ред. О. М. Ястремської та Г. В. Верещагіної. Харк. нац. екон. ун-т. Х. : ІНЖЕК, 2010. 402 с.
15. Гончар Л.О., Єфіменко І.О. Особливості використання сучасних методів управління змінами у сфері готельно-ресторанного бізнесу. Ефективна економіка № 10, 2015. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=6214> (дата звернення: 01.04.2023).
16. Галасюк С.С. Структура закладів готельного господарства України: термінологічні уточнення. Сучасний стан та перспективи розвитку туризму: матеріали Міжнародної науково-практичної конференції, м. Чернівці, 2-4 травня 2018 р. Чернівці: ПБКФ «Технодрук», 2018. С. 56–59.
17. Національна туристична організація України. Дашборди туристичної статистики України : сайт URL: https://nto.ua/nsts_analytics_ua.html (дата звернення: 03.04.2023).
18. Державна служба статистики України : сайт. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua> (дата звернення: 03.04.2023).
19. Падіння завантаженості, зниження Rack rates та складне відновлення: готельний бізнес під час COVID-19. URL: https://propertytimes.com.ua/gostinichnaya_nedvizhimost/padinnya_zavantazhenosti_znizhennya_rack_rates_ta_skladne_vidnovlennya_gotelniy_biznes_pid_chas_covid_19 (дата звернення: 03.04.2023).

20. The Influence of Human Capital on GDP Dynamics: Modeling in the COVID-19 Conditions / Derii Zh., Zosymenko T. and others. IJCSNS International Journal of Computer Science and Network Security. 2022. Vol. 22. No. 3. Pp. 67–76.

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

22. Booking : сайт. URL: <http://www.booking.com> (дата звернення: 05.04.2023).

23. Шаповалова О.М. Інноваційна діяльність як основа підвищення конкурентоспроможності готельного господарства. Вісник Східноукраїнського національного університету ім. Володимира Даля. 2013. 16. С. 224-228

24. Technology Shaping the Future of the Hospitality Industry URL: <https://www.bu.edu/hospitality/2023/01/26/technology-trends-in-hospitality/> дата звернення: 12.04.2023).

25. Віртуальні тури Україною : сайт. URL: <https://discover.ua/virtual-tours> (дата звернення: 12.04.2023).

26. Навіщо готелю електронні замки? URL: https://ribashotelsgroup.ua/blog/zachem_otelyu_elektronnie_zamki/ дата звернення: 13.04.2023).

27. Can Text Be Best? Consumers Prefer Texting Over Email by Ray Schultz , Columnist, February 8, 2019 URL:

<https://www.mediapost.com/publications/article/331737/can-text-be-best-consumersprefer-texting-over-em.html> дата звернення: 13.04.2023).

28. A Penny Saved is a Penny Earned: Hoteliers Implement Advanced Energy Management Systems to Save Big on Kilowatt Hours URL:

<https://hoteltechnologynews.com/2019/03/a-penny-saved-is-a-penny-earnedhoteliers-implement-advanced-energy-management-systems-to-save-big-on-kilowatthours/> (дата звернення: 14.04.2023).

29. Ткаченко А. М., Лелі Ю. Г. Проблеми та перспективи розвитку готельного бізнесу в умовах сьогодення. Причорноморські економічні студії: науковий журнал. 2016. Вип. 12–1. С. 185-188.

30. Стан та перспективи розвитку туристичного та готельноресторанного

бізнесу: колективна монографія / за ред. д.і.н., проф. Чепурди Г.М. Черкаси. ЧДТУ, 2019. 157 с

31. Пархименко В., Стреж В., Бондаренко М. Маркетинг інформаційних технологій: особливості і розробки електронного навчання. 2018. БізнесІнформ.

32. Bakic, O. Service quality as a strategic orientation of the hotel company. Hotel house – Hotelska kuca, Ugoprogres, Belgrade. 2002.

33. Журавльова С.М. Стратегія інноваційної діяльності на підприємствах готельного господарства. Економіка. Управління. Інновації. 2012. № 2 (8). URL: https://tourlib.net/statti_ukr/zhuravljova.htm (дата звернення: 17.04.2023)

34. <https://rivoli-hotel-chernivtsi.hotelmix.com.ua/>