

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ВІННИЦЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ІНСТИТУТ**

Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

**«УДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ СЛУЖБИ НОМЕРНОГО
ФОНДУ В ЗАКЛАДАХ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА»**

(на матеріалах «Фізична особа-підприємець Ткач Сергій Миколайович,
готельно-ресторанний комплекс «Божедар», м. Вінниця»)

Здобувача вищої освіти
3 курсу, групи ГРС-31зс,
спеціальності
241 «Готельно-ресторанна
справа» освітньої програми
«Готельно-ресторанна
справа»

Катерини
СІНКЕВИЧ

Науковий керівник
кандидат економічних наук,
доцент

Марина
РЯБЕНЬКА

Гарант освітньо-професійної
програми
кандидат економічних наук

Ірина
МАЗУРКЕВИЧ

Вінниця 2024

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ СЛУЖБИ НОМЕРНОГО ФОНДУ В ЗАКЛАДАХ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА	5
1.1. Поняття та значення номерного фонду у сфері гостинності	5
1.2. Основи організації служби управління номерним фондом на підприємстві готельного господарства	9
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ СЛУЖБИ НОМЕРНОГО ФОНДУ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ КОМПЛЕКСІ «БОЖЕДАР»	15
2.1. Характеристика організації роботи та економічного спектру досліджуваного закладу	15
2.2. Оцінка стану управління роботи номерного фонду закладу «БОЖЕДАР»	23
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ СЛУЖБИ НОМЕРНОГО ФОНДУ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ КОМПЛЕКСІ «БОЖЕДАР»	27
3.1. Удосконалення процесу управління номерним фондом у досліджуваному закладі	27
3.2. Впровадження новітніх заходів підвищення кваліфікації персоналу для організації роботи номерним фондом у готельно-ресторанному комплексі «Божедар»	34
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ	38
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	40
ДОДАТКИ	45

ВСТУП

Актуальність теми. Організація управління номерним фондом у сучасному світі відіграє важливу роль у сферах економіки, культури та суспільства загалом. Щороку бажання помандрувати світом охоплює велику кількість туристів, що в свою чергу збільшує необхідність у вивченні та удосконаленні організації роботи готельної сфери обслуговування. Розуміння поняття та значення номерного фонду є важливим для ефективного управління та забезпечення задоволення потреб клієнтів.

Метою кваліфікаційної роботи є дослідження теоретико-методологічних засад організації роботи служби номерного фонду в закладах готельного господарства та визначити шляхи удосконалення для досліджуваного закладу.

З огляду на поставлену мету в роботі визначені наступні завдання:

- розкрити поняття номерного фонду у сфері гостинності;
- охарактеризувати основи організації служби управління номерним фондом;
- дослідити фінансово-економічний стан діяльності готельно-ресторанного комплексу «Божедар»;
- оцінити стан управління роботи номерного фонду досліджуваного закладу;
- запропонувати шляхи удосконалення організації роботи служби номерного фонду в готельно-ресторанного комплексі «Божедар».

Об'єктом дослідження є організація управління номерним фондом закладу готельного господарства.

Предметом дослідження є теоретичні основи та практичні аспекти щодо підвищення ефективності управління номерним фондом готельно-ресторанного комплексу.

У кваліфікаційній роботі використано наступні методи дослідження: економіко-математичні, метод спостереження, метод порівняльного аналізу, методи стратегічного аналізу, опитування.

Інформаційну базу дослідження становлять законодавчі і нормативні документи, державні та міжнародні стандарти, періодичні видання, монографії та інша наукова література, а також фінансова звітність досліджуваного закладу.

Практична цінність кваліфікаційної роботи полягає у практичному застосуванні запропонованих шляхів удосконалення організації роботи служби номерного фонду в готельно-ресторанному комплексі «Божедар».

Апробація наукових досліджень. За результатами виконання кваліфікаційної роботи було опубліковано статтю у збірнику наукових праць за матеріалами XIII Всеукраїнської студентської науково-практичної конференції «Актуальні проблеми ефективного соціально-економічного розвитку України: пошук молодих» 18 квітня 2024 р. ВТЕІ ДТЕУ, м. Вінниця.

Структура роботи. Робота складається з вступу, трьох розділів, висновків та пропозицій, списку використаних джерел та додатків.

РОЗДІЛ 1.

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ СЛУЖБИ НОМЕРНОГО ФОНДУ В ЗАКЛАДАХ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

1.1. Поняття та значення номерного фонду у сфері гостинності

Номерний фонд готелю – це сукупність всіх номерів (кімнат) в готелі, які призначені для розміщення гостей. Це один з основних показників, що характеризують можливості готелю щодо розміщення клієнтів.

У сфері гостинності поняття «номерний фонд» відіграє ключову роль, оскільки він є одним з основних ресурсів готелю або гостьового будинку. Номерний фонд представляє собою загальну кількість номерів, які готель може запропонувати для розміщення гостей.

Номерний фонд визначає масштаб готельного бізнесу і його здатність обслуговувати гостей. Чим більший номерний фонд, тим більше можливостей для розміщення гостей і збільшення обсягу послуг. Ефективне управління номерним фондом дозволяє готелям оптимізувати використання своїх ресурсів. Це включає розподіл доступних номерів залежно від попиту, планування технічного обслуговування та ремонтів, а також адаптацію до сезонних змін в попиті [20].

Номерний фонд впливає на маркетингові стратегії готелю. Його розмір, якість та різноманітність номерів можуть бути ключовими факторами в привертанні та задоволенні потенційних клієнтів. Управління номерним фондом має велике значення для фінансової стабільності готелю. Ефективне використання ресурсів та оптимізація витрат дозволяють підприємствам забезпечувати прибутковість та конкурентоспроможність.

Якість та комфортність номерного фонду безпосередньо впливає на задоволення гостей. Готелі з великим та добре обладнаним номерним фондом

здатні забезпечити високий рівень сервісу та залучати повторних клієнтів. Тому у сфері гостинності він є стратегічно важливим ресурсом, який впливає на всі аспекти діяльності готелю та його успішність на ринку. Визначення різних типів номерів повинні відповідати нормам, які визначені ДСТУ 4527:2006.

Номерний фонд може бути організований за різними критеріями, такими як класифікація номерів за категоріями, за наявністю зручностей, за видом з вікна номеру тощо. Крім того, номерний фонд може включати інші приміщення, такі як лобі, конференц-зали, ресторани, фітнес-центри, послуги СПА, які розглядаються як частина загальної інфраструктури готелю [16].

Інформація про номерний фонд готелю повинна бути доступною та розширеною, щоб клієнт до заїзду ознайомився з доступними номерами та додатковими послугами, які входять до вартості чи оплачуються окремо. Найбільш поширений сайт для бронювання у всьому світі Booking.com. На цій платформі можна ознайомитися з відгуками, категоріями номерів, цінами та послугами, що пропонує готель. Окрім ознайомлення можна забронювати попередньо бажаний номер на обраний період, без додаткових клопотів. Також клієнтів досить часто приваблюють знижки та акційні пропозиції представлені різними інтернет платформами. Дирекція повинна потурбуватися про гарний імідж готелю та комфорт гостей. І для готелю, і для гостя цей спосіб найзручніший, але крім цього існує бронювання у телефонному режимі, що є також досить швидким та зручним способом, але таким чином не можливо візуально ознайомити клієнта з номерним фондом. При телефонному бронюванні дуже важливе уважне ставлення до клієнта, детальний опис номерів, уточнення всіх деталей оскільки враження від цієї розмови визначить його враження від готелю в цілому. Для клієнта важливо, як довго він буде чекати відповіді, оскільки за нормою слухавку мають зняти максимум через п'ять гудків. Не варто забувати про бронювання безпосередньо за стійкою рецепції [6].

Значення номерного фонду полягає в наступному:

- це основний джерело доходу готелю: Дохід від надання номерів у користування гостям складає значну частину загального доходу готелю;
- впливає на імідж готелю: стан номерного фонду, його оснащення та рівень обслуговування безпосередньо впливають на імідж готелю та на думку клієнтів про нього;
- визначає конкурентоспроможність готелю: В умовах жорсткої конкуренції на ринку готельних послуг наявність сучасного та комфортного номерного фонду є однією з головних конкурентних переваг готелю (див. рис. 1.1).

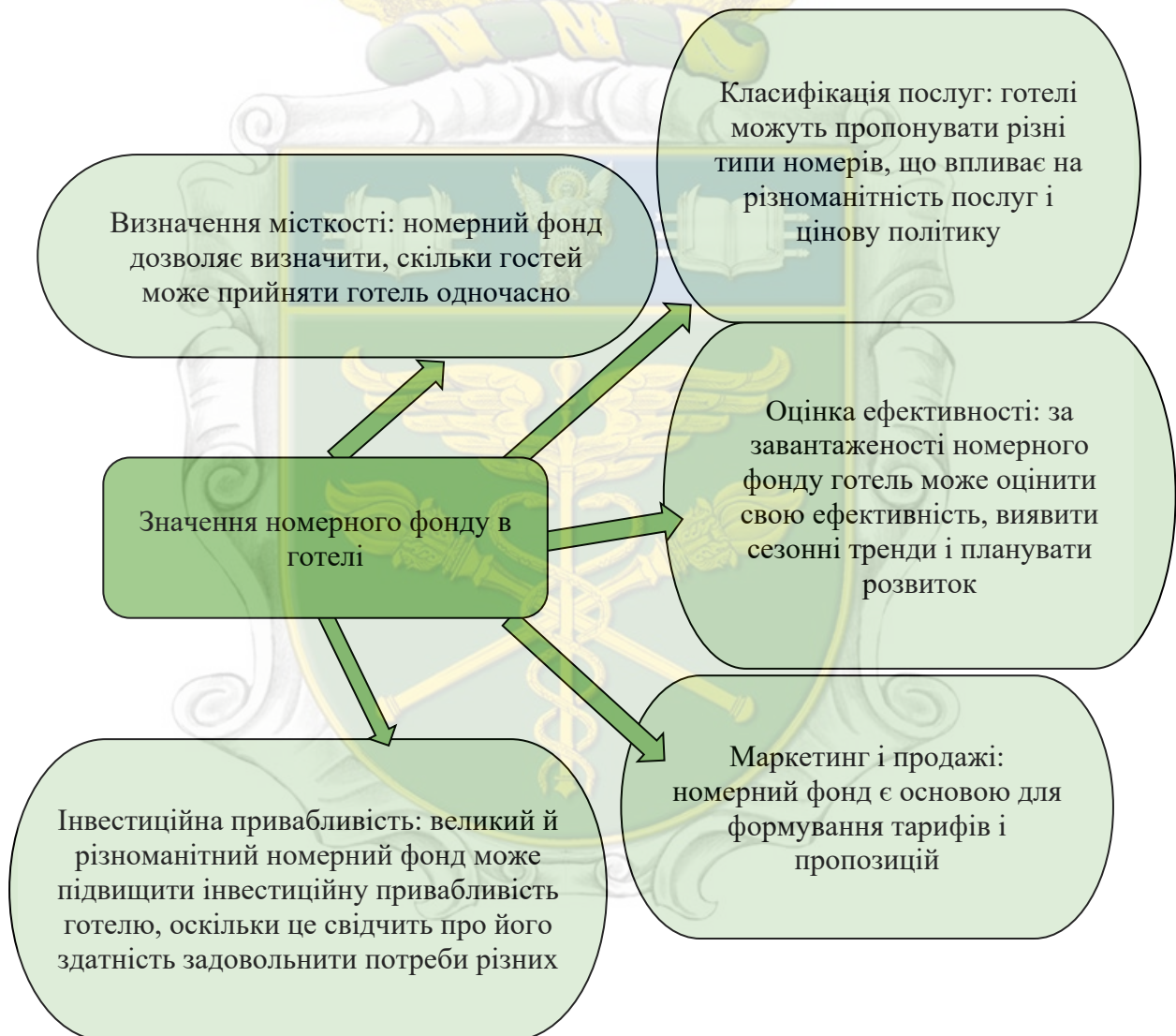


Рисунок 1.1 – Значення номерного фонду

Номерний фонд відіграє важливу роль і є ключовим ресурсом впливу на успішність та ефективність готельного бізнесу. Ефективне управління та заповненість визначають фінансовий успіх готелю, саме тому номерний фонд є основним джерелом прибутку для готельного закладу [23].

З роками клієнт стає все вибагливим, адже у світі активно розвиваються технології є можливість детально ознайомитися з наявністю готелів до приїзду в заплановане місце та обрати для себе найкращий варіант. Різноманітність номерів у номерному фонді дозволяє обрати та задовольняти потреби різних категорій клієнтів, від економ класу до розкішних апартаментів, що сприяє покращенню якості обслуговування та задоволення потреб різних запитів.

Не варто забувати про якість та різноманітність номерного фонду, адже ці фактори безпосередньо впливають на імідж та конкурентоспроможність на ринку гостинності. Ефективне управління номерним фондом відкриває безліч можливостей для розвитку готельного бізнесу, включаючи розширення, модернізацію, впровадження новітніх технологій та нових послуг [33].

Отже, номерний фонд у закладах готельного господарства відіграє ключову роль у забезпеченні фінансової стабільності, задоволенні потреб клієнтів та забезпеченні конкурентоспроможності на ринку гостинності. При успішному управлінні клієнти повинні повертатися саме в цей заклад і залишати в пам'яті лише приємні враження після проведеного там часу. Для подальшого розвитку та розширення готельного бізнесу важливо ефективно керувати номерним фондом.

Ефективне управління номерним фондом готелю є ключовим фактором успіху його роботи. Це дозволяє готелю максимізувати дохід від номерного фонду, підвищити рівень задоволеності клієнтів та зміцнити свою конкурентоспроможність на ринку.

1.2. Основи організації служби управління номерним фондом на підприємстві готельного господарства

Служба управління номерним фондом (служба експлуатації номерного фонду) – підрозділ готелю, що забезпечує технічне обслуговування та ремонт житлових та допоміжних приміщень, підготовку їх до заселення, прибирання та виведення з експлуатації номерів для косметичного або планового ремонту; забезпечує обслуговування гостей в номерах, підтримує необхідний санітарно-гігієнічний стан номерів і рівень комфорту в житлових приміщеннях, що займається наданням побутових послуг гостям [30].

Сервіс складається з відділів, які найбільш ефективно задіяні в обслуговуванні гостей. Традиційно більшість доходів готельного бізнесу формують номерні фонди.

Служби прийому та розміщення – ролі та обов'язки працівників служби реєстрації та розміщення відрізняються залежно від сегмента ринку, корпоративної філософії, філософії управління, організаційної структури тощо [21].

Персонал служби обслуговування номерів один з основних у формуванні доходів готелю. Продаж номерів приносить основну частину доходів всього підприємства. Основні особливості цієї послуги: продаж номерних фондів; прийом, реєстрація та поселення гостей; створення та ведення карток гостей; обробка замовлень на бронювання; надання різноманітної інформації; створення квитанцій про оплату та виставлення рахунків гостям за послуги; координація всіх видів обслуговування гостей.

Персонал служби реєстрації та розміщення бере участь у всіх процесах готельної індустрії та має стикатися з проблемами, які виникають у процесі надання послуг [19]. Менеджер виконує щоденні завдання, такі як обмін інформацією з різними відділами, перевірка інвентарю номерів протягом дня,

реагування на скарги гостей, складання прогнозів і участь у плануванні обговорень із генеральним менеджером.

З огляду на світові стандарти, менеджер з обслуговування та прийому виступає ведучою ланкою між відділами готелю та гостями. Послуги прийому та розміщення включають стійка адміністратора (стійка реєстрації або рецепція) – основна точка контакту між персоналом служби прийому та розміщення та гостями. Тут відбувається реєстрація, поселення гостей і розподіл номерного фонду.

Реєстрація включає реєстраційний документ, який можна зберегти як файл у вашій реєстраційній картці або гостьовій книзі. Ці записи містять інформацію про гостя, очікувані дати його в'їзду та виїзду, спосіб оплати та стягнення з картки особистого рахунку гостя. В обов'язки співробітників служби входить моніторинг стану номерів (наприклад, чи вільні вони, зарезервовані, чи потребують прибирання чи ремонту) і формування звітів [37].

Ділянка касових операцій – функції виконують як спеціальні працівники (касири), так і працівники служб прийому та розміщення та інші обов'язки (характерні для невеликих готелів). Обов'язки персоналу включають щоденну звітність, оновлення облікових записів гостей, прийом платежів тощо.

Нічний аудитор – ця послуга працює на вашому обліковому записі в періоди, коли інші служби не працюють. У маленьких готелях такого сервісу немає. Його основні можливості:

- накопичення платежів на картки особових рахунків, які раніше не здійснювалися;
- звірка рахунків на основі комп'ютерних даних з рахунками різних підрозділів;
- розрахувати орендну плату за номер і внести цю суму в базу даних;
- підготовка звітів про заборгованість готелю;
- підтвердження ваучерів, що дають право на пільги;
- інформація та інформаційна зона – співробітники цієї служби відповідають за видачу ключів, їх зберігання;

– телефонна служба (приватна).

У сучасних умовах телефонні системи дозволяють надавати додаткові послуги гостям і підвищувати ефективність роботи ваших співробітників. Відділ бронювання відповідає за прийом та обробку заявок на послуги майбутнього розміщення [27].

Автоматизація суттєво змінила принципи роботи цієї служби, перетворивши співробітників на спеціалістів з продажу, які не тільки повинні приймати замовлення на розміщення, але й надавати клієнтам всю необхідну інформацію.

Щоб отримувати запити на бронювання номерів у готелях, можна використовувати власні канали, не звертаючись до посередників: прямий номер телефону, поштою (факсом, письмовим запитом листом) або власним веб-сайтом у готелі, який є частиною мережі [32].

Методи та типи резервування можна класифікувати на такі групи:

1. Гарантія бронювання – регулює відповідальність готельних компаній щодо бронювання номерів.

Гості зобов'язані оплатити свої бронювання протягом розумного періоду часу після запланованої дати прибуття, а також у разі пізнього прибуття або незаїзду (якщо бронювання не було скасовано); Гості несуть відповідальність за оплату номерів, які вони забронювали. Бронювання гарантовано після передоплати. Передплату можна здійснити наступним чином:

- гість сплачує повну суму збору за послуги до прибуття, зазвичай банківським переказом (передплата послуги);

- турагент є гарантом бронювання, і якщо виникне проблема із замовленням, турагент несе витрати та буде вираховано з гостя (Гарантія туристичного агента);

- туристичні ваучери є другим типом гарантії від туристичних агентів готельним компаніям.

Документ, що підтверджує попередню оплату послуг проживання туристичною агенцією (містить інформацію про туристичну агенцію, що видає,

такі реквізити, як номер державної ліцензії, адреса, кількість клієнтів та прізвища, назви охопленої організації); готельні компанії уклали з готелями договори фінансової відповідальності (корпоративні гарантії) щодо розміщення своїх клієнтів [5].

2. Негарантоване бронювання – готельна компанія, яка «утримує номер безкоштовно» для гостя до цього часу, несе повну відповідальність. У разі пізнього прибуття або незаїзду гостям не гарантується оплата.

Фактично, багато готельних компаній використовують подвійне бронювання. Подвійне бронювання — це коли ви перевіряєте майбутню доступність готелю, навіть якщо немає вільних місць. Тому готельні компанії таким підходом намагаються уникнути збитків. За статистикою, кількість таких невідвіданих клієнтів становить 20% від кількості гостей з негарантованим бронюванням і 5% від кількості гарантованих. Однак використання такої системи можливе лише за умови ретельного розрахунку, аналізу та коригування даних про гостей, типи та час бронювання. В іншому випадку виникнуть проблеми, пов'язані з неможливістю розміщення в одній кімнаті одночасно, що призведе до незадоволеності, а в багатьох країнах поки штраф не сплачено [1].

У разі потреби готелям слід зв'язуватися з компаніями з оренди квартир і сусідніми готельними об'єктами, які можуть направляти клієнтів для розміщення своїх клієнтів. У деяких випадках служба бронювання може переслати запит на бронювання іншій готельній компанії та підтвердити у клієнта, що місце буде призначено, тоді як інший готель вимагає згоди клієнта на зміну готелю.

Організація служби управління номерним фондом на підприємстві готельного господарства є ключовим аспектом ефективної діяльності готелю. Служба управління номерним фондом може включати різні підрозділи в залежності від розміру готелю та його потреб.

Також застосування сучасних програмних засобів для автоматизації процесів управління номерним фондом. Це програмне забезпечення для резервування номерів, системи керування гостьовими базами даних та інші

інформаційні системи. Розроблення чітких та ефективних процедур для прийому та обробки бронюванню номерів, а також швидкої та зручної реєстрації гостей.

Постійний контроль за наповненістю номерного фонду та ефективність його використання дозволяє готелям оптимізувати розподіл ресурсів та прогнозувати попит на номери. Надання якісного обслуговування гостей під час їх перебування в готелі, забезпечення чистоти та порядку в номерах, вирішення будь-яких проблем або скарг. Забезпечення регулярного технічного обслуговування номерів, своєчасного ремонту та оновлення обладнання, щоб забезпечити комфорт та безпеку гостей. Проведення аналізу ефективності роботи служби управління номерним фондом та підготовка звітів про наповненість, оборот та інші показники для прийняття управлінських рішень. Це допоможе побудувати ефективну систему управління номерним фондом, яка забезпечує якісне обслуговування гостей та оптимізацію витрат на підприємстві готельного господарства [4].

В організації служби управління номерним фондом на підприємстві готельного господарства ще можна забезпечення навчання та розвитку персоналу, що працює у службі управління номерним фондом. Це допоможе покращити навички обслуговування гостей, розуміння процесів резервування та реєстрації, а також знизити кількість помилок та непорозумінь. Впровадити систему контролю якості, що дозволяє перевіряти якість обслуговування та відповідність стандартам якості. Це може включати проведення регулярних аудитів номерів, опитування гостей та збір фідбеку [10].

Ефективне управління інвентарем номерів та пов'язаного обладнання буде охоплювати контроль за наявністю та станом кожного номеру, розподіл та використання інвентарю та забезпечення належного обслуговування. Розроблення комерційної стратегії управління номерним фондом, включаючи ціноутворення, акційні пропозиції та інші маркетингові заходи для привертання гостей та максимізації прибутку.

Вироблення стратегічних планів розвитку номерного фонду на короткий, середній та довгий терміни. Це включає планування розширення готельного комплексу, модернізацію номерного фонду та впровадження нових технологій. Ці аспекти дозволяють побудувати комплексну систему управління номерним фондом, що відповідає потребам та цілям конкретного готелю.



РОЗДІЛ 2.

АНАЛІЗ ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ СЛУЖБИ НОМЕРНОГО ФОНДУ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ КОМПЛЕКСІ «БОЖЕДАР»

2.1. Характеристика організації роботи та економічного спектру досліджуваного закладу

Готельно-ресторанний комплекс «БОЖЕДАР» розміщений при в'їзді у місто Вінниця, а саме за адресою вул. Об'їзне шосе.

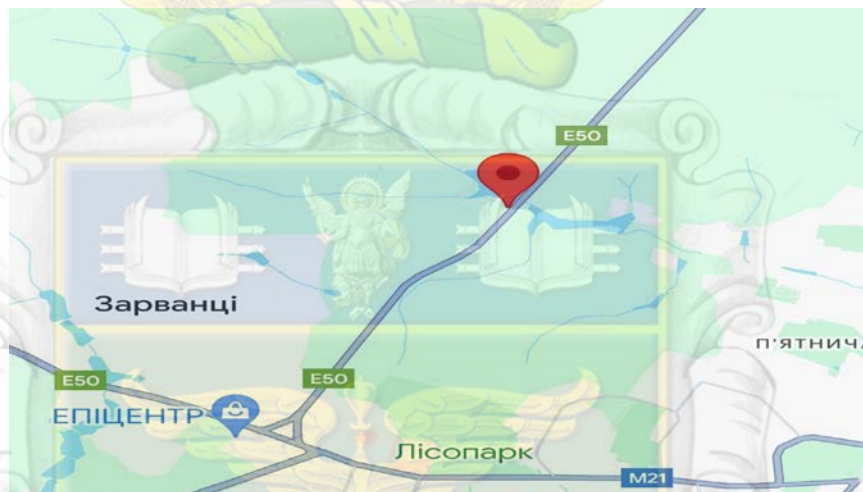


Рисунок 2.1 – Розміщення готельно-ресторанного комплексу «Божедар»

Служба управління номерним фондом приймає активну участь в процесі обслуговування гостей. Раніше у даному закладі не було готельних будинків чи номерів, відкриття відбулося у 2023 році, а тобто рік тому. Насправді це було гарним рішенням, тому що більшості закладів приносить прибуток саме номерний фонд.

Працівники служби прийому та розміщення відповідають за перші враження гостей від готелю, а тому з посмішкою, охайним зовнішнім виглядом (працівники досліджуваного закладу мають однакову брендовану уніформу для співробітників) та позитивний настроєм зустрічають гостей. Наприклад, у

готелях високої категорії, зазвичай, навіть немає стільчиків за стійкою рецепції. Саму ж стійку потрібно також гарно оформити, щоб вона додатково складала зорове гарне враження, можна додавати тематичний декор до загальновідомих свят. Зона відповідальності, обов'язків та функцій служби приймання і розміщення змінюються в залежності від різних факторів, але є і основні функції цієї служби [39].

Права та обов'язки керівництва визначаються необхідністю до вимог замовника на основі наявних навичок і ресурсів. Сектори – це функціональні підрозділи, кожен із яких має власні спеціалізовані навички, але разом переслідують спільну мету – задоволення потреб клієнтів.

Генеральний менеджер – керує такими відділами, як бронювання, стійка реєстрації та обслуговування, обслуговування номерів, маркетинг і продажі, а також охорона. Генеральний менеджер відповідає за загальне адміністрування та управління всіма аспектами готельного бізнесу. Його обов'язки включають:

1. Стратегічне планування – генеральний менеджер визначає стратегію розвитку готелю, ставить цілі, розробляє бізнес-плани та реалізує стратегічні ініціативи.

2. Управління людськими ресурсами – генеральний менеджер відповідає за набір, навчання, мотивацію та управління персоналом готелю. Це включає розподіл завдань, сертифікацію, розвиток персоналу та вирішення конфліктів.

3. Фінансовий менеджмент – генеральний менеджер відповідає за фінансові аспекти діяльності готелю, включаючи складання бюджету, контроль витрат, управління доходами та максимізацію прибутку.

4. Маркетинг і продажі – розробляє та реалізує стратегії маркетингу та продажів готелю, включаючи рекламні кампанії, відносини з клієнтами та партнерство з туристичними компаніями та агентствами.

5. Операційний менеджмент – відповідає за ефективну роботу всіх зон готелю, забезпечуючи якісне обслуговування гостей і впроваджуючи стандарти процесів і процедур.

6. Контроль якості – встановлює систему контролю якості, яка включає моніторинг стандартів обслуговування, оцінку задоволеності клієнтів і розробку заходів щодо покращення якості.

7. Управління зв'язками з гостями – генеральний менеджер гарантує, що потреби та очікування гостей задовольняються, проблеми вирішуються та забезпечується позитивне враження від готелю.

8. Управління витратами – відстежує та контролює витрати на готель, щоб забезпечити ефективне використання ресурсів та оптимізацію витрат.

9. Дотримання стандартів охорони здоров'я та безпеки – генеральний директор забезпечуватиме дотримання стандартів охорони здоров'я та безпеки, включаючи протипожежну безпеку, охорону праці та інші правила.

10. Сприяння інноваціям - генеральний менеджер сприяє інноваціям і постійному вдосконаленню шляхом впровадження нових технологій та ідей, які підвищують ефективність і конкурентоспроможність готелю [29].

Основними послугами готелю є:

1. Послуги прийому та розміщення – ця служба реєструє гостей у готелі, надає інформацію про доступні послуги та допомагає у вирішенні проблем, які можуть виникнути під час перебування в готелі. Вона також готова надати інформацію та підтримку гостям. Ми можемо допомогти організувати екскурсії, забронювати квитки на заходи та ресторани, а також надати інформацію про місцеві пам'ятки та події.

2. Обслуговування номерів – прибирання, зміна рушників та постільної білизни, надання необхідних зручностей.

3. Гастрономія - ці служби забезпечують харчування гостей. Ці послуги включають бар, кафе та обслуговування номерів. Співробітники цих служб забезпечують якісне обслуговування гостей, готують і подають страви та напої відповідно до встановлених стандартів.

4. Служба безпеки – ця служба відповідає за забезпечення безпеки гостей і приміщень готелю. Контролює доступ до свого готелю та його об'єктів і захищає їх під час надзвичайних ситуацій і викликів.

5. Технічна служба – ця служба відповідає за підтримання технічного стану готелю, включаючи ремонт та технічне обслуговування електроприладів, технічних систем, таких як опалення, кондиціонування повітря, водопостачання тощо [34].

Програми навчання талантів в контрактних готелях поділяються на кілька напрямків.

1. Навчання нових співробітників.
2. Програми розвитку.
3. Програми підтримки професійних навичок і підвищення продуктивності працівників на їхніх поточних роботах.
4. Програми, що полегшують адаптацію до нових посад.

HR-технології, які використовуються для навчання співробітників в готельно-ресторанному комплексі «Божедар»:

1. Тіньова технологія – прискорює процес адаптації співробітників до нових видів діяльності та з позитивною позицією в розвитку співробітників. Можливість покращити імідж готелю та занурити співробітників у «реальне» середовище.

2. Нова технологія – суть цього методу полягає в тому, що до експерта додається «дружній» партнер. Цей метод сприяє особистісному зростанню співробітників, зміцнює командну роботу та розвиває навички міжособистісного спілкування.

3. Метод аналізу конкретних ситуацій – цей метод дозволяє моделювати ситуації, які можуть виникнути під час обслуговування клієнтів. Основна тема кейсу – вирішення конфліктів та надзвичайних ситуацій.

4. Технологія електронного навчання допомагає підбирати та контролювати нових співробітників.

5. Технологія електронного навчання допомагає підвищити якість навчання та освіти нових співробітників.

6. Технологія електронного навчання – допомагає новим співробітникам звикнути до компанії, а наявним співробітникам зберегти свій рівень знань і компетентності.

7. Симуляційні ігри – дозволяють співробітникам імітувати реальні життєві ситуації, діяти так, як вони б діяли в реальних ситуаціях, не плутатися в реальних ситуаціях, не робити помилок, діяти ефективно, визначати, вчитися оцінювати готовність персоналу вирішувати поставлені завдання.

8. Навчання та відео навчання.

9. Дистанційне навчання – потрібні справжні професіонали з певним рівнем досвіду.

Навчання персоналу – це інвестиція фінансових і часових ресурсів, і їх потрібно використовувати з розумом. Тому ефективна система менеджменту є ключовим елементом успіху в готельній індустрії. Це комплексний підхід до організації та координації різних аспектів діяльності готелю з метою забезпечення якісного обслуговування та задоволення потреб гостей [9].

Для забезпечення чистоти та порядку на житловому поверсі здійснюється прибирання. Прибирання номерів включає три види: щоденне, після виїзду мешканця та генеральне. При виконанні прибиральних робіт персонал зобов'язаний дотримуватися санітарних стандартів готелю.

Щоденне прибирання передбачає наступну послідовність дій: спочатку необхідно провітрити номери. У трикімнатному номері прибирання починається з прибирання спальні, потім вітальні, кабінету, передпокою та санвузла. У двокімнатному номері спочатку прибирається спальня, за нею вітальня і санвузол.

При виявленні пошкоджень або дефектів у білизні, необхідно її замінити і передати в прання, але в жодному випадку не слід змішувати зі звичайною брудною білизною. У випадку, якщо білизна пошкоджена внаслідок дій мешканця, працівник готелю повинен повідомити про це черговому по поверху та керівництву. Проведення робіт у цьому номері, включаючи заміну білизни,

слід проводити за участю гостя, роз'яснивши ситуацію та вирішивши можливі конфліктні моменти [22].

Заборонено робити прибирання чи заміну білизни в присутності гостя або дозволяти йому ставити речі в неприбраний номер.

Покоївка повинна контролювати роботу холодильників, радіоприймачів та інших електронних пристроїв. Якщо вона помічає будь-які несправності, вона повинна повідомити про це старшу покоївку або адміністратора.

Головною метою проведення генерального прибирання є:

- проведення ретельного та повного прибирання з використанням відповідного інвентарю, матеріалів та обладнання;
- прибирання тих місць та об'єктів в житловому номері, які не піддаються щоденному або після виїзного прибирання;
- здійснення санітарно-гігієнічних процедур, які включаються до генерального прибирання згідно з нормативами;
- виконання косметичного ремонту у номері, якщо це необхідно;
- перевірка придатності номера до проживання, включаючи огляд та виявлення можливих проблем з комунікаційними системами;
- генеральне прибирання зазвичай проводиться один раз протягом 7-10 – 14 днів. Зазвичай у кожній покоївки призначена певна кількість номерів, які вона повинна прибирати у встановлені терміни.

Експрес-прибирання може бути проведене за окрему плату на прохання гостя [29].

Готельно-ресторанний комплекс «Божедар» – це місце, яке є унікальним за своїми характеристиками та економічним спектром. Досліджуваний заклад пропонує відпочити поза межами міста в мальовничому місці біля озера, всього у 3 хвилини від міста. Всього на території 6 (шість) будинків для проживання. У них є все необхідне для комфортного проведення часу. Кожен будинок оснащений одним двомісним ліжком та диваном. У будиночках є кондиціонер, ванна кімната, телевізор, холодильник, стіл, шафа. Також є тераса на якій відкривається мальовничий вид. Чисте повітря принесе Вам

відчуття спокою та бадьорості. Крім того нікуди не відлучаючись Ви зможете смачно пообідати та повечеряти стравами української кухні. Особам, що проживають у будиночках діє знижка 10% на обід та вечерю у нашому закладі [11]. Також на території є генератор, який використовується у разі відключення світла (див. рис. 2.2):



Рисунок 2.2 – Територія готельно-ресторанного комплексу
«БОЖЕДАР»

Досліджуваний заклад розміщено в місті Вінниця, до послуг гостей тераса та бар. Гостям надаються номери з кондиціонером за 6,8 км від пам'ятки «Національний музей-садиба М. І. Пирогова». До розпорядження гостей приватна парковка на території помешкання та безкоштовний Wi-Fi [26].

Це помешкання (будинок для відпочинку) складається з спальні ванної кімнати з душем. Це помешкання устатковано телевізором (див. рис. 2.3):

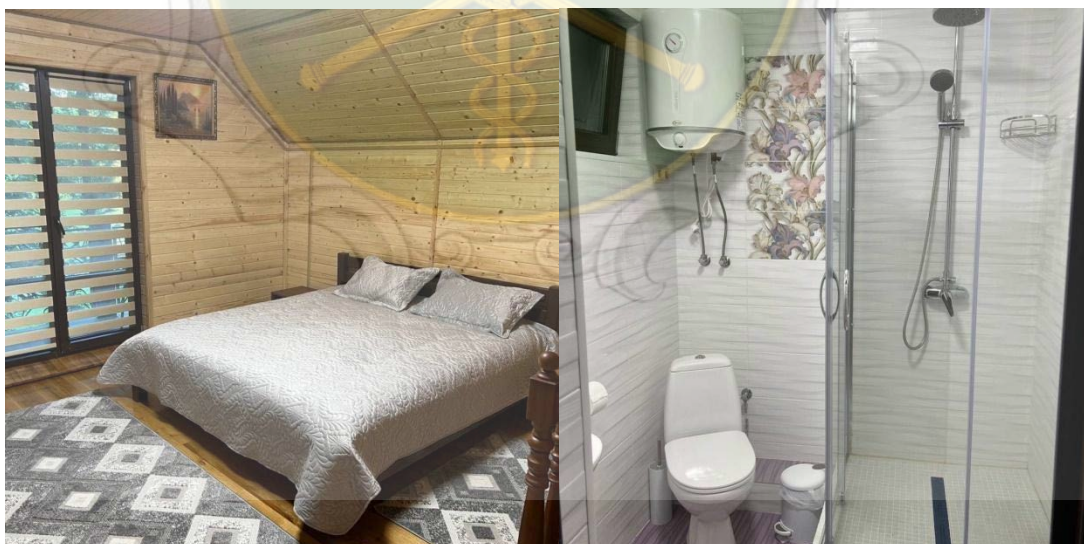


Рисунок 2.3 – Готельний номер

Найближчий аеропорт до готельно-ресторанного комплексу «Божедар» – Аеропорт «Вінниця», що розташований за 21 км. У готелі є трансфер, як для персоналу так і для гостей, вартістю 350 грн (див. рис. 2.4).



Рисунок 2.4 – Трансфер готелю

У вартість також входить безкоштовна парковка, безкоштовний Wi-Fi, є номери для некурців, бар з смачними, як алкогольними так безалкогольними коктейлями, запашною ранковою кавою та сніданком. Заклад пропонує цілодобову охорону, є заправка для електромобілів.

Заїзд у даному комплексі з 13:00 до 22:00, а виїзд з 9:00 до 12:00. Дозволено проживання для дітей будь якого віку, але не надають додаткові ліжка чи дитячі ліжечка. Оплатою за послуги може бути лише готівка та заборонено: куріння, проживання з тваринами та влаштування вечірок.

2.2. Оцінка стану управління роботи номерного фонду закладу «БОЖЕДАР»

Управління номерним фондом є критично важливим аспектом функціонування будь-якого готельного закладу. Ефективне управління дозволяє не лише підвищити задоволеність гостей, але й покращити фінансові показники, що є ключовим для успіху готельного бізнесу, також важлива заповненість номерів (див. табл. 2.1):

Таблиця 2.1 – Динаміка завантаження номерного фонду готелю «Божедар»

Місяць	2023 рік	2024 рік
Січень	15,2%	16,3%
Лютий	11,2%	13,2%
Березень	21,3%	23,4%
Квітень	26,5%	28,5%
Травень	31,2%	33,4%

Заповнення номерів у досліджуваному закладі є середнім, цей показник розраховується як відношення кількості зайнятих номерів до загальної кількості номерів у готелі за певний період. Високий коефіцієнт завантаженості свідчить про популярність готелю та ефективну роботу відділу продажів, цей заклад відноситься до зіркових готелів.

У готельно-ресторанному комплексі «Божедар» всі технологічні процеси експлуатації приміщень житлового поверху поділяються на три категорії: основні, допоміжні і обслуговуючі.

Допоміжні технологічні процеси забезпечують умови, необхідні для здійснення основних процесів: вони включають контроль за технічним та естетичним станом устаткування та приміщень, їхнє обслуговування і ремонт.

Обслуговуючі технологічні процеси пов'язані з експлуатацією устаткування та приміщень, такі як прибирання, чищення, зберігання та

переміщення матеріалів. Ці процеси здійснюються за допомогою складських, транспортних та інженерно-технічних служб готелю. До обслуговуючих процесів також відносяться соціальні послуги, які надаються працівникам готелю. Згідно використаної фінансової звітності ми проаналізували діяльність готельно-ресторанного комплексу «Божедар» (див. табл. 2.2).

Існують шість видів обслуговуючих технологічних циклів: прибирання та очищення житлових та нежитлових приміщень, обробка білизни, використання засобів для миття і чищення, використання інформаційних технологій, а також технології бронювання та резервування.

У готельно-ресторанному комплексі є 6 житлових будинків, вартість проживання 4 тисячі грн. за добу, у вартість входять сніданки, 30 хв катання на катамарані та знижка 10% на меню. Кухня працює з 9:00 до 21:00, меню дуже різноманітне: гриль меню, варенички, перші страви, великий вибір салатів та закусок, особливо зі слів гостей тут варто скуштувати апетитний шашлик та смачні стейки, замовте непогану глазур.

У цьому ресторані є затишна атмосфера. Більшість відвідувачів вважають, що персонал знає свою справу. За словами гостей, професійний сервіс. Тут можна замовити блюда за низькими цінами. Готельно-ресторанний комплекс «Божедар» має оцінку 4,2 у рейтинговій системі Google. Високий рівень задоволеності гостей свідчить про якісне обслуговування та комфортні умови проживання [24].

Таблиця 2.2 – Аналіз основних економічних показників діяльності готельно-ресторанного комплексу «Божедар»

Показники	Вересень	Грудень	Квітень	Відхилення з вересня до квітня	
				+/-	%
Чистий дохід (виручка) від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг), тис. грн.	5214,0	2748,0	5925,0	-2466,0	-47,3
Валовий прибуток, тис. грн.	1669,0	834,0	1991,0	-835,0	-50,0
Інші операційні доходи, тис. грн.	44,0	21,0	56,0	-23,0	-52,3

Продовження табл. 2.2

Адміністративні витрати, тис. грн.	89,0	62,0	81,0	27,0	-30,3
Витрати на збут, тис. грн.	69,0	51,0	78,0	-18,0	-26,1
Фінансові результати від операційної діяльності: прибуток / збиток, тис. грн.	1555,0	742,0	1888,0	-813,0	-52,3
Фінансові витрати	28,0	6,0	12,0	-22,0	-78,6
Фінансовий результат до оподаткування прибуток / збиток, тис. грн.	1527,0	736,0	1876,0	-791,0	-51,8
Податок на прибуток, тис. грн.	275,0	133,0	338,0	-142,0	-51,6
Чистий прибуток / збиток, тис. грн.	1252,0	603,0	1538,0	-649,0	-107,6

На території комплексу є цілодобова паркова та охорона, що є великим плюсом. Сама територія гарна, чиста, є дитячий майданчик, індивідуальні альтанки та закриті будиночки, як то кажуть все чого душа бажає. В ресторані є відкритий пірс над водою звідки відкривається неймовірний краєвид (див. рис. 2.5).

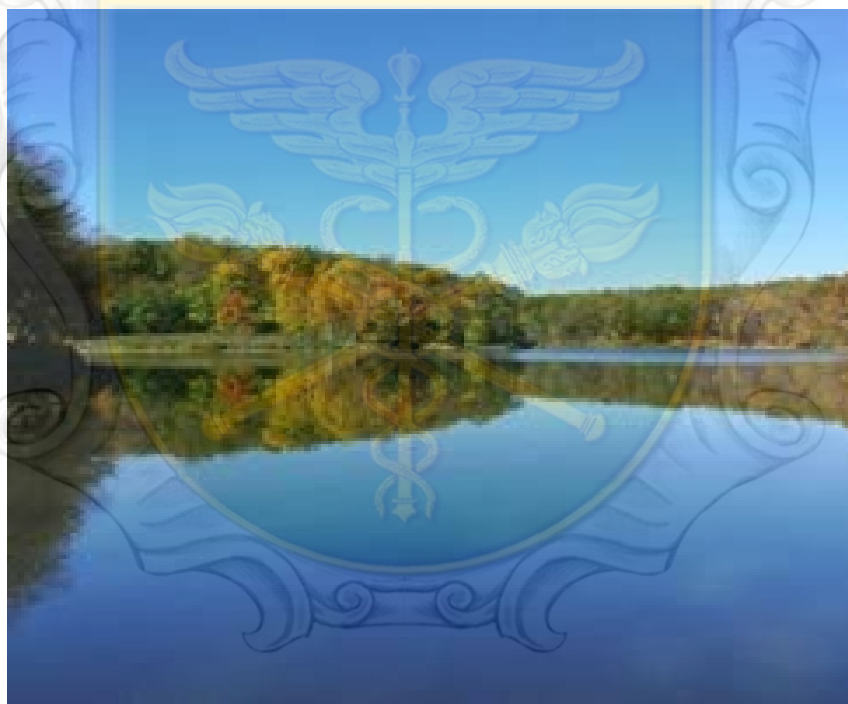


Рисунок 2.5 – Краєвид з готельних номерів

Також готельно- ресторанний комплекс «Божедар» має високу оцінку на офіційному сайті www.booking.com:

- персонал 9,3 з 10;
- зручності 8,6;
- чистота 8,9;
- комфорт 9,3;
- співвідношення ціна/якість 8,9;
- розташування 9,3.



РОЗДІЛ 3.

ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ СЛУЖБИ НОМЕРНОГО ФОНДУ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ КОМПЛЕКСІ «БОЖЕДАР»

3.1. Удосконалення процесу управління номерним фондом у досліджуваному закладі

Сьогодні важко передбачити, скільки триватиме війна. Українським готельним компаніям необхідно адаптуватися до нових умов ведення бізнесу. Було б доцільно використати зарубіжний досвід антикризового управління готельними компаніями у воєнний час. Під час війни важливо мати прогресивний план управління. Основними цілями плану покращення управління готелями у воєнний час є забезпечення безпеки гостей і персоналу та забезпечення ефективної роботи готелів під час конфлікту [18].

Цей план повинен бути гнучкий і його слід оновлювати в міру зміни обставин. Щоб забезпечити безпеку всіх у вашому готелі, важливо мати чіткий план і команду, готову реагувати на випадок війни. В Україні також внесли зміни щодо підтримки бізнесу військового часу.

Я пропоную наступні пропозиції щодо покращення управління готельно-ресторанним комплексом « БОЖЕДАР» під час війни.

1. Розробка плану дій у надзвичайних ситуаціях. Важливо розробити детальний план дій у надзвичайних ситуаціях, який враховує ризики та виклики, які можуть виникнути під час війни. Він повинен містити процедури евакуації, заходи безпеки, контактну інформацію місцевих органів влади та інші необхідні заходи.

2. Покращення безпеки. Необхідно провести аудит безпеки та покращити системи контролю доступу, виявлення та моніторингу в приміщеннях. Будь

ласка, подумайте про співпрацю з місцевими правоохоронними органами, щоб забезпечити додаткову безпеку для вашого готелю та його гостей.

3. Гнучкість послуг слід розглянути можливість розширення своїх пропозицій послуг і адаптації їх до потреб клієнтів у воєнний час. Наприклад, надавати додаткові послуги довготривалим мешканцям, давати пільги людям, які служать у військових формуваннях або працюють у гуманітарних організаціях.

4. План зв'язку в кризових ситуаціях. Слід розробити план зв'язку на воєнний час, який включає засоби зв'язку з гостями, персоналом і місцевою владою. План має забезпечувати чіткий процес інформування про можливі зміни в роботі, безпеці та інших критичних питаннях.

5. Навчання та навчання персоналу. Важливо забезпечити, щоб персонал був навчений діяти у надзвичайних ситуаціях, включаючи навички надання першої допомоги та евакуації. Проводьте регулярні тренінги та практичні сценарії, щоб перевірити готовність вашого персоналу діяти в кризових ситуаціях.

6. Партнерство з місцевими громадами: Існує потреба в розбудові партнерства з місцевими громадами та гуманітарними організаціями. Можливість надати житло або зробити свій внесок у гуманітарні заходи може покращити репутацію готелю та створити позитивне сприйняття серед гостей [7].

7. Резервування та управління ресурсами: Розробіть систему для резервування ресурсів, таких як електроенергія, вода та їжа, щоб забезпечити сталість під час війни.

Моніторинг ваших ресурсів і їх ефективне використання може допомогти запобігти проблемам з недостатньою пропозицією.

Ці пропозиції допоможуть покращити управління бутик-готелями військового часу та забезпечать безпеку, ефективність і задоволення клієнтів і працівників.

Розширення готелю під час війни може бути складним завданням через нестабільність і загрози безпеці. Проте навіть за таких обставин певні перспективи розвитку можуть бути. Деякі можливі шляхи розвитку для досліджуваного закладу:

1. Спеціалізація послуг. Ви повинні зосередитися на конкретних сегментах ринку або групах клієнтів, які можуть мати особливі потреби або вимоги під час війни. Наприклад, ви можете зосередитися на підтримці журналістів, гуманітарних працівників, дипломатів і людей у відрядженнях.

2. Забезпечення безпеки та безпеки. Необхідно посилити систему безпеки та надати послуги, які забезпечують спокій гостей. Це може включати додаткові заходи безпеки, експертні поради щодо безпеки, безпеку тощо.

3. Партнерство з організаціями. Ми можемо налагодити партнерські відносини з гуманітарними організаціями, державними установами чи військовими частинами, які потребують розміщення для свого персоналу чи ділових делегацій. Це може бути джерелом стабільних довгострокових контрактів.

4. Підтримайте свою місцеву громаду. Важливо розглянути способи підтримки вашої місцевої громади шляхом надання робочих місць, спонсорування заходів і партнерства з місцевими підприємствами. Це не тільки сприяє розвитку готелю, але й веде до обміну та взаємодопомоги у важкі часи.

5. Посилення маркетингу та зв'язків з громадськістю. Особливу увагу слід приділити маркетинговим зусиллям, спрямованим на привернення уваги до готелю у воєнний час.

6. Гнучкі тарифи та умови бронювання. Важливо розглянути можливість запровадження гнучких тарифів і умов бронювання, щоб гості могли адаптуватися до мінливих обставин [5].

Слід пам'ятати, що розвиток готелів у воєнний час є складним завданням і вимагає ретельного аналізу та планування. Залежно від конкретної ситуації можуть виникнути інші перспективи та можливості. Безпека наших клієнтів і персоналу завжди є нашим головним пріоритетом. Тому будьте готові

адаптуватися до мінливої ситуації та вживайте необхідних заходів для свого захисту.

В умовах ринкової економіки все більш актуальною стає проблема інформаційного забезпечення готельних підприємств. Сучасна ситуація на ринку готельних послуг характеризується посиленням конкуренції, диверсифікацією основних і додаткових послуг, підвищенням рівня обслуговування. У зв'язку зі зростанням складності менеджменту та необхідністю управління всіма видами діяльності готельних підприємств впровадження та впровадження інформаційних технологій дозволяє вдосконалити такі процеси, як створення та продаж пакетів послуг споживачам, маркетингове планування, фінансовий облік тощо. У зв'язку з цим процес автоматизації готельної компанії поширюється на будь-який готель, незалежно від кількості номерів, категорії та місця розташування [35].

Активне використання сучасних інформаційних технологій у діяльності готелю є важливим, оскільки точність, надійність, оперативність, висока швидкість обробки та передачі інформації визначають ефективність управлінських рішень у цій сфері, є необхідною умовою успішного управління готелем.

Комплексна система управління надає такі можливості:

1. Адміністратору – забронювати місце та розмістити як окремо осіб, так і групи. Наочно представляти розташування кімнат і місць в них у плануванні житлового приміщення. Формувати рахунки за проживання, харчування та додаткові послуги. Створювати звіти про зміни в рахунках і платежах.

2. Бухгалтеру - вести розрахунки за поточний та конкретний період. Вводити та регулювати тарифи на проживання, харчування, обслуговування та знижки для гостей. Отримувати звіти про свої платежі та борги для старших адміністраторів, менеджерів, отримувати звіти про виставлення рахунків, платежі, статус і завантаження номерів.

Враховуючи результати проведених досліджень, можна побачити, що готельно-ресторанний комплекс «Божедар» отримав багато переваг завдяки

використанню комплексної системи управління. Управління готелем здійснюється в режимі реального часу. Процеси взаємодії з клієнтами оптимізовані, щоб зазвичай завершуватися протягом 1-2 хвилин, створюючи комфортне середовище для гостей. Продуманий і функціональний блок розрахунків мінімізує людську помилку і виключає втрати через невиважені послуги. Блок бронювання дозволяє максимально ефективно використовувати номерний фонд і значно збільшити заповнюваність готелю. Система дозволяє швидко видаляти непопулярні сервіси з поля дії та змінювати їх новими. Повна персоналізація роботи з системою дозволяє менеджерам готелів контролювати та аналізувати роботу свого персоналу [36].

Автоматизація бізнес-сервісів дозволяє готелю планувати та організовувати ремонтно-профілактичні роботи, тим самим уникаючи збитків через непередбачувані капітальні витрати.

Не менш важливим інструментом оцінки діяльності готелю є розрахунок заповнюваності. Цей показник вимірює успішність основної діяльності готелю — продажу номерів, а також характеризує привабливість готелю для клієнтів. У таблиці 3.1 наведено динаміку навантаження на номерний фонд готелю «Божедар».

Ефективне управління номерним фондом є важливим аспектом успішної діяльності будь-якого готельного закладу. Це вимагає впровадження сучасних методів, технологій і практик, які дозволяють не лише оптимізувати використання номерного фонду, але й підвищити рівень задоволеності гостей [19].

Поки що основною проблемою готельно-ресторанного комплексу «Божедар» є недостатньо якісний рівень надання додаткових послуг службою управління номерами. Наприклад, основними проблемами, які виникають при обслуговуванні гостей при наданні тих чи інших послуг у готелі «БОЖЕДАР», є:

- регулярне ухилення від призначення конкретних повноважень, завдань і обов'язків підлеглим через відсутність мотивації або відсутність незалежної

влади. Потрібно працювати над тим, щоб забезпечити комфорт гостя, і в деякому роді над роботою [40];

- багатьом підлеглим не вистачає знань, досвіду та здібностей, необхідних для виконання функцій обслуговування гостей на певних типах заходів. Це в першу чергу стосується організації цих заходів;

- деякі співробітники готелю сприймають своїх начальників не як гостей, а як безпосередньо зв'язків із вищими ешелонами готельного менеджменту;

- низька поінформованість працівників готелю щодо окремих питань при плануванні додаткових послуг [31].

Тому можна зробити висновок, що у готелі «Божедар» є проблеми, серед іншого, безпосередньо від керівництва. Зокрема, побоювання, що підлеглі недостатньо кваліфіковано виконують свої обов'язки, недовіра до здібностей підлеглих. Страх, що підлеглі надто швидко досягнуть високого рівня компетентності, страх втратити авторитет чи статус. Побоювання, що самі менеджери не можуть контролювати питання, страх ризику. Менеджери соромляться давати завдання, з якими вони добре справляються також не здатні давати поради чи вказівки підлеглим.

Розвиток високої культури обслуговування з акцентом на вимоги клієнтів має першочергове значення в діяльності готельної компанії. Досягнення позитивного іміджу організації вимагає абсолютно високого рівня професійної підготовки персоналу та його інноваційної діяльності.

Для цього керівникам, шляхом обміну досвідом з іншими навчальними закладами, вивчення передового педагогічного та психологічного досвіду, презентації нової фахової літератури, участі в різноманітних семінарах, конференціях та тренінгах, необхідно забезпечити колективні можливості для професійної та особистої діяльності зростання [38].

Постійне вдосконалення культури обслуговування – це прагнення та довгостроковий внесок, що базується на задоволенні потреб та забезпеченні розширення споживчої бази готельних послуг. Це твердження базується на

дослідженні, яке показує, що вартість залучення нового клієнта в п'ять разів перевищує вартість утримання лояльного клієнта завдяки якісному наданню послуг.

Витрати на підвищення якості обслуговування сприяють перспективам залучення нових клієнтів і утриманню лояльних клієнтів. Ця думка підтверджується дослідженнями, які показують, що залучення нових клієнтів завдяки якісному обслуговуванню в п'ять разів дорожче, ніж утримання лояльних клієнтів.

Адже відвідувачам не потрібні маркетингові витрати, і при цьому вони можуть безкоштовно просувати готельну компанію, якщо їх влаштовує обслуговування.

Для ефективної роботи співробітникам необхідно регулярно отримувати інформацію про компанію. Добре проінформований і навчений персонал забезпечує високу якість обслуговування в будь-який час. Звісно, це пов'язано з тим, що наші співробітники пройшли спеціальну підготовку працівників готельного господарства та навчання персоналу готельного господарства. Вони обізнані працівники і вірять у себе та свою роботу [8].

Коли турист задає питання працівнику, працівник припускає, що він або вона може відповісти на всі запитання щодо послуг готелю, але бувають випадки, коли персонал не може відповісти на всі запитання туриста або коли відділ співробітника Ви можете лише відповісти на актуальні запитання.

У таких випадках персонал розгублюється і не знає, як відповісти клієнту, і все це відбувається через погану поінформованість менеджера готелю про персонал. В результаті клієнти не отримують очікуваної інформації, стає очевидною відсутність мотивації співробітників працювати та обслуговувати клієнтів.

Часто навіть самі менеджери не усвідомлюють, що добре поінформовані працівники можуть відігравати важливу роль у створенні прибутку.

Відсутність інформації у менеджерів про поточну політику роботи готелю та створення закладом громадського харчування нових послуг може призвести до розчарування клієнтів.

Обслуговуючий персонал часто мало знає про готелі, в яких вони працюють, і не дуже спілкується з гостями. Таку інформацію слід надавати всім співробітникам готелю, щоб уникнути розчарування в майбутньому керівництва, яке наполегливо працює над створенням нових послуг, щоб утримати лояльних клієнтів і привернути увагу.

Створення чітких стандартів поведінки, заснованих на культурних і очікуваних потребах, щоб клієнти були задоволені наданням високоякісних послуг. Удосконалення процесу управління номерним фондом є безперервним процесом, який вимагає впровадження сучасних технологій, оптимізації операційних процесів та орієнтації на потреби гостей.

3.2. Впровадження новітніх заходів підвищення кваліфікації персоналу для організації роботи номерним фондом у готельно-ресторанному комплексі «Божедар»

Ми живемо в 21 столітті і технології стрімко розвиваються. Технології вже не просто розвага, це невід'ємна частина відкриття бізнесу. Впровадження інноваційних технологій у сфері громадського харчування приносить близько принципових змін. Все це необхідно для підвищення ефективності роботи і отримання надійних прибутків.

Готельно-ресторанний комплекс активно переходить на новітні технології обслуговування, пов'язані з прийомом замовлень, взаємодією з персоналом тощо. Низькою інноваційною активністю характеризуються вітчизняних підприємства. Це пов'язано з високою вартістю інноваційного розвитку та нездатністю компаній адаптуватися до української ситуації. Ці та

інші проблеми сфери громадського харчування зумовили актуальність даного дослідження.

Розглянувши світову практику найвідоміших готелів, ми вирішили також використовувати новітні технології. Одним із способів покращення є автоматизація обслуговування. Наприклад, можна створити локальну мережу, яка проходить у вашому готелі та надає вашому персоналу необхідну інформацію.

Керівники служби, їх представники та покоївки мають портативні комп'ютери (планшети) для відстеження та контролю за роботою своїх підлеглих та перевірки рівня якості виконаної роботи.

Планшет підключається до локальної мережі та відображати потрібну інформацію:

- онлайн перегляд камер готелю;
- відстеження місцезнаходження покоївки, тощо.

У кожній кімнаті, яку вони прибирають, є своя картка (яка використовується для входу в кімнату та ввімкнення світла), і коли двері відчиняються, інформація про покоївку надсилається місцевому мережі. Таким чином буде повідомлено, які номери вільні та готові приймати гостей, а менеджер передає цю інформацію в службу прийому.

Ресторатори зазначають, що розробка меню, використання нових продуктів або створення нової винної карти є дуже трудомісткою та фінансово ризикованою процедурою для ресторанних операторів [13].

Підвищення кваліфікації персоналу є ключовим фактором для забезпечення високого рівня обслуговування та ефективного управління номерним фондом у готельно-ресторанному комплексі. У сучасних умовах важливо не лише навчати персонал традиційним методам, але й впроваджувати новітні заходи, що відповідають сучасним тенденціям та технологіям. Основні напрямки та методи підвищення кваліфікації персоналу:

1. Впровадження сучасних навчальних програм. Онлайн-курси та вебінари – використання онлайн-курсів і вебінарів дозволяє персоналу

навчатися без відриву від роботи, отримуючи актуальні знання та навички. Перевагами є гнучкий графік навчання., доступ до курсів від провідних фахівців галузі, можливість навчатися за останніми стандартами і тенденціями.

Мікронавчання – це формат навчання, що передбачає короткі, фокусовані уроки, які легко засвоюються. Мікронавчання може бути запроваджено через мобільні додатки або внутрішні платформи навчання.

2. Використання технологій доповненої (AR) та віртуальної реальності (VR). Навчання з використанням VR – симуляції віртуальної реальності дозволяють персоналу практикувати різні сценарії обслуговування гостей, управління кризовими ситуаціями та інші аспекти роботи у безпечному і контрольованому середовищі.

AR для технічного обслуговування – доповнена реальність може бути використана для навчання персоналу технічному обслуговуванню номерів, надаючи інструкції та інформацію в реальному часі під час роботи.

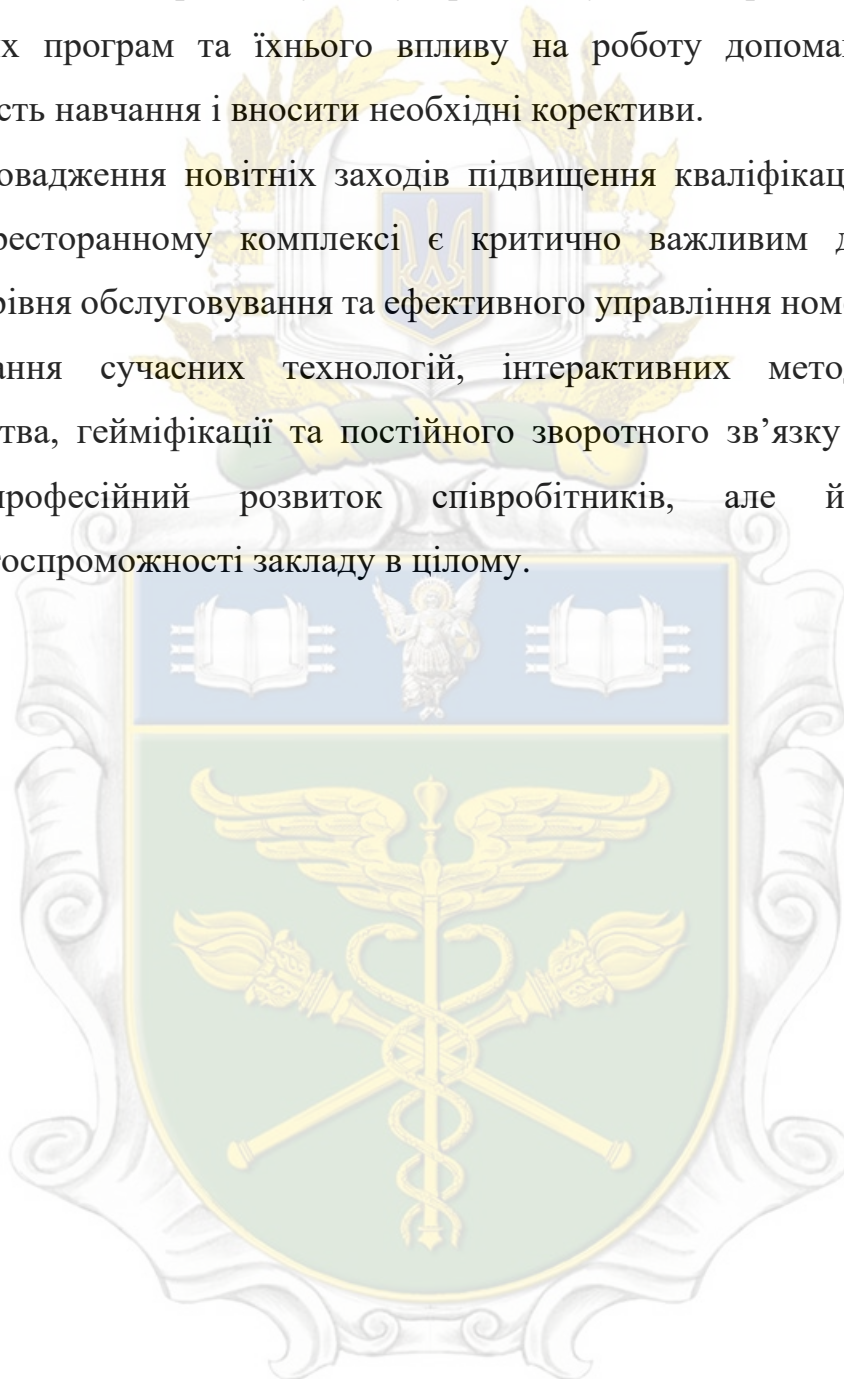
3. Наставництво і коучинг – старші та більш досвідчені співробітники можуть стати наставниками для новачків, передаючи свої знання та досвід. Це сприяє швидшій адаптації нових співробітників та покращенню командної роботи. Регулярні коучинг сесії з фокусом на розвиток особистих і професійних навичок допомагають персоналу досягати кращих результатів у своїй роботі.

4. Інтерактивні тренінги та воркшопи – проведення тренінгів у форматі рольових ігор допомагає співробітникам практикувати комунікаційні навички та вирішення конфліктних ситуацій у реальних умовах. Розбір конкретних випадків із практики готелю або інших закладів дозволяє аналізувати помилки і розробляти ефективні стратегії їх уникнення [15].

5. Використання гейміфікації – використання ігрових елементів у навчанні, таких як змагання, нагороди, бали та досягнення, підвищує мотивацію персоналу та сприяє кращому засвоєнню матеріалу.

6. Постійний зворотний зв'язок і оцінка ефективності – використання системи регулярної оцінки роботи персоналу дозволяє ідентифікувати сильні і слабкі сторони, надавати своєчасний зворотний зв'язок і розробляти індивідуальні плани розвитку. Регулярні опитування персоналу щодо якості навчальних програм та їхнього впливу на роботу допомагають оцінити ефективність навчання і вносити необхідні корективи.

Впровадження новітніх заходів підвищення кваліфікації персоналу в готельно-ресторанному комплексі є критично важливим для підтримки високого рівня обслуговування та ефективного управління номерним фондом. Використання сучасних технологій, інтерактивних методів навчання, наставництва, гейміфікації та постійного зворотного зв'язку забезпечує не тільки професійний розвиток співробітників, але й підвищення конкурентоспроможності закладу в цілому.



ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

Підсумовуючи результати дослідження, проведеного в даній роботі, можна зробити наступні висновки. Зокрема, ми визначили організаційні аспекти управління готельними номерами та розробили функціональний опис вимог до послуг і кадрів. Зроблено висновки щодо особливостей організації обслуговування номерного фонду у великих готелях світу.

Ми виявили, що персонал є найважливішою ланкою в ланцюжку доходів і прибутку готельної індустрії, а специфіка обслуговування означає, що персонал повинен мати якомога більше інформації про сам готель і його послуги, інформацію про місцеву ситуацію та основні моменти.

Номерним фондом розпоряджаються спеціальні відділи, до складу яких входять служба консьержа, служба прибирання, служба ремонту, група спільного обслуговування та служба безпеки.

Генеральний директор відповідає за надання основних готельних послуг відповідно до прийнятих стандартів та управління номерним фондом.

Для забезпечення ефективної роботи керівництва підприємства з надання послуг розміщення система управління номерами повинна бути конкурентоспроможною та мати певні характеристики: обмежена кількість рівнів управління, компактна установка з кваліфікованим професійним персоналом, надання послуг з розміщення та надання додаткових послуг має бути спрямоване на задоволення потреб споживача.

Функціональність сучасних технологій управління інвентаризацією номерів готельного господарства реалізується через взаємодію окремих виробничих процесів структурного сектора.

Важливу роль в успішній та ефективній діяльності готелю відіграють принципи та методи управління готелем.

Основними принципами готельного менеджменту є цілеспрямованість, організованість, управління, комунікабельність і постійне вдосконалення. Методи управління готелем включають планування, організацію та контроль.

Управління готелем під час війни вимагає великої відповідальності, планування на випадок непередбачених ситуацій і гнучкості. Готелі повинні мати плани на випадок надзвичайних ситуацій, щоб швидко реагувати на зміни та гарантувати безпеку персоналу та гостей. Реалії війни змусили власників готелю пропонувати нові послуги, а соціальна значимість готельного господарства зростає. Це було особливо важливо в період, коли ми реагували на потреби внутрішньо переміщених осіб.

Готельно-ресторанний комплекс «Божедар» – вважається сімейним готелем. Він поєднує в собі затишну атмосферу, комфорт і доступність. Зазвичай це означає індивідуальний підхід до обслуговування, меншу кількість кімнат і високий рівень комфорту. Цей тип готелів зазвичай пропонує комфорт і розташований в мальовничому місці.

Ефективні системи управління є ключовим елементом успіху в готельній індустрії. Це комплексний підхід до організації та координації різних аспектів діяльності готелю з метою забезпечення якісного обслуговування та задоволення потреб гостей.

Операції готелів під час війни вимагають особливої уваги до безпеки, зміни попиту та ринкових умов, логістики, взаємодії військових і правоохоронних органів, людської підтримки та гнучкості. Ці характеристики вимагають ретельного планування, стратегічного управління та швидких дій, щоб забезпечити успіх готелю під час війни.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Господарський кодекс України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/436-15#Text> (дата звернення: 01.04.2024).
2. Державна служба статистики України: офіційний сайт. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua> (дата звернення: 15.04.2024).
3. Конституція України від 28 червня 1996 р. № 254к/96-ВР / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80/print> (дата звернення: 01.04.2024).
4. Баженова С., Пологовська Ю., Канцур І. Розвиток Готельно-ресторанний комплексно-ресторанного бізнесу в умовах сьогодення. *Економіка та суспільство*. 2022. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1280>
5. Балацька, Н. Ю., & Каленік, К. В. Стратегії інноваційного розвитку в індустрії гостинності. *Scientific Notes of Lviv University of Business and Law*. 2021. №31. С. 20-27.
6. Ринок готельної нерухомості 2023: попит відновлюється, кадровий голод посилюється. URL: https://propertytimes.com.ua/itogi_goda/rinok_hotelnoyi_neruhomosti_2023_popit_vidnovlyuetsya_kadroviy_golod_posilyuetsya (дата звернення: 02.03.2024).
7. 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. 431 с.
8. Встояти під час війни: як працюють готелі України. URL:<https://commercialproperty.ua/analitics/vstoyati-pid-chas-viyni-yak-pratsyuyut-goteli-ukraini/> (дата звернення: 02.03.2024).
9. На початку війни готельний бізнес в Україні обвалився на 90%. Чи є надія на відновлення. URL: <https://forbes.ua/company/na-pochatku-viyni-gotelniy->

biznes-ukraini-obvalivsvya-na-90-chi-e-nadiya-na-vidnovlennya-14102022-9033 (дата звернення: 18.03.2024).

10. Готелі. URL:<https://tourismnotes.com/hotels/> (дата звернення: 02.03.2024).

11. Готельно ресторанний комплекс « БОЖЕДАР». URL:<https://hotels24.ua/uk/Vinnytsia/Hotel-and-restaurant-complex-Bojedar-14819.html> (дата звернення: 18.03.2024).

12. Готельно-ресторанний бізнес: навч. посібник. Кривий Ріг: Вид. ДонНУЕТ, 2022. 250 с.

13. Готельно-ресторанний бізнес: навч. посібник / О.А. Ніколайчук, Н.С. Приймак, О.А. Сімакова, А.В. Слащева, Ю.А. Горяйнова, Ю.М. Коренець, О.А. Боднарук, О.А. Пусікова, Є.Г. Клевцов; ред. О.А. Ніколайчук. Кривий Ріг: Вид. ДонНУЕТ, 2022. 250 с.

14. Джинджоян В.В., Тесленко Т.В., Горб К.М. Інноваційні технології в туризмі та гостинності: навч. посіб. Київ: Видав. «Каравела», 2022. 340 с.

15. Дорошенко Т. Сучасний стан, проблеми та перспективи розвитку туристичної галузі в Україні. *Теоретичні і прикладні напрямки розвитку туризму та рекреації в регіонах України*: матеріали V міжнар. наук.-практ. конф. 4-5 квіт. 2019 р. Кропивницький: ЛА НАУ, 2019. С. 84-91.

16. Дослідження проблем управління персоналом в готельному URL:<https://repository.kpi.kharkov.ua/items/81e517a5-73d7-4ef9-af1e-4a86b412c853> (дата звернення: 24.04.2024).

17. Економіка ресторанного господарства: навч. посіб. / Н.О. Власова [та ін.]. ХДУХТ. 2-ге вид., стер. Харків: Світ книг, 2019. 389 с.

18. Економіка готельно-ресторанного господарства: навч. посібник / С. А. Александрова, Л. В. Оболенцева, В. Ю. Світлична ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2022. 142 с.

19. Класифікація готелів за зірками.
URL:<https://tourkazka.com/klasyfikatsiya-hoteliv-za-zirkamy/> (дата звернення: 02.03.2024).
20. Ковальський О.І., Пшик-Ковальська О.О. Особливості управління персоналом в умовах воєнного стану. 2022. Випуск 4, №2, С. 88–93.
21. Коротка історія готелів. URL:<https://www.blog.bidroom.com/brief-history-hotels/> (дата звернення: 02.03.2024).
22. Левицька І. В., Корж Н. В., Онищук Н. В., Готельна справа :навчальний посібник. Київ: Київ нац. торг.-екон. ун-т, 2021. 580 с.
23. Лугова М.В. Економіка підприємства: практикум-посібник. Полтава: ПКТ, 2019. 42 с.
24. Менеджмент і маркетинг в готельно-ресторанному бізнесі: монографія / Н. М. Богдан, І. В. Сегеда ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2024. 168 с.
25. Нечаюк Л.І., Нечаюк Н.О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: навч. посіб. 3-тє вид. Київ : Центр учбової літератури, 2021. 344 с.
26. Організація готельно-ресторанної справи: навч. посібник / В. Я. Брич, Г. В. Кушнірук, М. Й. Рутинський, Н. Я. Сусол та ін. / за заг. ред. проф. В.Я. Брича. Київ: Видавництво Ліра-К, 2020. 484 с.
27. Організація готельно-ресторанної справи: рекомендаційний показчик літератури / уклад. А.А. Ястремська; за ред. О.О. Цокало. Миколаїв: МНАУ, 2022. 92 с. 9. Організація готельно-ресторанної справи: наук.-допом. бібліогр. показч. /[упоряд. О. В. Олабоді, Т. П. Фесун]; Нац. ун-т харч. технол., Наук.-техн. б-ка. Київ, 2021. 213 с.
28. Особливості управління персоналом підприємства гостинності.
URL:https://eprints.kname.edu.ua/49655/1/ilovepdf_com-138-139.pdf (дата звернення: 22.03.2024).

29. Офіційний сайт Booking.com.
URL:<https://www.booking.com/hotel/ua/gotel-no-restorannii-kompelks-bozhedar.ru.html> (дата звернення: 13.03.2024).
30. Поняття і принципи побудови систем управління у готелях.
URL:<https://studfile.net/preview/5083898/page/7/> (дата звернення: 16.03.2024).
31. Самодай В.П. Антикризове управління готельним підприємством в умовах війни Науковий вісник. Економіка і менеджмент. 2023. 61 с.
32. Сінкевич К. Удосконалення організації роботи служби управління номерним фондом в закладах готельного господарства. Вісник студентського наукового товариства «ВАТРА» Вінницького торговельно-економічного інституту ДТЕУ. Вінниця: Редакційно-видавничий відділ ВТЕІ ДТЕУ, 2024.
33. У якій ситуації опинився готельний бізнес під час війни.
URL:<https://www.epravda.com.ua/columns/2022/09/28/691984/> (дата звернення: 18.03.2024).
34. Управління готелем: повний посібник для вашого помешкання.
URL:<https://www.siteminder.com/r/hotel-management-definitions-operations-ideas-software/> (дата звернення: 12.03.2024).
35. Управління готельним підприємством.
URL:https://pidru4niki.com/12800528/turizm/upravlinnya_gotelnim_pidpriyemstvo_m (дата звернення: 22.03.2024).
36. Характеристика та особливості готельних послуг.
URL:https://tourlib.net/books_ukr/pucentejlo91.htm (дата звернення: 19.03.2024).
37. Шкробот М.В. Сучасні технології управління персоналом справа: навчальний посібник. Київ: Київ нац. торг.-екон. ун-т, 2021. 194 с.
38. Язіна В. А. Як змінився готельний сервіс під час війни.
URL:<https://ribashotelsgroup.ua/blog/kak-izmenilsya-gostinichnyy-servis-vo-vremya-voyni/> (дата звернення: 20.04.2024).
39. Hotelmanagement. URL: <https://www.siteminder.com/r/hotel-management-definitions-operations-ideas-software/> (дата звернення: 10.05.2024).

40. Principles of Management in Hospitality

IndustryURL:<https://protarashotelinstitute.com/2020/10/06/principles-of-management-in-hospitality-industry/> (дата звернення: 02.03.2024).

ДОДАТКИ