**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**

**ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Факультет фізичного виховання, здоров’я та туризму

Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА**

**бакалавра**

на тему: «Колективні засоби розміщення туристів в Україні: аналітичне дослідження»

«Collective accommodation of tourists in Ukraine: analytical dossier»

|  |  |
| --- | --- |
|  | Виконала: студентка 4 курсу,  групи 6.2419  спеціальності 241 готельно-ресторанна справа  освітньої програми готельно-ресторанна справа  Романова К. Р. |
|  | Керівник: старший викладач Криволапов Е. А.  Рецензент: к.п.н., доцент кафедри ТМФВіС Омельяненко Г.А. |

Запоріжжя - 2023

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**

**ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Факультет фізичного виховання, здоров’я та туризму

Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

освітній рівень бакалавр

спеціальність 241 готельно-ресторанна справа

**ЗАТВЕРДЖУЮ:**

**Завідувач кафедри туризму**

**та готельно-ресторанної справи**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Н. В. Маковецька

(підпис)

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2023 року

**ЗАВДАННЯ**

**НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Романова Каріна Русланівна\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(прізвище, ім’я, по-батькові)

1.Тема роботи (проєкту) «Колективні засоби розміщення туристів в Україні: аналітичне дослідження», керівник роботи (проєкту) Криволапов Е. А., затверджена наказом ЗНУ від «09» січня 2023 року № 12-с.

2. Строк подання студентом роботи (проєкту) «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_ 2023 року.

3. Вихідні дані до роботи (проєкту). В ході дослідження нами виявлено, що заклади розміщення туристів - це всі об'єкти, в яких туристи періодично або регулярно розміщуються для ночівлі. Згідно з рекомендаціями Всесвітньої туристичної організації (UNWT0), всі засоби розміщення можна розділити на дві категорії - колективні та індивідуальні. До засобів колективного розміщення належать готелі, аналогічні заклади, спеціалізовані заклади розміщення та інші засоби колективного розміщення. До інших видів колективного розміщення в основному відносяться приміщення, призначені для відпочинку. Прикладами цієї групи засобів розміщення є готелі апартаментного типу, комплекси будинків або бунгало, а також заклади на кемпінгах, у бухтах для невеликих суден. Проаналізувавши можливості розміщення Тернополя, варто сказати, що лише деякі з них можуть прийняти великі групи туристів, серед яких два хостели, а також готелі «Тернопіль» і «Камелот».

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, що їх належить розробити):

1. Розглянути теоретичні основи та охарактеризувати послуги «розміщення» у складі тур пакету.

2. Охарактеризувати основні та додаткові послуги готельної індустрії України.

3. Здійснити аналіз організації надання послуг розміщення споживачам в готелі «Тернопіль» і в готелі «Камелот».

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов’язкових креслень): 5 таблиць, 1 малюнку, 54 літературних посилань, 3 додатків.

6. Консультанти роботи (проєкту)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Розділ | Консультант | Підпис, дата | |
|  |  | Завдання видав | Завдання прийняв |
| Розділ 1 | Криволапов Е. А. | 11.02.2023 | 11.02.2023 |
| Розділ 2 | Криволапов Е. А. | 07.03.2023 | 07.03.2023 |
| Розділ 3 | Криволапов Е. А. | 18.04.2023 | 18.04.2023 |

7. Дата видачі завдання «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2023 року.

**КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  з/п | Назва етапів дипломного проєкту (роботи) | Строк виконання етапів проєкту (роботи) | Примітка |
| 1. | Вступ. Вивчення проблеми, опрацювання джерел та публікацій. | Лютий 2023 р. | виконано |
| 2. | Написання першого розділу | Лютий 2023 р. | виконано |
| 3. | Написання другого розділу | Березень 2023 р. | виконано |
| 4. | Написання третього розділу | Квітень 2023 р. | виконано |
| 5. | Написання висновків, комп’ютерний набір роботи | Травень 2023 р. | виконано |
| 6. | Попередній захист дипломної роботи на кафедрі | Травень 2023 р. | виконано |

**Студентка**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ К.Р. Романова

(підпис)

**Керівник роботи (проєкту)** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Е.А. Криволапов

(підпис)

Нормоконтроль пройдено

**Нормоконтролер**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Е.А. Криволапов

(підпис)

# РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота – 68 сторінок, 3 додатки, 54 літературних джерел.

Мета дослідження – дослідити колективні засоби розміщення туристів в Україні.

Для досягнення поставленої мети необхідно виконати наступні завдання:

– розглянути теоретичні основи та охарактеризувати послуги «розміщення» у складі тур пакету;

– охарактеризувати основні та додаткові послуги готельної індустрії України;

– здійснити аналіз організації надання послуг розміщення споживачам в готелі «Тернопіль» і в готелі «Камелот».

Об’єкт дослідження – послуги «розміщення» у складі тур пакету.

Предмет дослідження – аналіз організації надання послуг розміщення споживачам в готелі «Тернопіль» і в готелі «Камелот».

Методи дослідження: теоретичний аналіз літературних джерел, порівняльний та метод системного підходу.

Основна частина роботи присвячена дослідженню колективних засобів розміщення туристів в Україні на прикладі готелю «Тернопіль» і готелю «Камелот».

ПОСЛУГИ РОЗМІЩЕННЯ, ГОТЕЛЬНА ІНДУСТРІЯ, ТУР ПАКЕТ, КОЛЕКТИВНІ ЗАСОБИ РОЗМІЩЕННЯ, ГОТЕЛЬНЕ ГОСПОДАРСТВО, ТУРИЗМ.

**ABSTRACT**

Qualification work – 68 pages, 3 applications, 54 literary sources.

The purpose of the research is to investigate the collective means of tourist accommodation in Ukraine.

To achieve the goal, the following tasks must be completed:

– consider the theoretical foundations and characterize the "accommodation" services as part of the tour package;

- describe the main and additional services of the hotel industry of Ukraine;

- perform an analysis of the organization of providing accommodation services to consumers in the Ternopil Hotel and the Camelot Hotel

The object of the research is "accommodation" services as part of a tour package.

The subject of the study is the analysis of the organization of providing accommodation services to consumers in the Ternopil Hotel and the Camelot Hotel.

Research methods: theoretical analysis of literary sources, comparative and system approach method.

The main part of the work is devoted to the study of collective means of tourist accommodation in Ukraine, using the example of the Ternopil Hotel and the Camelot Hotel.

ACCOMMODATION SERVICES, HOTEL INDUSTRY, TOUR PACKAGE, COLLECTIVE ACCOMMODATION MEANS, HOTEL MANAGEMENT, TOURISM.

**ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ, ОДИНИЦЬ, СИМВОЛІВ, СКОРОЧЕНЬ І ТЕРМІНІВ**

**BB** - (ліжко і сніданок, або bed and breakfast) - у вартість включено один прийом їжі, вранці.

**HB** - (Half Board, напівпансіон) 2-х разове харчування. Частіше - сніданок, вечеря. Інколи, сніданок та обід.

**FP** - повний пансіон: проживання + сніданок + обід + вечеря.

**СОТ** - Світова організація торгівлі.

**ЮНВТО** - Всесвітня туристична організація — спеціалізована установа ООН відповідальна за просування відповідального, стійкого та загальнодоступного туризму.

**BTA** – Британський туристичний орган

**ПДВ** - податок на додану вартість

**ЄС** – Євросоюз

**ЗМІСТ**

[РЕФЕРАТ 4](#_Toc134480022)

[ВСТУП 8](#_Toc134480023)

[РОЗДІЛ 1. 10](#_Toc134480024)

[СУТНІСТЬ ПОСЛУГИ «РОЗМІЩЕННЯ» ТА ЇЇ ВАГОМІСТЬ У СКЛАДІ ТУРПАКЕТУ 10](#_Toc134480025)

[1.1 «Розміщення» як обов’язковий елемент туру 10](#_Toc134480026)

[1.2 Система класифікації засобів розміщення 12](#_Toc134480027)

[1.3 Готельна індустрія як головний виробник послуги «розміщення» 17](#_Toc134480028)

[РОЗДІЛ 2. 23](#_Toc134480029)

[ЗАВДАННЯ, МЕТОДИ ТА ОРГАНІЗАЦІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ 23](#_Toc134480030)

[2.1 Мета та завдання дослідження 23](#_Toc134480031)

[2.2 Методи дослідження 23](#_Toc134480032)

[2.3 Організація дослідження 23](#_Toc134480033)

[РОЗДІЛ 3. 30](#_Toc134480034)

[ДОСЛІДЖЕННЯ ПОСЛУГ ГОТЕЛЮ ЩОДО РОЗМІЩЕННЯ ТУРИСТІВ 30](#_Toc134480035)

[3.1 Аналіз готельної індустрії України 30](#_Toc134480036)

[3.2 Характеристика ринку послуг розміщення у Тернополі 35](#_Toc134480037)

[3.2.1 Технологія і організація надання послуг у готелі «Камелот» 35](#_Toc134480038)

[3.2.2 Технологія і організація надання послуг у готелі «Тернопіль» 43](#_Toc134480039)

[3.3 Удосконалення роботи закладів розміщення 48](#_Toc134480040)

[ВИСНОВКИ 56](#_Toc134480041)

[СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ 60](#_Toc134480042)

[ДОДАТКИ 66](#_Toc134480043)

# ВСТУП

**Актуальність теми.** Сьогодні галузь готельного господарства набуває швидких темпів розвитку. Щоб встояти на ринку та втримати існуючі позиції, потрібно шукати нових шляхів поліпшення фінансово-економічного стану. Постійно виникає необхідність знаходити нові варіанти вдосконалення процесу обслуговування споживачів готельних підприємств і надання послуг для успішного існування на ринку готельних послуг та підвищення прибутку. Якість обслуговування – невід’ємна складова ефективності роботи закладу готельного господарства, завдяки якій можливо втримати споживача. «Обслуговування на вищому рівні» стало дуже актуальним і важливим елементом ефективного функціонування закладів готельного господарства.

Сьогодні заклади готельного господарства, що лідирують по світовим міркам, приділяють особливу увагу якості обслуговування, адже, як вище сказано, якість одна з головних умов успішного і ефективного розвитку готелю. На сьогодні існує багато методів виявлення недоліків у роботі обслуговуючого персоналу. І виходячи з цього менеджмент закладів готельного господарства розробляє методи боротьби з виявленими недоліками. Сучасний стан господарювання вітчизняних підприємств готельного господарства характеризується нестійкими тенденціями розвитку, що в основному обумовлюється сезонними коливаннями попиту і неможливістю створення запасів специфічного продукту - готельної послуги, зростанням цін на послуги та недостатнім рівнем якості обслуговування при невисокій еластичності попиту за ціною, організаційним консерватизмом процесу управління. За останні роки завантаження підприємств готельного господарства України не перевищувало 25 % пропускної спроможності; питома вага збиткових підприємств у загальній кількості готельних підприємств складала близько 30%, майже 80% потребують модернізації, автоматизації та комп’ютеризації [14]. Ситуація також ускладнюється нестабільністю зовнішнього середовища, неузгодженістю процесів, які відбуваються всередині підприємств, не адекватному ринковим вимогам управлінню господарською діяльністю. Для забезпечення ефективного функціонування підприємств готельного господарства виникає необхідність наукового обґрунтування стратегій їх розвитку, які кореспондуються із передовим світовим досвідом та вдалою практикою вітчизняних підприємств-лідерів.

Якість обслуговування, у певній мірі, також залежить і від стану матеріальної бази готельних підприємств. За останні роки інфраструктуру туризму в Україні було зруйновано, прийшла в занедбаність частина готелів, мотелів, туристичних баз, порушила система напрацьованих зв'язків і маршрутів, були втрачені досвідчені кадри. В Україні, згідно з інформацією Держтуризму, приймати іноземних туристів можуть лише 300 готелів (86 тисяч місць) усіх форм власності. При цьому за міжнародними стандартами, не всі готелі можуть претендувати на чотири зірки, бо підпадають під критерій, з натяжкою лише на три зірки. Донедавна в Україні почали з’являтися гостьові дома готельного типу, яки за своєю структурою та обсягом послуг не поступаються готелям бізнес-класу [32].

Основними елементами ефективності роботи закладу готельного господарства є цінова категорія, якість обслуговування, атмосфера і рівень послуг, які надаються в готелі. Усі ці складові повинні бути поєднанні з поняттям «місце розташування». Запорукою успіху ефективного розвитку закладу готельного господарства є тісна взаємодія цих складових.

Об’єкт дослідження – послуги «розміщення» у складі тур пакету.

Предмет дослідження – аналіз організації надання послуг розміщення споживачам в готелі «Тернопіль» і в готелі «Камелот».

# РОЗДІЛ 1.

# СУТНІСТЬ ПОСЛУГИ «РОЗМІЩЕННЯ» ТА ЇЇ ВАГОМІСТЬ У СКЛАДІ ТУРПАКЕТУ

## 1.1 «Розміщення» як обов’язковий елемент туру

Туристична послуга є складовою туристичного продукту. І якщо туристичну послугу можна купити та спожити лише за місцем її виробництва, то туристичний продукт можна купити за місцем проживання, але спожити лише за місцем виробництва туристичної послуги.

Іноді туристичний продукт пов'язують з поняттям «туристичний пакет», тобто набір основних (обов'язкових) послуг, які надаються під час подорожі в індивідуальному або груповому порядку і мають серію і пропонуються для продажу на великій основі. масштаб. Але туристичний продукт - це набагато ширше і важливіше поняття, про яке мова піде трохи пізніше. Турпакет включає мінімальний набір обов'язкових речей, необхідних для подорожі [23].

Під формуванням туристичного продукту розуміють упорядковану та взаємозалежну за термінами, цілями та узгоджену за вартістю та якістю сукупність послуг, що складають туристичну подорож (тур). Просування туристичного продукту – це комплекс заходів, спрямованих на заохочення потенційного споживача до купівлі цього продукту (реклама, участь у спеціалізованих виставках, ярмарках; організація туристично-інформаційних центрів, видання каталогів, листівок, брошур тощо). Реалізацію туристичного продукту споживачам здійснює туроператор як безпосередньо, так і за допомогою посередників (турфірм). Велику роль у туризмі відіграють туроператори. У процесі організації турів вони встановлюють зв'язки з підприємствами розміщення, харчування та транспорту, а також, залежно від характеру туру, з культурно-освітніми закладами, розважальними та екскурсійними бюро. Туроператор також може продавати послуги окремо (наприклад, авіаквитки, що робиться або з метою отримання прибутку, або за потреби (наприклад, для заповнення необхідної кількості місць у балк-чартері – комерційній умові перевезення пасажирів, відповідно до на які авіаперевізник надає організатору подорожі фіксовану кількість місць за цінами, нижчими від звичайних, із зобов’язанням їх повної оплати незалежно від фактично проданої кількості місць).

Досить часто туроператори орендують готелі та інші засоби розміщення, літаки, кораблі, автобуси на основі довгострокових угод, гарантуючи їх максимальне завантаження та отримуючи значні знижки від виробників туристичних послуг.

Завдяки стандартизації та масовості свого продукту туроператори отримують зниження витрат на перевезення, що дозволяє їм пропонувати на ринку продукти за конкурентними цінами. Поява діяльності туроператорів є наслідком становлення масового туризму та ускладнення туристичного продукту [54].

Послуги розміщення – це специфічний готель, який пропонується туристу в туристичному центрі на час подорожі. Послуги харчування не включаються як окремий елемент в туристичний пакет, оскільки в туризмі вони є частиною послуг розміщення. Є кілька комбінацій проживання та харчування:

- BB - проживання + сніданок;

- HB - напівпансіон: проживання + сніданок + вечеря;

- FP - повний пансіон: проживання + сніданок + обід + вечеря.

Також є відмінність у формі послуги. Система «A lacarte» дозволяє клієнту вільно обирати страви, запропоновані в меню ресторану.

«Табель дот» - обслуговування за єдиним меню для всіх клієнтів без права вибору.

«Шведський стіл» - вільний вибір страв, представлених на загальному столі та при самообслуговуванні.

Центральне місце в комплексі послуг, що надаються туристам під час подорожі, займає проживання, яке є невід'ємною частиною кожного туру [42].

Основу туристичної індустрії складають заклади розміщення, під якими розуміють будь-які об'єкти, які регулярно або час від часу надають місця для ночівлі.

Вони становлять до 65% зайнятих у туристичному секторі та близько 68% усіх доходів від туризму. Будівництво нових об’єктів розміщення значно підвищує привабливість туристичної дестинації та збільшує потік туристів. Високий рівень послуг розміщення визначає такі психологічні аспекти туризму, як задоволеність від подорожі та високий рейтинг організації перебування туристів у тій чи іншій країні.

Готельне господарство займає особливе місце в різноманітності наявних структур розміщення. готель туристичний хостел групове розміщення

Індустрія гостинності як вид економічної діяльності включає надання готельних послуг та організацію короткострокового проживання в готелях, кемпінгах, мотелях, шкільних і студентських гуртожитках, гостьових будинках тощо.

Як показано на малюнку, розміщення споруд поділяють на два великих блоки: колективний та індивідуальний.

Готелі мають наступні характеристики [25]:

- складені з чисел, кількість яких перевищує певний мінімум, мають єдиний напрямок;

- надання різноманітних готельних послуг, перелік яких не обмежується щоденним застелянням ліжок, прибиранням номерів і санвузлів;

- згруповані в класи та категорії відповідно до послуг, що надаються, наявного обладнання та стандартів країн;

- не відносяться до категорії спеціалізованих закладів.

Поряд з поняттям «готель» все частіше вживається термін «готель», який визначає готельний бізнес, який пропонує широкий спектр послуг і високої якості, створює вишуканий комфорт і атмосферу гостинності.

# 1.2 Система класифікації засобів розміщення

Для класифікації сучасного туризму необхідно встановити його найважливіші класифікаційні характеристики. Доцільна класифікація за географічною ознакою, напрямом туристичного потоку, метою подорожі, способом подорожі, способом розміщення туристів, кількістю учасників, організаційно-правовими формами тощо.

Заклади розміщення туристів - це всі об'єкти, де туристи мають випадкове або постійне місце для ночівлі.

До засобів розміщення туристів належать готелі, мотелі, кемпінги, елінги, туристичні бази, пансіонати, ротелі, флотелі, бунгало тощо. Згідно з міжнародними рекомендаціями (СОТ), житлові споруди поділяються на три групи [18]:

- готелі та аналогічні заклади розміщення;

- комерційне та соціальне житло;

- спеціалізовані заклади розміщення;

Звичайно, були й приватні заклади (квартира в суборенду, проживання у друзів тощо), але, на нашу думку, їх не варто включати в міжнародний рейтинг.

Готелі та мотелі відносяться до основних засобів розміщення, а решта до додаткових. До додаткових засобів розміщення відносять кемпінги, готелі, мотелі, туристичні бази, бунгало, приватні будинки та квартири. Готель є найбільш поширеним стаціонарним типом закладу розміщення туристів, який характеризується високим рівнем матеріально-технічної бази та сервісу, широкими можливостями організації комплексного обслуговування.

У туристичній літературі виділяються різні типи готелів:

Туристичний готель – це особливий тип готелю, призначений для надання туристам комплексу туристичних послуг.

Транзитний готель – це готель, в якому розміщуються особи, які тимчасово залишили основне місце проживання (на день, тиждень, місяць) для вирішення професійних завдань або для відпочинку.

Житловий – будинок з квартирами (апартаментами) з додатковим обслуговуванням за готельною програмою. На відміну від транзитних готелів резиденційні готелі є офіційним місцем проживання (проживання) своїх клієнтів, тобто там здаються кімнати, а отже, і здаються в оренду.

У міжнародній практиці прийнята Стандартна класифікація закладів розміщення туристів, розроблена експертами ЮНВТО, згідно з якою всі засоби розміщення поділяються на дві основні категорії: колективні та індивідуальні.

Засобом колективного розміщення вважається будь-який об'єкт, який регулярно або епізодично пропонує туристам ночівлю в номері або будь-якому іншому приміщенні; однак кількість номерів у ньому перевищує мінімум, визначений кожною країною самостійно (наприклад: в Італії - 7). Крім того, всі приміщення цієї компанії повинні підпорядковуватися єдиному управлінню, бути згруповані в класи і категорії відповідно до послуг, що надаються, і наявного обладнання. До засобів колективного розміщення належать [11]:

- готелі та подібні засоби розміщення;

- спеціалізовані установи;

- інші хостингові заклади.

Розглянемо детальніше характеристику готелів як засобів розміщення. Готелі мають наступні характеристики:

1. Складені з чисел, кількість яких перевищує певний мінімум, мають один напрямок.

2. Надання різноманітних готельних послуг, перелік яких не обмежується щоденним застиланням ліжок, прибиранням номерів і санвузлів.

3. Згруповані в класи та категорії відповідно до послуг, що надаються, наявного обладнання та стандартів країн.

4. Не входить до категорії спеціалізованих установ.

Таблиця 1.1 - Стандартна класифікація засобів розміщення туристів [52]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Категорія | Розряд | Група |
| 1. Колективні засоби розміщення туристів | 1.1. Готелі та аналогічні засоби розміщення туристів | 1.1.1. Готелі  1.1.2. Аналогічні заклади |
|  | 1.2. Спеціалізовані заклади | 1.2.1. Оздоровчі заклади  1.2.2. Табори пращ та відпочинку  1.2.3. Громадські засоби транспорту  1.2.4. Конгрес-центри |
|  | 1.3. Інші колективні заклади | 1.3.1. Житло для відпочинку  1.3.2. Площадки для кемпінгу  1.3.3. Інші колективні заклади |
| 2. Індивідуальні засоби розміщення туристів | 2.1. Індивідуальні засоби розміщення | 2.1.1. Власне житло  2.1.2. Орендовані кімнати у сімейних будинках  2.1.3. Житло, яке орендується у приватних осіб чи агентств  2.1.4. Розміщення, що надається безкоштовно родичам чи знайомим  2.1.5. Інше розміщення на індивідуальній основі |

За специфікою зручності та характеристикам послуг, що надаються, готелі поділяються на готелі загального призначення, готелі апартаментного типу, мотелі, придорожні готелі, пансіонати, клуби з розміщенням тощо.

Наступна група – це заклади, подібні до готелів, які мають певну кількість номерів і надають обмежений перелік обов’язкових послуг (зокрема щоденне заправлення ліжок, прибирання кімнат і санвузлів).Це пансіонати, мебльовані кімнати, туристичні гуртожитки тощо.

Для обслуговування туристів призначені також спеціалізовані заклади гостинності (з єдиним керівництвом). Вони не мають номерів. Тут вихідною одиницею може бути житло, колективна кімната, ігровий майданчик. Крім надання послуг розміщення, вони виконують інші спеціалізовані функції: оздоровлення, послуги активного відпочинку для певної категорії клієнтів. Наприклад, оздоровчі заклади (санаторії, курорти, санаторії, оздоровчі «ферми» тощо), табори праці та відпочинку, засоби розміщення в громадському транспорті (потяги, катери), конференц-центри.

Функція забезпечення ночівлею в санаторіях, санаторіях і курортах не є основною. Перш за все, необхідне лікування і профілактика захворювань проходить через залучення природних факторів (клімат, море, мінеральні води та ін.). Матеріальний і духовний вплив на організм людини включає усунення звичних умов праці та відпочинку, збагачення супроводжується новими враженнями. Крім догляду, організовується харчування, відпочинок, спорт, побут і, звичайно, ночівля [46].

Інші форми колективного розміщення включають приміщення для відпочинку. Прикладами цієї групи розміщення є готелі апартаментного типу, комплекси апартаментів або бунгало. Ці приміщення перебувають в єдиному управлінні, надаються за плату, в оренду, безоплатно будь-якою особою (особами) чи організацією. Ірландська рада з туризму, наприклад, надає певну організацію комплексу будинків для відпочинку. Комплекс складається з щонайменше дев'яти будівель, в одній з яких розташований офіс. Будинки довгобуду, з окремими входами, в хорошому робочому стані. У кожному будинку є кімната для сну, їжі, відпочинку, а також склад, ванна кімната і туалет з відповідним обладнанням. Планується використання простору поза будинком. Кожен засіб розміщення готується та збирається для кожного нового клієнта. Клієнту не надаються послуги планового прибирання постелі та номерів. До інших засобів колективного розміщення належать приміщення (з єдиним управлінням) на кемпінгах, у бухтах для невеликих суден. Замовнику надається нічліг та низка інформаційних, торговельних та дозвіллєвих послуг [30].

До інших засобів колективного розміщення належать також молодіжні гуртожитки, молодіжні готелі, шкільні та студентські гуртожитки, будинки відпочинку для людей похилого віку та аналогічні об'єкти соціального значення.

Індивідуальним засобом розміщення є власне житло (квартири, вілли, особняки, котеджі, що використовуються приїжджими, у тому числі тимчасові квартири, кімнати, орендовані у фізичних осіб або агентств, приміщення, які безкоштовно надаються родичами або знайомими). Надається за плату, в оренду, безкоштовно.

Віднесення до тих чи інших засобів розміщення визначається законодавчими актами та нормативними документами кожної країни.

## 1.3 Готельна індустрія як головний виробник послуги «розміщення»

Проживання є одним з найважливіших елементів туризму. Немає проживання (ночівлі) - немає туризму. Індустрія гостинності є сутністю системи гостинності. Воно походить від найдавніших традицій, характерних майже для всіх суспільних формацій в історії людства, - поваги до гостя, торжества його зустрічі та обслуговування.

Існують різні класифікації готелів. У теорії та практиці індустрії гостинності широко поширений поділ готелів на групи, засновані на забезпеченості повсякденними зручностями та наборі послуг, які вони надають. Ці рейтинги встановлюють відповідність категорії готелю прийнятому стандарту обслуговування. За результатами атестації кожному готелі присвоюється певний рейтинг, який залежить від кількісних і якісних характеристик його будівлі, номерного фонду, інфраструктури, системи життєзабезпечення, а також рівня комфорту, спектру основних послуг і допоміжні послуги, кваліфікація персоналу та культура обслуговування [8].

Якість відбивається на цінах, престижі, складі клієнтури готелю. Це дозволяє мандрівникові вільно орієнтуватися на ринку туристичних пропозицій: порівнювати готелі за якістю та вартістю обслуговування та вибирати той, який йому підходить.

У цивілізованому світі прийнята класифікація готелів за рівнем побутового оснащення та набором послуг. Всього існує більше 30 класифікацій. Ці класифікації відрізняються не тільки символікою, кількістю категорій, а й стандартами обслуговування. Ці відмінності випливають з історичних і культурних особливостей держав і визначаються національними традиціями, звичаями і звичками.

Наприклад, хороший готель в Австрії та Німеччині в першу чергу повинен пропонувати широкий асортимент вин і пива, а в Іспанії та Португалії - тютюнові вироби. Якщо у Франції клас готелю багато в чому залежить від наявності біде, то в Греції та інших країнах Південної Європи важливе значення має кондиціонер в номері.

Багато спроб СОТ, Комітету готелів і ресторанів Європейського Союзу та Міжнародної готельної асоціації запровадити єдину класифікацію готелів у всьому світі зазнали невдачі [29].

Найпоширеніші класифікації:

- система зірок, яка використовується у Франції, Австрії, Угорщині, Єгипті, Китаї та ряді інших країн у міжнародних туристичних обмінах;

- система літер, що використовується в Греції;

- характерна для Великої Британії система «корон»;

- система розрядів та ін. [5].

Розглянемо особливості цих класифікацій.

Найпоширенішою класифікацією готелів є французька національна класифікація, згідно з якою всі готелі поділяються на категорії за комфортністю, умовно позначені зірочками.

Австрія є одним із визнаних світових лідерів з прийому туристів. Тому тільки в гірській частині цієї країни понад 20 тисяч готелів.

Серед найдешевших засобів розміщення - «молодіжні готелі», яких в Австрії не менше 100. У цих дешевих хостелах бажаючі можуть придбати ночівлю, хоча особливі зручності тут навряд чи будуть гарантовані.

Готелі в Австрії класифікуються за п'ятизірковою системою, але в сільській місцевості часто зустрічаються «готелі horsclass» - невеликі одно-, дво- або триповерхові будиночки, які найчастіше обслуговує сім'я фермерів.

Австрійські готелі категорії три-п'ять зірок, на перший погляд, мало чим відрізняються один від одного. Більшість готелів цього класу мають басейни, сауни, ресторани, буфети та солярії. Подібність підсилюється поширеним в Австрії «романтичним стилем», в якому оформлені інтер'єри багатьох готелів. Мається на увазі наявність старовинних предметів побуту, які гармонійно поєднуються з сучасною технікою [51].

Іноді оснащення тризіркового готелю може бути краще (завдяки, наприклад, басейну), ніж чотиризіркового. В цілому, готелі двох категорій вище виправдовують свою популярність завдяки більш просторим кімнатам і широкому спектру пропонованих послуг.

П'ятизіркові готелі відрізняються від чотирьохзіркових додатковими «дрібницями» і більш високим рівнем обслуговування.

При класифікації готелів Єгипту також використовуються зірки, але слід враховувати, що в порівнянні з європейською системою вони завищені приблизно на 1/2 зірки.

У Китаї на початок 1996 р. налічувалося близько чотирьох тисяч засобів розміщення, для оцінки яких використовується загальна п'ятизіркова система, хоча, крім цього, в країні існує ще й своя специфічна шкала, тобто до найбільш примітивних баз прийому відносяться «гостьові будинки» (zhaodaisuo). Ці гуртожитки, або хостели, можна порівняти зі студентськими гуртожитками [49].

«Гостьові будинки» (binguan) вважаються комфортнішими. В основному це дво- і тризіркові готелі.

Серед найпрестижніших засобів розміщення, що відповідають вимогам, до туристичних можна віднести готелі категорії три-чотири зірки, а до готелів категорії чотири-п'ять зірок - «винні будинки» (цзиндзянь).

При цьому китайські стандарти ні в чому не поступаються європейським.

У Греції популярна «літерна система класифікації», хоча на фасадах готелів можна побачити звичайні зірочки.

Всі грецькі готелі діляться на чотири категорії: A, B, C, D.

Готелі категорії "А" відповідають чотиризірковому рівню, "В" - тризірковому, "С" - двозірковому, "D" - однозірковому. Готелям найвищого класу часто присвоюють категорію «люкс». Але, незважаючи на наведену класифікацію, заклади розміщення Греції, що мають одну категорію, сильно відрізняються один від одного [14].

Квартири (скромні квартири в невеликих будинках) є найменш вимогливим видом проживання.

Готелі категорії «С» (дві зірки) пропонують мінімум послуг і не розташовані біля моря.

Готелі категорії «В» (тризіркові) якщо і розташовані в курортній зоні, то майже завжди розташовані на узбережжі.

Готелі категорії «А» (чотири зірки) відрізняються більш високим рівнем обслуговування.

Готелі, що претендують на найвищі стандарти, як правило, відповідають міжнародним вимогам.

Класифікація англійських готелів досить складна. Деякі каталоги пропонують досить традиційну зірковість, але, як правило, на фасадах готелів красуються не зірки, а корони. Щоб змінити категорію готелю з «мови крон» на «зірковість», потрібно від загальної кількості крон відняти одиницю. Наприклад, «RoyalNorforkHotel» в Лондоні може бути представлений або як тризірковий, або як чотиризірковий готель.

Але найбільш правильною вважається класифікація, запропонована асоціацією британських туристичних агентств - «BritishTravelAuthority» (BTA):

- бюджетні готелі (\*). Вони розташовані в центральній частині міста і мають мінімум зручностей;

- готелі туристичного класу (\*\*). У готелях є ресторан і бар;

- готелі середнього класу (\*\*\*). Рівень обслуговування досить високий;

- готелі першого класу (\*\*\*). Дуже висока якість проживання та відмінний рівень обслуговування;

- готелі вищої категорії (\*\*\*\*\*). Рівень обслуговування та проживання на найвищому рівні [21].

Далі готелі діляться на типи і види.

Акватель - стаціонарне судно, списане як транспортний засіб і використовується як готель.

Апарт-готель - готель, що складається з апартаментів, ціна яких не залежить від кількості проживаючих осіб. Призначена для самообслуговування, в тому числі самостійного приготування їжі, тому в номерах повинні бути кухні з необхідним обладнанням.

Бізнес-готель - спеціалізований готель для ділових людей.

Ботель - невеликий готель на воді.

Бунгало – це невелика будівля з легких матеріалів, яка використовується для розміщення туристів. Широко розповсюджений у міжнародних центрах молодіжного туризму.

Мотель - готель для автомобілістів, розташований біля траси. Ці придорожні мотелі, крім комфортабельних номерів, пропонують паркувальні місця, заправки, заправки.

Готель - традиційний вид готельного підприємства, розташованого, як правило, у великому місті або на курорті. Має великий обслуговуючий персонал, пропонує широкий спектр додаткових послуг і високий рівень комфорту.

Туристичний притулок – це місце відпочинку на маршруті з активним способом пересування або для короткочасного перебування туристів. Зазвичай вони розташовані в гірській місцевості тощо.

Ротель- мобільний готель, який представляє собою вагон з одномісними або двомісними номерами, також є спільна кухня і туалет.

Флотель - плавучий готель, великий готель на воді [25].

# РОЗДІЛ 2.

# ЗАВДАННЯ, МЕТОДИ ТА ОРГАНІЗАЦІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ

## 2.1 Мета та завдання дослідження

Мета дослідження – дослідити колективні засоби розміщення туристів в Україні.

Для досягнення поставленої мети необхідно виконати наступні завдання:

– розглянути теоретичні основи та охарактеризувати послуги «розміщення» у складі турпакету;

– охарактеризувати основні та додаткові послуги готельної індустрії України;

– здійснити аналіз організації надання послуг розміщення споживачам в готелі «Тернопіль» і в готелі «Камелот».

## 2.2 Методи дослідження

Теоретичною і методологічною базою дослідження стали загальноприйняті наукові методи фундаментальної і загальнонаукової методології досліджуваних явищ і процесів. Так, обґрунтування і розкриття економічної сутності та значення системи послуг розміщення у туристичному пакеті здійснено із застосуванням методів індукції і дедукції, аналізу та синтезу. За допомогою методів аналітичного аналізу було здійснено аналіз системи послуг розміщення досліджуваних підприємств та його збутової діяльності. За допомогою діалектичного та абстрактно-логічного методів було здійснено узагальнення та формулювання висновків проведеного аналізу.

## 2.3 Організація дослідження

У дослідженні використовується індивідуальне анкетування (Додаток А), оскільки не надається можливості зібрати всіх респондентів, які користуються послугами готелю «Тернопіль», в одному місці. Доцільніше проводити анкетування в будівлі готелю, де є більша кількість респондентів, придатних для дослідження. Індивідуальна форма анкетування збільшує витрати часу на опитування порівняно з груповим анкетуванням, але забезпечує контроль за правильністю відбору респондентів та повне повернення анкет.

Таким чином, у цьому дослідженні анкетне опитування дає нам масову представницьку картину про фактори та мотиви, що визначають вибір клієнтами готелю «Тернопіль». Саме анкетування допоможе провести найповніше та найточніше дослідження, оскільки фактор анонімності відповідей на запитання благотворно впливає на чесність відповідей респондентів. Оскільки питання про використання готельних послуг можна віднести до особистісних тем, про які не кожен готовий відкрито міркувати, анонімне опитування дозволить мінімізувати закритість опитуваних [33].

Щоб мінімізувати спотворення даних у нашому дослідженні, пов'язані з цими факторами, анкетування слід проводити у стислий термін. Не можна розтягувати опитування на тривалий час, оскільки до його закінчення можуть змінитися зовнішні обставини, а інформація про його проведення передаватиметься опитуваними один одному з якимись коментарями, і ці міркування впливатимуть на характер відповідей тих, хто пізніше потрапить до складу респондентів.

Аналіз одержаних результатів.

У ході проведення дослідження нами були отримані наступні результати:

53,4% гостей приїхали до міста Тернопіль з ближнього зарубіжжя, проте вже 46,6% є нашими співвітчизниками.

Метою візиту 67% опитаних стало відрядження, пов'язане з роботою, а 27% гостей приїхали до Тернополя з туристичним візитом.

Як показали відповіді на запитання №3 анкети, переважна більшість респондентів приїжджають у готель «Тернопіль» вже не вперше, при цьому слід зазначити, що людей, які приїжджають у цей готель вперше лише 6% від усієї вибірки.

Наступне питання анкети дало нам інформацію про те, що 33,3% опитаних проживають у номері «Стандарт», 26% у номері «Напівлюкс» та лише 3% респондентів обирають номер класу «Люкс».

Але, якщо говорити про цінову політику, то слід зазначити, що в готелях «Тернопіль» і «Камелот» завищеною її не вважає жоден респондент. Для 57% ціни в готелях цілком нормальні, і лише 32% вважають їх скоріше високими, ніж низькими.

На питання про те, які фактори вплинули на вибір готелю «Тернопіль», більшість респондентів керувалися якістю послуг, їх рівнем, і швидкістю виконання (72%), а для 16,7% опитаних важливим фактором є наявність конференц-залу.

Переважна більшість – 93% відвідувачів вважають психологічний клімат у готелі комфортним.

80% респондентів мають певне бажання побувати в готелі «Тернопіль» ще раз, і лише 6% опитаних відповіли «швидше ні, ніж так».

Як показали відповіді на 6 питання, про те, що послужило основним «поштовхом» при виборі готелю «Тернопіль», 64% гостей відзначають позитивні відгуки знайомих, а також вигідні умови проживання. Важливо для респондентів і територіальне розташування (22%), а також гості, які приїхали за напрямом від організацій, у яких працюють (14%).

Для 76,7% опитаних результат, отриманий від користування послугами готелю «Тернопіль» повністю відповідає очікуванням, що склалися в процесі реклами. Однак, для 10% відповідь на це питання була негативною.

Більшість постояльців приїхали міста Тернопіль на час від 1 до 3 днів (63%), проте 20% респондентів проживають у Тернополі [33].

70% опитаних проживають у готелях зі своїми колегами, 17% приїхали одні, та 13% відпочивають із сім'єю.

Ми опитали 16 чоловіків та 14 жінок, в основному це зрілі люди, від 36 до 45 (77%), але є і молодь – від 29 до 35 років (5 респондентів).

Усі 30 опитаних постояльців готелю «Тернопіль» є працюючими в даний час людьми.

Останнє питання №13 пропонувало респондентам викласти свої ідеї щодо покращення роботи готелю «Тернопіль».

Із 30 респондентів лише 4 особи відповіли на відкрите запитання. Було наведено такі висловлювання:

Погана якість перекладу на конференції;

Адміністратори не завжди доброзичливі;

Чудова робота готелю;

Високі ціни на харчування.

У Тернополі відносно невелика кількість закладів розміщення. Всього 11 готелів, 2 хостели та 2 міні-готелі на 5 номерів. Однак ми розглянемо інформацію про доступні в місті варіанти розміщення.

Хостел "Гостинний двір" розташований в центрі міста. Поруч кафе, бари, магазини, парковка, аптеки та парк розваг. До послуг відвідувачів надається:

– спальня зі зручними ліжками на 6 осіб;

– кухня, де можна поспілкуватися за чашкою чаю чи кави;

– загальна вітальня, де можна подивитися телевізор або почитати книгу;

– безкоштовний Wi-Fi на всій території;

- санвузол.

Вартість проживання 400 грн.

Готель "Тернопіль" розташований в самому центрі Тернополя. До послуг гостей 124 номери люкс, напівлюкс і стандарт. Всі номери обладнані телефонами та холодильниками. Вартість проживання від 695 грн до 3000 грн, включаючи сніданок та паркінг [33].

Також до ваших послуг Wi-Fi, кабельне телебачення, автономне опалення та цілодобова гаряча вода. Поруч із готелем розташована стоянка таксі та зупинка громадського транспорту [33].

Для задоволення потреб бізнес-клієнтів заклад надає 2 конференц-зали – на 100 та 50 місць.

«Тернопіль» також пропонує цікаві екскурсійні програми, комплексне обслуговування в ресторані, відпочинок у спа-салоні та оздоровлення в клініці «Технології здоров’я». Ресторан «Тернопіль» гостинно відкриває свої двері для урочистих заходів.

Для гостей готелю та місцевих поціновувачів смачних, вишуканих страв та затишної атмосфери на території готелю працює ресторан «Тернопіль». До Ваших послуг сніданки, обіди та вечері від українських страв до європейських шедеврів та можливість проживання у двох номерах – класичному та українському. Клієнтам конференц-сервісу надається послуга «кава-брейк», «фуршет», «бенкет».

СПА-центр пропонує різноманітні оздоровчі та косметичні процедури, включаючи широкий спектр масажних технік, скраби, обгортання, гідропроцедури, послуги косметолога, манікюр та педикюр. Сучасний вертикальний солярій допоможе вам виглядати відпочилим і засмаглим у будь-який час року.

Комплекс «Рестпарк» розташований в 9 км від центру міста, на площі понад 2 га, де відвідувачів чекають затишні та комфортні готельні номери, просторий та вишуканий ресторан, унікальні банкетні зали, дерев’яні альтанки, конференц-зал і чудові розваги.

Розташований недалеко від центру Тернополя, відпочинковий комплекс «Почаївський світ» зачаровує своїх гостей красою місцевої природи та високим рівнем комфорту.

Готель «Камелот» - це поєднання вишуканої архітектури та особливої ​​гостинності. Тут вміють приймати гостей. Сучасний комфортний готель створений для тих, хто цінує справді ексклюзивні речі. Гості готелю мають право безкоштовно припаркуватися та викликати таксі.

У кожному номері є кондиціонер, холодильник, супутникове телебачення, телефон і безкоштовний доступ до Інтернету. Вартість додаткового місця зі сніданком 600 грн. Готель працює цілодобово. Цілодобове обслуговування номерів. Додаткові послуги готелю (платно): додатковий комплексний сніданок (180 грн.), додаткове місце з постільною білизною (420 грн.).

Тризірковий готель «Диканька» розташований недалеко від центру міста в парку біля річки Стир.

Готель «Диканька» пропонує своїм гостям комфортабельні номери за помірними цінами. При готелі працює ресторан, де гості можуть скуштувати страви національної та європейської кухні. До ваших послуг дартс, більярд, сауна, Wi-Fi, конференц-зал.

Готель «Монако» приємно здивує Вас поєднанням хорошого сервісу за доступними цінами.

Готель «Глобус» розташований у мальовничому куточку міста поруч із парком 900-річчя Тернополя. До ваших послуг конференц-зал, wi-fi, парковка та сауна. Пропонують комфортні та сучасні номери за помірними цінами.

Готель «Алекс» у Тернополі ідеально підходить для тих, хто любить спокій. Це затишний міні-готель, розташований у тихому та затишному районі Тернополя. Саме тут можна відчути такі переваги приватного сектора, як тиша та чисте повітря.

Міні-готель має 5 комфортабельних номерів, в кожному з яких є не тільки телевізор, а й супутникове ТБ, інтернет і безкоштовний Wi-Fi.

Кожному відвідувачу пропонується безкоштовний сніданок, а на кухні, обладнаній холодильником, плитою та мікрохвильовою піччю, можна готувати їжу самостійно. У просторій ванній кімнаті, крім обов'язкових зручностей, також є пральна машина [14].

Поруч цілодобова стоянка, що охороняється. У дворику готелю все зроблено для відпочинку та комфорту. Є альтанка та фонтан, частина подвір'я вкрита зеленим газоном.

Готель «Старий Парк» надає послуги з розміщення гостей міста, туристичних груп, відряджених та інших відвідувачів. До послуг клієнтів 36 номерів різних категорій. На першому поверсі готелю є номери, спеціально обладнані для людей з обмеженими можливостями. Крім того, в готелі є конференц-зал і спортивно-оздоровчий комплекс.

З огляду на необхідність розміщення великих груп туристів найкращим варіантом, безумовно, є готель «Тернопіль», який має потужний номерний фонд із 124 номерів різної місткості. Водночас це найдорожчий варіант проживання.

Групи до 25 осіб можуть поселитись у міських хостелах, ціни в яких починаються від 150 грн/доба. Однак цей варіант більш реальний для туристів із середнім достатком, студентських груп.

Великі групи також можуть розміститися в готелі «Галичина», який налічує 36 номерів. Ціни тут приблизно на 10-15% нижчі, ніж у Тернополі, але тут менша частка номерів на 2-3 особи, тобто більшість учасників групи змушені будуть платити більше за індивідуальне проживання.

Також можна обрати проживання в готелях-садибах, де ціни починаються від 450 грн з особи за добу.

Але в наступному підрозділі ми розглянемо, як працюють дорожчі варіанти розміщення, а саме готелі «Тернопіль», який має найбільший вибір номерів для великих туристичних груп, пропонує широкий спектр основних і додаткових послуг і є найкращим готелем в Тернополі і сучасний комфортний готель «Камелот» [50].

# РОЗДІЛ 3.

# ДОСЛІДЖЕННЯ ПОСЛУГ ГОТЕЛЮ ЩОДО РОЗМІЩЕННЯ ТУРИСТІВ

## 3.1 Аналіз готельної індустрії України

Готельне господарство є основною складовою туристичної галузі України. Розвиток національного та міжнародного туризму значною мірою пов'язаний з рівнем матеріально-технічної бази туристичних підприємств, розгалуженістю та різноманітністю їх мережі, якістю та обсягом послуг, які пропонує готельне господарство. В сучасних умовах розвитку туризму особливої актуальності набуває питання розвитку готельного господарства, яке виконує одну з основних функцій у сфері обслуговування туристів – забезпечує їх розміщення та побутове обслуговування під час подорожі. Важливість готельного господарства полягає в тому, що ця галузь створює обсяги робіт для туризму, транспорту, роздрібної торгівлі, громадського харчування, страхування, культури і мистецтва, архітектури та дизайну, екскурсійного обслуговування, рекламної індустрії [19].

Географічне положення України сприяє розвитку туризму, а отже і готельного господарства країни. Особливість географічного положення України полягає в тому, що Україна розташована на перехресті транспортних і туристичних потоків з Європи в Азію. Як європейська держава вона межує на заході з країнами Центральної та Західної Європи, з якими є значні можливості для розширення світових зв'язків. Відносна близькість країни до Казахстану, Закавказзя, Центральної Азії та Близького Сходу також представляє значні можливості для економічного співробітництва. Розташування України між басейнами Чорного і Балтійського уможливлює зв'язки з країнами цих регіонів.

Маючи вигідне географічне положення для розвитку туризму та готельного господарства, Україна сьогодні посідає одне з останніх місць у списку європейських країн за кількістю готелів. В Україні на тисячу жителів припадає в середньому два готельних номери, тоді як у Європі цей показник становить не менше 14-18. Кількість готелів в Україні незначна порівняно з визнаними туристичними центрами світу. У Великій Британії, наприклад, близько 26 000 готелів. За даними Національного комітету статистики України, у 2021 році кількість підприємств готельного типу становила 1420 одиниць [16].

Таблиця 3.1 - Готелі та інші об’єкти тимчасового розміщення в Україні

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Кількість підприємств готельного типу | Кількість номерів | Житлова площа всіх номерів, тис. м2 |
| 1995 р. | 1396 | 62360 | 1032,3 |
| 2000 р. | 1308 | 51012 | 949,1 |
| Зміна, % | -6,3 | -18,19 | -8,06 |
| 2004 р. | 1258 | 49966 | 947,9 |
| Зміна, % | -3,82 | -2,05 | -0,12 |
| 2008 р. | 1218 | 50412 | 997,8 |
| Зміна, % | -3,17 | 0,89 | 5,26 |
| 2010 р. | 1192 | 50414 | 1012,2 |
| Зміна, % | -2,13 | 0,004 | 1,44 |
| 2012 р. | 1232 | 51686 | 1072,4 |
| Зміна, % | 3,35 | 2,52 | 5,94 |
| 2017 р. | 1269 | 53645 | 1120,2 |
| Зміна, % | 3,00 | 3,79 | 4,46 |
| 2021 р. | 1420 | 62165 | 1313,6 |
| Зміна, % | 10,64 | 13,71 | 14,73 |

Характеризуючи структуру готелів України за категоріями, слід зазначити, що найменше в країні 5-зіркових і 4-зіркових готелів – вони складають відповідно 0,5% і 2,7% від загальної кількості готелів, третє місце посідають 3-зіркові готелі, які складають 7% від загальної кількості готелів, 2-зіркові та 1-зіркові готелі, які складають 4% та 3,9% відповідно від загальної кількості готелів. 82% готелів України взагалі не мають категорії [21; 20].

Елітний сегмент готельного ринку України представлений п'ятьма готелями категорії 5 та 29 готелями категорії 4 зірки. Вартість проживання в них – від 250 до 700 доларів. на добу, що навіть перевищує європейські стандарти, а заповнюваність готелів становить 72-92%. При цьому 2 п'ятизіркові готелі знаходяться в Дніпропетровську, по одному в Києві, по одному в Донецьку і по одному в Одесі. Дев'ять чотиризіркових готелів працюють в Одеській області, шість - у Києві, чотири - у Дніпропетровській і Львівській областях, три - в АР Крим і по одному - в Донецькій, Закарпатській і Полтавській областях [21; 47].

В Україні поглиблюється спеціалізація готельних підприємств, що пов’язано з такою важливою тенденцією, як створення міжнародних мереж, які мають велике значення для країни у розвитку та впровадженні високих стандартів обслуговування.

Наприкінці 2015 року в країні працював готель, який входить до міжнародної готельної мережі – 4-зірковий Radisson SAS HotelKyiv. Національні готельні мережі в Україні представлені мережею PremierHotels, яка включає 6 готелів: «Прем'єр Палац», «Ореанда» (Львів), «Дністер» (Львів), «Зірка» (Мукачево), «Лондонська» (Одеса), «Космополіт» (Харків) та інші готелі об'єднані в асоціацію.

Через практичну відсутність конкуренції на готельному ринку України та зростання попиту на готельні послуги міжнародні мережі, такі як Marriott, Hilton, Sheraton, Accor та інші, намагаються вийти в елітний сегмент готельної індустрії країни, які конкурують з єдиною вітчизняною мережею PremierHotels. Завершується реалізація проекту за участю міжнародного оператора HyattInternational у Києві.

Насамкінець слід зазначити, що проблеми готельного господарства України залишаються незмінними з року в рік – це дефіцит готелів усіх категорій та несприятливий інвестиційний клімат в країні, через непрозорість українського законодавства та складність процедур землевідведення.

Основні заходи, які має здійснити Уряд України для подолання вищезазначених проблем та забезпечення сталого розвитку готельного господарства країни, можна сформулювати так [35]:

- Сформувати механізм підтримки будівництва нових готельних об’єктів;

- Надання пільгового кредиту на будівництво та реконструкцію готелів, зокрема в містах, які претендують на проведення фінальної фази Чемпіонату Європи з футболу 2012 року;

- Забезпечити прозору процедуру резервування місць для будівництва готелів та їх виділення на основі конкурсу;

- Зменшити ПДВ на готельні послуги, як деякі країни ЄС;

- Скоротити процедури отримання дозволів на будівництво та реконструкцію.

У Києві є шість 4-зіркових готелів («Аванті», «Дніпровський», «Дніпро», «Президент-готель «Київський», готельний комплекс «Національний»; завершено будівництво готелю «Radisson SAS»), хоча потреби столиці досягають 10-12 Готелів такого класу декілька у Львові («Дністер», «Жорж», «Гранд Готель», «У Бургера»), Дніпропетровську («Академія»), Кіровограді («Каталонія»). ), Одесі («Одеса», «Лондонський», «Фраполлі»), Харкові («Ахта-мар»), Ялті («Ореанда», готельний комплекс «Літо») та інших містах України Інвестиції в 4-зіркові готелі такі ж, як і в 5-зіркових готелях, але рентабельність вища (40-50% в Києві) Клієнтура схожа на 5-зіркові готелі [48].

У сучасних умовах цей сегмент готелів змушений конкурувати не тільки з 3-зірковими підприємствами, а й з 3- і 5-зірковими підприємствами у сфері готельного обслуговування та оренди житла. Готелі в центрі підвищують ціни, а розташовані на околиці міста змушені, крім зниження ціни, надавати додаткові послуги та якісний сервіс. Готелі категорії 4 зірки активно практикують знижки: для постійних гостей, у вихідні дні, а також співпрацюють з туристичними агентствами та посольствами. Державні готелі не можуть дозволити собі систему знижок (це порушує деякі стандарти), тому вони часто заповнені лише наполовину. Готелі цього сегмента змушені працювати над власним іміджем.

Сегмент 5-зіркових готелів є найменш заповненим, навіть якщо попит на цей рівень обслуговування досить високий і має тенденцію до зростання. Всього в Україні є кілька 5-зіркових готелів, що відповідають європейським і міжнародним стандартам обслуговування («Прем'єр Палас» у Києві, «Донбас Палас» у Донецьку). У 2005 році відкрито перший в Західній Україні 5-зірковий готель («Ріксос-Прикарпаття»).

З 2006 по 2009 рік на готельному ринку столиці України з’явилися готелі 5\* міжнародного класу «Орега», «ХаяттРідженсі Київ», «Інтерконтиненталь», до будівництва яких були залучені іноземні партнери – власники відомих готельних мереж зі світу. Партнерство з українськими бізнесменами вигідне і готельним мережам. Після кількох спроб впоратися з бюрократією, пов’язаною з землевідведенням, міжнародні мережі почали відкривати готелі з українськими компаніями.

Проект будівництва другої черги 5-зіркового готелю «Прем'єр Палац» та готелю «Софія Шератон» (5\*) у столиці України. У столиці є попит ще як мінімум на 5 таких готелів. Існуючі готелі розраховані на ділову клієнтуру, а їхня інфраструктура включає бізнес-центр, комп’ютерну техніку в номерах, конференц-зал тощо [53].

Офісні центри – 5-зіркові готелі також орієнтовані на бізнес-клієнтів, які є найбільш привабливими в сегменті: попит на представництва в Києві не поступається попиту на готельний сервіс високого рівня. 5-зіркові готелі використовують зарубіжний досвід і готові ідеї, а підтримка власного бренду є загальною рисою готелів такого типу, але сервіс, порівняно з міжнародними, не найкращий.

Український готельний ринок значно пожвавився після перемоги України та Польщі в тендері на право проведення чемпіонату Європи з футболу "Євро-2012".

За оцінками вітчизняних готельєрів, до 2022 р. в українські чотири- і п'ятизіркові готелі буде інвестовано 300 млн дол., а в столиці з'явиться близько 35 нових готелів на 100-250 номерів кожен. За європейськими стандартами в Києві має бути не менше 20 тис. готельних місць (загальна кількість номерів сьогодні становить 8,7 тис., що в 6 разів менше, ніж у Парижі) [6].

Кількість готелів в Україні порівняно з туристичними країнами світу незначна. У Великій Британії, наприклад, близько 260 000 готелів. У країнах Європи кількість великих готелів становить 15-25% від загальної кількості готельних закладів, 75-85% - мотелі та сімейні готелі.

Як свідчить аналіз структури готельного господарства України, такі форми готельного господарства, як мотелі, кемпінги, молодіжні центри, надзвичайно поширені в інших країнах, в Україні практично не розвинені. Як показує світовий досвід, саме ці компанії могли б дати значний поштовх для розвитку промисловості та створення додаткової кількості робочих місць.

## 3.2 Характеристика ринку послуг розміщення у Тернополі

## 3.2.1 Технологія і організація надання послуг у готелі «Камелот»

Готель «Камелот» - це поєднання вишуканої архітектури та особливої гостинності. Тут вміють приймати гостей. Сучасний комфортний готель створений для тих, хто цінує справді ексклюзивні речі.

Гості готелю мають право безкоштовно припаркуватися та викликати таксі.

У кожному номері є кондиціонер, холодильник, супутникове телебачення, телефон і безкоштовний доступ до Інтернету. Вартість додаткового місця зі сніданком 600 грн.

Готель працює цілодобово. Цілодобове обслуговування номерів.

Додаткові послуги готелю (платно): додатковий комплексний сніданок (180 грн.), додаткове місце з постільною білизною (420 грн.) [43].

В таблиці 3.2 приведена технологія експлуатації житлових приміщень готелю «Камелот».

Таблиця 3.2 - Технологія експлуатації житлових приміщень

| **№** | **Назва статті** | **Характеристика** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Кількість типових поверхів | 3 поверхи, архітектурно-планувальні рішення поверху – класичний стиль, нульовий поверх – ресторан в стилі Hi-Tech |
| 2 | Кількість номерів | 24 номерів (60 місць): «4-х місний» - 5 номерів (S = 30 м2), «3-х місний» – 8 номерів (S = 25 м2), «2-х місний» - 8 номерів (S = 20 м2) |
| 3 | Місткість поверху | 11 номерів на другому поверсі, 10 – на третьому |
| 4 | Загальна чисельність обслуговуючого персоналу на поверсі | 2 чоловіки |
| 5 | Форма організації праці | Індивідуальна: по 2 покоївки |

Продовження таблиці 3.2

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 6 | Технологічні процеси | Основний з них – «забезпечення даху», допоміжні – забезпечують необхідні умови для здійснення основних процесів: контроль технологічного та естетичного стану обладнання та приміщень, їх обслуговування та ремонт, технічне обслуговування, пов’язане з роботою обладнання та приміщень (прибирання, прибирання), збереження та обіг сировини, матеріалів, напівфабрикатів і готової продукції. Вони здійснюються в готелі Камелот силами складської, транспортної, інженерно-технічної служб. Сервісні процеси включають соціальні послуги, що надаються працівникам цієї компанії |
| 7 | Технологічний цикл ведення господарства | Основні технологічні цикли (підготовка житлових приміщень до розміщення) - закритий і відкритий техноцикл, готельна техніка, допоміжні: технологічний цикл контролю за технічним і естетичним станом приміщень і технологічний цикл контролю за технічним станом обладнання, механізмів і автоматики, обслуговування: технологічні цикли прибирання житлових і нежитлових приміщень, технологічний цикл поводження з білизною, технологічний цикл використання миючих і прибиральних |

Продовження таблиці 3.2

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | засобів, інформаційні технології, технології бронювання та бронювання.  Технологічний цикл розведення:  прибирання кімнат, прибирання нежитлових приміщень, ведення пральні, експлуатація прибиральних механізмів та інвентарю, ведення документації. |
| 8 | Нормативна кількість номерів на 1 покоївку | 10,5 номерів |
| 9 | Структура служби на поверсі | Чергова на поверсі |
| 10 | Автоматизація і механізація технологічних процесів на поверсі | Повна автоматизація і механізація (пилососи) |
| 11 | Хронометраж затрат на одну технологічну операцію | Генеральне прибирання – 30 хв.,  Прибирання після виїзду споживача – 20 хв.,  Поточне прибирання – 15 хв.,  Проміжне прибирання – 10 хв. |
| 12 | Експлуатаційні документи на поверсі | План евакуації, правила поведінки при пожежі |
| 13 | Шляхи евакуації (наявність) | 2 виходи: головний і запасний |
| 14 | Ремонтна служба | 1 склад, 1поверх |
| 15 | Якість надання послуг | Нормативні документи, методи перевірки згідно Держстандарту України |

Всі номери в гостьовому будинку нові, комфортніші, з євроремонтом. У кожному номері є повний санвузол, душ, телевізор, холодильник і кондиціонер. Всі апартаменти в гостьовому будинку «Камелот» обладнані балконами.

2-місний номер з балконом – виконаний в класичному стилі з двома окремими ліжками або з великим двоспальним ліжком, оснащений: РК-телевізором з кабельним ТБ, кондиціонером, сейфом, міні-баром, прямим телефоном, Wi-Fi, звукоізоляцією, вікном в якому відкривається, письмовий стіл, ергономічне крісло, праска та прасувальна дошка надаються за запитом. У ванній кімнаті: ванна з гнучким душем, фен, банний набір, халат, тапочки, набір міні-парфумерії.

3-місний номер з балконом – вионаний в класичному стилі з трьома окремими ліжками, оснащений: РК-телевізором з кабельним ТБ, кондиціонером, звукоізоляцією, вікном, що відкривається, письмовим столом, праскою і прасувальною дошкою надаються за бажанням. У ванній кімнаті: ванна з гнучким душем, фен, банний набір, халат, тапочки, набір міні-парфумерії.

Чотиримісний номер з балконом – класичний стиль з чотирма окремими ліжками, оснащений: РК-телевізором з кабельним ТБ, кондиціонером, звукоізоляцією, вікном, що відкривається, письмовим столом, праскою і прасувальною дошкою надаються за запитом. У ванній кімнаті: ванна з гнучким душем, фен, банний набір, халат, тапочки, набір міні-парфумерії.

Номери готелю представлені в двох кольорах: рожевому та жовтому. У готелі «Камелот» житловий поверх має передпокійну структуру [31].

На житлових поверхах розташовані також інші приміщення житлової частини: коридори, холи, побутові приміщення, приміщення для брудної білизни, приміщення для чистої білизни, приміщення для обслуговуючого персоналу.

Процес виробництва готельних послуг визначається традиційним циклом клієнта: прибуття – перебування – від'їзд. Основний технологічний процес виробництва готельних послуг, що забезпечує підготовку функціонального процесу «надання даху», складається з основного, обслуговуючого та допоміжного технологічних циклів. Основний технологічний цикл визначається «готельним циклом закритого прийому та розміщення», який складається з технологічних циклів: бронювання, прийом клієнтів, оформлення документів, депозит, надання розміщення, аудит ночівлі, організація виїзду та оплата після від'їзду [31].

Сервісні технологічні цикли пов'язані з впровадженням інформаційних технологій, зберіганням і передачею інформації, захистом і безпекою підприємства, експлуатацією обладнання і приміщень (прибирання, прибирання). Вони здійснюються складським, транспортним і технічним відділами. Існує чотири типи циклів сервісної технології: інформаційна технологія, технологія резервування та бронювання, цикл технології захисту та безпеки, цикл технології очищення нежитлових приміщень.

Допоміжні технологічні цикли, що забезпечують контроль технічного та естетичного стану приміщень, обладнання, механізмів і машин, є загальними для основних технологічних процесів виробництва та споживання готельних послуг.

Основні технологічні цикли здійснюються в контактній зоні консьєржем.

Основний технологічний цикл «Прийом гостей». Технологічні операції цього технологічного циклу включають зустріч гостя, перевірку наявності та дійсності документа, що посвідчує особу, наявності та терміну дії візи.

Технологічна операція «Зустріч клієнта»: відповідальний за службу прийому та розміщення повинен перебувати в вестибюлі готелю, зустрічаючи клієнтів та їх супроводжуючих під час великого напливу клієнтів. При приході гостя швейцар зобов’язаний привітно зустріти гостя, дотримуючись наступних стандартів: використати відповідне привітання з усмішкою на обличчі, назвати гостя по імені, виявляти до гостя цікавість, бути вдячним гостям. Пред'явник зобов'язаний дізнатися про умови розміщення: категорію номера, вартість номера, умови розміщення, порядок і спосіб оплати, умови харчування.

Технологічна операція «Перевірка наявності та дійсності документів, що посвідчують особу: паспортів або документів, що їх замінюють».

Технологічна операція «Перевірка наявності та терміну дії візи» визначається шляхом виявлення правильності оформлення візи (категорія візи, номер візи, ким і коли видана та на який термін).

Технологічні операції основного технологічного циклу «Реєстрація документів» є найважливішою функцією діяльності в контактній зоні.

Нещодавно в готелі «Камелот» цю процедуру було спрощено – реєстрація іноземців, які в’їжджають в установленому порядку в Україну, та їх паспортних документів здійснюється лише в пунктах пропуску через державний кордон України органами Державного комітету у справах охорони державного кордону України. Подальша реєстрація іноземців, які тимчасово перебувають на території України на законних підставах, та їх паспортних документів в органах внутрішніх справ проводитися не буде.

Технологічна операція «Реєстрація документів на проживання» визначається шляхом заповнення облікової картки, яка є єдиною для громадян України та для іноземних громадян. Після вибуття громадянина облікова картка зберігається в картотеці протягом місяця, потім повертається до архіву.

Технологічна операція «Звіряння даних національних документів з даними облікової картки» визначається їх взаємною відповідністю.

Технологічна операція «Перевірка кредитної картки клієнта» встановлюється шляхом проведення кредитної картки через термінал зчитування кредитних карток, обладнаний на робочому місці адміністратора, та блокування певної суми на рахунку клієнта з метою забезпечення його платоспроможності [21].

Технологічна операція «Оформлення та видача візитки» визначає право гостя на перебування в номері та отримання ключів. Візитна картка містить реквізити: номер квартири, ПІБ, країна, дата і час заїзду та виїзду, категорія харчування [31].

Технологічна операція «Повернення документа замовнику» передбачає своєчасну доставку зареєстрованих документів.

Технологічна операція «Архівація». Реєстраційні форми архівуються в алфавітному порядку та зберігаються 2 роки.

Технологічні операції циклу «Попередня оплата» визначаються видами розрахунків: готівковий або безготівковий.

Основний технологічний цикл «Забезпечення житлом». Технологічні операції цього циклу визначаються процедурами розміщення кімнат і супроводу клієнта до кімнати.

Технологічна операція «Порядок виділення номерів» визначається формуванням відомостей про вільні та зайняті номери, заброньовані, прибрані та ті, що підлягають прибиранню.

Технологічна операція «Супровід клієнта до номера» визначається зустріччю клієнта портьє, перенесенням його багажу в вестибюль готелю та передачею багажу портьє; після реєстрації гостя та отримання ключа кур'єр супроводжує гостя до номера, інформуючи його про всі послуги готелю.

Основний технологічний цикл «Нічний аудит». Основним обов’язком нічного аудитора є складання звітів про результати діяльності для різних відділів готелю, щоб забезпечити своєчасне та точне звітування та дотримання політики та процедур готелю. Обов'язки нічного аудитора:

- аудит, звітність про точність витрат і кредитів у всіх відділах готелю для забезпечення точності рахунків гостей і дотримання процедур, які включають наступне: оплата номерів і вартості номерів, коригування та внутрішні готельні знижки, виплати та витрати, постійні рахунки, податки тощо;

- перевірка і складання бухгалтерського балансу, обчислення і занесення в бухгалтерські книги прибутків і статистики для складання щоденних звітів, в яких деталізується діяльність попереднього дня і відображається вся основна інформація про роботу підприємства в цілому. Щоденний звіт містить такі показники: відсоток заповнюваності готелю, середньодобова ціна за номер, середньодобовий прибуток номеру, потенційний прибуток готельного номера;

- передача інформації про всі аномалії на змінний носій.

Технологічні операції основного технологічного циклу «Організація виїзду та поселення після виїзду» визначаються шляхом перевірки стану номера після вибуття та розрахунку додаткових послуг. Технологічні операції циклу [37]:

1. перевірити дані відправки клієнта;

2. перевірити стан номерів після виїзду;

3. уточнення інформації про додаткові послуги, не включені в рахунок;

4. проживання та супутні послуги, включені в рахунок;

5. отримати ключ від клієнта;

6. підсумковий висновок;

7. перенесення багажу;

8. трансфер.

## 3.2.2 Технологія і організація надання послуг у готелі «Тернопіль»

Готель Тернопіль розташований в самому центрі Тернополя. Це сучасний готель, який є окрасою міста та одним із символів його гостинності та комфорту. До послуг гостей 124 номери люкс, напівлюкс і стандарт. Всі номери обладнані телефонами та холодильниками. У вартість проживання входить сніданок шведський стіл та автостоянка під охороною. Також до ваших послуг Wi-Fi, кабельне телебачення, автономне опалення та цілодобове гаряче водопостачання. Поруч із готелем розташована стоянка таксі та зупинка громадського транспорту [39].

Таблиця 3.3 - Ціни на номери

| Тип номеру | Ціна,грн |
| --- | --- |
| Одномісний стандарт | 695 |
| Двомісний стандарт | 950 |
| Одномісний напiвлюкс | 910 |
| Двомісний напiвлюкс з широким ліжком | 1490 |
| Двомісний напівлюкс з окремими ліжками | 1290 |
| Люкс | 3000 |

Структура управління готелю Тернопіль, яка включає основні підрозділи та окремі посади, поділяється на кілька рівнів.

Перший рівень складається з однієї посади - генерального менеджера готелю. Генеральний директор здійснює основні функції управління, він є керівником готелю і здійснює організаційні функції всіх інших підрозділів готелю. Він повинен координувати діяльність усіх працівників готелю для безперебійної роботи бізнесу [31].

Генеральний менеджер займається формуванням робочого колективу, вирішує основні завдання управління готелем, вирішує зовнішні зв'язки, співпрацює з готельно-туристичними підприємствами та іншими організаціями.

Успіх готелю залежить від роботи генерального директора і його авторитету у співробітників.

Другий рівень включає менеджерів готельних підрозділів. Це головний бухгалтер, начальник відділу кадрів, завідуючий рестораном, начальник відділу прийому та обслуговування, головний інженер та начальник відділу продажу та маркетингу. Працівники цих посад займаються організацією роботи своїх підрозділів, вирішенням виникаючих проблем і координацією діяльності персоналу своїх підрозділів, реалізацією їх ефективної діяльності.

Третій рівень – це всі підрозділи готелів (без їх керівників). Підрозділи виконують різні функції для досягнення позитивних результатів діяльності готелю.

Бухгалтерія веде фінансові операції, аналізує результати діяльності готелю за окремі періоди, веде облік усіх фінансових операцій готелю та приймає платежі від гостей.

Відділ кадрів займається підбором людей на певні посади, звільненням і прийомом працівників, складає бухгалтерську звітність про чисельність працівників за різні періоди, займається видачею преміювання персоналу та піклується про оформлення відпусток.

Відділ продажів і маркетингу займається економічним плануванням діяльності готелю, аналізом ринку готельних послуг і пошуком засобів популяризації готелю.

Інженерно-технічний відділ займається ремонтом інвентарю, систем кондиціонування та вентиляції, ліфтів, електромереж та ін. Ця послуга включає чотири інші послуги: сантехнічне обслуговування, електричне обслуговування, обслуговування ліфтів і ремонтні послуги.

Відділ прийому та обслуговування знаходиться на прямому контакті з клієнтами. Це також включає послуги бронювання, обслуговування номерів і обслуговування номерів. Ці послуги забезпечують обслуговування номерів, запити на бронювання тощо [33].

Їдальня або ресторан готелю організовує харчування гостей, доставляє їжу в номери, проводить банкети. У готелі ці функції також виконують кафе-бар і скайблок.

Важливу роль відіграють допоміжні та додаткові послуги. До яких можна віднести очищувальні засоби. Вони виконують дрібну роботу і не спілкуються з гостями, але їх роль досить важлива.

В готелі є додаткові зручності: сауна, масажний кабінет, салон краси.

Перший рівень є вершиною ієрархії готельної структури. Одиниці взаємодіють один з одним і залежать один від одного. Тільки злагоджена спільна діяльність усіх ланок структурної схеми готелю може принести бажані результати. Зокрема, структуру управління можна побачити на схемі.

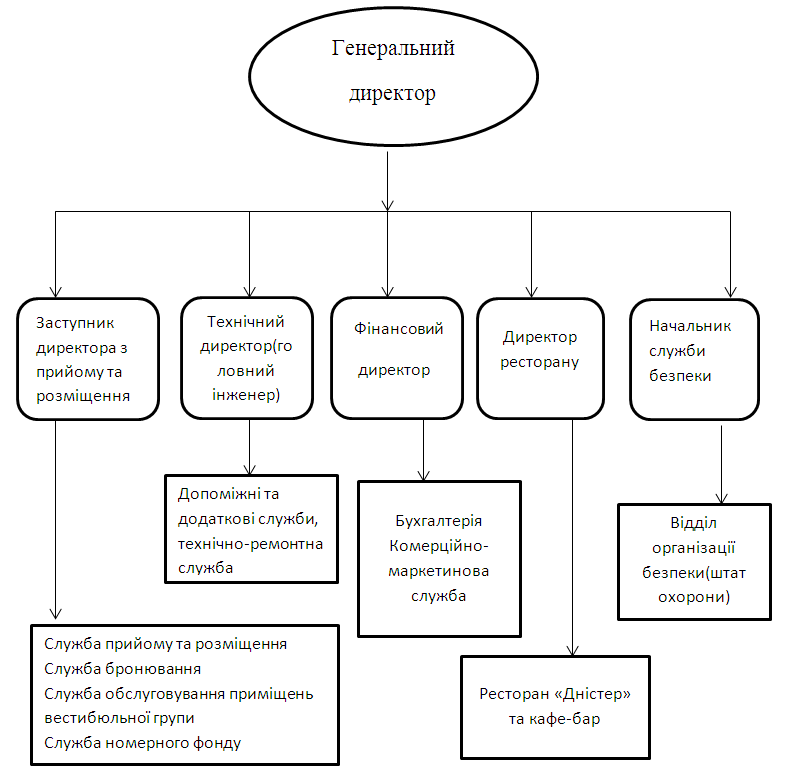


Рис. 3.1 Структура управління готелю «Тернопіль»

Функція служби бронювання готелів - продаж готельного продукту (номерів і місць). Бронювання - це процес замовлення клієнтами місць в готелі, з якого власне і починається обслуговування.

Відділ прийому та обслуговування є основним функціональним підрозділом, який займається обслуговуванням клієнтів. Саме співробітники цього відділу найбільш тісно взаємодіють і працюють з клієнтами [33].

Функції цієї служби:

- надати інформацію про готель;

- ведення технічної документації;

- контроль оплати основних та додаткових послуг;

- забезпечення проживання гостей;

- встановлення резервованих місць;

- надання послуг мешканцям готелю.

Відділ номерного фонду має найбільшу кількість працівників, забезпечує обслуговування номерів, належний санітарний стан номерів та місць загального користування, стежить за використанням зручностей у всіх 124 номерах, які має готель «Тернопіль» [20.

Відділ вестибюлю має стежити за чистотою вестибюлю. В обов'язки лобі-групи входить супровід гостей до номерів, паркування автомобілів, прийом гостей та надання інформації.

Таблиця 3.4 - «SWOT-аналіз готелю Тернопіль»

|  |  |
| --- | --- |
| Сильні сторони:   * наявність досвіду в наданні готельних послуг; * розташування у самому центрі міста; * володіння конференц-залом на велику кількість осіб; * ведення кейтерінгу; * широкий спектр додаткових послуг; * наявність великого номерного фонду. | Загрози:   * виникнення аналогічних чи подібних підприємств(конкурентів); * підвищення податків та патентного збору; * обмеження діяльності збоку держави; * різке зниження попиту на послуги готелю; * активізація конкурентів(створеннями ними нових послуг і програм обслуговування). |

Продовження таблиці 3.4

|  |  |
| --- | --- |
| Слабкі сторони:   * мала кількість номерів високого класу; * невідповідність готелю класу 4\*; * велика плинність кадрів; * авторитарний стиль керівництва; * непривабливий зовнішній вигляд споруди готелю. | Можливості:   * розширення асортименту готельних(основних та додаткових) послуг; * популяризації підприємства через Інтернет-сайт та зовнішню рекламу; * розробка нових унікальних послуг; * створення аналогів підприємства на інших територіях; * отримання державної підтримки; * пошук нових методів просування продукції; * модернізація старих номерів. |

Харчування в готелі Тернопіль організовано персоналом ресторану.

Персонал пропонує послуги харчування безпосередньо в ресторані, а також обслуговування номерів.

Тернопіль має переваги та недоліки у внутрішній та зовнішній сфері, а також слабкі та сильні сторони діяльності, як показує SWOT-аналіз.

## 3.3 Удосконалення роботи закладів розміщення

Структура обслуговування клієнтів готелів досить різноманітна, але є основні кроки, яких слід дотримуватися, оскільки це основа обслуговування. Таких етапів всього чотири, а саме [42]:

1) обслуговування до прибуття в готель - бронювання;

2) обслуговування після прибуття клієнта в готель, реєстрація та розміщення клієнта;

3) обслуговування під час перебування клієнта в готелі;

4) організація виїзду, остаточна оплата готельних послуг клієнтом.

У світі вже давно відбувається глобальний розвиток систем бронювання, що пов’язано із зростанням попиту на туристичні послуги. Проте Україна все ще залишається поза межами цих глобалізаційних процесів. На жаль, на українському ринку розміщення практично не зустрічається таке явище, як спільна система бронювання готелів та авіакомпаній, які організовують спільні акції.

Сьогодні у світову практику стрімко входить новий тренд: бронювання через мобільний Інтернет. За даними Google, до 19% пошукових запитів у готелях у всьому світі вже здійснюються за допомогою смартфонів, а до 2012 року до 8% усіх бронювань готелів у всьому світі здійснюватимуться за допомогою смартфону [5; 32].

Таким чином, навіть такий аспект, на перший погляд, несуттєвий, оскільки бронювання значно знижує конкурентоспроможність вітчизняних готелів. Через 5-10 років без серйозних змін у цій сфері наші готелі повністю залишаться без ринку для іноземних туристів. Світова практика призводить до того, що цивілізована людина без зайвих зусиль, перебуваючи вдома, протягом тридцяти хвилин бронює квиток на трансфер до туристичного місця, готельний номер, екскурсію, послуги таксі, доставку квитків у театр, квітів та ін. додаткові послуги. Важливо й те, що при цьому турист істотно економить свої кошти, порівнюючи онлайн ціни на однакові послуги від різних авіакомпаній, готельних мереж і виробників додаткових послуг. За цих умов навіть робота турфірм зводиться до паспортно-візових формальностей, розробки екскурсій і турів для зайнятих чи ледачих.

Ця кількість недоліків або просто відсутність переваг системи бронювання іноді посилюється порушенням технології бронювання готельних номерів, що є неприпустимим у звичайній світовій практиці.

Якщо розкрити сутність наступних трьох етапів технологічного процесу обслуговування відвідувачів у готелі, то основним недоліком є, звичайно ж, низький рівень сервісу, який є чи не головною проблемою готельних підприємств на сьогодні. Крім того, невирішеними питаннями для вітчизняних готелів залишаються такі фактори, як недотримання певних процедур, методів обслуговування, якості послуг, що надаються міжнародним стандартам. Вирішення цих проблем можливе шляхом формування національної концепції підготовки висококваліфікованих спеціалістів для туристичної індустрії, інвестування значних капіталів у підготовку та підвищення кваліфікації персоналу власників та менеджменту готельних комплексів. Ці заходи включають навчання, майстер-класи, направлення співробітників на курси підвищення кваліфікації та стажування, і, звичайно, професійний підхід до підбору персоналу, який може навчатися та розвиватися [51].

Крім того, цікавим аспектом оптимізації внутрішніх процесів управління готелем є системи автоматизації управління готелем. Сьогодні на ринку представлено більше десятка систем автоматизації готельного менеджменту.

Автоматизовані системи управління значно спрощують і покращують організацію виробничого процесу. Оскільки всі системи управління готелями більш-менш успішно вирішують основні виробничі завдання, пов'язані з бронюванням і обслуговуванням клієнтів, основною проблемою залишається вибір прийнятного продукту за розумною ціною. Вартість проекту впровадження системи управління оцінюється в десятки тисяч доларів. Багато це чи мало? Відповідь на це запитання можна дати, лише оцінивши можливі результати інвестицій в інформаційні технології.

Менеджери знову стикаються з проблемою. Перш за все, щоб використовувати технології, необхідно розуміти, навіщо ці технології купуються, які цілі і завдання переслідуються при виборі системи і за якими критеріями оцінювати доцільність вкладених інвестицій. По-друге, розрахувати окупність інвестицій дуже складно, оскільки сама по собі ця покупка не дасть істотного ефекту у вигляді прибутку, а окупність інвестицій можлива тільки при використанні технологій.

Враховуючи сучасний рівень розвитку індустрії гостинності, можна сказати, що підприємці шукають у системах менеджменту додаткові можливості для отримання конкурентних переваг. Загалом можна виділити три основні критерії оцінки доцільності інвестицій у системи управління готелем:

1) реалізація конкурентної переваги;

2) підвищення продуктивності праці;

3) оптимальне використання наявних ресурсів [40].

Сучасні системи менеджменту створені для того, щоб надати управлінському персоналу інструменти для збільшення прибутку від нематеріальних активів готелю. Тобто, крім ціни номеру та якості матеріальних активів готелю (будинок, меблі, обладнання тощо), все більшого значення набувають нематеріальні активи: імідж бренду готелю серед різних категорій гостей, рівень обслуговування в готелі в цілому, індивідуальний підхід до кожного гостя. Сьогодні ці компоненти посідають перші місця за значимістю формування конкурентних переваг.

Автоматизовані системи управління готелями мають низку переваг перед конкурентами, серед яких: проведення маркетингових досліджень, аналіз сегментів ринку, просування готельного бренду, використання даних про переваги постійних клієнтів, унікальне персоналізоване обслуговування, проведення бізнес-аналізу, оптимізація спектру послуг та використання ресурсів готелю, економія витрат на обробку даних, скорочення часу, витраченого на всіх етапах обслуговування клієнтів, створення інтегрованої мережі готельної інформації, підвищення точності прийняття управлінських рішень, налагодження процесів розрахунку та сплати комісійних, що значно полегшує роботу з міжнародні туристичні агентства та збільшує обсяги бронювання номерів у готелях. Важливою перевагою систем автоматизації управління є їх інтеграція з системами Інтернет-бронювання або центральними системами бронювання туроператорів, автоматичний розподіл певної квоти номерів для продажу в зовнішніх системах.

Вище були описані лише деякі переваги інвестування та подальшого використання сучасних інформаційних технологій готельного менеджменту. Сьогодні більшість власників готелів вважають витрати на автоматизацію процесів управління непотрібними та нерентабельними, але конкуренція на ринку змушує все більше менеджерів звертатися до цього високоефективного інструменту.

Підводячи підсумки, необхідно сказати, що на сучасному етапі готельна індустрія в Україні знаходиться на дуже низькому рівні і неконкурентоспроможна з іноземними представниками цієї сфери. Тому сьогодні керівництво національних готелів має залучати сучасні технології у свою постійну практику, особливо у сфері бронювання, прискорення процесів обслуговування та автоматизації процесів управління готелем. Сьогодні тільки конкуренція змушує керівництво готельного господарства рухатися в правильному напрямку, професіоналізм керівників готелів поступово зростає, а рівень сервісу – поступово.

Очевидно, що використання сучасних технологій сприяє збільшенню обсягів продажів, лояльності клієнтів і ефективності роботи персоналу. Завдяки автоматизації основних процесів готель перетворюється на кероване підприємство, здатне гнучко реагувати на зміни ринкової ситуації, що виправдовує необхідні інвестиції в повністю прибуткові технології.

Сформовані стандарти обслуговування давно визначили політику готельного комплексу «Тернопіль». Витрати на усунення недоліків включають втрати робочого часу, але перехід на міжнародні стандарти покращить організацію роботи готелю та підніме її на новий рівень [26].

Важливе значення має бути приділено контролю якості послуги. У готельному комплексі повинні проводитися його періодичні перевірки. Офіцери з обслуговування номерів контролюють прибирання номерів перед кожним новим поселенням, ресторан готельного комплексу повинен мати брокерський журнал, який повинен контролювати якість страв. Комісія, до складу якої обов'язково входить інженер з охорони, очолюється начальником відділу кадрів і здійснює перевірку рівня обслуговування споживачів, стану матеріально-технічної бази готельного комплексу та усунення недоліків. Будь-які недоліки відзначаються та виправляються.

Контроль повинен бути систематичним. Для цього багато курортів наймають одного або двох незалежних людей, які підпорядковуються безпосередньо генеральному менеджеру. Вони стежать за якістю обслуговування в усіх підрозділах готельного комплексу, фіксують усі порушення. Надати інформацію генеральному директору.

Якість послуги як об'єкт управління характеризується всіма складовими управління: плануванням, аналізом, мотивацією, контролем.

В організаційну структуру готельного комплексу можуть входити спеціальні підрозділи, які координують роботу з управління якістю.

В основу діяльності готелю «Тернопіль» мають бути покладені наступні напрями покращення сервісу:

- зацікавленість вищого керівництва;

- утворення ради з підвищення якості послуг;

- залучення всієї управлінської команди до процесу вдосконалення сервісу;

- забезпечення колективної участі;

- забезпечення індивідуальної участі;

- створення груп удосконалення систем (груп регулювання процесів);

- залучення постачальників;

- розробка та реалізація короткострокових планів і довгострокової стратегії покращення сервісу [5].

Впровадження інноваційних технологій у діяльність функціональних послуг готелю.

Впровадження інноваційних технологій у готельну індустрію передбачає три етапи:

Автоматизація бізнес-процесів всередині готелю.

Інформація про роботу готелю накопичується і зберігається в (базі даних) на одному з потужних комп'ютерів, який називається сервером. Клієнт-серверна технологія побудови інформаційних систем дозволяє отримати доступ до баз даних з будь-якого робочого місця з дотриманням права доступу.

Створення внутрішньої інформаційної системи.

Він дозволяє автоматизувати бізнес-процеси через Інтернет, який зв'язує внутрішню інформаційну систему готелю з його зовнішніми партнерами (туроператорами, клієнтами).

Поєднайте Інтернет і зовнішні системи в єдиному бізнес-середовищі.

Інтегрує всі внутрішні служби готелю та забезпечує відповідь на всі запити ззовні завдяки методам електронного обміну даними, електронної комерції [43].

Електронна система замикання замінює механічні замки. Управління центральним електронним замком здійснюється через головний пульт управління в адміністративній кімнаті, який підключений до дверей кожної кімнати. Ключ-карта, видана гостю, є єдиним ключем від номера. Електронні системи замків управляються як окремі блоки. Кожні двері мають власний мікропроцесор, який містить заздалегідь визначену послідовність кодів. Головна консоль містить записи всіх кодів, що відповідають кожним дверям. Під час реєстрації адміністратор сервісу кодує ключ-картку кодом за номером, який присвоєно клієнту. Консоль і кожен мікропроцесор повинні відповідати кожному коду у використаній послідовності. Більшість електронних систем замків пропонують кілька різних рівнів безпеки, паралельних ключовим рівням традиційних систем. Системи можуть містити різноманітні інші функції безпеки та зручності для гостей, наприклад сигнал «Не турбувати». Одна форма електронних систем замикання не потребує ключів чи карток взагалі; клієнти програмно встановлюють власний чотиризначний код на замковому механізмі. Додаткову безпеку забезпечують центральні електронні замки. Ці системи відстежують ключі або картки, які відкривають двері, за датою або часом.

Мотивація персоналу.

Основні мотиваційні завдання:

- формування у кожного працівника розуміння сутності та значення мотивації в процесі праці;

- навчання персоналу та керівництва психологічним основам спілкування в компанії;

- формування у кожного керівника демократичних підходів до управління персоналом з використанням сучасних методів мотивації [23].

Створення відділу розвитку персоналу. Відділ розвитку персоналу є функціональним допоміжним підрозділом готелю, оскільки його співробітники беруть участь у створенні готельного продукту не прямо, а опосередковано. Як правило, її співробітники виступають експертами-консультантами лінійних керівників для вирішення кадрових питань. Відділ також відповідає за підвищення ефективності роботи та творчого результату кожного співробітника.

Основними функціями співробітників відділу розвитку персоналу є:

- навчання персоналу організації (планування, відбір і прийом на роботу, аналіз плинності);

- навчання працівників (орієнтація, перепідготовка, атестація, організація просування по службі);

- удосконалення організації праці, створення безпечних умов праці;

- стимулювання виробництва, творчого відгуку, активності персоналу;

- розробка та впровадження програми розвитку персоналу готелю.

# ВИСНОВКИ

Заклади розміщення туристів – це всі об'єкти, в яких туристи періодично або регулярно розміщуються для ночівлі. Згідно з рекомендаціями Всесвітньої туристичної організації (UNWT0), всі засоби розміщення можна розділити на дві категорії – колективні та індивідуальні.

До засобів колективного розміщення належать готелі, аналогічні заклади, спеціалізовані заклади розміщення та інші засоби колективного розміщення.

До інших видів колективного розміщення в основному відносяться приміщення, призначені для відпочинку. Прикладами цієї групи засобів розміщення є готелі апартаментного типу, комплекси будинків або бунгало, а також заклади на кемпінгах, у бухтах для невеликих суден.

Сучасний готель повинен створити комфортні умови для ночівлі туриста і надати йому ряд додаткових послуг. Виявлення потреби в готельних місцях є досить складною проблемою. Для її вирішення необхідно володіти відповідними методами, знати фактори, що впливають на попит, прогнозувати майбутні зміни попиту та пропозиції. Потреба в готельних місцях залежить від привабливості регіону, наявності готелів і їх заповнюваності, особливостей регіонального розвитку, комерційної діяльності, індустрії розваг і спорту, транспортної системи і т.д.

Таким чином, потреба у закладах розміщення в Тернополі невелика, оскільки місто не вважається комерційним, культурним чи туристичним центром. Проте сюди приїжджають туристи і є певна потреба в номерному фонді.

Проаналізувавши можливості розміщення Тернополя, варто сказати, що лише деякі з них можуть прийняти великі групи туристів, серед яких два хостели, а також готелі «Тернопіль» і «Камелот».

Перший з готелів і, у свою чергу, найбільший, був обраний як найкращий варіант. Цей вибір вразить туристичні групи середнім класом обслуговування, адже вартість номерів у готелях починається від 700 грн за добу. Проте готель кращий за інші подібні заклади, а ціна лише на 5-10% дорожча.

Готель «Тернопіль» пропонує широкий спектр додаткових послуг, які можуть зацікавити туристів. Тут є спа-салон, клініка, де можна пролікуватися за допомогою різноманітних лікувальних процедур, ресторан та кілька інших закладів, що пропонують різноманітні послуги.

Готель має стандартну трирівневу організаційну структуру та набір звичайних для готелів послуг. Однак велика кількість номерів не гарантує високого прибутку, тому власникам варто модернізувати деякі номери, перетворивши їх на номери вищого класу. При такій кількості номерного фонду варто відкрити ще один ресторан, наприклад скай-бар.

Також необхідно відійти від авторитарного стилю управління, удосконалити систему мотивації персоналу, запровадити автоматизацію процесів, необхідних для діяльності готелю та ряд інших заходів, які будуть корисні не лише «Тернопіль», а й більшості готелів.

Проведений аналіз можливості розміщення в готелі «Камелот» та запропоновані шляхи удосконалення організації надання послуг споживачам в готелі. Якість обслуговування споживачів готелю «Камелот» – визначальний фактор конкурентоспроможності підприємства готельного господарства. Процес надання готельних послуг є досить складний, але добре організований і послідовний комплекс дій. Виконання кожного етапу цього комплексу має бути підпорядковано певним правилам, які встановлені законодавчими та іншими нормативно-правовими актами. За невиконання правил надання готельних послуг підприємство гостинності несе відповідальність перед клієнтом.

Номерний фонд в готелі становить 24 номери (60 місць). Номери готелю представлені в двох кольорах: рожевому та жовтому. У готелі «Камелот» житловий поверх має передпокійну структуру.

На житлових поверхах розташовані також інші приміщення житлової частини: коридори, холи, побутові приміщення, приміщення для брудної білизни, приміщення для чистої білизни, приміщення для обслуговуючого персоналу.

Процес виробництва готельних послуг визначається традиційним циклом клієнта: прибуття – перебування – від'їзд. Основний технологічний процес виробництва готельних послуг, що забезпечує підготовку функціонального процесу «надання даху», складається з основного, обслуговуючого та допоміжного технологічних циклів. Основний технологічний цикл визначається «готельним циклом закритого прийому та розміщення», який складається з технологічних циклів: бронювання, прийом клієнтів, оформлення документів, депозит, надання розміщення, аудит ночівлі, організація виїзду та оплата після від'їзду.

Сервісні технологічні цикли пов'язані з впровадженням інформаційних технологій, зберіганням і передачею інформації, захистом і безпекою підприємства, експлуатацією обладнання і приміщень (прибирання, прибирання). Вони здійснюються складським, транспортним і технічним відділами. Існує чотири типи циклів сервісної технології: інформаційна технологія, технологія резервування та бронювання, цикл технології захисту та безпеки, цикл технології очищення нежитлових приміщень.

Допоміжні технологічні цикли, що забезпечують контроль технічного та естетичного стану приміщень, обладнання, механізмів і машин, є загальними для основних технологічних процесів виробництва та споживання готельних послуг. Сервіс може бути дуже різним – від швидкого і професійного оформлення службою прийому до бездоганної роботи сантехнічного обладнання. Кожна ланка в ланцюзі сервісу важлива.

Високий рівень сервісу допомагає готелю зарекомендувати себе на ринку туристських послуг з кращого боку і залучити більше клієнтів.

Крім того, надаючи будь-які послуги, персонал повинен проявляти такт та коректність. Сервіс потрібно будувати не тільки за принципом попиту (що хоче гість), але і за принципом пропозиції (готель пропонує все нові і нові послуги, які може надати, а гість вибирає, треба йому це чи ні). Але не можна нав'язувати послуги (може бути, гостю не буде потрібно те, що йому нав'язують, і тому він не хоче платити більше).

# СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Алексєєв Ю. В. Державне регулювання туризму в Україні. Трансформаційні процеси розвитку туризму та готельного господарства. Економічний простір. 2019. № 2. С. 19-23.

2. Андренко І. Б. Сегментація ринку для готельних підприємств // Вісник Міжнародного Слов'янського Університету (м. Харків). Серія “Економіка. Соціологія”. 2017. Т.5, №5. С. 44-46.

3. Андренко І. Б. Конкуренція на готельному ринку міста: готелі та індивідуальні засоби розміщення негостинічного типу. Програма та тези доповідей XXXI науково-технічної конференції викладачів, аспірантів та співробітників Харківської державної академії міського господарства. Частина 3. Суспільно-економічні науки. Харків. ХДАМГ. 2013. С. 12-13.

4. Атаманчук З.А. Глобальні тенденції розвитку міжнародного туризму в структурі світового ринку послуг. Бізнес Інформ. 2020. № 4. С. 21-27

5. Бейдік О.О. Туристично-рекреаційна інформація як складова геоінформаційних систем // Проблеми міжнародного туризму: Зб. наук. Статей. Федерація профспілок України, Ін-т туризму. Київ. 2016. З 74-82

6. Бакеренко Н. П. Особливості діяльності підприємств готельної індустрії. Науковий вісник НЛТУ України.

7. Біркович В.І. Модернізація туристичного та рекреаційного потенціалу регіонів України. Статистика України. 2006. №3. C. 83-86.

8. Борулько Н.М. Проблеми розвитку туристичної інфраструктури України// Перспективи розвитку туризму та сфери послуг на міжнародному та національному рівнях. Матеріали І Міжнародної науково-практичної конференції. Випуск 1. Луганськ. Знання. 2012. с. 48-51.

9. Бурнашов І. Проблеми та перспективи розвитку туризму в Україні // Диференційне забезпечення керівництва. 2005. № 12/7. C. 1-35.

10. Воронкова Т.Є. Міжнародний туризм і його вплив на соціально-економічний розвиток України. Електроне наукове фахове видання «Ефективна економіка». 2020. №11. С. 82-87.

11. Гамоля Н. Звіздарі. Український діловий тижневик "Контракті". №09 від 27.02.2018. С.11-15.

12. Герасименко В. Г., Михайлюк О. Л. Державне регулювання сфери туризму України в контексті процесів євроінтеграції. Монографія. 2019. 344 с.

13. І. В. Левицька, Н. В. Онищук Готельна справа: Навчальний посібник: Київ.нац.торг.-екон.ун-т,. Вінниця. ПП «ТД«Едельвейс і К» 2015. 580 с.

14. Готельний бізнес в Україні: тенденції та перспективи: URL: http://www.hotelexecutive.com.

15. Горбань Г.П. Економіка і управління. Управління регіональним розвитком туристичної галузі: світовий досвід. URL: <http://www.tourspain.es>.

16. Домінська О.Я., Батьковець Н.О. Сучасний стан та інноваційні процеси розвитку готельно-ресторанного бізнесу в Україні // Вісник Львівського торговельно-економічного університету. Економічні науки. 2017. Вип. 52. С. 39-41. URL: <http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vlca>. ekon. 2017.52.8

17. Єріна А.М., Ващаєв С.С. Узагальнюючи багатовимірні показники у соціально-економічних дослідженнях // Наукові записки Київо-Могилянської академії. Економіка. Том 6. Київ, 2019. С. 38-41.

18. Єріна А.М., Мазуренко О.К., Пальян З.О. Економічна статистика: Практикум. Київ: ТОВ «УВПК «ЕксОб», 2018.

19. Завідна Л. Д. Готельний бізнес: стратегії розвитку: монографія. Київ. Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. 600 с.

20. Інвестиційна політика в Україні на регіональному рівні //Економічне есе Інституту Реформ. Київ, 2019.

21. Карягін Ю.О. Тенденції розвитку готельної індустрії світу та її вплив на розвиток готельного господарства України // Масове харчування, готельне господарство та туризм в умовах ринкових відносин: Зб. наук. статей КДТЕУ. Київ. 2016. С.34-38; 56-59.

22. Кальченко О. М. Інноваційно-інвестиційний механізм підвищення ефективності підприємств туристичної сфери. Науковий вісник Полтавського університету споживчої кооперації України. Серія «Економічні науки». 2011. №11. С. 58–67

23. Коцан Н.Н. Роль туризму в розвитку готельного господарства України в контексті інтеграції в європейську економіку. URL: https://tourlib.net/statti\_ukr/kocan.htm

24. Ковальов М. Названо найкращі готелі України. URL: <https://uain.press/news/nazvano-najkrashhi-goteli-ukrayiny-3732>.

25. Красовський С. О. Дослідження міжнародного туризму в дисертаційних роботах українських науковців. Українська культура: минуле, сучасне, шляхи розвитку. Культурологія. 2017. Вип. 25. С. 208-213.

26. Мальська М., Паньків Н., Ховалко А. Історія розвитку туризму. Навчальний посібник. 2016. 233 с.

27. Матвійчук Л., Барський Ю., Лепкий M., Карпюк І., Подоляк В. Напрями фінансового забезпечення розвитку туристичної галузі України в сучасних умовах. Фінансово-кредитна діяльність: проблеми теорії та практики. 2021. № 4(39). С. 570–577.

28. Національний інститут стратегічних досліджень. Щодо розвитку туризму в Україні в умовах підвищених епідемічних ризиків. URL: https://goo.su/5LdF4z

29. Онищук Н.В. Розвиток індустрії гостинності в Україні та світі. Східна Європа: економіка, бізнес та управління. 2019. № 4(21). С. 297–304.

30. Організація готельного обслуговування: підручник / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк, Ю. С. Занько. Київ:Знання, 2011. 366 с. URL: https://goo.su/7K6fNw

31. Основні аспекти соціального планування розвитку туристської інфраструктури // Мультиверсум. Філософський альманах: Зб. наук. Праць. Вип. 9. К. Укр. Центр духовної культури, 2017. С. 150-158.

32. Офіційний сайт Державної служби статистики України. URL: http://www.ukrstat.gov.ua/

33. Офіційний сайт ГО «Асоціація готелів та курортів України» (UHRA). URL: https://ring.org.ua/edr/uk/ company/43851744

34. Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення: Закон України від 24.02.1994 № 4004-XII. URL: https://zakon.rada.gov.ua/go/4004-12.

35. Про затвердження Вимог щодо розробки, впровадження та застосування постійно діючих процедур, заснованих на принципах Системи управління безпечністю харчових продуктів (НАССР): Наказ Мінагрополітики України від 01.10.2012 № 590. URL: https://bit.ly/2R3JNhS.

36. Про затвердження Порядку встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання): Постанова Кабінету Міністрів України від 29.07.2009 № 803. URL: https://zakon.rada.gov.ua/go/803-2009-%D0%BF.

37. Про затвердження Порядку доведення до споживачів інформації про вид об'єкта туристичної інфраструктури та його категорію : Постанова Кабінету Міністрів України від 03.07.2013 № 470. URL: https://bit.ly/

38. Пандяк І. Сучасний стан та проблеми розвитку інфраструктури ділового туризму в Україні. ВІСНИК ЛЬВІВ. УН-ТУ. Серія географічна. 2018. Вип. 34. С. 183-188

39. Панченко Т.Ф. Головні напрями розвитку інфраструктури туризму в Азово-Чорноморському регіоні. Туристично-краєзнавчі дослідження: Випуск 1: Матеріали ІІІ Всеукраїнської науково-практичної конференції "Туризм в Україні: економіка та культура". У 2 ч. К. "КМ-Трейдинг", 2017. Ч. 1. С. 46-52.

40. Проект „Стратегія сталого розвитку туризму і курортів в Україні”. Київ. 2017. 44с.

41. Перспективи готельного сектора України. „Майгер Консалтинг” 21.01.2016". URL: <http://www.maygerconsulting.com>

42. Реєстр свідоцтв про встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання), виданих Мінекономрозвитку. URL: https://bit.ly/3uvdw1J

43. Редько К. Ю., Фурс О. С. Основні тенденції розвитку туризму в україні. // Економічний вісник НТУУ «КПІ». 2020. №3. С. 7-13.

44. Санітарні правила для підприємств громадського харчування, включаючи кондитерські цехи і підприємства, що виробляють м'яке морозиво (СанПін 42-123-5777-91) від 19.03.1991. URL: https://bit.ly/3euUWRV.

45. Семиколєнова С.В., Галицька Е.В.Оцінка інвестиційної привабливості готельного господарства регіонів України // Проблеми матеріальної культури. Київ. 2016. С.133-137

46. Стан та перспективи розвитку туристичного та готельно-ресторанного бізнесу: колективна монографія / за ред. д.і.н., проф. Чепурди Г.М. Черкаси: ЧДТУ. 2019. 157 с.

47. Ткаченко Т.І. Організаційно-економічні особливості функціонування підприємств готельного господарства різних форм власності. Вісник ДІТБ. 2011. №5. С. 209- 213.

48. Типи сучасних готелів. URL: https://goo.su/9vrrv

49. Типізація готельного господарства. URL:https://studfile.net/preview/9173653

50. Цивільний кодекс України: Кодекс України; Закон, Кодекс від 16.01.2003 №435-IV. URL:https://zakon.rada.gov.ua/go/435-15.

51. Чаркіна Т. Ю., Зайцева В. М., Пікуліна О. В., Реукова А. О. Сучасні тренди розвитку та нові напрями туристичної індустрії. Агросвіт. 2022. №3. С. 12-17.

52. Шамара І. М., Гапоненко Г. І., Кривулькіна Д. І. Проблеми та перспективи розвитку туристичного ринку України в контексті загальносвітових тенденцій // Міжнародні відносини. Економіка. Країнознавство. Туризм. 2020. № 11. С. 32-36.

53. Юр‘єв, А.П. Формування ціни та цінової політики на підприємствах туристичного бізнесу: Монографія; Донецький ін - т турист. бізнес. Донецьк, 2019. 200 с.

54. ISO/FDIS 18513:2003 Tourism services-Hotel sand tourism accommodation - Terminology

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**

**ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Факультет фізичного виховання, здоров’я та туризму

Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

**ДОДАТКИ**

До теми : «Колективні засоби розміщення туристів в Україні: аналітичне дослідження»

«Collective accommodation of tourists in Ukraine: analytical dossier»

|  |  |
| --- | --- |
|  | Виконала: студентка 4 курсу,  групи 6.2419  спеціальності 241 готельно-ресторанна справа  освітньої програми готельно-ресторанна справа  Романова К. Р. |
|  | Керівник: старший викладач Криволапов Е. А.  Рецензент: к.п.н., доцент кафедри ТМФВіС Омельяненко Г.А. |

Запоріжжя - 2023

**Додаток А**

**Опитувальний лист для клієнтів готелю «Тернопіль».**

Дане анкетування проводиться з метою покращення якості обслуговування. Дослідження анонімне, Ваша думка є цінною для нас.

1. Ви приїхали в місто Тернопіль?

а) З далекого зарубіжжя;

б) З ближнього зарубіжжя;

в) З України;

2. Ціль Вашого візиту до міста Тернополю?

а) Культурний відпочинок та туризм;

б) Робота, відрядження;

в) Відвідування заходів.

3. Ви приїжджаєте до міста Тернопіль:

а) В перший раз;

б) Вже кілька разів;

в) Регулярно протягом кількох місяців;

г) Регулярно протягом кількох років;

4. Ви мешкаєте в номері категорії:

а) Стандарт;

б) Напівлюкс;

д) Люкс;

з) Не проживаю в готелі, а користуюся супутніми послугами;

5. Ви знаходите ціни на проживання у готелях міста Тернополя:

а) Цілком нормальними;

б) Швидше низькими, ніж високими;

в) Швидше високими, ніж низькими;

г) Високими;

д) Вкрай завищеними;

6. Для Вас найбільш значущим мотивом при виборі готелю є (можливі кілька варіантів відповіді):

а) Вартість послуги;

б) Якість наданої послуги;

в) Облік Ваших особистих, індивідуальних особливостей;

г) Швидкість надання послуги;

д) Рівень обслуговування;

е) Наявність конференц-залу;

ж) Наявність спортзалу;

з) Територіальне розміщення;

і) Інше

7. Що стало основним «поштовхом» для вибору готелю (можливі кілька варіантів відповіді).

а) Підходяща цінова політика;

б) "Колективний інстинкт" (за компанію з друзями/рідними);

в) Наявність вигідних умов проживання;

г) Територіальна близькість;

д) Позитивні відгуки знайомих;

е) Напрямок від Вашої організації;

8. Час Вашого перебування у місті Тернопіль.

а) 1 день/ніч;

б) від 1 го до 3-х днів;

в) від 3-х днів до тижня;

г) від 1 тижня до 2-х тижнів;

д) понад два тижні;

е) я проживаю у місті Тернопіль;

9. Ви приїхали до готелю:

а) Один;

б) З родиною;

в) З колегами по роботі;

10. Ваша стать:

а) Чоловічий

б) Жіночий

11. Ваш вік:

а) Від 18 до 23 років

б) Від 24 до 28 років

в) Від 29 до 35 років

г) Від 36 до 45 років

д) Понад 45 років

12. Ваш соціальний статус:

а) Учень;

б) Працюючий;

в) Тимчасово не працюючий;

13. Що, на вашу думку, можна покращити в організації роботи з гостями?

**Додаток Б**

**Фото: готель «Тернопіль» у м. Тернополі**



**Додаток В**

**Фото: готель «Камелот» у м. Тернополі**

