

ДЕРЖАВНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Кафедра готельно-ресторанного бізнесу

ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

Сервісні технології суб'єкта готельного бізнесу

Студента 3 курсу, 10 с групи
спеціальності
241 «Готельно-ресторанна справа»
освітньої програми
«Готельно-ресторанна справа»

Белошицького
Владислава
Валерійовича

Науковий керівник
д.е.н., проф.

Охріменко
Алла
Григорівна

Гарант освітньої програми
к.е.н., доц.

Расулова
Алла
Миколаївна

Київ 2023

ДЕРЖАВНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**Факультет** ресторанно-готельного та туристичного бізнесу**Кафедра** готельно-ресторанного бізнесу**Спеціальність** 241 «Готельно-ресторанна справа»**Спеціалізація** «Готельно-ресторанна справа»**ЗАТВЕРДЖУЮ**

Зав. кафедри
готельно-ресторанного бізнесу
проф. _____ М.Г. Бойко
« ____ » _____ 2022 р.

ЗАВДАННЯна випускн^у кваліфікаційну роботу студентів^і***Белошицькому Владиславу Валерійовичу****(прізвище, ім'я, по батькові)*

1. Тема випускної кваліфікаційної роботи: «Сервісні технології суб'єкта готельного бізнесу»

Затверджена наказом ректора від «30» вересня 2022 р. № 2417.

2. Строк здачі студентом закінченої роботи: 27 січня 2023 р.

3. Цільова установка та вихідні дані до роботи

Мета роботи розроблення та обґрунтування методичних та практичних засад впровадження сервісних технологій у підприємстві готельного бізнесу.

Об'єкт дослідження – процес реалізації сервісних технологій підприємства готельного бізнесу.

Предмет дослідження – методичні та практичні підходи до удосконалення сервісних технологій у готелі.

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

ВСТУП

РОЗДІЛ 1. АНАЛІЗ СЕРВІСНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ГОТЕЛЬНОМУ КОМПЛЕКСІ «БРАТИСЛАВА»

2.1. Аналітична характеристика готельного комплексу «Братислава»

2.2. Дослідження технології надання послуг

в готельному комплексі «Братислава»

РОЗДІЛ 2. НАПЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ СЕРВІСНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ГОТЕЛЬНОМУ КОМПЛЕКСІ «БРАТИСЛАВА»

3.1. Удосконалення культури та якості обслуговування гостей готельного комплексу «Братислава»

2.2. Ефективність пропозицій щодо удосконалення сервісних технологій в готельному комплексі «Братислава»

ВИСНОВКИ

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

ДОДАТКИ

SCIENTIA DIFFICILIS SED FRUCTUOSA

5. Календарний план виконання роботи:

№ з/п	Назва етапів випускної кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	
		за планом	факт
1	Вибір теми випускної кваліфікаційної роботи	01.09.2022 р.- 29.09. 2022 р.	01.09.2022 р.- 29.09. 2022 р.
2	Оформлення і затвердження завдання на випускну кваліфікаційну роботу	01.10.2022 р.- 07.10.2022р.	01.10.2022 р.- 07.10.2022р.
3	Написання 1 розділу випускної кваліфікаційної роботи	08.10.2022 р.- 19.11.2022 р.	08.10.2022 р.- 19.11.2022 р.
4	Попередній захист 1 розділу випускної кваліфікаційної роботи	до 20.11.2022 р.	до 20.11.2022 р.
5	Написання 2 розділу випускної кваліфікаційної роботи	21.11.2022 р.- 09. 01. 2023 р.	21.11.2022 р.- 09. 01. 2023 р.
8	Попередній захист випускної кваліфікаційної роботи у комісіях	10.01.2022 р. - 12.01.2023 р.	10.01.2022 р. - 12.01.2023 р.
9	Подання випускної кваліфікаційної роботи на кафедру	13.01.2023 р.- 17.01.2023 р.	13.01.2023 р.- 17.01.2023 р.
10	Подання випускної кваліфікаційної роботи до деканату для отримання направлення на зовнішнє рецензування	18.01.2023 р	18.01.2023 р
11	Підготовка матеріалів випускної кваліфікаційної роботи до захисту в екзаменаційній комісії	19.01.2023 р. 26.01.2023 р	19.01.2023 р. 26.01.2023 р
12	Захист випускної кваліфікаційної роботи в екзаменаційній комісії	Відповідно до розкладу	Відповідно до розкладу

6. Дата видачі завдання «1» жовтня 2022 р.

7. Керівник випускної кваліфікаційної роботи, к.е.н, доц.

_____ (підпис)

А.Г. Охріменко
(ініціали, прізвище)

8. Гарант освітньої програми, к.е.н, доц.

_____ (підпис)

А.М. Расулова
(ініціали, прізвище)

9. Завдання прийняв до виконання студент-дипломник

_____ (підпис)

В.В. Белошицький
(ініціали, прізвище)

10. Відгук керівника випускної кваліфікаційної роботи

Здобувач ОП «Готельно-ресторанна справа» Владислав Белошицький підготував ВКР на тему «Сервісні технології суб'єкта готельного бізнесу». Відповідно до поставленого завдання в роботі проведено аналіз сервісних технологій в готельному комплексі «Братислава», в рамках якого представлена аналітична характеристика готельного комплексу «Братислава» та проведено дослідження технології надання послуг. На основі цього розроблені напрями удосконалення сервісних технологій в готельному комплексі «Братислава», зокрема представлено удосконалення культури та якості обслуговування гостей та визначена ефективність пропозицій щодо удосконалення сервісних технологій в готельному комплексі «Братислава».

Мета і завдання роботи досягнуті і вона рекомендується до захисту в ЕК.

Керівник випускної
кваліфікаційної роботи

(підпис, дата)

А.Г. Охріменко

11. Висновок про випускню кваліфікаційну роботу

Випускна кваліфікаційна робота студента Белошицького В.В
(прізвище, ініціали)
може бути допущена до захисту в екзаменаційній комісії.

Гарант освітньої
програми

(підпис)

А.М. Расулова
(ініціали, прізвище)

Завідувач кафедри

(підпис)

М.Г. Бойко
(ініціали, прізвище)

«___» _____ 2023 р.

ЗМІСТ

ВСТУП	7
РОЗДІЛ 1. АНАЛІЗ СЕРВІСНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ГОТЕЛЬНОМУ КОМПЛЕКСІ «БРАТИСЛАВА»	9
2.1. Аналітична характеристика готельного комплексу «Братислава»	9
2.2. Дослідження технології надання послуг в готельному комплексі «Братислава»	15
РОЗДІЛ 2. НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ СЕРВІСНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ГОТЕЛЬНОМУ КОМПЛЕКСІ «БРАТИСЛАВА»	22
3.1. Удосконалення культури та якості обслуговування гостей готельного комплексу «Братислава»	22
3.2. Ефективність пропозицій щодо удосконалення сервісних технологій в готельному комплексі «Братислава»	29
ВИСНОВКИ	32
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	35



ВСТУП

Актуальність теми. В останні роки в нашій країні сфера послуг динамічно розвивається по усіх напрямках, особливо в плані сервісу, навіть не зважаючи на пандемічні обмеження та війну. На практиці і в теорії широке поширення знаходить поняття «сервісні технології гостинності». У ринковій економіці під індустрією гостинності розуміється підприємницька діяльність на ринку послуг, пов'язана з обслуговуванням (сервісом) гостей. Останніми можуть бути туристи, працівники різних підприємств інших міст, країн, що приїждять у відрядження, представники бізнесу, відпочиваючі, особи, що вирішують особисті та родинні інтереси. Сервіс включає також організацію ресторанного господарства, фізкультурно-спортивних і інших розваг.

Сьогоднішні готелі, як правило, є готельними комплексами, які займаються багатoproфільною підприємницькою діяльністю і забезпечують гостей як матеріальними послугами, так і послугами нематеріального характеру: проживання, харчування, послуги зв'язку, побутові послуги, медичні, спортивні, розважальні і інші інформаційні послуги.

Готельним комплексам як господарюючим суб'єктам характерні всі закони і принципи ринкової економіки. Свою діяльність вони здійснюють в конкурентному середовищі, прагнуть отримати максимальний прибуток, вивчають попит на свої услуги і проводять маркетингові дослідження. Одним із аспектів підвищення ефективності діяльності готельних підприємств та їх конкурентоспроможності є удосконалення сервісних технологій.

Метою є розроблення та обґрунтування методичних та практичних засад впровадження сервісних технологій у підприємстві готельного бізнесу. Для досягнення поставленої мети необхідно вирішити ряд завдань:

- аналітична характеристика готельного комплексу «Братислава»;
- дослідження технології надання послуг в готельному комплексі «Братислава»;

- удосконалення культури та якості обслуговування гостей готельного комплексу «Братислава»;
- ефективність пропозицій щодо удосконалення сервісних технологій в готельному комплексі «Братислава».

Об’єкт дослідження – процес реалізації сервісних технологій підприємства готельного бізнесу.

Предмет дослідження – методичні та практичні підходи до удосконалення сервісних технологій у готелі.

Методи дослідження. У роботі використані такі способи і прийоми наукових досліджень: статистичні спостереження – для встановлення динаміки окремих показників, аналіз і синтез – для структуризації підходів до класифікації, порівнянь, групування, типізації – для порівняльного аналізу. Для виявлення тенденцій розвитку підприємств готельного бізнесу та систематизації отриманої інформації використані методи комп’ютерної обробки здійснені за допомогою пакетів прикладних програм.

Інформаційна база. Основними інформаційними джерелами, що були використані в процесі виконання випускної кваліфікаційної роботи, є матеріали, наведені в вітчизняній та закордонній науковій спеціалізованій літературі, законодавчих та нормативних актах, наукових працях вітчизняних та зарубіжних вчених, мережі Інтернет, статистичні дані Державної служби статистики України, внутрішня звітність готельного комплексу «Братислава» та матеріали з соціальних мереж закладу.

Практичне значення одержаних результатів полягає у обґрунтуванні положень, висновків та рекомендацій, що можуть бути методичною основою для впровадження сервісних технологій у підприємствах готельного бізнесу.

Структура роботи. Випускна кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел. Загальний обсяг роботи становить 36 сторінок, на яких представлено 7 таблиць та 6 рисунків.

РОЗДІЛ 1

АНАЛІЗ СЕРВІСНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ГОТЕЛЬНОМУ КОМПЛЕКСІ «БРАТИСЛАВА»

2.1. Аналітична характеристика готельного комплексу «Братислава»

За організаційно-правовою формою господарювання готельний комплекс «Братислава» – приватне акціонерне товариство (ПрАТ), код ЄДРПОУ 04820622, свідоцтво за № 01534 від 24.04.2000 року. Статут підприємства зареєстровано 24.04.2000 року за № 01534 Дніпровською районною державною адміністрацією м. Києва. Форма власності – колективна.

Готельний комплекс «Братислава» має сертифікат відповідності категорії **** (чотири зірки). Готельний комплекс «Братислава» в своїй діяльності керується:

- Законами України іншими нормативними актами, що регулюють діяльність підприємств, взагалі і готельних підприємств зокрема;
- Статутом ПрАТ «Готельний комплекс «Братислава»;
- рішеннями органів управління ПрАТ «Готельний комплекс «Братислава».

Готельний комплекс «Братислава» введений в експлуатацію 16 липня 1980 року. Готель має земельну ділянку площею 17 тис. квадратних метрів. Тип будови – гуртожиток, перепланований під готель; тип проекту – типовий; кількість поверхів - 13.

Готельний комплекс «Братислава» має зручне розташування: поблизу парку «Перемога» і станції метро «Дарниця».

Предметом діяльності готельного комплексу «Братислава» є здійснення виробничої і комерційної діяльності з метою отримання оптимального розміру прибутку від використання наявних фондів, а також подальшого розвитку індустрії туризму та інших видів діяльності.

Як підприємство, готельний комплекс «Братислава» володіє правами юридичної особи, має самостійний баланс, розрахунковий, валютний та інші рахунки в установах банків України та за її межами; круглу печатку із своїм найменуванням, фірмові бланки, емблему, а також знак для товарів і послуг, діє на основі самоокупності та самоуправління, може від свого імені набувати майнові і немайнові права, нести обов'язки, бути позивачем та відповідачем в суді, арбітражному суді та третейському суді.

Основними завданнями діяльності готельного комплексу «Братислава» є:

- ефективне використання наявної матеріальної бази, будівництво нових і реконструкція діючих туристських об'єктів, формування нових економічних основ туризму та екскурсій;
- надання готельних, туристсько-екскурсійних та інших послуг по організації відпочинку, побуту та харчуванню;
- перевезення пасажирів та вантажів автомобільним транспортом в Україні та за її межами, організація мережі автостоянок;
- інші види господарської діяльності, які відповідають меті, передбаченій Статутом, та не заборонені Законами України.

Основні види діяльності готельного комплексу «Братислава» (за КВЕД):

- діяльність готелів (55.10.0);
- діяльність ресторанів (55.30.1);
- послуги з організації подорожувань (63.30.0).

Засновниками ПрАТ «Готельний комплекс «Братислава» є Фонд Державного Майна Україна, фізичні особи (3285 осіб, громадяни України) та юридичні особи (ТОВ «ЮСОЛС», АТЗТ «Всеукраїнський Нафтовий Інвестфонд», підприємство з іноземними інвестиціями «Фішер Трейдинг Корпорейшн», ПРАТ «Міжрегіональний фондний Союз») (табл. 1.1.).

Таблиця 1.1

**Інформація про засновників (акціонерів)
ПрАТ «Готельний комплекс «Братислава»**

№ п/п	Засновники	Місцезнаходження	Частка в статут. ному капіталі, %
1	Фонд Державного Майна Україна	м. Київ	51,0
2	Фізичні особи - 3285 осіб	громадяни України	4,778
3	Юридичні особи:		
3.1	Товариство з обмеженою відповідальністю «ЮСОЛС»	Дніпропетровська обл., м. П'ятихатки	1,071
3.2	АТЗТ «Всеукраїнський Нафтовий Інвестфонд»	м.Київ, вул. Б.Хмельницького,62	0,036
3.3	Номінальний утримувач - депозитарій: ПРАТ «Між ре-гіональний фондний Союз»	м. Київ, вул. Ветрова,7-Б	43,115

Корпоративне управління ПрАТ «Готельний комплекс «Братислава» здійснюється згідно вимог діючого законодавства України та Статуту підприємства. Вищим органом управління є загальні збори акціонерів. Підприємство діє на підставі протоколів загальних зборів акціонерів, Статутних документів та документообігу, пов'язаного з фінансово-господарською діяльністю. На основі аналізу, можна зробити висновок, що підприємство в цілому дотримується вимог до корпоративного управління по відношенню до усіх акціонерів.

Розглянемо технічну характеристику готельного комплексу «Братислава» (табл. 1.2.).

Таблиця 1.2.

Технічна характеристика готельного комплексу «Братислава»

Показники	Фактично
Загальна площа, м. кв.	14702,6
Житлова площа усіх номерів, м. кв.	6163
Одноразова місткість, місць	503
Кількість номерів, один.	326
Середня житлова площа 1 номеру, м.кв.	18,9

Готельний комплекс «Братислава», загальною площею – 14702,6 м. кв., має житлову площу 6163 м. кв., що становить 42,0% від загальної площі. У готельному комплексі нараховується 326 номерів на 503 місця. Номерний фонд готелю складається з номерів різного рівня комфортності та різної вартості (одно-, двомісні, «люкс») (табл.1.3.).

Таблиця 1.3.

Характеристика номерного фонду готельного комплексу «Братислава»

Категорія номерів	Кількість номерів	Кількість місць
Кількість номерів всього, у т.ч.:	326	503
• люкс (двомісний)	19	38
• одномісний	157	157
• двомісний	142	284
• тримісний	8	24

Функціонування будь-якого підприємства супроводжується безперервним кругообігом коштів, який здійснюється у вигляді витрат ресурсів і одержання доходів, їхнього розподілу й використання. Тому важливе значення має здійснення аналізу фінансово-економічної діяльності.

Активи готельного комплексу «Братислава» представлені необоротними та оборотними активами, а також витратами майбутніх періодів. За досліджуваний період активи зросли на 6421 тис. грн., що складає 14,4%. Найбільшу частку в структурі активів в обидва роки займають необоротні активи – 90,0%. В структурі необоротних активів виділяються основні засоби – 98,0% від загального обсягу активів в обидва роки. Пасиви готельного комплексу «Братислава» представлені власним капіталом та поточними зобов'язаннями. За досліджуваний період пасиви зросли на 6421 тис. грн., що складає 14,4%. Найбільшу частку в структурі активів в обидва роки займають поточні зобов'язання – 68,0% у 2021 році і 72,0% у 2022 році.

На основі вищезазначених показників проведемо аналіз фінансової стійкості та платоспроможності готельного комплексу «Братислава» 2021-2022 років (табл.1.4.).

Таблиця 1.4.

Аналіз показників фінансової стійкості та платоспроможності
готельного комплексу «Братислава» 2021-2022 років

Показники	Формула*	Норматив	2021 р	2022 р	Відхилення	
					+/-	%
Коефіцієнт автономії	380/640	> 0,5	0,32	0,28	-0,03	-10,0
Коефіцієнт фінансової залежності	640/380	≤ 2,0	3,17	3,53	0,36	11,2
Коефіцієнт маневреності власного капіталу	(260-620)/380	> 0,5	2,17	2,53	0,36	16,4
Коефіцієнт концентрації залученого капіталу	(480+620)/280	≤ 0,5	0,7	0,7	0,00	0,00
Коефіцієнт поточних зобов'язань	620/(480+620)	> 0,5	1,00	1,00	0,00	0,00
Коефіцієнт фінансування	(480+620)/380	≤ 0,5	2,17	2,53	0,36	16,4
Коефіцієнт фінансової стабільності	380/(480+620)	> 1	0,46	0,40	-0,06	-14,0
Загальний коеф. покриття (платоспроможн.)	(260+270)/620	> 1	0,15	0,13	-0,02	-12,3
Коефіцієнт швидкої ліквідності	(150+.+250)/620	> 0,5	0,14	0,12	-0,02	-12,2
Коефіцієнт незалежної ліквідності	(130+...+240)/620	> 0,5	0,25	0,20	-0,05	-20,0
Коефіцієнт абс. ліквідності	(220 + 230 + 240) / 620	> 0,2	0,01	0,00	-0,01	-100,0

Більшість розрахованих показників фінансової стійкості та платоспроможності готельного комплексу «Братислава» за 2021-2022 роки не відповідають нормативу, зокрема, це: коефіцієнти автономії, фінансової залежності, фінансування, фінансової стабільності, покриття (платоспроможності), швидкої ліквідності, незалежної ліквідності та абсолютної ліквідності. Таке зниження відбулося у зв'язку із зростанням поточних зобов'язань у 2022 році на 19,7%. Узагальнивши сказане можна зробити висновок, що підприємство має не зовсім сприятливий фінансовий стан.

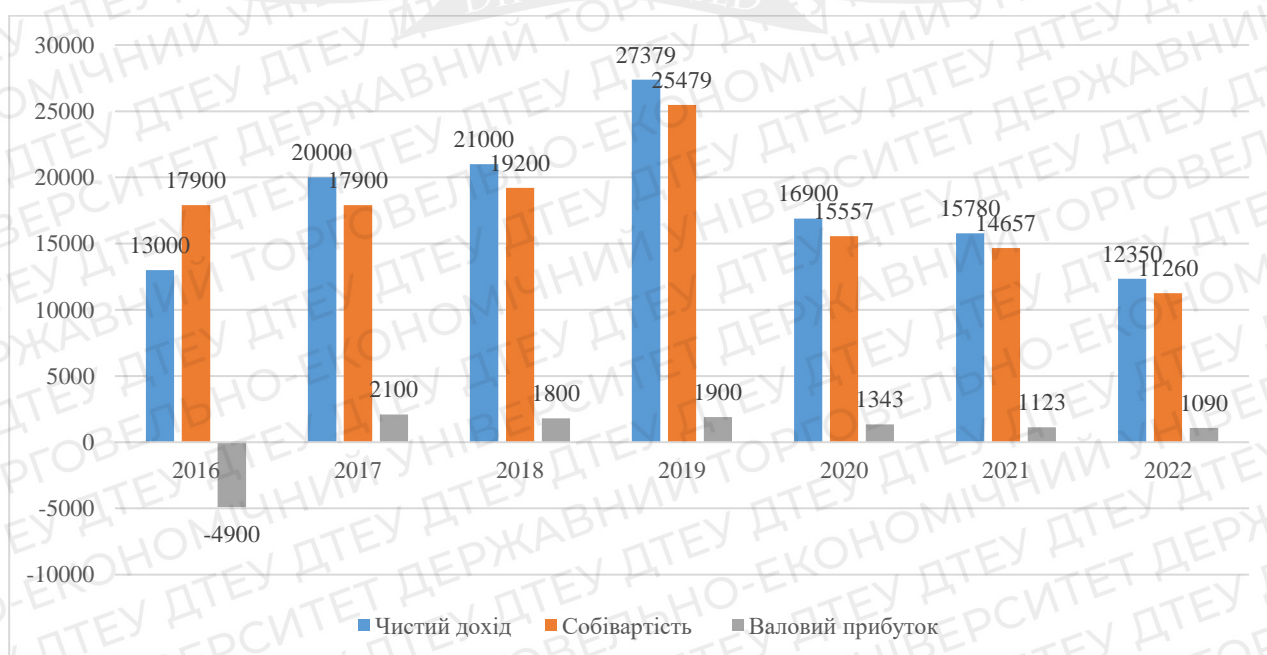
Проведемо аналіз динаміки основних фінансових результатів готельного комплексу «Братислава» у 2016-2022 роках (табл. 1.5).

Таблиця 1.5

**Динаміка основних фінансових результатів
готельного комплексу «Братислава» за 2016-2022 роки**

Показники, тис. грн.	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Чистий дохід	13000	20000	21000	27379	16900	15780	12350
Собівартість	17900	17900	19200	25479	15557	14657	11260
Валовий прибуток	-4900	2100	1800	1900	1343	1123	1090
Інші поточні витрати	65	1300	1300	1800	1110	920	960
Фінансові результати від операційної діяльності	-4965	800	500	100	233	203	130
Фінансові результати від операційної діяльності	-4965	800	500	100	233	203	130
Податок на прибуток	0	144	90	18	42	37	23
Чистий прибуток	-4965	656	410	82	191	166	107

Отже, впродовж останніх років до 2019 р. доходи та прибутки готелю поступово покращувалися. А у зв'язку із світовою пандемією так само поступово почали скорочуватися. У 2022 р. через війну готельний комплекс «Братислава» певний період часу не працював, але лише згодом відновив свою роботу. На рис. 1.1. візуалізовано динаміку фінансових результатів готельного комплексу «Братислава» за 2016-2022 роки



**Рис. 1.1. Динаміка фінансових результатів готельного комплексу
«Братислава» за 2016-2022 роки**

За аналізований період ПрАТ «Готельний комплекс «Братислава» здійснював основну комерційну діяльність по продажу готельних послуг, товарів, та отримало інші операційні доходи у вигляді курсової різниці, реалізації інших оборотних активів, страхового відшкодування та інші, також фінансові доходи у вигляді відсотків по залишкам вільних коштів на розрахункових рахунках, безоплатно одержаних активів та інших джерел.

Узагальнюючи всі показники можливо зробити висновок, що підприємство наразі задовільно функціонує, воно є прибутковим, хоча значна кількість показників не мають позитивної динаміки. Все це вказує на існування певних проблем в діяльності готельного комплексу «Братислава».

2.2. Дослідження технології надання послуг в готельному комплексі «Братислава»

Основним продуктом готельного комплексу «Братислава» є:

- послуги розміщення;
- послуги харчування.

Крім того, гостям надається чимало інших додаткових послуг:

- у службі прийому вони можуть замовити таксі, телефонні переговори, екскурсії, квитки на видовищні заходи, різні види міжміського транспорту;
- цілодобово працює служба охорони;
- діють самостійні заклади торгівлі та сфери послуг - аптека, перукарня, автостоянка, пункт обміну валют, кіоск з продажу преси, канцтоварів, супутніх товарів, а також казино.

Отже, в готельному комплексі «Братислава» крім основних, надаються такі послуги:

- бронювання номерів;
- організація ділових зустрічей, презентацій, фуршетів, банкетів, ювілеїв, весіль;

- 5 комфортних конференц-залів загальною місткістю близько 600 чоловік і бізнесу-центру на 12 місць для проведення конференцій, семінарів, переговорів, шоу-програм і прес-конференцій;
- лобі-бар;
- казино;
- масажний кабінет;
- стоматологічний кабінет;
- салон краси;
- перукарня;
- виклик таксі;
- замовлення автотранспорту;
- туристичне агентство «Братислава»;
- поліграфічний центр;
- 1 пункт обміну валют;
- філія «Приватбанку».

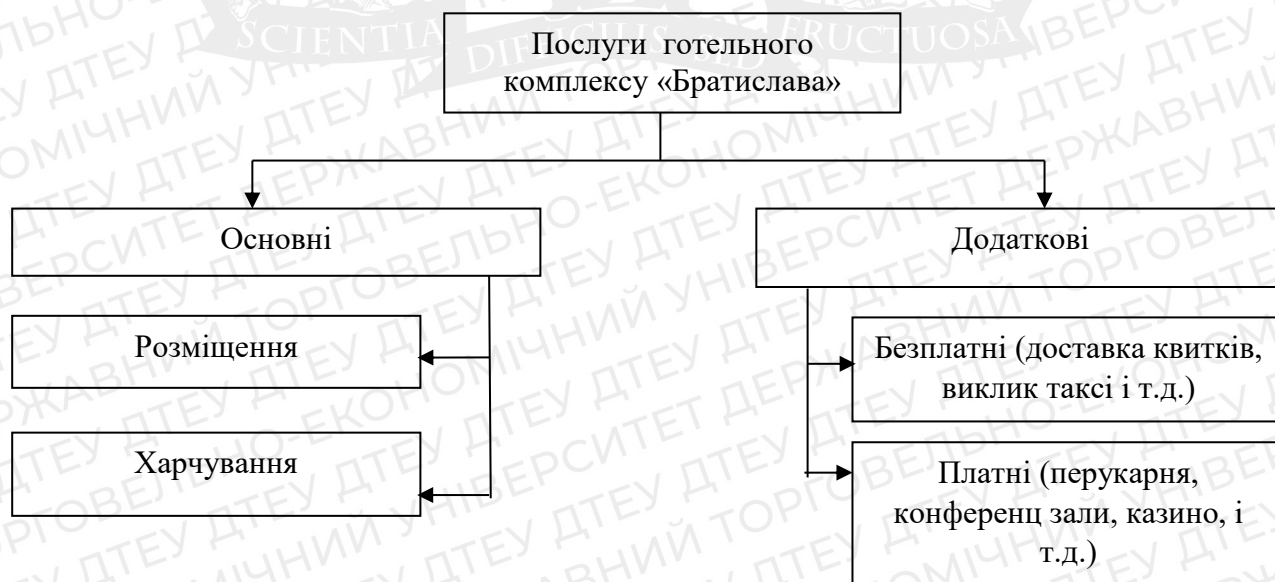


Рис. 1.2. Структура послуг готельного комплексу «Братислава»

Частина приміщень готелю здається різним організаціям і фірмам в оренду під офіси. Доходи від оренди приміщень в останні два роки знижуються,

оскільки у місті зростає конкурентна пропозиція офісних приміщень, до того ж розташованих у центрі міста, тому, щоб утримати орендарів, доводиться знижувати ставки орендної плати.

Отже, основним продуктом готельного комплексу «Братислава» є надання послуг розміщення, які базуються на номерному фонді. 13-поверховий готельний комплекс «Братислава», один з найбільших готелів Києва, надає своїм гостям широкий спектр номерів різної міри комфортності: від економкласу, оформлених в сучасному стилі і створюючих затишну атмосферу для відпочинку і прекрасні можливості для роботи, і до номерів класу «Люкс» з ексклюзивним дизайном інтер'єру і меблями високої якості. У всіх без виключення номерах підтримується чистота і порядок, забезпечено цілорічне гаряче водопостачання. До послуг відвідувачів 327 номерів різних категорій. 13 поверхів готелю обслуговуються 5 ліфтами.

На основі статистичного звіту «Звіт про роботу готелю» проведемо аналіз динаміки використання номерного фонду готельного комплексу «Братислава» у 2021 – 2022 роках, що показано в табл. 1.6.

Отже, в готельному комплексі «Братислава» одноразова місткість становить 503 місця. Річна місткість, людино-діб/рік становила 183595 л/д, а у 2022 році – 184098 л/д. Фактичний рівень завантаження готельного комплексу «Братислава» у 2021 – 2022 роках є невисоким: 10,7% - у 2021 році і 8,4% у 2022 році, що є досить низьким, проте в період війни і пандемії це не катастрофічні цифри.

До послуг гостей затишний і просторий ресторан «Братислава», бари, банкетні зали, де запропонують страви національної і європейської кухні. Ресторан «Братислава», що відкрив свої двері відвідувачам ще в 1985 році, зберігає традиції кулінарного мистецтва, сервіровки, а також високий рівень обслуговування. За допомогою розсувних панелей 4 зали ресторану перетворюються на єдине просторе приміщення, де може розміститися до 350 чоловік.

Таблиця 1.6

**Динаміка використання номерного фонду готельного комплексу
«Братислава» у 2021 – 2022 роках**

№ п/п	Показники	Формула розрахунку	2021 р.	2022 р.	Відхилення	
					+/-	%
1.	Кількість номерів	X	326	326	0	0
2.	Одноразова місткість, місць	X	503	503	0	0
3.	Тривалість досліджуваного періоду, діб	X	365	365	0	0
4.	Річна місткість, людино-діб/рік	п.2 x п.3	183595	183595	0	0
5.	Загальний час перебування приїжджих, людино-діб за рік	X	19725	15438	-4288	-22
6.	Рівень завантаження, %	п.5 : п.4 x 100	10,7	8,4	-2,3	-22
7.	Обслужено приїжджих, осіб	X	10382	8125	-2257	-22
8.	Середня тривалість перебування 1 особи в готелі, діб	п.5 : п.7	1,9	1,9	0	0

Послуги конференц-сервісу. У готельному комплексі «Братиславі» створені всі умови для того, щоб відвідувачі постійно були в курсі подій, що відбуваються в світі, і могли підтримувати ділову активність на звичному для них високому рівні. Готель, проводячи гнучку цінову політику, пропонує весь спектр можливостей по організації конференцій, малих і великих ділових зустрічей, розрахованих на 15-300 чоловік.

Послуги розваг готельного комплексу «Братислава»:

- лобі-бар, який знаходиться на 1 поверсі готелю, пропонують різні сорти чаю, каву, сигари, кондитерські вироби наших кухарів, а також великий вибір всіляких алкогольних і безалкогольних напоїв на будь-який смак і багату винну колекцію.

- казино: «американська рулетка» і «блэк джек», увазі гостей пропонується 5-, 6-картковий, а також російський покер.

Готельний комплекс «Братислава» використовує наступні заходи для залучення клієнтів:

- власний сайт www.bratislava.com.ua, який містить певну інформацію про послуги, розташування готелю, представлені фото номерів з їх опис, ціни. З сайту можна замовити проживання та інші послуги;
- інформація про готель знаходиться також на сайтах та рекламних проспектах туристичних фірм та пошукових порталів;
- особиста участь керівництва (звертання до солідних потенційних партнерів із запрошенням скористатися послугами готелю);
- розробляються та друкуються рекламні матеріали: буклети, візитки, конверти, вітальні листівки, календарі, сувенірні карти тощо;
- готель бере участь у міжнародних конференціях та виставках.

Окремого рекламного бюджету на зазначені заходи не планується. Але в останні роки обсяг коштів на рекламну діяльність постійно зростає.

У готельному комплексі «Братислава» передбачено все, що може знадобитися гостям:

- цілодобове обслуговування;
- регулярне прибирання номерів;
- поштові послуги;
- безкоштовні нелімітовані дзвінки по місту і внутрішній зв'язок;
- підключення до мережі Інтернет в бізнес-центрі;
- супутникове телебачення;
- безкоштовна камера схову;
- сейф і багато що інше.

В загальному вигляді структура готельного обслуговування в готельному комплексі «Братислава» виглядає наступним чином:

- попереднє замовлення місць в готелі;

- реєстрація, прийом та розміщення відвідувача в готелі;
- пропозиція відвідувачу всіх основних і додаткових готельних послуг;
- обслуговування відвідувача в номері: принесення за його бажанням сніданку в номер, робота покоївки (прибирання, зміна постільної білизни та туалетних приладів) та чергового по поверху (передавання інформації відвідувачу про гостей, відвідувачів до (нього), телефонні дзвінки тощо по бажанню клієнта);
- організація виселення із готелю (рис. 1.3).

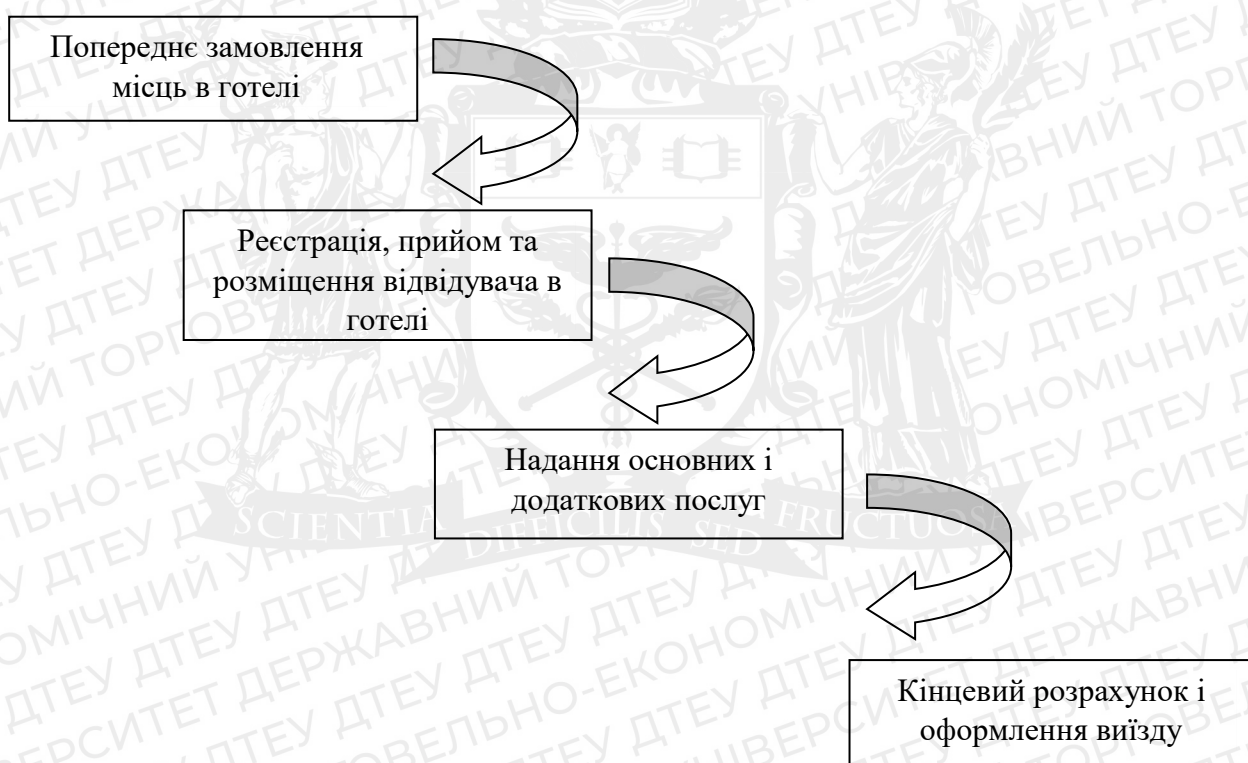


Рис. 1.3. Узагальнена схема технології обслуговування гостей в готельному комплексі «Братислава»

Готельне обслуговування в готельному комплексі «Братислава» по прийому відвідувачів здійснюється таким чином:

- гарантоване бронювання (з 100 % внесенням попередньої оплати за проживання);
- замовлення номерів безпосередньо в готелі;

- реєстрація відвідувача (занесення в комп'ютерну книгу реєстрацій даних про клієнта. Журнал оперативного обліку осіб, які проживають на поверсі. Журнал обліку іноземців, які проживають у готелі. Журнал обліку громадян, які проживають у готелі;
- пересвідчення по комп'ютерній книзі наявності необхідного номеру дня замовлення (при звичайному замовленні номера або бронюванні) та надання відповіді про наявність номеру;
- занесення даних про відвідувача (дані беруться з Анкети для громадянина України, який прибув до готелю, візитної картки гостя, реєстраційної картки в книгу (прийому відвідувачів при наявності номеру та згоді на його отримання);
- здійснення розрахунків (попередньої плати відвідувача за обумовлений термін перебування в готельному комплексі) – готівка або пластиковими картками;
- надання відвідувачу ключів від номеру; прибирання в номері та зміна постільної та туалетної білизни (один раз на добу) з погодженням часу з відвідувачем; принесення сніданку в номер (якщо відвідувач бажає снідати в номері, йому за його бажанням приносять сніданок в номер);
- наявність двох телефонних ліній в номері забезпечує якісний телефонний зв'язок; пропозиція клієнту всіх додаткових готельних послуг.

Розглянувши рівень якості послуг готельного комплексу «Братислава», варто зазначити що він не зовсім відповідає сучасним стандартам, в готелі варто урізноманітнювати послуги, впроваджувати стандарти гостинності, підвищувати рівень кваліфікації персоналу та покращувати його стимулювання, а також та покращувати матеріально-технічну базу готелю.

Отже, основною діяльністю ПрАТ «Готельний комплекс «Братислава» є надання готельних послуг. Основними клієнтами ПрАТ є населення України, окремі організації (корпоративні клієнти). За останній рік підприємство знаходиться у задовільному стані за рахунок різноманітних бізнесових пропозицій та послуг.

РОЗДІЛ 2

НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ СЕРВІСНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ГОТЕЛЬНОМУ КОМПЛЕКСІ «БРАТИСЛАВА»

2.1. Удосконалення культури та якості обслуговування гостей готельного комплексу «Братислава»

Для того, щоб гості готельного комплексу «Братислава» визнали його дійсно гостинним варто проводити цілеспрямовану роботу в цьому напрямі. Крім того, в цьому процесі повинні бути задіяні не лише служби, що безпосередньо контактують із гостями, але і усі працівники.

Одним із перших етапів, що не потребує значних матеріальних затрат повинне стати удосконалення культури обслуговування гостей готельного комплексу «Братислава».

Кожен із співробітників готельного комплексу «Братислава» вносить свій вклад до створення у гостя хорошого враження про готель. Тому, розмовляючи по телефону, спілкуючись особисто або у письмовій формі, готельні працівники зобов'язані поводитися «стильно» як з гостями, так і з колегами. Ідея «стилю» здійснюється завдяки дотриманню наступних правил.



Рис. 2.1. Складові формування стилю готельного комплексу «Братислава»

1. «Образ» персоналу. Розмовляючи з гостем або колегою, співробітники готелю мають бути ввічливі, доброзичливі, доброзичливі. Людину слід вітати наступними словами: «Добрий ранок», «Добридень», «Добрий вечір». Слід бути уважними до прохань гостя. В цьому випадку будь-який співробітник готелю повинен дати пораду або надати необхідну допомогу. При розмові з гостем настрій персоналу має бути лише із знаком «+»! Якщо персонал готелю знає гостя по імені, то і звертатися до нього слід таким чином: «Ласкаво просимо в готель..., пан Міллер, сподіваємося, що Ваша поїздка буде вдалою... Ми бажаємо Вам приємно провести час. Якщо ми що-небудь можемо зробити для Вас, будь ласка, звертайтеся до нас у будь-який час». Прощаючись з гостем, теж необхідно звернутися до нього по імені: «До побачення, пан Міллер. Щасливої дороги, і ми сподіваємося побачити Вас знову під час Вашого наступного приїзду в наше місто».

2. «Образ» в кореспонденції та сайту. Стильним має бути і мова персоналу в листах. Вся кореспонденція (листи, службові записки) демонструють рівень ефективності роботи і професіоналізму. У готелі повинні залишатися всі копії вихідної кореспонденції. Крім того, кореспонденція:

- повинна отримати відповідь протягом 24 год;
- має бути віддрукована на правильно вибраному папері або бланку;
- має бути красиво відформатованою;
- має бути адресована конкретній особі з вказівкою її повного імені;
- не повинна містити орфографічних помилок;
- не має бути написаною від руки;
- повинна під ім'ям і посадою відправника завжди містити підпис.

3. «Образ» при телефонних переговорах та в соціальних мережах. Персоналу готельного комплексу «Братислава» слід так розмовляти з гостем по телефону, неначе він знаходиться перед вашими очима. Відповідати на дзвінок слід швидко, не пізніше за 3-й дзвінок. Це говорить про ввічливість і ефективність роботи персоналу. Відповідати необхідно на українській і

англійській мовах, але спочатку необхідно представитися і представити те місце, в яке гість подзвонив, а також запропонувати свою допомогу. Персоналу готелю варто закінчуючи телефонну розмову з гостем, ім'я якого відоме, слід звернутися до нього по імені і подякувати за дзвінок. Говорити слід спокійно, повільно, даючи гостю можливість поводитися до вас з проханнями.

Отже, стратегія культури обслуговування, здається простою: якщо гість скаржиться на відсутність люб'язності з боку працівників, потрібно скоротити контакти гостей з обслуговуючим персоналом - так почалася ера самообслуговування, викликана до життя тенденцією заміни службовців машинами. Завдяки новим технологіям з'явилася можливість нагодувати тисячі людей, в лічені хвилини зробити бронювання в готелі і тому подібне. Захопленість технологічними новинами наводить до переконання, що всі контакти між клієнтами і персоналом можна звести до мінімуму і таким чином вирішити проблему ввічливості і гостинності.

Варто зазначити, що гостинність і повагу неможливо проявити, не знаючи мови, культурних і побутових особливостей і традиції країни гостя. Щирого бажання бути корисним і гостинним ще не досить. У готельного комплексу «Братислава» іноземні гості становлять третину гостей, але звичайно хотілося б розширити спектр своєї клієнтури і вийти на міжнародний ринок. Тому вважається за потрібне для працівників готельного комплексу «Братислава» поряд із лекціями та ситуаційними тренінгами щодо гостинності варто запроваджувати ознайомлювальні лекції про культуру, історію, менталітет народів різних країн, знання про що персонал може втілювати при безпосередньому спілкуванні із гостями.

Розуміючи з першого слова або навіть натяку гостя, коли необхідно надати йому які-небудь додаткові послуги, службовець готельного комплексу «Братислава» повинен мати досить професіоналізму і представлених йому прав, аби самостійно змінювати традиційний хід обслуговування і бути здатним відреагувати на знов виниклу обстановку так, щоб це було розцінено гостем як гостинність.

Формування гостинності в готельному комплексі «Братислава» потребує колективної співпраці. Якщо привітний працівник виявляється на підприємстві, де кадри підібрані невдало, службовці недружні, устаткування експлуатується погано, ці обставини, найімовірніше, змусять його покинути це місце.

Отже, культура обслуговування - це важливий елемент організаційної культури, направлений на обслуговування клієнтів на основі певних правил, процедур, практичних навиків і умінь. Культура обслуговування диктується політикою підприємства, підтримується системою заохочень персоналу обслуговування і низкою інших заходів. Прояв високої культури обслуговування визначається через поведінку персоналу, який чітко знає, як діяти в будь-якій ситуації і що від нього чекають клієнти і керівництво, а також тим, що висока культура робить всіх працівників цілеспрямованими і заставляє з повагою відноситися до свого готелю.

Тому в готельному комплексі «Братислава» з метою більш гостинного обслуговування варто активніше запроваджувати культуру обслуговування, яке є комплексним поняттям, складовими якого є:

- безпека і екологічність при обслуговуванні;
- естетика інтер'єру, створення комфортних умов обслуговування;
- знання психологічних особливостей особи і процесу обслуговування;
- знання і дотримання персоналом естетичних норм обслуговування;
- знання і дотримання персоналом, встановлюючий порядок і черговість обслуговування гостей.

Таким чином, однією із складових культури обслуговування є культура поведінки персоналу. Кажучи про культуру поведінки працівників сфери готельного сервісу, виділяють дві сторони: контакти з гостем і контакти з персоналом, які мають на увазі в першу чергу організацію розміщення і найголовніше, - спілкування з гостем. Незалежно від інтер'єру і умов мешкання в готелі украй важливими залишаються рівень обслуговування і спілкування з гостем. Важливу роль грають і взаємини персоналу між собою. Кожен член колективу стає єдиним цілим з тими товарами і послугами, які надає готель.

Гість з першого кроку при вході в готель і до самого від'їзду з неї повинен відчувати пошану до себе. В готельному комплексі «Братислава» варто також запроваджувати такі правила поведінки персоналу готелів:

1. Працівник готелю має бути завжди готовий надати клієнтові послугу.
2. Працівник повинен демонструвати позитивне відношення до гостя: показувати повагу, вести бесіду ввічливо, зберігати витримку.
3. Працівник повинен посміхатися гостю, підтримувати контакт очима.
4. Потрібно уміти тактовно інформувати гостя і повідомляти його навіть неприємні новини.
5. Жоден працівник готелю не має права сперечатися з гостем, навіть по дурницях. А якщо йому не дуже зрозуміле бажання гостя, то ввічливо перепитати.
6. Проблеми гостя потрібно вирішувати швидко і невідкладно. Працівник готелю повинен зробити все можливе, аби заспокоїти гостя.
7. Кожен працівник повинен демонструвати упевненість і компетентність.
8. Працівники готелю повинні практикувати обслуговування типу «на відстані 3-х кроків».
9. Працівники готелю повинні нести відповідальність за максимальний рівень чистоти готелю .

Ефективність функціонування будь-якого готелю тісно пов'язана з якістю надання готельних послуг. У готельному комплексі «Братислава» обслуговування повинне відповідати наступним вимогам:

- доступність: послугу легко отримати в зручному місці, в слушний час, без зайвого чекання її надання;
- комунікабельність: опис послуги виконаний на мові гостя і є точним;
- компетентність: обслуговуючий персонал володіє необхідними навиками і знаннями;
- ввічливість: персонал привітний, шанобливий і дбайливий;
- довірчість: на готель і її персонал можна вважатися, оскільки вони дійсно прагнуть задовольнити будь-які запити клієнтів;

- надійність: послуги надаються акуратно і на стабільному рівні;
- чуйність: персонал готелю чуйний і творчо личать до вирішення проблем і задоволення запитів клієнтів;
- безпека: послуги, що надаються, не несуть з собою жодної небезпеки або ризику і не дають приводу для яких - або сумнівів;
- відчутність: відчутні компоненти послуги, вірно, відображають її якість;
- розуміння /знання клієнта: персонал прагне якнайкраще зрозуміти потреби гостя і кожному з них приділяють увагу.

Якість готельних послуг у величезній мірі залежить від кваліфікації і зацікавленості людського капіталу, від його творчих здібностей, умінь освоювати нові технології, а також від використання нових організаційних процесів і форм використовуваною для обслуговування клієнтів матеріальної бази. Якість в готельному бізнесі - це міра того, як рівень наданої послуги задовольняє чекання клієнта.

Основою діяльності готельного комплексу «Братислава» повинні стати наступні шляхи підвищення рівня обслуговування:

- зацікавленість керівництва вищої ланки;
- створення бази для поліпшення культури і якості обслуговування;
- залучення всього трудового колективу в процес поліпшення обслуговування;
- забезпечення колективної участі;
- забезпечення індивідуальної участі;
- створення груп для удосконалення систем (груп для регулювання процесів);
- забезпечення якісного обслуговування функціонування систем управління;
- розробка і реалізація планів і довгострокової стратегії поліпшення культури і якості обслуговування;
- створення системи заохочень .

Також необхідно розробити програму контролю якості. При розробці програми контролю культури і якості обслуговування в готелі «Братислава» необхідно керуватися наступними цілями:

1. Збереження наявних клієнтів і розширення їх обсягу за рахунок залучення нових відвідувачів.
2. Швидке вирішення виникаючих проблем, пов'язаних з якістю пропозиції, завдяки встановленню зворотного зв'язку.
3. Можливість оцінити заходи, поліпшуючі або погіршуючу культуру і якість обслуговування в готелі.
4. Постійний контроль за заходами, що приймаються для підвищення культури і якості обслуговування.
5. Створення основи для навчання і підвищення кваліфікації персоналу готелю.

Реалізація цілей, поставлених вище, передбачає певні тимчасові рамки. Таким чином, процес контролю культури і якості обслуговування складається з декількох етапів:

1-й етап: Визначення масштабів виміру культури і якості обслуговування.

Для того, щоб зробити перший крок - необхідно застосувати всі форми стандартизації, що відносяться до якості. Чітко визначити певні масштаби культури і якості, які пов'язані з об'ємом робіт, умовами роботи, рівнем підготовки персоналу, мають бути реалістичними і досяжними, аби стати основою всіх подальших удосконалень.

2-й етап: Постановка питань, які будуть перевіряти рівень культури і якості обслуговування.

Тут повинні розрізнятися сфера, що контактує з клієнтами і служби заднього плану, або сфера управління і обслуговування готельного підприємства. Думка гостей про культуру і якість обслуговування повинна вивчатися на основі внутрішньоготельних листів - опитувальників. Сфера обслуговування готельного підприємства, що включає склади і сховища,

технічні служби і так далі, контролюється на предмет якості за допомогою спеціальних листів якості (внутрішньовиробничих стандартів).

3-й етап: Контроль. Дії. Оцінка. Опитувальники і листи перевірки культури і якості обслуговування повинні складати основу розробка програм професійної підготовки персоналу відділів обслуговування. Робота персоналу готелю має бути сфокусована на підвищенні культури і якості обслуговування, якість повинна розглядатися з точки зору гостя. З іншого боку, програма перевірки культури і якості обслуговування сприяє кращій взаємодії підрозділів між собою.

2.2. Ефективність пропозицій щодо удосконалення сервісних технологій в готельному комплексі «Братислава»

Як випливає із аналізу розроблених пропозицій значних матеріальних витрат вони не потребують, а в основному це рівень вмілої та професійної організаційної діяльності з боку керівництва та зацікавленості (але уже можливо і матеріальної) працівників готельного комплексу.

Можна передбачити, що запровадження пропозицій щодо удосконалення гостинності в готельному комплексі «Братислава» позитивно вплине на підвищення його рівня завантаження на 5,0% (такий низький відсоток враховує стан війни та кризовий стан економіки), тоді можемо спланувати інші фінансові результати.

Виручка (план) = Виручка 2022 року + 5,0% = 12350,0 + 5,0% = 12967,0 тис.грн.

Змінна частина собівартості послуг теж зросте на 5,0%, а постійна залишиться сталою, тоді плановий обсяг собівартості складе:

Собівартість (план) = (10054,0 тис.грн. + 5,0%) + 1206,0 тис.грн. = 11762,0 тис.грн.

Валовий прибуток (план) = Чистий дохід (план) - Собівартість (план) = 12968,0 – 11763,0 = 1205,0 тис.грн.

Отримані результати занесемо до таблиці 2.1.

Таблиця 2.1

**План фінансових результатів
готельного комплексу «Братислава» на наступний період**

Показники, тис. грн.	2022 (Базовий рік)	2023 (Плановий рік)	Абсолютне відхилення	Відносне відхилення
Чистий дохід	12350	12968	618	5
Собівартість	11260	11763	503	4
Валовий прибуток	1090	1205	115	11
Інші поточні витрати	960	960	0	0
Фінансові результати від операційної діяльності	130	245	115	88
Фінансові результати від операційної діяльності	130	245	115	88
Податок на прибуток	23	44	21	88
Чистий прибуток	107	201	94	88

Отже, на основі проведених розрахунків впливає, що при зростанні виручки на 5,0% та собівартості на 4,0%, валовий прибуток може зрости на 11,0%, що є економічно ефективним. На рис. 2.3 проілюстровано отримані результати.

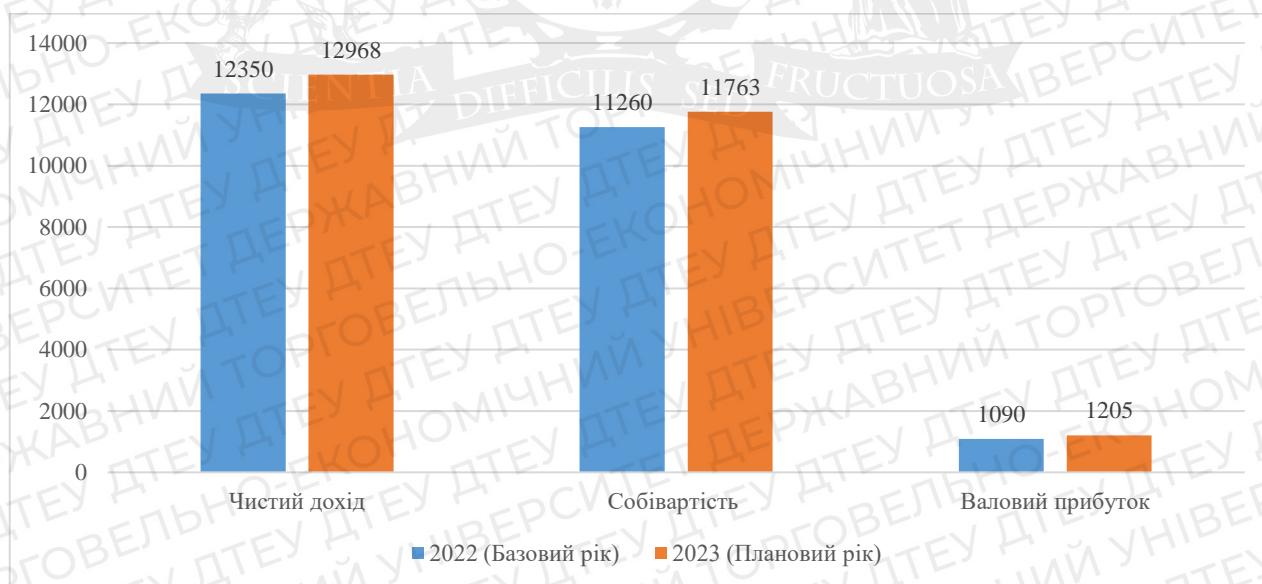
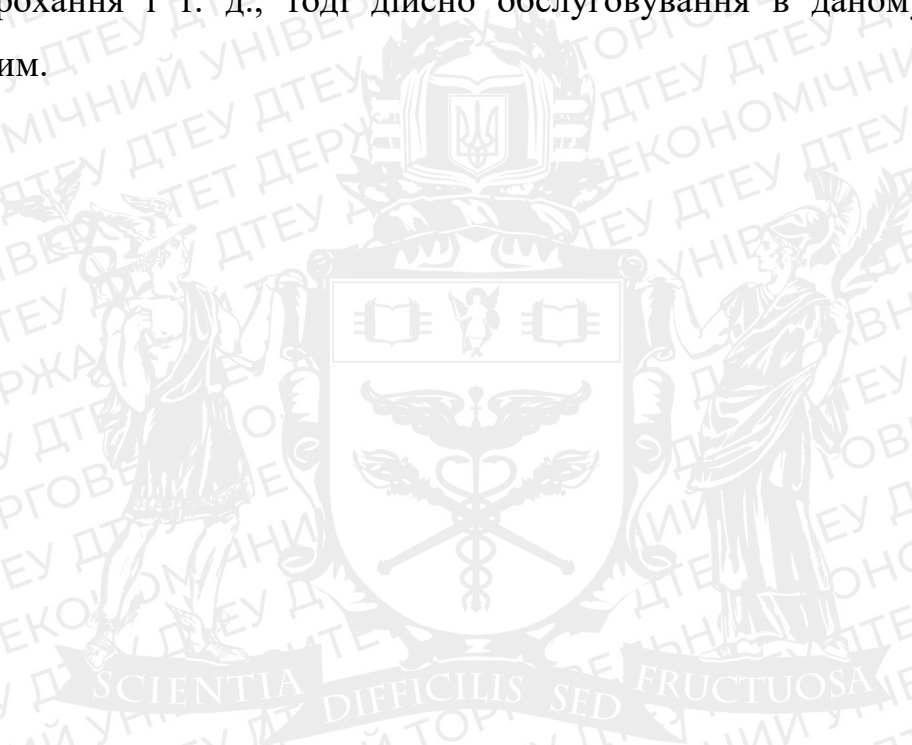


Рис. 2.3. Динаміка обсягів виручки, собівартості та валового прибутку готельного комплексу «Братислава» у звітному та плановому періодах

В даній роботі запропоновані в основному підходи до удосконалення сервісних технологій, для того, щоб розробити більш конкретні пропозиції та детальні організаційні правила варто провести копітку роботи, маркетингові дослідження і т. д. Але в будь-якому випадку персонал готельного комплексу «Братислава» не очікуючи ніяких нових правил повинен постійно до кожного гостя здійснювати елементарні речі: посміхатися, бути ввічливим, зважати на певні прохання і т. д., тоді дійсно обслуговування в даному готелі стане гостинним.



ВИСНОВКИ

Об'єктом роботи є готельний комплекс «Братислава», за організаційно-правовою формою господарювання він – приватне акціонерне товариство. Він має сертифікат відповідності категорії **** (чотири зірки). Предметом діяльності готельного комплексу «Братислава» є здійснення виробничої і комерційної діяльності з метою отримання оптимального розміру прибутку від використання наявних фондів, а також подальшого розвитку індустрії туризму та інших видів діяльності.

У готельному комплексі нараховується 326 номерів на 503 місця. Номерний фонд готелю складається з номерів різного рівня комфортності та різної вартості (одно-, двомісні, «люкс»)

Впродовж останніх років до 2019 р. доходи та прибутки готелю поступово покращувалися. А у зв'язку із світовою пандемією так само поступово почали скорочуватися. У 2022 р. через війну готельний комплекс «Братислава» певний період часу не працював, але лише згодом відновив свою роботу. Узагальнюючи всі показники можливо зробити висновок, що підприємство задовільно функціонує, воно є прибутковим, хоча значна кількість показників не мають позитивної динаміки. Все це вказує на існування певних проблем в діяльності готельного комплексу «Братислава».

Основним продуктом готельного комплексу «Братислава» є: 1) послуги розміщення; 2) послуги харчування. Крім того, гостям надається чимало інших додаткових послуг.

В загальному вигляді сервісні технології в готельному комплексі «Братислава» виглядає наступним чином: 1) попереднє замовлення місць в готельному комплексі; 2) реєстрація, прийом та розміщення відвідувача в готелі; 3) пропозиція відвідувачу всіх основних і додаткових готельних послуг; 4) обслуговування відвідувача в номері: принесення за його бажанням сніданку в номер, робота покоївки (прибирання, зміна постільної білизни та туалетних приладів) та чергового по поверху (передавання інформації відвідувачу про

гостей, відвідувачів до (нього, телефонні дзвінки тощо по бажанню клієнта); 5) організація виселення із готелю.

Безперервну та ефективну роботу готелю забезпечують різноманітні служби. Основними службами готельного комплексу, що безпосередньо контактують із гостями є служби прийому і обслуговування та поверхова служба, які в готельному комплексі «Братислава» підпорядковуються заступнику генерального директора. Технологічний процес роботи поверхової служби відбувається відповідно з службовою інструкцією роботи поверхової служби в готельному комплексі, циклах здійснюються всі технологічні операції, передбачені у кожному конкретному випадку.

Для того, щоб гості готельного комплексу «Братислава» визнали його дійсно сервісноорієнтованим варто проводити цілеспрямовану роботу в цьому напрямі. Крім того, в цьому процесі повинні бути задіяні не лише служби, що безпосередньо контактують із гостями, але і усі працівники.

Одним із перших етапів, що не потребує значних матеріальних затрат повинне стати удосконалення культури обслуговування гостей готельного комплексу «Братислава», зокрема розмовляючи по телефону, спілкуючись особисто або у письмовій формі.

В готельному комплексі «Братислава» з метою удосконалення сервісних технологій варто активніше запроваджувати культуру обслуговування, яке є комплексним поняттям, складовими якого є:

- безпека і екологічність при обслуговуванні;
- естетика інтер'єру, створення комфортних умов обслуговування;
- знання психологічних особливостей особи і процесу обслуговування;
- знання і дотримання персоналом естетичних норм обслуговування;
- знання і дотримання персоналом, встановлюючий порядок і черговість обслуговування гостей .

При розробці програми удосконалення сервісних технологій в готелі «Братислава» необхідно керуватися наступними цілями:

- 1) Збереження наявних клієнтів і розширення їх обсягу за рахунок залучення нових відвідувачів.
- 2) Швидке вирішення виникаючих проблем, пов'язаних з якістю, завдяки встановленню зворотного зв'язку.
- 3) Можливість оцінити заходи, поліпшуючі або погіршуючі культуру і якість обслуговування в готелі.
- 4) Постійний контроль за заходами, що приймаються для підвищення культури і якості обслуговування.
- 5) Створення основи для навчання і підвищення кваліфікації персоналу готелю.

Як випливає із аналізу розроблених пропозицій значних матеріальних витрат пропозиції щодо удосконалення сервісних технологій не потребують, а в основному це рівень вмілої та професійної організаційної діяльності з боку керівництва та зацікавленості (але уже можливо і матеріальної) працівників готельного комплексу.

Можна передбачити, що запровадження пропозицій щодо удосконалення гостинності в готельному комплексі «Братислава» позитивно вплине на підвищення його рівня завантаження на 5,0% (такий низький відсоток враховує кризовий стан економіки), на основі цього в роботі було сплановано інші фінансові результати. Отже, на основі проведених розрахунків випливає, що при зростанні виручки на 5,0% та собівартості на 4,0%, валовий прибуток може зрости на 11,0%, що є економічно ефективним.

В даній роботі запропоновані в основному підходи до удосконалення сервісних технологій, для того, щоб розробити більш конкретні пропозиції та детальні організаційні правила варто провести копітку роботи, маркетингові дослідження і т.д. Але в будь-якому випадку персонал готельного комплексу «Братислава» не очікуючи ніяких нових правил повинен постійно до кожного гостя здійснювати елементарні речі: посміхатися, бути ввічливим, зважати на певні прохання і т.д., тоді дійсно обслуговування в даному готелі стане гостинним і сервісноорієнтованим.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. ДСТУ 4269:2003 "Послуги туристичні Класифікація готелів" (розроблено Держтурадміністрацією спільно із ДП НДІ "Система", м. Львів. Введено в дію у липні 2004 року) .
2. ДСТУ 4268:2003 "Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги» (розроблено Держтурадміністрацією спільно із ДП НДІ "Система", м. Львів. Введено в дію у липні 2004 року);
3. Белінський П. Менеджмент виробництва і операцій: Підручник. – К.: ЦНЛ, 2015.-346 с.
4. Державна служба статистики України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua> (дата звернення 01.10.2022 р.)
5. Іващенко В. І. Болюх М. А. Економічний аналіз господарської діяльності: Навч.посібник. – К.:Вікар, 2019. - 176 с.
6. Карпов В.А. Планування та аналіз підприємницьких проектів. – Одеса: ОНЕУ, 2014. – 243 с.
7. Керанчук, Т. Л. Стратегічне планування як передумова ефективності функціонування підприємств в сфері готельного та ресторанного бізнесу / Т. Л. Керанчук // Проблеми економіки підприємств в сучасних умовах : матеріали Х-ї (Ювілейної) Міжнарод. наук.-практ. конф., присвяченої 130-річчю НУХТ, Київ, 23-24.05.2014 р. – К. : НУХТ, 2014. – С. 18-20.
8. Лук'янова Л., Мініч І., Дорошенко Т. Уніфіковані технології готельних послуг: Навч.пос.- К.:ЦУЛ, 2002.- 360 с.
9. Нечаюк Л.І., Телеш Н.О. Готельно-ресторанний бізнес: Менеджмент: Навчальний посібник.- К.: ЦНЛ, 2003.- 348 с.
- 10.Плоткін Я.Д., Пащенко І.Н. Виробничий менеджмент: Навч. посібник. 3б. вправ.- Львів: Галличина, 1999.- 342 с.
- 11.Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг, затверджені наказом Державної туристичної адміністрації України від 16.03.2004 № 19 та зареєстровані в Мін'юсті

України 02.04.2004 за №413/9012;

12. Федорченко В.К. Теоретичні та методичні засади підготовки фахівців для сфери туризму: Монографія/ В.К. Федорченко. - К.: Слово, 2014. - 472 с.

13. Цал-Цалко Ю.С. Фінансова звітність підприємства і її аналіз: Навч.пос.- К.: ЦУЛ, 2018.- 360 с

