

ДЕРЖАВНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра готельно-ресторанного бізнесу

ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

ДІАГНОСТИКА ВПЛИВУ ЗОВНІШЬОГО СЕРЕДОВИЩА НА УПРАВЛІННЯ СУБ'ЄКТОМ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ

Студентки 5 курсу, 1 групи
спеціальності
073 «Менеджмент»
освітньої програми
«Готельний і ресторанный
менеджмент»

_____ Стефанюк (Топіхи)
Антоніни Олександрівни

Науковий керівник
к.е.н., доц.

_____ Зікій
Наталія
Леонідівна

Гарант освітньої програми
д.е.н., проф.

_____ Охріменко
Алла
Григорівна

Київ 2023

ДЕРЖАВНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Факультет ресторанно-готельного та туристичного бізнесу
Кафедра готельно-ресторанного бізнесу
Спеціальність 073 «Менеджмент»
Освітня програма «Готельний і ресторанный менеджмент»

ЗАТВЕРДЖУЮ

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

ЗАВДАННЯ

на випускн^у кваліфікаційну роботу студентіві
СТЕФАНЮК (ТОПІХА) АНТОНІНІ ОЛЕКСАНДРІВНІ

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема випускної кваліфікаційної роботи: «Діагностика впливу зовнішнього середовища на управління готелем «Прем'єр Палац», м. Київ»

Затверджена наказом ректора від «30» вересня 2022 р. № 2419.

2. Строк здачі студентом закінченої роботи: 03 лютого 2023 р.

3. Цільова установка та вихідні дані до роботи

Мета роботи розроблення та обґрунтування методичних та практичних засад проведення діагностики впливу зовнішнього середовища на управління готельних підприємств.

Об'єкт дослідження – процес впливу зовнішнього середовища на управління суб'єктом готельного бізнесу.

Предмет дослідження – теоретичні, методичні та практичні засади моніторингу впливу зовнішнього середовища на управління підприємством готельного бізнесу.

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

ВСТУП

РОЗДІЛ 1. АНАЛІЗ ВПЛИВУ ЗОВНІШНЬОГО СЕРЕДОВИЩА НА ДІЯЛЬНІСТЬ ГОТЕЛЮ «ПРЕМ'ЄР ПАЛАЦ», М. КИЇВ

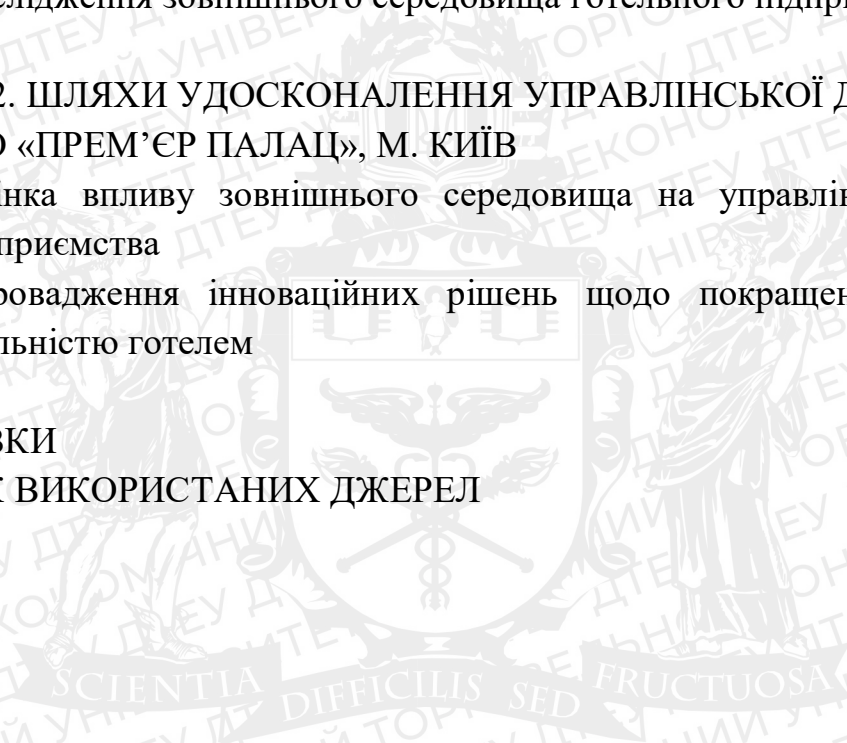
- 1.1. Аналіз діяльності готелю
- 1.2. Дослідження зовнішнього середовища готельного підприємства

РОЗДІЛ 2. ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ УПРАВЛІНСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЮ «ПРЕМ'ЄР ПАЛАЦ», М. КИЇВ

- 2.1. Оцінка впливу зовнішнього середовища на управління готельного підприємства
- 2.2. Впровадження інноваційних рішень щодо покращення управління діяльністю готелем

ВИСНОВКИ

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ



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.- 30.09.2022 р.	30.09.2022 р.
2	Оформлення і затвердження завдання на випускну кваліфікаційну роботу	30.09.2022 р.- 18.11.2022р.	14.11.2022 р.
3	Написання 1 розділу випускної кваліфікаційної роботи	21.11.2022 р.- 16.12.2022 р.	15.12.2022 р.
4	Попередній захист 1 розділу випускної кваліфікаційної роботи	19.12.2022 р.- 23.12.2022 р.	21.12.2022 р.
5	Написання 2 розділу випускної кваліфікаційної роботи	27.12.2022 р.- 20.01.2023 р.	17.01.2023 р.
8	Попередній захист випускної кваліфікаційної роботи у комісіях	23.01.2022 р. - 27.01.2023 р.	27.01.2023 р.
9	Подання випускної кваліфікаційної роботи та реферату на кафедру	03.02.2023 р.	03.02.2023 р.
10	Подання випускної кваліфікаційної роботи до деканату для отримання направлення на зовнішнє рецензування	30.01.2023 р.- 02.02.2023 р.	02.02.2023 р.
11	Підготовка матеріалів випускної кваліфікаційної роботи до захисту в екзаменаційній комісії	30.01.2023 р.- 02.02.2023 р.	02.02.2023 р.
12	Захист випускної кваліфікаційної роботи в екзаменаційній комісії	Згідно розкладу	Згідно розкладу

6. Дата видачі завдання «01» жовтня 2022 р.

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

(підпис)

Н.Л. Зікій
(ініціали, прізвище)

8. Гарант освітньої програми, д.е.н, проф.

(підпис)

А.Г. Охріменко
(ініціали, прізвище)

9. Завдання прийняв до виконання студент-дипломник

(підпис)

А.О. Стефанюк (Топіха)
(ініціали, прізвище)

10. Відгук керівника випускної кваліфікаційної роботи

Випускна кваліфікаційна робота студентки Стефанюк (Топіхи) А. О. виконана в повному обсязі, згідно виданого завдання та затвердженого графіку.

Студентка обґрунтувала актуальність теми дослідження, здійснила моніторинг діяльності готелю «Прем'єр Палац», проаналізувала фінансово-економічну діяльність суб'єкта господарювання, конкретизувала фактори зовнішнього середовища та довела їх прямий та непрямий вплив на діяльність підприємства. У другому розділі запропонувала за методом PEST-аналізу визначити стан зовнішнього середовища, який допоможе спрогнозувати напрямки подальшого розвитку підприємства. Запропоновано керівництву готелю удосконалити професійні навички працівників.

Випускна кваліфікаційна робота оформлена відповідно до встановлених вимог.

Випускна кваліфікаційна робота є кваліфікованою випусковою працею і рекомендується до захисту в екзаменаційній комісії.

Керівник випускної кваліфікаційної роботи

_____ (підпис, дата)

11. Висновок про випускну кваліфікаційну роботу

Випускна кваліфікаційна робота студента Стефанюк (Топіха) А.О.

(прізвище, ініціали)

може бути допущена до захисту в екзаменаційній комісії.

Гарант освітньої програми

_____ (підпис)

А.Г. Охріменко

(ініціали, прізвище)

Завідувач кафедри

_____ (підпис)

М.Г. Бойко

(ініціали, прізвище)

« _____ » _____ 2022 р.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	7
РОЗДІЛ 1. АНАЛІЗ ВПЛИВУ ЗОВНІШНЬОГО СЕРЕДОВИЩА НА ДІЯЛЬНІСТЬ ГОТЕЛЮ «ПРЕМ'ЄР ПАЛАЦ», М. КИЇВ.....	10
1.1. Моніторинг діяльності готелю.....	10
1.2. Характеристика зовнішнього середовища готельного підприємства....	18
РОЗДІЛ 2. ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ УПРАВЛІНСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЮ «ПРЕМ'ЄР ПАЛАЦ», М. КИЇВ.....	22
2.1. Оцінка впливу зовнішнього середовища на управління готельного підприємства.....	22
2.2. Впровадження інноваційних рішень щодо покращення управління діяльністю готелем.....	26
ВИСНОВКИ	30
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	32
ДОДАТКИ.....	34

ВСТУП

Актуальність теми. Сфера гостинності є однією з найчутливіших сфер підприємницької діяльності, яка відчуває вплив факторів зовнішнього середовища. Розвиток бізнесу в умовах воєнного стану стали справжніми викликами для керівництва суб'єктами готельного бізнесу, а зміна контингенту потенційних споживачів та їх уподобань змусила переформатувати підходи до управління підприємницької діяльності. Тому постійний моніторинг факторів зовнішнього середовища та прогнозування їх впливу на діяльність готельної сфери в цілому виступає атрибутом успішності управлінської діяльності підприємства, формує конкурентні позиції готелю та його імідж зокрема.

Рівень дослідженості теми. Питанням управління адаптацією підприємств індустрії гостинності приділено увагу таких авторів як: Р.А.Фатхутдінова, В.І. Биркович, С.В. Дмитрука, К.В. Ермілової, В.О.Квартальнова, С.І. Ковалева, М.М. Малахової, Л.Н. Оголевої, В.С.Новикова, О.І. Черниш, А.В. Чечель, Г.В. Широкової та інших. Наукові розробки, присвячені дослідженню особливостей впливу зовнішнього середовища на підприємство, належать таким вітчизняним науковцям, як М.П. Мальська, В.Л. Кізіма, І.З. Мункачій, Д.Ю. Мамотенко, В.С. Сдобнова та інші. Проте, постійний розвиток ринкового середовища та вектор змін зовнішніх факторів вимагає постійного моніторингу діяльності суб'єктів підприємницької діяльності, стану та розвитку готельного бізнесу в цілому. Це ще раз підкреслює актуальність та важливість теми дослідження.

Метою є розроблення та обґрунтування методичних та практичних засад проведення діагностики впливу зовнішнього середовища на управління готельних підприємств.

Для досягнення поставленої мети необхідно вирішити ряд наукових завдань:

- здійснити моніторинг діяльності готелю «Прем'єр Палац»;

- охарактеризувати зовнішнє середовище готельного підприємства;
- оцінити вплив зовнішнього середовища на управління готелем;
- запропонувати інноваційні рішення щодо покращення управління діяльністю готелем «Прем'єр Палац».

Об'єкт дослідження – процес впливу зовнішнього середовища на управління суб'єктом готельного бізнесу.

Предмет дослідження – теоретичні, методичні та практичні засади моніторингу впливу зовнішнього середовища на управління готелем «Прем'єр Палац», м. Київ.

Методи дослідження. У роботі використані такі способи і прийоми наукових досліджень: статистичні спостереження – для виявлення динаміки фінансових показників діяльності підприємства; аналіз і синтез – для структуризації напрямків розвитку персоналу; порівняння, групування, типізації – для порівняльного аналізу; анкетування – з метою застосування PEST аналізу для діагностики впливу зовнішнього середовища на управління підприємством; метод експертних оцінок – для оцінювання впливу факторів зовнішнього середовища. Для виявлення тенденцій розвитку підприємств готельного бізнесу та систематизації отриманої інформації використані методи комп'ютерної обробки, які побудовано 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, внутрішня звітність готелю «Прем'єр Палац» та матеріали з соціальних мереж закладу.

Практичне значення одержаних результатів полягає у обґрунтуванні положень, висновків та рекомендацій, що можуть бути методичною основою для діагностики впливу зовнішнього середовища на управління суб'єктами готельного бізнесу.

Структура роботи. Випускна кваліфікаційна робота складається зі вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел із 15 найменувань та додатків. Загальний обсяг роботи становить 33 стор., на яких представлено 3 таблиці та 6 рисунків.



РОЗДІЛ 1

АНАЛІЗ ВПЛИВУ ЗОВНІШНЬОГО СЕРЕДОВИЩА НА ДІЯЛЬНІСТЬ ГОТЕЛЮ «ПРЕМ'ЄР ПАЛАЦ», М. КИЇВ

1.1. Моніторинг діяльності готелю

Готельний бізнес є досить чутливим як до змін внутрішніх процесів, явищ, які відбуваються на підприємстві безпосередньо, так і до зовнішнього середовища. Сфера гостинності є чи не найпершою бізнес-структурою, яка прийняла на себе удар карантинних обмежень, а наразі потерпає від воєнних дій країни агресора. Складно спрогнозувати розвиток подій сьогодення та дію факторів, які впливають із економіко-політичного стану країни в цілому, проте, керівництву готельних підприємств важливо завжди знайти ресурси для протидії зовнішнього середовища задля виживання та зміцнення конкурентних позицій суб'єкта готельного бізнесу.

Premier Palace Hotel – п'ятизірковий готель, який знаходиться в м. Київ, бульвар Тараса Шевченка, буд. 5-7/29. Це одна з визначних пам'яток столиці, яка славиться чудовою атмосферою, розкішним сервісом, елегантними та тематичними номерами. Слово «premier» трактується як «перший», що, в свою чергу, пояснюється першістю в наступних позиціях:

- у 1912 році, після відкриття, перший готель, номери якого мали телефон, гарячу і холодну воду;
- у 1953 році, після відновлення та розширення діяльності, перший позакласний готель в м. Київ (за оцінками того часу, більш шикарний ніж готель «5 зірок»);
- у 2001 році, після реконструкції, перший готель «5 зірок» у м. Київ.

Відповідно до звітності готелю, основним видом діяльності готельного підприємства є діяльність готелів і подібних засобів тимчасового розміщення (код за КВЕД 55.1). Серед додаткових видів діяльності виділено:

- надання інших послуг бронювання та пов'язана з цим діяльність (код за КВЕД 79.9);
- діяльність фітнес-центрів (код за КВЕД 93.13)
- діяльність ресторанів, надання послуг мобільного харчування (код за КВЕД 56.1);
- обслуговування напоями (код за КВЕД 56.3);
- будівництво житлових і нежитлових будівель (код за КВЕД 41.2).

В готелі «Прем'єр Палац» до послуг споживачів – сніданок «шведський стіл» середземноморської, класичної, європейської, української та азійської кухні. Асортимент позицій страв в меню оновлюється кожного дня. Однією з конкурентних переваг підприємства є концепція Fresh.Organic.Traditional, основою якої є українські та типово київські страви, які містять локальні екологічно чисті інгредієнти, що використовуються для приготування за унікальними рецептами командою кухарів Premier Palace Hotel.

З послугами готелю можна ознайомитися у дод. А, Б.

Споживачами готельних послуг Premier Palace Hotel, здебільшого, є відомі бізнесмени, політики, учасники міжнародної делегації, зірки шоу-бізнесу та спорту. Загальна кількість постійних клієнтів перевищує 200 осіб.

На основі аналітичного моніторингу діяльності готелю проведено аналіз фінансових показників підприємства, які відображено на рис. 1.1.

Моніторинг динаміки чистого доходу від реалізації продукції готельного підприємства свідчить про відсутність тенденції до стабільності: у 2019 році показник скоротився на 19,9 % в порівнянні з попереднім роком; у 2020 році в порівнянні з 2019 роком – на 56,3%; проте у 2021 році спостерігається зростання показника на 107,5%. Скорочення чистого доходу здебільшого спричинене поширенням коронавірусної інфекції, карантинними обмеженнями, які значно вплинули на зміну форматів готельного бізнесу в цілому. Збільшення показника, на нашу думку, є результатом управлінських рішень керівництва підприємства щодо адаптування суб'єкта господарювання до реалій бізнесу.

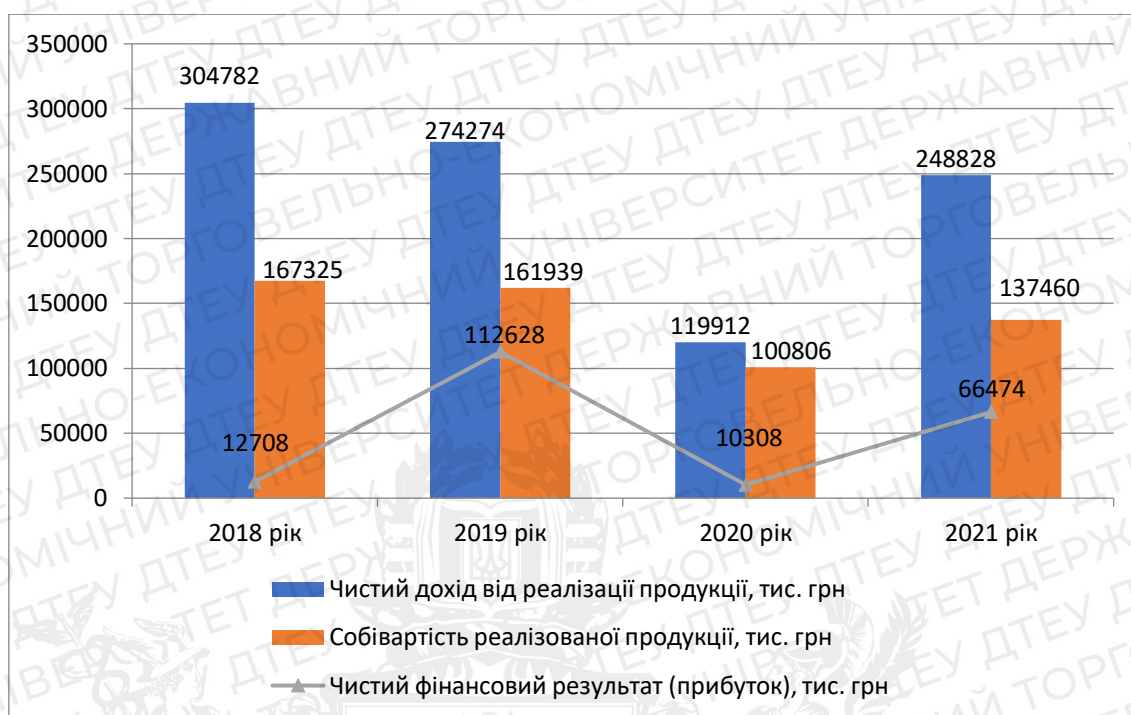


Рис. 1.1. Аналіз динаміки основних фінансових показників діяльності готелю «Premier Palace Hotel» за 2018-2021 рр.

Джерело: побудовано автором на основі джерел [12, 13]

Разом з цим, собівартість реалізованої продукції у 2019 році скоротилась на 3,2%, у 2020 році – на 37,7%, а в 2021 році збільшилась на 36,4% в порівнянні з попередніми періодами. Така ситуація пов'язана з вартісною оцінкою витрат ресурсів на використання в процесі надання послуг.

Чистий фінансовий результат (прибуток) готелю за аналізований період 2018-2021 роки має найвищий показник у 2019 році – 112628 тис. грн, у 2020 році обсяг прибутку скоротився на 9,2% в порівнянні з 2019 роком, проте в 2021 році збільшився на 56 166 тис. грн в порівнянні з попереднім періодом.

Аналіз середньооблікової чисельності працівників свідчить про скорочення їх кількості, що є економічно обгрунтованим, враховуючи виклики ринкового середовища функціонування та розвитку готельного бізнесу (рис. 1.2). Проте, керівництво підприємства піклується про персонал,

значну увагу приділяє формуванню та розвитку корпоративної культури готелю, основними складовими якої є мотиваційні заходи задля стимулювання праці, кар'єрного росту, забезпечення комфортних та задовільних умов праці, формування дружнього клімату в колективі.

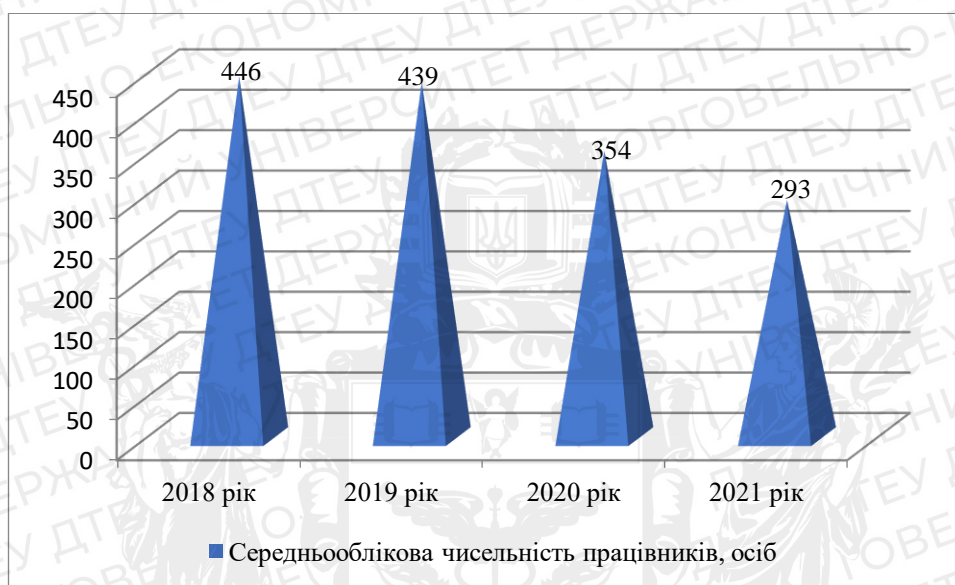


Рис. 1.2. Динаміка середньооблікової чисельності працівників готелю «Прем'єр Палац» за 2018-2021 роки

Джерело: побудовано автором на основі фінансової звітності готелю [12, 13]

Працівники готелю «Прем'єр Палац» користуються соціальними пільгами, передбаченими чинним законодавством. Крім цього, в готелі сформована програма мотивації, яка охоплює всі групи працівників, що регламентується відповідними внутрішніми нормативними документами.

Налагоджена система внутрішнього корпоративного навчання, яке включає (рис. 1.3):

1) програму для всіх нових працівників (вивчення основних відомостей про компанію і готель, залік фахівцю з навчання, екскурсія по готелю);

2) обов'язкові мережеві тренінги – працівники, які не задіяні в обслуговуванні гостей, проходять тренінг, включаючи тренінг для офісних працівників готелю;

3) професійне навчання по департаментах – програми готуються та проводяться фахівцем з навчання спільно з керівниками служб;

4) внутрішні кростренінги (працівники працюють певний час в суміжних службах, щоб покращити взаємодію між департаментами та краще зрозуміти суть роботи колег з інших підрозділів);



Рис. 1.3. Система мотивації працівників готелю «Прем'єр Палац»

Джерело: побудовано автором на основі моніторингу діяльності готелю

5) зовнішнє навчання, яке включає: навчання з залученням зовнішніх провайдерів (наприклад, для кухарів, бухгалтерів і т.д.), мережеві кростренінги (поїздки наших співробітників в мережеві готелі з метою навчання, обміну досвідом і т.п.). Також фахівцем з навчання сформовані матеріали та розроблені програми з англійської мови. Система навчання побудована на основі Положення про корпоративне навчання персоналу, Положення про

адаптацію персоналу, Стандартів обслуговування та інших нормативних документів.

Моніторинг динаміки загальних витрат на заробітну плату (табл. 1.1) має тенденцію скорочення у 2020 та 2021 роках в порівнянні з попередніми періодами, на 24106 тис. грн та 3614 тис. грн відповідно. Варто зазначити, що при тенденції скорочення загальних витрат на оплату праці, витрати заробітної плати адміністративного та іншого персоналу у 2021 році має позитивну динаміку: на 4459 тис. грн підвищились витрати на управлінський персонал та на 1844 тис. грн – витрати на заробітну плату іншого персоналу.

Таблиця 1.1

**Динаміка структури витрат на оплату праці персоналу готелю
«Прем'єр Палац» за 2018-2021 роки**

Показники	2018 рік	2019 рік	2020 рік	2021 рік	Абсолютне відхилення, тис. грн		
					19/18	20/19	21/20
З/п загальнопромислового персоналу, тис. грн	36456	37603	22668	19979	1147	-14935	-2689
З/п адміністративного персоналу, тис. грн	9026	9146	3723	8182	120	-5423	4459
З/п іншого персоналу, тис. грн	4647	4835	1087	2931	188	-3748	1844
Усього витрати на оплату праці, тис. грн	50129	51584	27478	31092	1455	-24106	-3614

Джерело: сформовано автором на основі фінансової звітності готелю [12, 13]

Структура витрат заробітної плати персоналу готелю, яку представлено на рис. 1.4, показує, що 64,3% витрат складають витрати на заробітну плату загальнопромислового персоналу, 26,3 % – адміністративного персоналу, а 9,4 % – іншого персоналу.

Зазначимо, що до адміністративного персоналу відносять керівництво готелю та керівників департаментів, до загальнопромислового персоналу – лінійних працівників, які задіяні в операційній діяльності підприємства.

Категорія «інший персонал» ґрунтується на тимчасовому наймі працівників, яких керівництво потребує лише для виконання окремих процесів.

Основними завданнями готелю, які дозволили підприємству утримати конкурентні позиції на ринку, є:

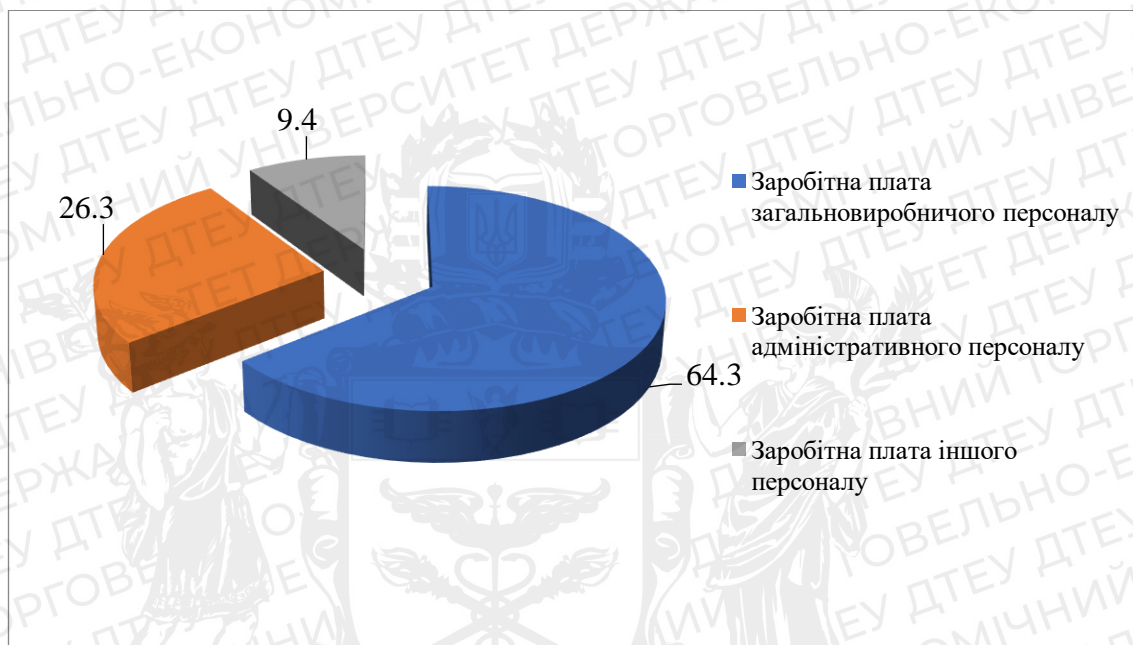


Рис. 1.4. Структура витрат заробітної плати працівників готелю «Прем'єр Палац» у 2021 році

Джерело: сформовано автором на основі фінансової звітності готелю [12, 13]

- досягнення планових показників завантаження та доходу номерного фонду;
- збільшення продаж в груповому сегменті;
- організація ефективної комунікації і просування бренду готелю;
- відновлення розвитку напрямлення кейтерингових послуг готелю;
- збільшення доходу від проведення приватних заходів та підвищення привабливості ресторанів за рахунок фото звітів від івент-агентств;
- досягнення визнання «Кращий сніданок в Києві» та «Кращий ресторан для романтичних зустрічей»;

- поліпшення матеріально-технічного оснащення проекту «Легендарний бар 1909» та завершення створення концепції;
- оновлення номерів та загальних приміщень;
- підтримка працездатності інженерних систем готелю та її оновлення (ремонт даху будівлі та фасаду готелю);
- виконання інженерно-технічних робіт, які дозволять в безаварійному режимі експлуатувати будівлю, виконання планово-попереджувальних ремонтів інженерних систем і будівельних конструкцій;
- впровадження зваженої тарифної політики за всіма послугами готелю, враховуючи зміни кон'юнктури ринку;

Головними завданнями, які реалізовані в маркетинговій політиці підприємства є:

- фінансування проектів, пов'язаних із просуванням готелю – рекламні стратегії просування в ЗМІ, посилення присутності в соціальних медіа, BTL-акції;
- формування і підтримка позитивного ділового іміджу готелю завдяки локації підприємства;
- організація та проведення значної кількості важливих ділових переговорів;
- формування і підтримка позитивного соціального іміджу готелю – участь у благодійних проектах;
- постійна робота над позиціонуванням готелю: у зв'язку з активністю міжнародних мережевих готелів вводяться нові продукти, що дозволяють лідирувати у різних сферах готельного господарства;
- впровадження програм, покликаних підвищити впізнаваність торговельної марки готелю – програми просування в друкованих і електронних засобах масової інформації, активна робота над внутрішнім маркетингом;
- репутація лідера у сфері гостинності України – перший і кращий п'ятизірковий готель України;

- заходи щодо підвищення кваліфікації працівників готелю – участь у тренінгах, конференціях та ін.;
- розширення і якісне поліпшення клієнтської бази та системи дистрибуції в цілому.

1.2. Дослідження зовнішнього середовища готельного підприємства

Діяльність будь-якого готельного підприємства залежить від ринкових умов, які формують своєрідні правила гри ведення бізнесу. Це, насамперед, зовнішнє середовище, яке через призму факторів має прямий чи опосередкований вплив на діяльність готельного підприємства. Важливо завжди аналізувати фактори зовнішнього середовища та визначати характер впливу на діяльність підприємства: зростання/скорочення показника має позитивний чи негативний відблеск у фінансовій звітності суб'єкта господарювання.

На рис. 1.5 відображено позиціонування готелю «Прем'єр Палац» у зовнішньому середовищі та взаємодія підприємства із факторами прямої і непрямой дії.

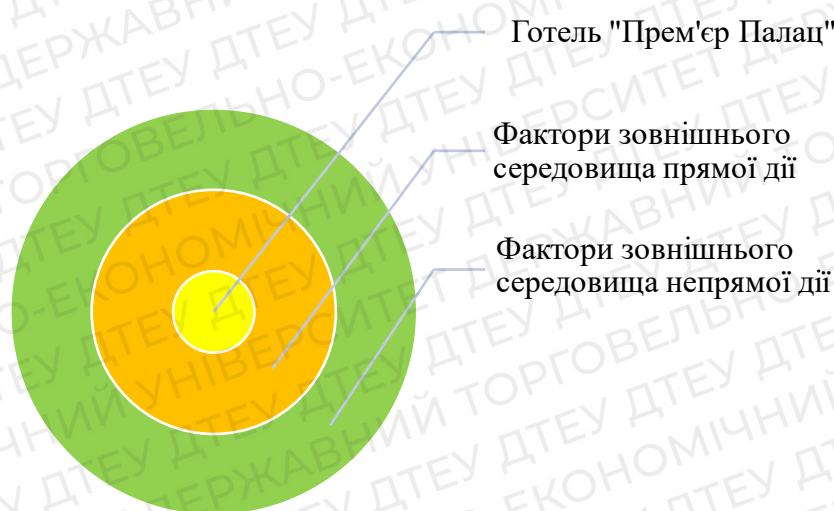


Рис. 1.5. Взаємодія готелю «Прем'єр Палац» із зовнішнім середовищем

Джерело: власна розробка автора

Фактори прямої дії мають прямий вплив на діяльність підприємства, тому підприємство найбільш дотичне до цього середовища, а фактори непрямой дії мають опосередкований вплив, тобто їх дія не має прямої залежності у функціонуванні та розвитку підприємства.

На рис. 1.6 представлено фактори зовнішнього середовища прямої та непрямой дії. Споживач є фактором зовнішнього середовища, який має прямий вплив на діяльність готельного підприємства через формування попиту на готельні послуги. Основними чинниками, які формують попит в сфері гостинності, є: рівень дохідності, відчуття впевненості і безпеки, задоволеність рівнем, якістю та ціною пропозицією послуг підприємства.

Фактори прямої дії

- Споживачі
- Посередники
- Конкуренти
- Державні органи влади
- Інфраструктура
- Профспілки, громадські організації
- Система економічних відносин у державі

Фактори непрямой дії

- Міжнародні події
- Міжнародне оточення
- Науково-технічний прогрес
- Економіко-політичний стан країни
- Особливості міжнародних економічних відносин

Рис. 1.6. Фактори зовнішнього середовища готельного підприємства «Прем'єр Палац»

Джерело: сформовано автором на основі джерела [3]

Посередниками готельного підприємства «Прем'єр Палац» є Акціонерний банк «УКРГАЗБАНК», через який здійснюються фінансові операції; туристичні підприємства, які забезпечують завантаженість номерного фонду; підприємства, які забезпечують готель продуктами

харчування; підприємства, які забезпечують матеріально-технічне оснащення готелю та інші.

Конкуренти створюють конкуренцію на ринку бізнес-середовища. Це стимулює готель розвиватися, проводити маркетингові заходи, спрямовані на приваблення споживачів, формування та розвиток програми лояльності і для нових споживачів, і для постійних. Для зміцнення конкурентних позицій готель «Прем'єр Палац» постійно проводить заходи із диференціації послуг та акційних пропозицій, пов'язаних із святами, тематичними вечорами та індивідуальним підходом до кожного споживача.

Функціонування сфери гостинності неможливе без підтримки державних органів влади, що проявляється через створення, затвердження та внесення змін до законодавчих документів. Нормативними документами, які регулюють готельний бізнес в Україні, є:

- Закон України «Про туризм»;
- ДБН В.2.2-25:2009 Підприємства харчування. Заклади ресторанного господарства;
- ДБН В.2.2-20:2008 Будинки і споруди. Готелі;
- ДСТУ 4268:2003 Послуги туристичні. Засоби розміщення;
- ДСТУ 4269:2003 Послуги туристичні. Класифікація готелів;
- ДСТУ 4281:2004 Заклади ресторанного господарства. Класифікація;
- ДСТУ ISO 22483:2022 Туризм та пов'язані з ним послуги. Готелі. Вимоги до послуг;
- ДСТУ 9106:2021 Туристичні послуги. Хостели. Загальні вимоги та класифікація;
- ДСТУ 9105:2021 Туристичні послуги. Сільський туризм. Загальні вимоги. Класифікація засобів розміщення.

Інфраструктура – це фактор, який впливає на формування концепції функціонування готельного підприємства. Адже, від локації підприємства залежить тип готелю та, відповідно, керівництвом суб'єкта господарювання планується контингент споживачів.

Апріорі, готель «Прем'єр Палац» знаходиться в центрі міста Київ, є діловим готелем, орієнтованим як на індивідуального туриста, так і на групу туристів. Концепція підприємства спрямована на затишний та комфортний відпочинок з високоякісним наданням сервісу.

Профспілки, громадські організації, які мають прямий вплив на діяльність готелей через пул громадських ініціатив, підтримання інтересів власників бізнесу сфери гостинності щодо покращення умов ведення бізнесу, Євроінтеграції в цілому.

Система економічних відносин у державі, яка віддзеркалюється у зростанні цін на товари та послуги, комунальні послуги, перебої у електропостачанні та відсутності гарантуванні безпеки, стабільності зокрема.

Серед факторів непрямой дії виділяємо міжнародні події, міжнародне оточення, Науково-технічний прогрес, економіко-політичний стан країни, особливості міжнародних економічних відносин. Перелічені фактори прямо на підприємство не впливають, але мають вплив на сферу гостинності в цілому. Тому, є не менш важливими для моніторингу та врахуванні їх впливу при розробленні стратегічного розвитку готельного підприємства.

РОЗДІЛ 2

ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ УПРАВЛІНСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЮ «ПРЕМ'ЄР ПАЛАЦ», М. КИЇВ

2.1. Оцінка впливу зовнішнього середовища на управління готельного підприємства

Моніторинг факторів зовнішнього середовища у першому розділі показує їх варіативність та інструменти впливу на діяльність готельного підприємства «Прем'єр Палац». Проте, варто оцінити вплив факторів на функціонування суб'єкта готельного бізнесу.

Сьогодні елемент безпеки є одним із основних критеріїв вибору місця відпочинку та засобу розміщення зокрема. У готелі «Прем'єр Палац» керівництво спрямовує свої зусилля на забезпечення безпеки відпочинку споживачів готельних послуг:

- посилена охорона та заходи безпеки;
- облаштовані укриття;
- система оповіщення повітряних тривог;
- укріплено та захищено вікна першого поверху;
- власні паркінги з охороною та електрозарядкою для електромобілів;
- послуги ресторанів та велнесу на території готелю;
- можливість розміщення з тваринами [10].

Таблиця 2.1

Протокол безпеки готелю «Прем'єр Палац» під час воєнного стану

№	Напрямок безпеки	Елементи безпеки
1	2	3
1.	Автономне забезпечення	У разі відключення центрального електропостачання в готелі встановлено два генератори потужністю 500 кВт, які вмикаються автоматично. Автономна система опалення власною котельнею. У разі відключення центрального водопостачання подача води відбувається із 17-метрового басейну готелю, який наразі використовується у якості резервуара.

Продовження табл. 2.1

1	2	3
2.	<i>Посилена охорона</i>	<p>Цілодобова охорона гостей готелю кваліфікованою службою безпеки у посиленому режимі.</p> <p>На паркінгу готелю посилено перевірку автотранспортних засобів на вміст вибухонебезпечних речовин.</p> <p>За необхідності відбувається перевірка багажу та вантажів через металодетектори на наявність зброї будь-якого формату.</p> <p>На службовому вході перевірка всіх працівників та їхніх речей через металодетектор на наявність заборонених речей.</p> <p>Цілодобове відеоспостереження усіх гостьових зон готелю (286 камер).</p> <p>У разі виклику час прибуття в готель охоронців Державної служби охорони - 3-5 хвилин.</p>
3.	<i>Заходи безпеки</i>	<p>У готелі діє голосова система оповіщення повітряних тривог.</p> <p>Персонал готелю проінструктований щодо поведінки під час надзвичайної ситуації та має чіткий алгоритм дій.</p> <p>Персонал готелю має сертифікати про проходження тренінгу Товариства Червоного Хреста України з надання першої домедичної допомоги.</p> <p>У разі виникнення аварійної ситуації готель має автономну систему енергопостачання із резервами пального, запасами води та продуктів харчування.</p> <p>В готелі наявні система звукового сповіщення та управління евакуацією.</p> <p>Час реагування поліції, пожежників, швидкої медичної допомоги на виклик складає 5-7 хвилин.</p> <p>Усі номери готелю оснащені датчиками диму.</p> <p>Готель оснащено автоматичною системою пожежогасіння.</p> <p>Вікна гостьових зон на першому поверсі готелю укріплені на випадок руйнувань у разі ударної хвилі вибуху.</p>
4.	<i>Укриття цивільного захисту</i>	<p>На -2 поверсі готелю облаштовано укриття (бомбосховище), яке обладнано спальними та робочими місцями, швидкісним wi-fi інтернетом, резервами води, продуктами харчування, засобами індивідуального захисту органів дихання та засобами захисту від радіаційного, хімічного та бактеріологічного ураження.</p> <p>В наявності також пункт надання першої медичної допомоги з резервами медикаментів.</p> <p>Укриття-бомбосховище обладнане потужною системою вентиляції.</p> <p>Вказівники маршруту до укриття розміщено по всій території готелю.</p> <p>При поселенні гостей персонал готелю проводить інструктаж щодо місцезнаходження укриття та алгоритму дій під час повітряної тривоги.</p> <p>Найближче публічне (муніципальне) укриття розташовано на відстані 400 метрів від готелю.</p>

Джерело: сформовано автором на основі [10]

Крім перелічених заходів безпеки керівництвом готелю розроблено Протокол безпеки готелю під час воєнного стану (табл. 2.1), що є підтвердженням того, що безпека відпочинку споживачів готельних послуг понад усе.

Для визначення оцінки впливу факторів зовнішнього середовища на управління діяльністю готелем «Прем'єр Палац» рекомендуємо використати комплексний багатокритеріальний метод SPACE-аналізу. Він дає змогу оцінити позицію підприємства на ринку, проаналізувати ряд характеристик діяльності підприємства та визначити силу дії зовнішнього середовища на управлінські рішення керівництвом готелю. Слід зазначити, що основою методу SPACE-аналізу є апріорне моделювання на основі експертних оцінок [6, С. 46].

При використанні SPACE-аналізу для оцінки та проведення стратегічного аналізу досліджуваного готелю виділено чотири групи критеріїв:

- споживач;
- постачальники;
- конкуренти;
- політико-економічний стан країни.

При визначенні системи критеріїв враховано специфіку діяльності готельного підприємства, його фінансово-економічний стан, конкурентні позиції, а також поставлені завдання та цілі.

Використовуючи методологію SPACE-аналізу, оцінимо вплив факторів зовнішнього середовища та дії готелю «Прем'єр Палац». Оцінка здійснена із залученням експертів підприємства. Кожен визначений критерій було оцінено у 5 балів, присвоєно відповідну вагу, після чого визначено його зважену оцінку та оцінку групи в цілому.

Результати проведення стратегічного аналізу діяльності готелю представлено у таблиці 2.2.

Таблиця 2.2

**Вплив факторів зовнішнього середовища на управління готелю
«Прем'єр Палац» за методологією SPACE-аналізу**

Складові групи визначеного критерію	Оцінка, балів	Вага	Зважена оцінка, балів
СПОЖИВАЧ			
Рівень попиту на готельний продукт на ринку	2	0,05	0,1
Рівень задоволеності послугами готелю	4	0,05	0,2
Купівельна спроможність споживачів	2	0,1	0,2
Рівень обізнаності споживачів з готельним продуктом/пропозиціями, що присутні на ринку	3	0,2	0,6
Вимоги, що пред'являються споживачами щодо якості продукту	3	0,05	0,15
Рівень задоволеності заходами безпеки готелю	4	0,5	2
Рівень задоволеності програмами лояльності	3	0,05	0,15
Загальний бал за групою критерію			3,4
ПОСТАЧАЛЬНИКИ			
Надійність партнера	4	0,1	0,4
Прозорість бізнесу	3	0,4	1,2
Вигідні умови співпраці для обох сторін	3	0,05	0,15
Своєчасність отримання замовленої продукції (послуг)	3	0,3	0,9
Задоволеність ціновою політикою	2	0,1	0,2
Частота виникнення конфліктів	2	0,05	0,1
Загальний бал за групою критерію			2,95
КОНКУРЕНТИ			
Застосування демпінгу	3	0,2	0,6
Перемановання споживачів	3	0,1	0,3
Перехоплення бізнес-ідеї	4	0,1	0,4
Вірогідність появи нових підприємств-конкурентів у сфері	2	0,2	0,4
Благойдійність як важлива складова бізнесу	4	0,1	0,4
Ступінь суперництва між основними конкурентами у сфері	4	0,1	0,4
Вірогідність витіснення готельного продукту з ринку	3	0,2	0,6
Загальний бал за групою критерію			3,1

ПОЛІТИКО-ЕКОНОМІЧНИЙ СТАН			
Політичне середовище	5	0,1	0,5
Економічне і соціальне середовище	5	0,3	1,5
Бар'єри входження на ринок готельних послуг	3	0,2	0,6
Еластичність попиту	2	0,15	0,3
Територіальна зручність розміщення	3	0,3	0,9
Демографічна ситуація	3	0,05	0,15
Загальний бал за групою критерію			3,95

Джерело: розраховано автором.

Розрахунок балів та зваженої оцінки по кожному із досліджених факторів показує, що вплив факторів на діяльність готелю «Прем'єр Палац» має прямий вплив, хоча фактор політико-економічний стан, який досліджено у параграфі 1.2, визначено як фактор неопосередкованого впливу. Проте, працівники готелю визначили, що із врахуванням подій сьогодення загальне політико-економічне становище країни має неабиякий прямий вплив на управлінські рішення керівництва засобу розміщення.

Апріорі, моніторинг впливу факторів зовнішнього середовища на управління готелем показує нестійкий стан зовнішнього середовища. Події несподівані та нові. Зміни відбуваються швидше, ніж дія суб'єкта готельного бізнесу. Майбутнє передбачуване частково за слабкими сигналами чи непередбачуване взагалі.

2.2. Впровадження інноваційних рішень щодо покращення управління діяльністю готелем

Сьогодні значний вплив на діяльність готельного підприємства мають політико-економічні фактори. Проте, керівництву суб'єкта готельного бізнесу пропонуємо запроваджувати заходи, які спрямовані на протидію факторам зовнішнього середовища та сприяють розвитку діяльності підприємства.

Основними методами управління є:

- організаційно-адміністративні, засновані на прямих директивних вказівках;
- економічні, обумовлені економічними відносинами;
- соціально-психологічні, які використовуються задля підвищення соціальної активності працівників.

Організаційно-адміністративні методи – це методи, які забезпечують сприятливі умови задля роботи суб'єкта господарювання. Це, насамперед, організаційні заходи, які організують та координують роботу кожного працівника на підприємстві. Результатом даних методів є отримання бажаного результату шляхом узгоджених дій керівників департаментів з підлеглими. Складовими організаційно-адміністративних методів є накази, розпорядження, оперативні вказівки, які формуються письмово або усно, із супроводженням контролю за їх виконанням, система адміністративних засобів підтримки трудової дисципліни і т. д. Це забезпечить організаційну чіткість і дисципліну праці, підвищить ефективність функціонування системи за рахунок кращої організації управління [11].

Організаційно-адміністративні методи, які застосовуються на підприємстві, сприяють досягненню цілей підприємства за допомогою наступних заходів:

- формування оптимальної структури;
- раціональна організація та координація трудової діяльності працівників;
- регламентування компетентності та відповідальності підрозділів;
- призначення і переміщення на посаді;
- усунення дестабілізуючих факторів;
- розподіл ресурсів, строків виконання, повноважень;
- застосування контролю, санкцій тощо.

До економічних методів, застосовуваних керівництвом підприємства відносять: систему матеріального стимулювання, метод державного розрахунку та матеріальні санкції. Фінансування, кредитування та

ціноутворення є найважливішими важелями економічного впливу на всі напрями діяльності підприємства [14].

Новітні технології менеджменту персоналу лежать в основі соціально-психологічних методів управління. Найрозповсюдженішими є онто-психологічні методи, методи коучінгу, нейро-лінгвістичного програмування, які характеризуються підвищеною дієвістю, гнучкістю, оперативністю, спрямованістю на формування іміджу підприємства та його конкурентоспроможності. Управління підприємством притримується методики соціально-психологічної поетапної роботи з персоналом: 1) при формуванні підрозділів та відділів на підприємстві до уваги приймаються не лише однорідність виробничої функціональної навантаженості, але й потенційна психологічна сумісність; 2) реалізовується політика позитивного та комфортного соціально-психологічного клімату всередині колективу (формується відповідні умови, проводиться моніторинг його стану, застосовуються у разі необхідності коригувальні заходи для його покращення); 3) надається допомога при виникненні конфліктних ситуацій, проводиться профілактика їх виникнення в колективі; 4) пропагується модель професійного просування через мотивацію до підвищення кваліфікаційних знань працівників, їх інтелекту, умінь, навичок тощо [15].

Проте, враховуючи моніторинг діяльності та діагностику впливу факторів зовнішнього середовища на діяльність готелю «Прем'єр Палац» найактуальнішими методами управління діяльністю суб'єкта господарювання є зосередження зусиль на розвитку персоналу. Сьогодні це є основною складовою успішної діяльності підприємства. Інвестування в розвиток професійних компетентностей працівників зараз стане потужним джерелом підвищення якості надання послуг та сфери обслуговування зокрема в найближчому майбутньому.

Проведений аналіз в попередньому розділі показує, що керівництво готелю «Прем'єр Палац» значну увагу приділяє розвитку персоналу через проведення тренінгів як для новачків, так і для постійних працівників. Проте,

ми пропонуємо створити окремий департамент HR-DEVELOPMENT, завданням якого є створення курсу та формування програми розвитку для кожного працівника. Це, в свою чергу, дозволить перевірити наявні професійні компетентності працівників, через складання іспиту, розвинути та сформувати нові уміння.

Завдання HR-DEVELOPMENT полягає у:

- навчанні, що включає інструктаж нових працівників;
- перепідготовці кваліфікованих працівників;
- розробці курсу по підвищенню кваліфікації персоналу;
- підготовці навчальних матеріалів;
- відшкодуванні витрат на навчання за індивідуальними програмами працівникам готелю.

Дана пропозиція є виправданою через те, що в умовах сьогодення найактуальнішим напрямком управління готелю є працівники, що в майбутньому призведе до удосконалення якості обслуговування та сфери гостинності підприємства в цілому.

ВИСНОВКИ

Зовнішнє середовище характеризується мінливістю факторів прямого та непрямого впливу. Підприємства сфери гостинності є досить чутливими на дію факторів зовнішнього середовища, що вимагає від керівництва негайних рішень.

Проведення дослідження діагностики впливу зовнішнього середовища на управління готелем «Прем'єр Палац» дає можливість зробити наступні висновки:

1. Досліджено діяльність готелю «Прем'єр Палац», що дозволяє виділити основні позиції якісного сервісу впродовж існування підприємства. Моніторинг фінансових показників діяльності готельного підприємства показує мінливість коливання та пряму залежність від факторів зовнішнього середовища. Аналіз середньооблікової чисельності працівників показує динаміку скорочення, що спричинено, насамперед, подіями сьогодення, проте керівництво готелю значну увагу приділяє розвитку професійних компетентностей персоналу. Моніторинг структури заробітної плати дозволяє визначити питому вагу складу працівників на підприємстві – загальновиробничий, адміністративний та інший.

2. Охарактеризовано фактори зовнішнього середовища та конкретизовано вплив кожного фактора на діяльність готелю. Це дозволяє передбачити розвиток подій на ринку та відкоригувати управлінські рішення, які дозволяють уникнути втрату конкурентних позицій суб'єктом господарювання на ринку.

3. Досліджено наявність та важливість Протоколу безпеки готелю «Прем'єр Палац», який виступає конкурентною перевагою у виборі серед споживачів готельних послуг.

4. Запропоновано використання методу PEST аналізу для діагностики впливу факторів зовнішнього середовища на управління діяльністю готелем. Серед основних факторів зовнішнього середовища визначено споживач, постачальники, конкуренти та політико-економічний

стан країни в цілому. Експертами дослідження є працівники готелю «Прем'єр Палац», які оцінювали вплив кожного фактору на діяльність підприємства. В результаті проведеного дослідження виявлено нестійкий стан зовнішнього середовища існування суб'єкта господарювання. Серед інноваційних управлінських рішень запропоновано створення департаменту по розвитку персоналу, який дозволить перевірити професійну компетентність кожного працівника, а також сформувати та розвинути навички, які допоможуть покращити сферу гостинності закладу в цілому.



СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Граждан О. Б. Інноваційні підходи до управління персоналом підприємства. URL: <http://www.slideshare.net/alegre380/ss-27864884>
2. Дериховська В. І. Взаємозв'язок розвитку персоналу та стратегії управління персоналом / В. І. Дериховська // Бізнес Інформ. – 2013. – № 7(426). – С. 341–347.
3. Ковтунець Ю.В., Олексійчук А.Г., Васалатій Т.М. Фактори зовнішнього середовища, які впливають на вибір стратегії виробничого підприємства URL: http://www.investplan.com.ua/pdf/11_2016/13.pdf
4. Лопатовський В.Г. Аналіз зовнішнього середовища підприємства: характерні риси та перспективи проведення. / В. Г. Лопатовський //Хмельницький національний університет, Вісник, випуск 2, ст.179-184.
5. Лопатовський В.Г. Аналіз зовнішнього середовища підприємства: характерні риси та перспективи проведення [Електронний ресурс] URL: http://www.nbuv.gov.ua/Portal/soc_gum/Znpchdtu/2009_22_1/articles/Problem_upravleniya/37_Lopatovskiy.pdf
6. Мальська М. П. Організаційно-економічний механізм управління сфери готельного господарства в Україні: монографія / М. П. Мальська, В. Л. Кізіма, І. З. Жук. – Львів : «Ліша-Прес», 2016. – 215 с.
7. Мальська М.П., Кізіма В.Л., Мункачій І.З. Адаптація підприємств індустрії гостинності до вимог зовнішнього середовища <https://geography.lnu.edu.ua/wp-content/uploads/2021/07/Malska-Kizyma-Munkachiy-Adaptatsiia-pidpr-2018.pdf>
8. Мамотенко Д.Ю., Сдобнова В.С. Вплив зовнішнього середовища на підприємства готельно-ресторанного бізнесу <https://conferences.vntu.edu.ua/index.php/fiip/fiip2021/paper/viewFile/11724/9815>

9. Мізюк Б.М. Основи стратегічного управління: Підручник. / Б.М. Мізюк – Львів: Магнолія 2006, 2009. – 544 с.

10. Офіційний сайт готелю «Прем'єр Палац» [Електронний ресурс]
URL: <https://premier-palace.phnr.com/ua>

11. Резнік Н.П., Опалат Д.В. Інноваційні методи управління підприємствами з огляду на оцінку їхньої ефективності [Електронний ресурс]
URL: https://ev.nmu.org.ua/docs/2019/4/EV20194_138-147.pdf

12. Річна інформація емітента цінних паперів [Електронний ресурс]
URL:
<file:///C:/Users/%D0%90%D1%81%D0%B5r/Downloads/%D0%A0%D1%96%D1%87%D0%BD%D0%B0%20%D1%96%D0%BD%D1%84%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0%D1%86%D1%96%D1%8F%20%D0%B5%D0%BC%D1%96%D1%82%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%B0%20%D1%86%D1%96%D0%BD%D0%BD%D0%B8%D1%85%20%D0%BF%D0%B0%D0%BF%D0%B5%D1%80%D1%96%D0%B2%20%D0%B7%D0%B0%202021%20%D1%80%D1%96%D0%BA%20-%20%D0%B4%D0%B0%D1%82%D0%B0%20%D1%80%D0%BE%D0%B7%D0%BC%D1%96%D1%89%D0%B5%0%BD%D0%BD%D1%8F%2016.12.2022.pdf>

13. Річна інформація емітента цінних паперів [Електронний ресурс]
URL: <https://premier-palace.phnr.com/media-shared/29-04-2020-zvit.pdf>

14. Федоришин М.В. Економічні методи управління [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://core.ac.uk/download/pdf/14060018.pdf>

15. Чхейло А.А., Ткаченко І.А. Аналіз сучасних соціально-психологічних методів управління персоналом [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://periodicals.karazin.ua/socceconom/article/view/16706/15557>

ДОДАТКИ

Додаток А

Послуги готелю

Критий басейн (працює цілий рік)	Прасування одягу
Оздоровчий спа-центр	Пральня
Сауна	Щоденне прибирання
Турецька/парова лазня	Чистка взуття
Гідромасажна ванна	Прес для штанів
Фітнес-центр	Конференц-зал/Банкетний зал
Масаж	Бізнес-центр
Ресторан	Факс/Ксерокопіювання
Бар	Магазини в готелі
Запаковані ланчі	Салон краси
Спеціальне дієтичне меню (за запитом)	Сувенірний магазин
Обслуговування номерів	Спеціальні номери для алергіків
Сніданок у номер (за запитом)	Куріння на всій території готелю заборонено
Послуги трансферу	Місця для куріння
Прокат автомобілів	Номери для некурців
Трансфер з/до аеропорту	Номери / Зручності для осіб з особливими потребами
Цілодобова стійка реєстрації гостей	Ліфт
Індивідуальна реєстрація заїзду/виїзду	Сімейні номери
Послуги консьєржа	Звуконепроникні номери
Послуги квиткової каси	Номер для молодят
Туристичне бюро	VIP послуги
Обмін валют	Безкоштовний Wi-Fi
Банкомат	Чайник/кавоварка в номері
Приватна парковка	Мінібар в номері
Камера зберігання багажу	Трансфер (за запитом)
Сейф	Послуги дворецького
Доставка преси	Дитяче ліжечко (за запитом)
Тераса	Тренажерний зал
Спільна зона відпочинку з телевізором	Дитяче меню
Казино	Проживання з тваринами дозволено
Хімчистка	Масажні крісла
Електрозаправна станція	Сигарна кімната
Парковка	
Фітнес та спа центр	

Джерело: сформовано автором на основі джерела [Офіційний сайт готелю «Premier Palace Hotel» [Електронний ресурс] URL: <https://premier-palace.phnr.com/ua/about-hotel>]

Безкоштовні послуги (на вибір) готелю «Прем'єр Палац»

<p>Нарди Килимок для фітнеса чи йоги Зарядний пристрій Mini-USB Приставка Google Chrome 2 Фен Зубна паста та щітка Набір для гоління Гребінець Чорний шоколад Молочний шоколад Косметичний набір (ватні палички та диски) Напольні ваги Шахи Шашки</p>	<p>Килимок для йоги Акустична гітара Ігрова приставка Sony Play Station USB-джойстик для комп'ютерних ігор Зарядний пристрій Apple Зарядний пристрій Nokia Зарядний пристрій HTC Зарядний пристрій Samsung Зарядний пристрій LG Зарядний пристрій Sony Латексна подушка Пухова подушка Анатомічна подушка Дитяча подушка</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Джерело: сформовано автором на основі джерела [Офіційний сайт готелю «Premier Palace Hotel» [Електронний ресурс] URL: <https://premier-palace.phnr.com/ua/about-hotel>]