

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ТЕХНОЛОГІЙ ТА ДИЗАЙНУ
Факультет культурних і креативних індустрій
Кафедра туризму та готельно-ресторанного бізнесу

ДИПЛОМНА БАКАЛАВРСЬКА РОБОТА
на тему
**ІНСТИТУЦІЙНІ ЧИННИКИ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИХ
ПІДПРИЄМСТВ МІСТА КИЄВА**

Виконала: студентка групи БГР 2-19
спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа
освітньої програми Підприємництво в
готельно-ресторанному бізнесі

Марина КОРОБКІНА

Керівник доктор економічних наук, професор,
Оксана МОРГУЛЕЦЬ

Київ 2023 р.

КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ТЕХНОЛОГІЙ ТА ДИЗАЙНУ

Факультет культурних і креативних індустрій
Кафедра туризму та готельно-ресторанного бізнесу
Спеціальність 241 Готельно-ресторанний бізнес
Освітня програма Підприємництво в готельно-ресторанному бізнесі

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри
туризму та готельно-ресторанного
бізнесу

_____ Наталія БУНТОВА
(підпис)

« ____ » _____ 2023 р.

ЗАВДАННЯ
НА БАКАЛАВРСЬКУ ДИПЛОМНУ РОБОТУ СТУДЕНТКИ
Коробкіної Марини Романівни

(прізвище, ім'я, по батькові студента)

1. Тема дипломної бакалаврської роботи «Інституційні чинники розвитку готельно-ресторанних підприємств міста Києва»

Науковий керівник роботи Моргулець Оксана Борисівна, д.е.н., проф.
(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

затверджені наказом КНУТД від «08 » листопада 2023 р. № 224-уч

2. Строк подання студентом дипломної роботи 12 червня 2023 р.

3. Вихідні дані до дипломної бакалаврської роботи: Закони України, Укази Президента України, нормативні матеріали Верховної Ради та Кабінету міністрів України, література про інституційні чинники та їх вплив на підприємств готельно-ресторанного бізнесу, дані, зібрані здобувачкою про підприємство – об'єкт дослідження

4. Зміст дипломної бакалаврської роботи: проаналізувати сучасний стан розвитку готельного господарства України; дослідити вплив інституційних чинників на розвиток готельних підприємств; з'ясування наслідків недостатньої уваги до інституційних чинників; проаналізувати діяльність готелю «Астері»; проаналізувати вплив інституційних чинників на діяльність готелю «Астері»; з'ясувати проблеми, що стримують розвиток готельного господарству; оцінити тенденції та запропонувати перспективні шляхи розвитку готелю «Астері»; запропонувати шляхи покращення інституційних чинників розвитку готельного господарства.

5. Дата видачі завдання 06 березня 2023 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№	Назва етапів дипломної бакалаврської роботи	Термін виконання етапів	Примітка про виконання
1	Вступ	01-05.05.2023р.	
2	Розділ 1. Засади інституційних чинників розвитку підприємств гостинності	05-10.05.2023р.	
3	Розділ 2. Дослідження впливу інституційних чинників на розвиток готельно-ресторанного підприємства на прикладі готелю «Астері»	11-18.05.2023р.	
4	Розділ 3. Шляхи удосконалення інституційних чинників розвитку готельно-ресторанних підприємств міста Києва	19-28.05.2023р.	
5	Висновки	29-31.05.2023р.	
6	Оформлення дипломної бакалаврської роботи (чистовий варіант)	01-05.06.2023р.	
7	Здача дипломної бакалаврської роботи на кафедру для рецензування (за 14 днів до захисту)	05.06.2023р.	
8	Перевірка кваліфікаційної роботи на наявність текстових співпадінь та помилок (за 10 днів до захисту)	05-09.06.2023р.	
9	Подання дипломної бакалаврської роботи на затвердження завідувачу кафедри (за 7 днів до захисту)	12.06.2023р.	

Студент

Марина КОРОБКІНА

Науковий керівник

Оксана МОРГУЛЕЦЬ

АНОТАЦІЯ

Коробкіна М.Р. Інституційні чинники розвитку готельно-ресторанних підприємств міста Києва. – Рукопис.

Бакалаврська робота за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа». – Київський національний університет технологій та дизайну, Київ, 2023 рік.

Випускню бакалаврську роботу присвячено дослідженню теоретичних положень та обґрунтуванню практичних рекомендацій щодо вдосконалення інституційних чинників розвитку готельно-ресторанних підприємств міста Києва. На основі дослідження діяльності готелю «Астері» обґрунтовано основні проблеми інституційних чинників та шляхи їх вирішення на сучасному етапі розвитку підприємства готельно-ресторанного бізнесу.

Обґрунтовано основні механізми реалізації шляхів розвитку готелю «Астері» за рахунок використання основних ресурсів та активізації інвестиційно-інноваційної діяльності підприємства.

Ключові слова: інституційні чинники, розвиток, конкурентоспроможність, удосконалення, послуга.

ANNOTATION

Korobkina M.R. Institutional factors of the development of hotel and restaurant enterprises in the city of Kyiv – Manuscript.

Bachelor thesis on specialty 241 "Hotel and restaurant business". – Kyiv National University of Technology and Design, Kyiv, 2023.

The final bachelor's thesis is devoted to the research of theoretical provisions and substantiation of practical recommendations about improvement of institutional factors in the development of hotel and restaurant enterprises in the city of Kyiv. On the basis of the study of the activity of the "Asteri" hotel, the main problematic of institutional factors at the current stage of the hotel and restaurant enterprise's development were substantiated.

The main mechanisms of implementation of the ways of development of the "Asteri" hotel due to the use of basic resources and activation of investment and innovation activities of the enterprise are substantiated.

Key words: institutional factors, development, competitiveness, improvement, service.

ЗМІСТ

ВСТУП	6
РОЗДІЛ 1. ЗАСАДИ ІСТИТУЦІЙНИХ ЧИННИКІВ РОЗВИТКУ ПІДПРИЄМСТВ ГОСТИННОСТІ	8
1.1. Готельно-ресторанне господарство України: стан та перспективи розвитку.....	8
1.2. Сутність інституційних чинників розвитку підприємств гостинності...	9
1.3. Негативні наслідки недостатньої уваги до інституційних чинників розвитку готельно-ресторанного господарства	24
Висновок до розділу 1	27
РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ВПЛИВУ ІНСТИТУАЦІЙНИХ ЧИННИКІВ НА РОЗВИТОК ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ПІДПРИЄМСТВА НА ПРИКЛАДІ ГОТЕЛЮ «АСТЕРІ»	28
2.1. Аналіз діяльності готелю «Астері».....	28
2.2. Інституційні чинники розвитку готелю «Астері».....	35
2.3. Інституційні чинники, які стримують розвиток готелю «Астері».....	40
Висновок до розділу 2	43
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ ІНСТИТУАЦІЙНИХ ЧИННИКІВ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИХ ПІДПРИЄМСТВ МІСТА КИЄВА	45
3.1. Тенденції та перспективні шляхи розвитку готелю «Астері».....	45
3.2. Пропозиції щодо покращення інституційних чинників розвитку готельно-ресторанного господарства	52
Висновок до розділу 3	56
ВИСНОВКИ	58
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	61
ДОДАТКИ	69

ВСТУП

Актуальність теми. Готельно-ресторанне господарство являє собою складну індустрію, де на успіх впливає багато факторів. Інституційні чинники мають визначальне значення для готельної галузі.

Дослідження впливу інституційних чинників на розвиток готельного господарства має велике значення, оскільки дозволяє зрозуміти, які фактори мають вплив на розвиток готельного бізнесу. Це дослідження може дати важливі висновки для управління готельними комплексами, прийняття рішень щодо інвестування та розширення бізнесу, покращення якості обслуговування та придбання конкурентних переваг.

Інституційні чинники визначаються як формальні правила гри, такі як законодавство, регулювання та політики, і неформальні правила, традиції та культура. Вони можуть вплинути на розвиток готельного бізнесу через різні механізми, такі як забезпечення дотримання стандартів безпеки та якості, зменшення адміністративних бар'єрів та зниження податкового навантаження.

Дослідження впливу інституційних чинників на готельний бізнес може дати розуміння того, які зміни потрібно внести в законодавство та правила регулювання, щоб забезпечити створення сприятливого середовища для розвитку готельного бізнесу. Важливо також знати, як відрізняються інституційні чинники в різних країнах та регіонах, оскільки це може мати різний вплив на розвиток готельного бізнесу в цих регіонах.

Інституційні чинники розвитку готельно-ресторанного господарства досліджували такі вчені як Ю. Алексеева, В. Биркович, С. Галасюк, Н. Гостева, Є. Козловський, О. Чеченя [22]. Усі ці вчені досліджували, як інституційні чинники впливають на готельне господарство, та розробляли політику, яка б дозволяла покращити розвиток туризму та готельної галузі.

Мета дипломної роботи – пошук шляхів удосконалення інституційних чинників розвитку готельно-ресторанного господарства через дослідження та аналіз їх впливу на розвиток конкретного підприємства.

Завдання, які треба виконати для досягнення мети:

- проаналізувати сучасний стан розвитку готельного господарства України;
- дослідити вплив інституційних чинників на розвиток готельних підприємств;
- з’ясування наслідків недостатньої уваги до інституційних чинників;
- проаналізувати діяльність готелю «Астері»;
- проаналізувати вплив інституційних чинників на діяльність готелю «Астері»;
- з’ясувати проблеми, що стримують розвиток готельного господарству;
- оцінити тенденції та запропонувати перспективні шляхи розвитку готелю «Астері»;
- запропонувати шляхи покращення інституційних чинників розвитку готельного господарства.

Об’єкт дослідження дипломної роботи сучасний готель «Астері», який розташований у Печерському районі міста Київ.

Предметом дослідження є вплив інституційні чинники на розвиток готельно-ресторанного підприємництва.

Методи дослідження. При написанні дипломної роботи були використані такі методи дослідження як: аналіз, синтез та узагальнення результатів досліджень, висвітлених в науковій літературі та на офіційних сайтах в мережі Інтернет, статистичний аналіз, SWOT- аналіз, конкурентний аналіз.

При написанні дипломної роботи використовуються такі **інформаційні бази** дослідження, як закони, підзаконні акти, наукові публікації, матеріали офіційних Інтернет-джерел.

Структура роботи: загальний обсяг дипломної роботи – 70 сторінок, основний зміст викладено на 56 сторінках. Робота містить вступ, три розділи, висновки, список літератури, що налічує більше 50 джерел та 2 додатки. Робота проілюстрована 2 таблицями та 4 рисунками.

РОЗДІЛ 1

ЗАСАДИ ІСТИТУЦІЙНИХ ЧИННИКІВ РОЗВИТКУ ПІДПРИЄМСТВ ГОСТИННОСТІ

1.1 Готельно-ресторанне господарство України: стан та перспективи розвитку

Готельно-ресторанне господарство України є важливою частиною туристичної і господарської інфраструктури країни, воно є важливим для розвитку туризму в Україні, який є однією з ключових галузей економіки країни.

За останні роки готельно-ресторанний бізнес в Україні зазнавав певних змін. Зростали вимоги до якості послуг та сервісу, з'являлися нові формати туризму, такі як еко-туризм, культурний туризм, винний туризм. Помітно також зростала кількість іноземних туристів, які приїжджали в Україну.

Кількість готельно-ресторанних закладів в Україні постійно зростала, а їх різноманітність вражала своїми можливостями. Відпочинок в готельних комплексах України пропонувався на різний смак - від сучасних бізнес-готелів з усіма необхідними зручностями для роботи й відпочинку до затишних сімейних готелів, де можна зануритися в атмосферу домашнього затишку.

У країну заходили нові авіалінії, значно покращувалась інфраструктура в регіонах, побудувалися дороги. Усе це сприяло стрімкому розвитку внутрішнього та в'їзного туризму та водночас мотивувало інвесторів вкладати кошти у будівництво готелів.

На даний час готельно-ресторанне господарство України знаходиться у важкому становищі через повномасштабне військове вторгнення у країну. Аналізуючи сучасний стан готельно-ресторанного бізнесу можливо виділити такі негативні наслідки війни: руйнування інфраструктури; перехід в категорію "військовий готель" та зміна цільового призначення; закриття або анексія підприємств готельно-ресторанної сфери на окупованих територіях; адаптація

підприємств до комендантської години та повітряних тривог; зменшення або відсутність споживачів готельних послуг; виведення готелів та ресторанів які знаходяться на окупованих територіях з міжнародного ринку; порушення ланцюгів поставок; відтік кваліфікованих кадрів у зв'язку з виїздом або за мобілізацією; відсутність інвестицій у готельний ринок та уповільнення економічної активності.

В економічній діяльності готельного господарства спостерігаються негативні тенденції. Практично припинилися інвестиційні вливання, заморожуються проекти, розпочаті в довоєнний період.

Війна в Україні відзначається особливо руйнівним впливом, оскільки російські війська, не досягнувши успіху в перші місяці війни, почали використовувати тактику «вогняного валу» та частих ракетних обстрілів.

Аналіз повідомлень про руйнування готельних підприємств у період до грудня 2022 року вказує на такі факти: березень 2022 р. розбомблено готель «Україна» (м. Чернігів) та готель «Інгул» (м. Миколаїв); квітень 2022 року внаслідок ракетного обстрілу м. Львова зазнав пошкодження готель «Нтон»; травень 2022 року ракетним ударом знищено готель «Grande Pettine» (м. Одеса) та декілька готелів у м. Затока Одеської області; липень 2022 року ракетний обстріл готелів «Миколаїв» та «Reikartz Рівер» (м. Миколаїв); грудень 2022 року влучання ракетою у готель Alfavito (м. Київ) [30].

Також відомо про руйнування готелів Grand Admiral Resort&SPA у Київській області, готелі "Харків" та SV Park у м. Харків, Play Hotel by Ribas – м. Херсон та Sunrise Park – м. Запоріжжя. Рівень руйнування цих готелів різний, але майже всі ці готелі непридатні для використання [30].

Інформація про руйнування готелів у різних містах, де ведуться бойові дії, наразі немає. Підрахунок знищень проводиться на звільнених від окупантів територіях. Зокрема за даними проекту RebuildUA тільки у м. Ірпені зазнали руйнувань 63 із 74 готелів та рекреаційних закладів, у м. Буча 20 з 54, м. Гостомелі 7 з 10 [30].

Незважаючи на негативні тенденції, пов'язані з розвитком готельного господарства країни із за війни, є і позитивні моменти в готельній сфері на Заході України.

У Львові у 2022 році було відкрито готель Best Western Plus Market Square, що входить до американської готельної мережі та готель Ibis мережі Accor, це показує розуміння інвесторів необхідності завершення проектів, які вже були розпочаті. Також було відкрито великий готельно-відпочинковий комплекс Emily Resort (Винники-Львів) [30].

Але якщо подекуди з'являються мережеві заклади, то нові самостійні готельні заклади практично не відкриваються. Реалії війни спонукають готельєрів до впровадження нових послуг та підвищення соціальної цінності готельних підприємств.

Попри військові дії, Державна агенція розвитку туризму спільно з Асоціацією Готелів та Курортів України, реалізують проект з тестування європейської системи класифікації готелів "Hotels Stars Union" [33].

Такі заходи дозволять наблизити стандартизацію готелів в Україні до особливостей стандартизації Європейського Союзу. Незважаючи на великі труднощі, з якими стикається Україна, український бізнес, особливо готельно-ресторанний сектор, залишається сильним та виборює право на існування.

1.2. Сутність інституційних чинників розвитку підприємств гостинності

Готельно-ресторанні підприємства зазвичай не можуть існувати окремо від економічного та правового середовища, тому інституційні чинники можуть впливати на їхній успіх.

Інституційний чинник розвитку - це фактор, який забезпечує сприятливе середовище для розвитку готельно-ресторанного господарства. Готельно-ресторанне господарство є однією з ключових галузей економіки України, забезпечуючи роботу для мільйонів людей, вкладаючи в економіку значні кошти та приносячи доходи до бюджету країни.

Інституційні чинники, такі як стабільність правової системи, законодавча база, умови фінансування, регулятивні вимоги та стандарти, сертифікацію, взаємовідносини з державними органами регулювання та інші, можуть впливати на розвиток підприємства.

Розглянемо більш детально найважливіші інституційні чинники розвитку готельно-ресторанного бізнесу:

1. Законодавство – це головний інституціональний чинник, який визначає правове середовище, в якому працюють готелі та ресторани. В кожній країні існують різні закони, нормативні акти і правила, які регулюють діяльність у цій галузі. Закони, регулятивні вимоги та стандарти створені забезпечувати високий рівень захисту прав споживачів, правову стабільність, безпеку харчування, якість та гігієну, якісне працевлаштування, протидіяти дискримінації. Це забезпечить конкурентний розвиток бізнесу.

Законодавча база, що регулює функціонування готельно-ресторанних підприємств, повинна бути чіткою та логічною.

Наявність якісної правової системи може допомогти установлювати правила та стандарти, які забезпечують надійність та безпеку в готельно-ресторанному бізнесі, а також регулює відносини з клієнтами та постачальниками. Нормативно-правовий базис визначає корпоративну культуру, стійкість національного ринку, захист прав споживачів.

Політична стабільність також може мати значення для готельно-ресторанного бізнесу, оскільки зміни в політичній обстановці можуть призвести до зміни законодавства, регулюючого діяльність в галузі туризму та гостинності.

2. Фінансова інфраструктура є ключовим інституційним чинником готельно-ресторанної справи, який надає підтримку фінансового обслуговування бізнесу та сприяє розвитку галузі.

Основними складовими фінансової інфраструктури в готельно-ресторанній галузі є банківська система, фондові біржі, страхові компанії, ринок капіталу, а також розміщення державних та приватних фондів. Завдяки наявності такої інфраструктури підприємства мають можливість залучати фінансування для

розвитку бізнесу, отримувати кредити, інвестувати кошти у нові технології та розширення бізнесу.

Окрім цього, наявність фінансової інфраструктури сприяє зменшенню ризиків для інвесторів, що може сприяти залученню додаткових коштів для готельно-ресторанної галузі. Банки та фінансові установи надають підприємствам можливість здійснювати ефективне управління фінансами та забезпечують наявність ліквідності на ринку.

Також фінансова інфраструктура надає можливість здійснювати безпечні платежі, що є важливим чинником у готельно-ресторанній галузі. Клієнти можуть здійснювати оплату за послуги готелю чи ресторану з використанням банківської карти, електронного гаманця та інших платіжних сервісів, що зменшує ризик втрати готівки та забезпечує більш ефективне управління фінансами.

Фінансова інфраструктура в готельно-ресторанній галузі є важливим інституційним чинником розвитку, який сприяє забезпеченню ефективного функціонування підприємств та підвищенню конкурентоспроможності у бізнесі. Надійна фінансова інфраструктура дозволяє готелям та ресторанам вести розвивати свій бізнес, підтримувати та збільшувати свої доходи.

Фінансова інфраструктура готельно-ресторанної справи охоплює різні фінансові інструменти, процедури та практики, що допомагають управляти готелем та рестораном ефективно з фінансової точки зору.

Фінансові інструментів та процедури, які часто використовуються в готельно-ресторанній справі зображені на *рис. 1.1*.

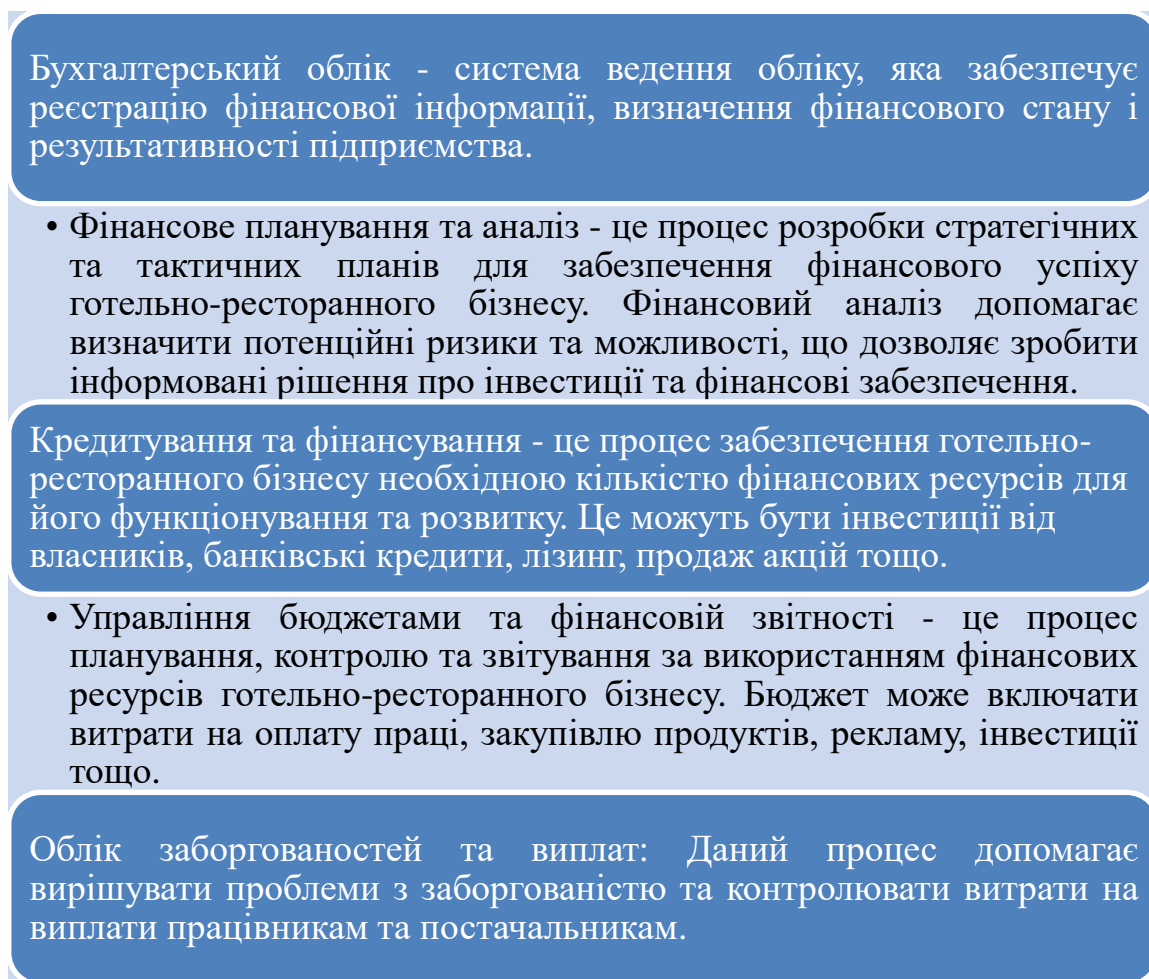


Рис. 1.1. Фінансові інструментів та процедури

Правильне управління фінансовою інфраструктурою допомагає готельно-ресторанному бізнесу досягти стабільної прибутковості, ефективно використовувати фінансові ресурси та залучити нових інвесторів.

3. Фінансова підтримка – це також важливий інституційний чинник. Одним із основних способів фінансової підтримки готельно-ресторанного господарства є надання податкових пільг і зменшення податкових навантажень для підприємців. Уряд може також надавати гранти для проведення реконструкції та модернізації готелів та ресторанів.

Основні форми фінансової підтримки для готельно-ресторанного господарства зображені на *рис.1.2*.

1. Кредитування - надання грошових коштів на певний строк з обов'язковою поверненням через певний час, з різними ставками відсотків та умовами.
2. Субсидії та гранти - безповоротні кошти, які надаються на розвиток готельно-ресторанного господарства з метою підтримки у разі кризових ситуацій.
3. Інвестиції - вкладення коштів в обмін на певний процент від прибутку в майбутньому.
4. Лізинг - форма фінансування, де готель або ресторан можуть отримати необхідне обладнання за допомогою платежів поетапно.
5. Кооперація - можливість об'єднання та спільної діяльності різних підприємств, що дозволяє зменшити ризики та збільшити ресурси господарської діяльності.

Рис. 1.2. Форми фінансової підтримки для готельно-ресторанного господарства

Загальна фінансова підтримка для розвитку готельно-ресторанного господарства може значно підняти престиж України як туристичної країни і надати додатковий поштовх до економічного зростання.

Нижче наведені декілька прикладів фінансової підтримки, яку надає уряд України готельно-ресторанному господарству:

- податкові пільги - уряд України надав пільги у виплаті податків та інших обов'язкових платежів для підприємств готельно-ресторанного господарства на період карантинних обмежень;
- фонд підтримки малого та середнього підприємництва – забезпечення фінансової допомоги малому та середньому готельно-ресторанному бізнесу на розвиток, становлення та виготовлення нових технологічних проєктів;
- субсидії з державного бюджету - можливість отримати державну підтримку для готелів та ресторанів з метою оплати комунальних послуг, включаючи газ, електроенергію, водопостачання та водовідведення;

– консультування та підтримка від фінансових експертів та консультантів - допомога у підготовці документів для отримання фінансової підтримки, а також підтримка у формуванні фінансової стратегії для готелів та ресторанів.

Загалом, фінансова підтримка готельно-ресторанного господарства України є важливою для збереження та розвитку цього сектору, який має великий потенціал для економіки країни.

4. Стандартизація і сертифікація – це ще один важливий інституційний чинник. У багатьох країнах існують різні стандарти та сертифікаційні системи, які дозволяють перевірити якість продуктів, послуг та обладнання, які використовуються у готельно-ресторанному господарстві. Ці механізми створюють стимули для підприємств підвищувати якість своїх продуктів та послуг. Також ринкові стандарти визначають економічну ефективність та конкурентоспроможність готелів та ресторанів. [38]

Стандартизація полягає в уніфікації процесів, послуг та продуктів з метою забезпечення високої якості та безпеки для клієнтів та співробітників. У готельно-ресторанному господарстві стандартизуються такі аспекти, як організація робочих місць, безпека харчових продуктів, захист прав споживачів, оцінка якості обслуговування тощо. Внаслідок цього, гості можуть бути впевнені в тому, що отримують високоякісні та безпечні послуги.

Сертифікація — це процес підтвердження відповідності об'єкта сертифікації вимогам стандартів та нормативних документів. Сертифікати якості підтверджують дотримання вимог щодо якості продукції та обслуговування, якість сервісу та професійну підготовку персоналу. Наявність сертифікату якості дає можливість підтвердити високу якість обслуговування та продукту, що збільшує довіру клієнтів до готелю чи ресторану.

Українські готельний та ресторанний ринки неодмінно потребують стандартизації та сертифікації, оскільки це дозволяє забезпечувати якість обслуговування та товарів, знижують ризики і підвищують безпеку для клієнтів і персоналу, зменшує кількість негативних відгуків та ризиків для споживачів, що в свою чергу сприяє підвищенню рівня конкуренції.

5. Взаємодія з органами державного управління. Готельно-ресторанні підприємства взаємодіють з органами державного управління, які здійснюють контроль за дотриманням законодавства, видачу ліцензій та інших нормативів, забезпечують правильну регуляцію у сфері захисту споживачів та бізнес-практик. Ці органи зображені на *рис.1.3*.

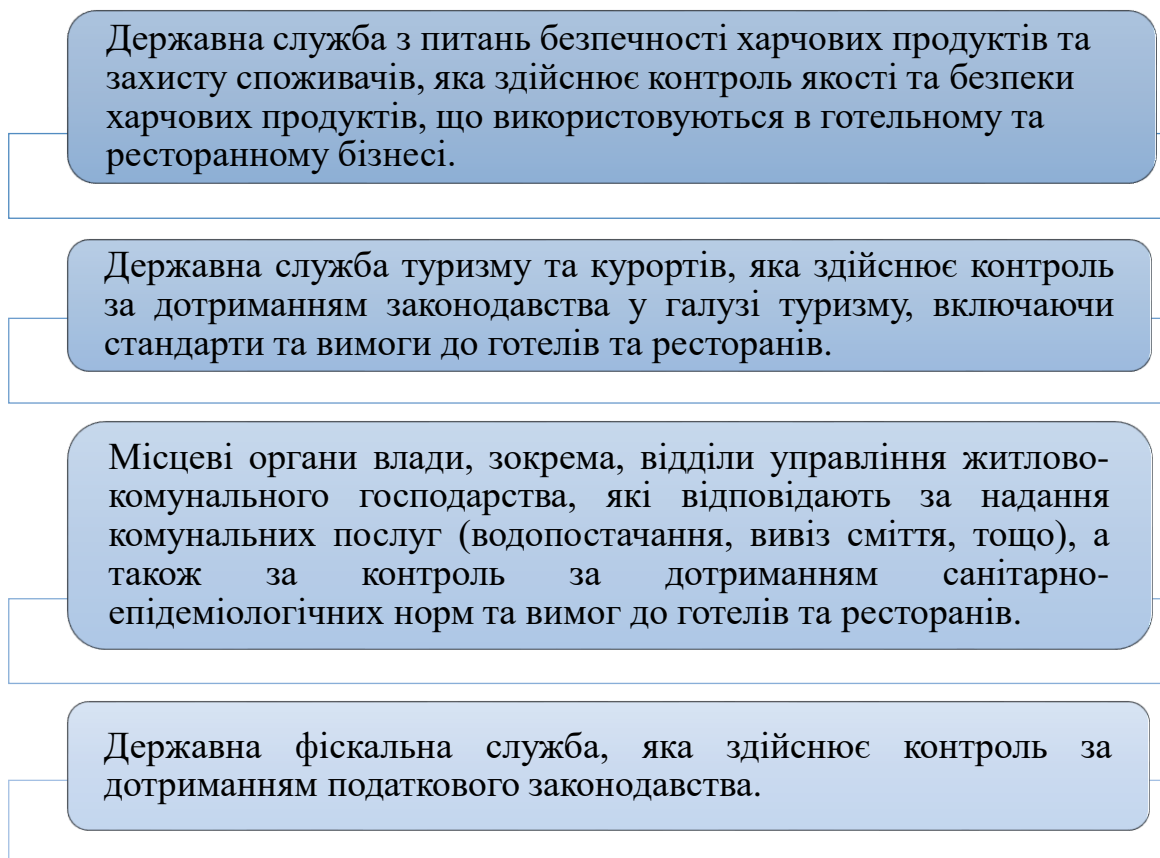


Рис.1.3. Органи державного управління, які здійснюють контроль над готельно-ресторанними підприємствами

Для ефективної взаємодії з органами державного управління готельно-ресторанним підприємствам рекомендується дотримуватися законодавчих та нормативних актів, організувати свою роботу у відповідності до вимог та стандартів, а також відповідати на запити та звернення від державних органів у строк та у повному обсязі.

6. Взаємодія з громадськими організаціями і спілками. Взаємодія з громадськими організаціями та профспілками забезпечує готельно-ресторанним підприємствам підтримку від громадськості та забезпечення прав працівників.

Громадські організації можуть бути партнерами у покращенні якості послуг і продуктів, забезпеченні безпеки гостей та споживачів, підвищенні стандартів гігієни і санітарії, а також просуванні готельно-ресторанних послуг на ринку.

Організації та спілки готельно-ресторанного господарства України займаються проблемами та потребами цієї галузі. Вони допомагають у розробці нових законодавчих актів, у сприянні продажу та рекламі ресторанів та готелів, організації тренінгів та семінарів, направлених на розвиток професійних навичок громадських діячів та молодих спеціалістів.

Асоціація індустрії гостинності України (АІГУ) є однією з провідних громадських організацій у цій сфері. Вона співпрацює з урядом, відділами туризму місцевих рад, національними та міжнародними асоціаціями туристичної промисловості і медіа, щоб забезпечити зростання і розвиток галузі. [43]

Також важливою є співпраця з місцевими туристичними організаціями та інтернет-платформами, які допомагають просувати готельно-ресторанні послуги та приваблювати нових клієнтів.

Взаємодія зі спілками майстрів кулінарного мистецтва та барменів теж може бути корисною для підвищення якості продуктів і послуг у готельно-ресторанній галузі.

Кращими способами співпраці з громадськими організаціями і спілками готельно-ресторанного господарства України є прийняття участі в їх роботі, допомога у фінансуванні та підтримці різних проектів та ініціатив галузі, обмін досвідом та знаннями між учасниками ринку та громадськими організаціями.

Отже, взаємодія з громадськими організаціями та спілками може допомогти готельно-ресторанній галузі стати більш конкурентоспроможною та забезпечити високий рівень якості послуг і продуктів для своїх клієнтів.

7. Соціальне середовище. Соціальне середовище є важливим інституційним фактором розвитку готельно-ресторанного господарства України.

Україна є країною з багатою культурною спадщиною та національними традиціями, які становлять особливість української кухні та туризму. Тому

соціальні тенденції та зміни у суспільстві мають прямий вплив на розвиток готельно-ресторанного господарства.

Зростання доходів індивідів та рівня їх життя, а також змінення смакових вподобань споживачів стимулюють розвиток ресторанного бізнесу. Різноманітність кухонь з різних куточків світу стає все більшою, що вимагає нових знань і навичок в професії, а також інновацій у галузі харчування.

Крім того, зміни в поведінкових та культурних особливостях людей, таких як зростання популярності здорового способу життя, впливають на готельно-ресторанний бізнес, зумовлюючи зміни в меню та розвиток нових технологій обробки продуктів.

Також, соціальні проблеми, які впливають на туризм та готельний бізнес, такі як екологічні проблеми, кризові ситуації на міжнародному рівні та інші, мають важливий вплив на готельно-ресторанний бізнес.

Отже, соціальне середовище має значний інституційний вплив на розвиток готельно-ресторанного господарства України та вимагає від фахівців в цій галузі постійного відстеження та адаптації до змін.

8. Міжнародні відносини. Міжнародні відносини мають значний вплив на розвиток готельно-ресторанної галузі в Україні. У сучасному світі, де глобалізація є ключовим фактором в економічному розвитку, міжнародні відносини стають все важливішим чинником для успішного функціонування готельно-ресторанної галузі.

Один з найважливіших аспектів міжнародних відносин у готельно-ресторанному бізнесі - це туризм. Україна має великий потенціал для розвитку туристичної галузі завдяки багатству культурної спадщини, красивим природним ландшафтам та історичним місцям. Залучення іноземних туристів є важливою ініціативою для розвитку готельно-ресторанного господарства України.

Міжнародне співробітництво в готельно-ресторанній галузі може забезпечити експертну допомогу, необхідну для підвищення якості послуг, доступ до нових технологій, ресурсів, інформації та методів управління. Співпраця з

іноземними компаніями може допомогти знайти нові ринки збуту та збільшити обсяги виробництва.

Організація та участь у міжнародних виставках та форумах дозволяє презентувати свої послуги, вивчати досвід кращих світових компаній та придбати нові ідеї щодо розвитку. Взаємодія з партнерами з інших країн і створення міжнародних компаній дозволяє розширити географію свого бізнесу й дозволить залучити інвестиції та отримати додаткову фінансову підтримку.

Наступною важливою складовою міжнародних відносин у готельно-ресторанній галузі є культурне розмаїття. Україна має багату культурну спадщину, яка може бути цікавою для іноземних туристів. В той же час, іноземні культури можуть стати джерелом інспірації для українських рестораторів та готелів, що дозволить їм розширити кулінарні та інсталяційні можливості.

Міжнародні відносини є важливою складовою для розвитку готельно-ресторанної галузі України. Залучення іноземних туристів, експертна допомога та культурний обмін не тільки сприятимуть розвитку бізнесу, але й забезпечать збагачення культурного середовища країни.

9. Податкова політика. Податкова політика є одним з важливих інструментів економічного розвитку готельно-ресторанного господарства України. Коректно налаштована податкова політика сприятиме розвитку в готельно-ресторанному господарстві України. Вона включає в себе різні види податків, такі як ПДВ, податок на прибуток, податок на землю, податок на майно та інші. Високий рівень податкового тягаря може суттєво вплинути на розвиток цієї галузі.

Досягнення гармонії між рівнем оподаткування та сектором готельно-ресторанного господарства є важливим чинником для привабливості інвестицій та стимулювання економічного розвитку. Іноді уряди можуть надавати пільги та знижки на податки для секторів, що розвиваються, що допомагає підтримати та збільшити збут товарів та послуг, що надаються готельно-ресторанним господарством.

Також, податкова політика може вплинути на технічний розвиток готельно-ресторанної галузі України, стимулюючи застосування технологій та інновацій.

Отже, вироблення та імплементація сприятливої податкової політики можуть бути ключовим елементом світлого майбутнього для готельно-ресторанної галузі України.

10. Конкуренція та ринкова ситуація. Ринкова ситуація та рівень конкуренції є важливими факторами, які виступають як інституційні чинники, що впливають на функціонування готельно-ресторанного господарства України і формує умови для його розвитку.

Конкуренція є однією з основних характеристик ринкової ситуації, яка визначається наявністю на ринку різних готельно-ресторанних підприємств, що пропонують аналогічні товари і послуги.

Конкуренція між готельно-ресторанними підприємствами сприяє розвитку галузі, оскільки змушує їх постійно вдосконалювати якість послуг та шукати нові ринки. За умови високої конкуренції готельно-ресторанні підприємства мають використовувати різні стратегії для збільшення своєї конкурентоспроможності, такі як зниження цін на послуги, створення унікальної концепції готелю або ресторану та інше. Нові інновації та підходи до організації бізнесу також дозволяють збільшувати конкурентоспроможність готельно-ресторанного господарства України на міжнародному ринку [11].

Рівень конкуренції в готельно-ресторанному господарстві залежить від таких факторів, як кількість та розміщення готелів і ресторанів, їх тарифів та якості обслуговування, здатності до інновацій і здатності пристосовуватись до зміни попиту на ринку.

За рівнем конкуренції та ринкової ситуації можна виділити кілька сегментів готельно-ресторанного господарства, які зображені на *рис.1.4*.

Отже, ринкова ситуація та рівень конкуренції є важливими інституційними чинниками, які визначають функціонування та розвиток готельно-ресторанного господарства в Україні.

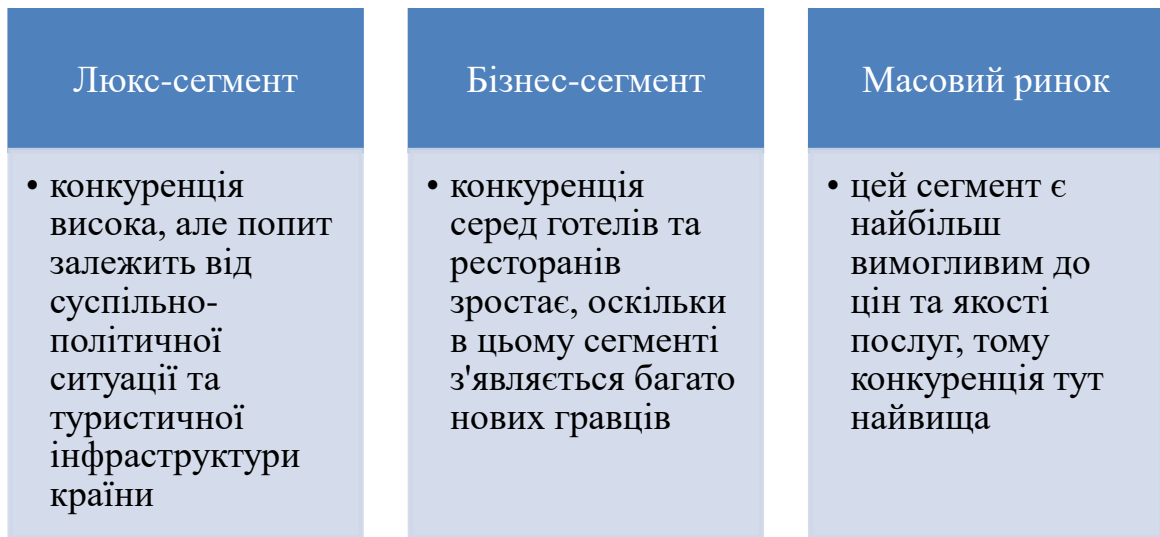


Рис. 1.4. Сегменти готельно-ресторанного господарства

11. Кадрова політика. Кадрова політика в готельно-ресторанному господарстві є ключовим елементом розвитку цієї галузі в Україні.

Одним з головних завдань кадрової політики в готельно-ресторанному господарстві є забезпечення якісного навчання та підвищення кваліфікації персоналу. Важливо організовувати періодичні тренінги, семінари та майстер-класи для співробітників, щоб вони могли не тільки покращувати свої навички, але й отримувати нові знання та досвід у своїй сфері діяльності.

Також важливо приділяти увагу адаптації новачків в колективі. Створення системи вступного навчання для нових працівників, де буде повною мірою визначено стиль та спосіб роботи, допоможе уникнути непорозумінь та забезпечить швидке відчуття комфорту в колективі.

Крім цього, надто важливою для готельно-ресторанної галузі є встановлення прийнятних умов праці для персоналу. Гарантування достойної заробітної плати, соціальних гарантій та можливостей для кар'єрного росту є ключовим чинником мотивації персоналу до високоякісної роботи та професійного зростання.

Позитивні результати при правильному підході до кадрової політики:

- привабливість робочого місця для працівників: правильно складена кадрова політика дозволяє залучати талановитих фахівців і забезпечити їм відчуття комфорту та гарантувати їхнє зростання в компанії;
- підвищення рівня кваліфікації персоналу: збагачення професійних знань та навичок працівників забезпечує підвищення ефективності виробничих процесів в галузі готельно-ресторанного бізнесу;
- забезпечення стабільності діяльності підприємств: висококваліфіковані співробітники, які мають досвід роботи в даній галузі, забезпечують стійкість роботи компанії, підвищують якість обслуговування гостей та стимулюють зростання прибутковості бізнесу;
- підвищення престижу галузі: відповідальність та професіоналізм працівників забезпечують значне підвищення кредитної суспільної репутації готельно-ресторанного сектора.

Отже, кадрова політика готельно-ресторанного господарства є одним з найважливіших інституційних чинників розвитку галузі в Україні. Її успішна реалізація дозволить залучати нових клієнтів, збільшувати прибуток та зміцнювати позиції на ринку.

12. Розвиток інфраструктури. Розвиток інфраструктури є важливим інституційним чинником, що впливає на розвиток готельно-ресторанного господарства України. Цей чинник пов'язаний з покращенням якості послуг із перебування та харчування на державному рівні. Інфраструктура включає в себе дороги, аеропорти, залізниці, автобусні станції, міський транспорт, систему водопостачання та інші види інженерних комунікацій.

Розвиток інфраструктури сприяє покращенню доступності та зручності туристичних об'єктів, що є важливим фактором для розвитку туристичної індустрії. Наявність якісної дорожньої мережі, залізниць та аеропортів підвищує привабливість країни для іноземних туристів та сприяє зростанню туристичного потоку та доходів, оскільки це дозволяє подорожуючим зручно і швидко дістатися

до місцевостей, які їх цікавлять, а також зменшує вартість поїздок та сприяє зниженню витрат.

Крім того, інфраструктура є важливою для функціонування готельно-ресторанного господарства. Якісне водопостачання та відведення стоків, енергетичні мережі та комунікаційні мережі необхідні для забезпечення належного функціонування готелів та ресторанів.

Також розвиток інфраструктури може забезпечувати нові можливості для розвитку готельно-ресторанного господарства. Наприклад, будівництво нових транспортних вузлів та аеропортів може стати приводом для розвитку туризму в околицях цих об'єктів. Створення спеціалізованих туристичних маршрутів та послуг може підвищити привабливість країни для туристів з різних країн світу.

Отже, розвиток інфраструктури є важливим чинником для розвитку готельно-ресторанного господарства України, який може сприяти зростанню туристичного потенціалу країни та підвищенню економічного розвитку.

13. Культурна спадщина України включає в себе багату історію – готельно-ресторанне господарство може відігравати важливу роль у збереженні та просуванні цієї спадщини через культурну гастрономію та туризм.

Культурна спадщина України є чинником, який збільшує конкурентоспроможність готельно-ресторанної галузі країни, оскільки на основі культурної спадщини можуть бути створені унікальні ресторани та готельні концепції, які привертають увагу туристів та іноземних інвесторів.

Одним з прикладів інституційного розвитку готельно-ресторанної галузі на основі культурної спадщини є збереження традиційних методів виготовлення алкогольних напоїв та вина. У Карпатах, наприклад, зберігається традиційний спосіб виготовлення горілки "гарячої", який був використовуваний ще у XVI столітті.

Культурна спадщина дає можливість познайомитись з традиціями та звичаями країни. Ресторани та готелі можуть стати місцем проведення тематичних заходів, які охоплюють тематику культурної спадщини, таких як фестивалі народної музики, дегустації національних страв та напоїв, культурно-

історичні екскурсії тощо. Це дозволяє пропонувати туристам унікальний досвід та продемонструвати багату історію та культуру України.

Культурна спадщина є важливою складовою готельно-ресторанної галузі України і дозволяє створити унікальний підхід до розвитку цієї галузі на основі традицій та звичаїв країни. У свою чергу готельно-ресторанне господарство відіграє важливу роль у збереженні та розвитку культурної спадщини України.

14. Політика підтримки готельно-ресторанного господарства України є важливим інституційним чинником розвитку галузі. Інституційні чинники, такі як держава, місцеві органи влади, асоціації підприємців та інші структури, мають виконувати певні функції щодо підтримки та розвитку готельно-ресторанного господарства.

Серед основних напрямів політики підтримки можна виділити наступні:

- фінансова підтримка - надання державних субсидій та інших видів фінансової допомоги для збільшення інвестицій у цей сектор;
- забезпечення стабільної роботи національних громадських готелів та ресторанів, що знову ж таки створює позитивний імідж країни;
- політика зменшення адміністративних бар'єрів та спрощення процедур надання дозвільних документів та ліцензій;
- розвиток туристичної інфраструктури та створення умов для залучення іноземних інвестицій;
- підтримка підвищення професійних навичок та кваліфікації робітників готельного та ресторанного бізнесу через організацію курсів підвищення кваліфікації та тренінгів;
- розвиток маркетингових програм та просування українського готельно-ресторанного господарства на міжнародному ринку.

Держава веде політику підтримки туризму та розвитку готельно-ресторанного господарства через різні програми та ініціативи, що сприяють розвитку галузі, наприклад, програми підтримки малого та середнього бізнесу, програми підвищення якості послуг, програми відновлення історичних будівель

та інше. Ці чинники можуть значно впливати на конкурентоспроможність готельно-ресторанних підприємств та їх здатність до інноваційного розвитку.

Політика підтримки готельно-ресторанного господарства України є важливим чинником розвитку туристичної галузі країни, яка може мати суттєвий внесок в економіку країни та створення нових робочих місць.

1.3. Негативні наслідки недостатньої уваги до інституційних чинників розвитку готельно-ресторанного господарства

Якщо не приділяти достатньої уваги до інституційних чинників розвитку готельно-ресторанного господарства, це може мати серйозні наслідки для галузі та економіки в цілому.

Далі ми розглянемо наслідки, які можуть виникнути:

Низький рівень розвитку галузі. Якщо влада і громадськість не звертають достатньої уваги до розвитку готельно-ресторанного господарства і удосконаленню законодавства, то галузь може залишатися на низькому рівні розвитку. Це може призвести до зменшення кількості і якості готелів і ресторанів, низьких зарплат працівникам цієї галузі, а також низьких доходів для держави від туризму.

Відсутність розумної регуляторної політики. Якщо держава не розробляє розумну регуляторну політику, то це може привести до надмірного регулювання та бюрократизації галузі. Це, в свою чергу, може призвести до збільшення витрат на бізнес та відсутності стимулів для розвитку.

Відсутність стандартів. Відсутність стандартів може привести до падіння якості послуг та дискримінації споживачів з меншими можливостями.

Низька якість послуг. Якщо держава не забезпечує належного рівня регулювання діяльності готельно-ресторанного бізнесу, не дбає про встановлення і дотримання внутрішніх стандартів обслуговування, це може призвести до низької якості послуг. Зокрема, можуть виникати проблеми з гігієною, безпекою харчових продуктів, порушення прав споживачів тощо. Це призведе до незадовільних результатів для гостей і зменшення прибутковості для бізнесу.

Зменшення конкурентоспроможності. Брак конкуренції може призвести до недостатньої стимуляції зацікавлених сторін вдосконалювати інфраструктуру та якість обслуговування, що в свою чергу може негативно відобразитися на розвитку готельно-ресторанного бізнесу.

Якщо держава не забезпечує рівних умов для всіх учасників ринку, то це може призвести до порушення принципів конкуренції та сприяти монополізації ринку. Це може негативно впливати на якість та ціни на послуги.

Відсутність інвестицій. Недостатня увага до інституційних чинників розвитку може призвести до відсутності інвестицій в галузь: якщо податкова, правова та регуляторна середовища не створюють сприятливих умов для бізнесу, відсутня законодавча база для захисту прав власності, інвестори будуть шукати інші місця, де можуть інвестувати свої гроші. Це, в свою чергу, може призвести до відставання від світових трендів та недостатнього розвитку галузі.

Відставання від світових стандартів. Інституційні чинники відіграють важливу роль у підтриманні і покращенні якості готельно-ресторанних послуг. Недостатній розвиток цих чинників може призвести до відставання галузі від світових стандартів і, відповідно, зменшення конкурентоспроможності.

Зниження зайнятості. Якщо немає достатньої підтримки для готельно-ресторанного бізнесу, це може призвести до зменшення числа робочих місць у цьому секторі. Це може бути особливо важливим у регіонах з низьким рівнем зайнятості або залежністю від туризму.

Зниження працівників. Недостатня увага до інституційних чинників може мати наслідком зниження заробітної плати та погіршення умов праці для працівників готельно-ресторанної галузі. Це може негативно вплинути на якість надання послуг та призвести до зменшення мотивації працівників.

Нехватка кваліфікованих працівників. Недостатньо розвинуті інституційні чинники можуть призвести до нестабільної ситуації на ринку праці готельно-ресторанного господарства, зменшення привабливості робочих місць та незадовільного рівня кваліфікації працівників, що може вплинути на якість обслуговування та забезпечення безпеки гостей.

Зменшення привабливості для туристів. Якщо готельно-ресторанний сектор не отримує достатньої підтримки, то якість представлених послуг, а також стандарти гігієни і безпеки можуть знизитися. Це може вплинути на репутацію місцевого туризму та зменшити число туристів, які приїжджають до регіону.

Збільшення економічної нерівності. Якщо готельно-ресторанний сектор не отримує потрібну підтримку або стає менш конкурентоспроможним, це може призвести до зменшення надходжень до державного бюджету. Як результат, гроші не будуть витрачатися на соціальні програми та інші ініціативи, що можуть зменшити економічну нерівність в регіоні.

Нелегальна діяльність. Наявність недобросовісних підприємців, які не поважають правила дії в галузі, може перешкоджати розвитку готельно-ресторанного бізнесу. Недостатня увага до інституційних чинників може зробити такі підприємства більш привабливими для нелегальної діяльності, що загрожує загальній безпеці та якості надання послуг.

Незадовільне фінансове становище. Недостатньо ефективне управління фінансами може призвести до високої заборгованості перед постачальниками та працівниками, зменшення інвестицій та, в результаті, до зменшення виробничої активності.

Недоступність кредитів. Відсутність доступу до кредитів може зменшити шанси на розвиток готельно-ресторанного бізнесу, зокрема для малих та середніх підприємств.

Погіршення іміджу країни. Якщо в готельно-ресторанній галузі не забезпечують належного рівня сервісу і безпеки для туристів, то це може призвести до погіршення іміджу країни. Такі негативні відгуки можуть стати перешкодою для приваблення нових туристів та збільшення доходів від туризму.

Недостатня увага до інституційних чинників готельно-ресторанного господарства може мати серйозні наслідки для якості послуг та фінансового становища, а також призвести до нестабільності на ринку праці та порушення законодавства.

Тому, для успішної діяльності у готельно-ресторанному господарстві необхідно приділяти увагу створенню сприятливих умов для розвитку бізнесу шляхом забезпечення належного рівня інституційної підтримки.

Висновки до розділу 1

Готельно-ресторанне господарство України мало стабільний розвиток, виникали нові види готелів та послуг, розширювався ринок, будувалися нові підприємства галузі, помітно зростала кількість іноземних галузей. Однак останні півтора року готельно-ресторанна галузь переживає тяжкі часи через військове вторгнення в Україну. На сході України була зруйнована велика кількість готелів та ресторанів, знищена інфраструктура країни. Але попри все готельне господарство відроджується на звільнених територіях та продовжує розвиватися на заході України.

Розвиток готельно-ресторанного господарства напряму залежить від інституційних чинників, які впливають на усі сфери діяльності галузі. Основна мета інституційних чинників полягає в створенні сприятливого середовища для функціонування та розвитку готельної галузі.

Але якщо не приділяти достатньо уваги інституційним чинникам, не модернізувати їх, то це може привести до занепаду готельно-ресторанного господарства: падіння якості послуг, відставання від світових стандартів, зниження заробітної плати, нехватка кваліфікованих працівників, зниження конкурентоспроможність, незадоволення клієнтів, зменшення привабливості для туристів, відсутність інвестицій, нелегальна діяльність, погіршення іміджу країни, тощо.

РОЗДІЛ 2

ДОСЛІДЖЕННЯ ВПЛИВУ ІНСТИТУАЦІЙНИХ ЧИННИКІВ НА РОЗВИТОК ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ПІДПРИЄМСТВА НА ПРИКЛАДІ ГОТЕЛЮ «АСТЕРІ»

2.1. Аналіз діяльності готелю «Астері»

Готельно-ресторанний комплекс «Астері» - це сучасний, елегантний та комфортний 3х зірковий готель у самому центрі Києва. Він був відкритий в травні 2012 року, розташований за адресою: вулиця Богдана Жолдака, 4.

Готель має зручне місцезнаходження: близько до міського транспорту та метро, а також поряд з найпопулярнішими пам'ятками Києва.

Готель знаходиться в багатоповерхівці: на першому поверсі знаходиться рецепція, номери розташовані на 7-10 поверхах. На 11 поверсі знаходиться ресторан готелю.

Готель «Астері» пропонує своїм гостям великі номери від 30 до 55 м² з гарним видом на місто. Номерний фонд готелю включає 29 комфортабельних кімнат 3 типів: люкс, напівлюкс та стандарт. Тарифи на місця і номери для громадян України і для іноземних туристів є однаковими:

- люкс – 2990 грн. Площа номера: 55 м². Номер розрахований на 2-4 дорослих.
- напівлюкс – 2150 грн. Площа номера: 40-45 м². Номер розрахований на 1-2 дорослих.
- стандарт на одного – 1580 грн., на двох – 1770 грн. Площа номера: 30-35 м². Номер розрахований на 1-2 дорослих.

Усі номери готелю просторі та добре обладнані. Широкі ліжка, тумбочки, шафа, журнальний столик з кріслами, телевізор забезпечене кабельним телебаченням, телефон, сейф, клімат-контроль, безкоштовний Wi-Fi , вбудована кухня з холодильником, мікрохвильовою піччю, електрочайником, обіднім

столом та набором посуду. У ванних кімнатах є душ із ручною душовою лійкою, фен, махрові халати і кімнатні капці. В усіх кімнатах також є туалетний папір, рушники, біде, рушники/постільна білизна за додаткову плату, туалетно-косметичні засоби, білизна. Меблі у номерах виглядають новими, а самі номери регулярно прибираються. Деякі номери пристосовані для гостей з обмеженими фізичними можливостями.

Також готель має пральню, кімнати відпочинку для співпрацівників, кімната для збереження чистої білизни, електрогенератор, власну парковку, вогнегасники, відеоспостереження ззовні будівлі, відеоспостереження в зонах загального користування, датчики диму, вхід з електронною карткою, цілодобова охорона, сейф.

Уся інфраструктура готелю є новою та надійною. Вона забезпечує усі необхідні потреби гостей готелю для продуктивного і комфортного відпочинку, а також дозволяє якісно виконувати зобов'язання співпрацівникам готелю.

Готель «Астері» надає своїм постояльцям такі основні види послуг:

- Служба прийому та розміщення – цілодобово;
- Багажна кімната;
- Інформаційна стійка;
- Послуга “будильник” для гостей готелю за запитом;
- Виклик невідкладної медичної допомоги;
- Виклик таксі;
- Доступ до мережі Інтернет в номерах та холі готелю (Wi-Fi);
- Кабельне телебачення;
- Особисті міні-сейфи;
- Клімат-контроль;
- Закодовані ключі-карти;
- Повернення забутих речей;
- Прибирання номера;
- Надання у номер дитячого ліжка (за запитом);

- Надання в номери туалетних предметів разового користування: одноразові туалетне мило, шампунь, гель та лосьйон для тіла, шапочка для душу;
- Послуги копіювання та друку;
- Замовлення їжі та напоїв в номер;
- Безкоштовна парковка на території готелю;
- До додаткових послуг, які надаються за окрему плату відносяться:
- Організація трансферів (від/до аеропорту, залізничного вокзалу);
- Послуга «зустріч в аеропорту»;
- Послуга рум сервісу;
- Прання, прасування одягу.

Цільова аудиторія готелю «Астері» це:

- туристи, які відвідують Київ з туристичною метою, зокрема, для ознайомлення з історичними пам'ятками, культурою та гастрономією міста;
- бізнесмени і працівники компаній, які здійснюють робочі поїздки до Києва і потребують зручного розміщення зі зручними умовами для роботи та відпочинку;
- гості міста, які відвідують різноманітні заходи, конференції, виставки, концерти та інші події, що проходять у столиці;
- подружжя та молодят, які шукають комфортне та затишне місце для проведення медового місяця чи весілля.

Усі ці категорії гостей мають високі вимоги до якості обслуговування та комфорту, які готель «Астері» може задовольнити.

В готелі «Астері» використовується лінійно-функціональна структура управління, так як готель є маленьким і ця структура управління є для нього найбільш зручним.

В готелі використовуються три форми прояву організаційно-розпорядчих (адміністративних) методів управління:

- обов'язковий порядок (розпорядження, заборона тощо);

- погоджувальні (наради, консультації);
- рекомендації, побажання (порада, уточнення, пропозиція, спілкування тощо).

Адміністративні методи в готельному господарстві реалізуються через безпосередній вплив керівника на підлеглих. Такий вплив здійснюється на основі укладених договорів, через накази та розпорядження, різноманітні положення, правила, положення та інші документи, які організаційно регламентують діяльність підлеглих, їх чітку роботу, забезпечують належну дисципліну та відповідальність. Ці методи регулюються правовими актами трудового та господарського законодавства.

У колективі існують здорові та комфортні відносини, що забезпечує чітке виконання обов'язків. Колектив доброзичливий професійний та самовідданий. В управлінні персоналом використовується мотивація в виді бонусів та премій за гарне виконання роботи, щоб стимулювати та мотивувати працівників. Також власник готелю комунікує з усіма працівниками особисто, що допомагає наладити відносини в колективі.

Готель має багато позитивних відгуків: багатьом клієнтам подобається дизайн та інтер'єр готелю, вони відмічають затишність готелю; клієнти також задоволені чистотою кімнат; більш всього постояльцям сподобався персонал, вони відзначають, що персонал був приємним, ввічливим та доброзичливим. Але є і пару негативних відгуків: клієнт був незадоволений поганою шумоізоляцією кімнати, а персонал не зміг допомогти вирішити цю проблему, також інший клієнт зазначив малий вибір страв.

Загалом готель «Астері» має високий імідж. Персонал створює комфортні умови для відпочинку та роботи клієнтів, вони надають найвищий сервіс обслуговування. Більшість клієнтів зазначають, що вони повернуться у готель.

SWOT аналіз є важливим інструментом для розуміння сильних і слабких сторін готелю, а також можливостей і загроз, з якими він може стикнутися (табл. 2.1).

Таблиця 2.1

SWOT - аналіз готелю

Сильні сторони	Слабкі сторони
<ol style="list-style-type: none"> 1. Розташування готелю в центрі міста, поруч з головними визначними місцями; 2. Досвідчений персонал; 3. Наявність ресторану з місцевою та європейською кухнею та бар; 4. Висока якість житла з комфортними інтер'єрами та зручностями; 5. Високий рівень обслуговування та підтримка відділу прийому та забезпечення комфорту гостей; 6. Акції та спеціальні пропозиції. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Наявність технічних недоліків (погана вентиляція, погана звукоізоляція, недостатня кількість розеток) у деяких номерах; 2. Обмежена кількість парковочних місць; 3. Слабка реклама; 4. Малий вибір страв в меню.
Можливості	Загрози
<ol style="list-style-type: none"> 1. Додавання нових послуг, таких як конференц-зал, бізнес-центр; 2. Партнерство з туристичними агентствами та компаніями для залучення нових клієнтів; 3. Розвиток бізнес-туризму в місті Києві; 4. Рекламування готелю на міжнародному рівні; 5. Розширення асортименту послуг; 6. Підвищення конкурентоспроможності. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Конкуренція з готелями в Печерському районі міста Києва з вищим рівнем сервісу та зручним розташуванням; 2. Політично-економічна нестабільність та коливання валютного курсу, можуть вплинути на дохідність готелю; 3. Зниження попиту на послуги готелів.

Виходячи зі SWOT аналіз, готель «Астері» може розширювати свою асортиментну лінію та матеріальну базу, збільшуючи свою конкурентоспроможність та займаючи міцнішу позицію в готельній індустрії.

Основними конкурентами готелю «Астері» є готелі: «Arena Summit Apart Hotel», «Premier Hotel Rus» та «Royal Olympic Hotel». Це 3х зіркові готелі розміщені неподалік готелю «Астері», у центра Києва та мають добру розвинену інфраструктуру та широкий спектр послуг, чим створюють конкуренцію «Астері». Проведемо характеристику основних конкурентів (табл. 2.2).

Таблиця 2.2

Характеристика основних конкурентів підприємства

№ п/п	Характеристика	Назва готельного підприємства		
		«Arena Summit Apart Hotel»	«Premier Hotel Rus»	«Royal Olympic Hotel»
1	Форма власності	Приватна	Приватна	Приватна
2	Місце розташування	Готель розташований на центральній вулиці Києва за адресою: бульвар Лесі Українки, 3, ар. 13. Поруч знаходиться метро та парк Тараса Шевченка.	Готель розташований у центрі міста Києва за адресою: вулиця Госпітальна, 4. Поруч знаходиться метро. В 5 хвилинах пішки знаходиться Хрещатик.	Готель розташований поряд з центром Києва за адресою: 12D, вулиця Госпітальна. Поруч знаходиться метро та вулиця Хрещатик.
3	Споруда готелю (визначення функціонального типу закладу на основі архітектурно-композиційної ознаки). Дата введення в експлуатацію. Кількість поверхів	Готель виконаний в класичному стилі, вбудований в жилий дім, складається з двох поверхів. Був відкритий в 2019 році.	Premier Hotel Rus сучасний панорамний готель. Він був побудований, ще у 1979 році. Готель є висотним і складається з 22 поверхів.	Готель виконаний в стилі ампір, увесь інтер'єр показує велич та пишність. Готель був відкритий в 2012 році, та має 3 протяжних поверхи.
4	Рівень комфорту (кількість «зірок»)	3 зірки	3 зірки	3 зірки
5	Специфіка готелю. Режим роботи	Рецепція працює цілодобово. Заїзд гостей проводиться в 14:00, виїзд в 11 ранку.	Готель розрахований на людей з інвалідністю. Рецепція цілодобова. Заїзд гостей проводиться в 14:00, виїзд в 12 ранку.	Рецепція працює цілодобово. Заїзд гостей проводиться в 14:00, виїзд в 11 ранку.

6	Цільовий сегмент споживачів	Основний цільовий сегмент споживачів – сімейні пари, туристи та люди з бізнес цілями.	Основний цільовий сегмент споживачів – сімейні пари, сім'ї з дітьми, іноземні туристи, люди з бізнес цілями.	Основний цільовий сегмент споживачів – сімейні пари, сім'ї з дітьми, іноземні туристи, бізнес туристи.
7	Характеристика номерного фонду	Номерний фонд готелю складається з 13 номерів. У готелі передбачений один вид номеру – апартаменти. Усі кімнати забезпечені усім необхідним для комфорту гостей. У кожній кімнаті є своя ванна кімната та кухня.	Номерний фонд готелю складається з 451 номеру. Види кімнат: стандарт, класичний, прем'єр, люкс, апартаменти. Усі кімнати крім апартаментів є в 2 видах: з 2 ліжками та з 1 широкою. Люкс є 3х видів, розрізняються інтер'єром.	Номерний фонд готелю складається з 62 номерів. Види кімнат: стандарт, покращений стандарт, делюкс, люкс. Кімнати виконані в тому ж стилі, що і весь готель.
	Інфраструктура готелю. Види послуг	Інфраструктура готелю включає в себе кімнати та усі необхідні прибори для комфортного проживання гостей: електроприлади, кухонні та ванні приладдя, телевізор, радіо-будильник, кондиціонер, безкоштовний Wi-Fi. Надавані послуги: Сейф; Цілодобовий ресепшн; VIP реєстрація заїзду/від'їзду; Експрес реєстрація заїзду/виїзду; Охорона; Зберігання багажу; Роздягальня; Обслуговування номерів; Прибирання приміщень; Послуги екскурсовода/Замовлення квитків; Платний трансфер від/до аеропорту.	Інфраструктура готелю включає в себе: ресторан, бар, конференц-зал, банкетний зал, бізнес та фітнес центри, салон краси, сувенірний магазин, банкомат, парковка, тераса, дитячий клуб. Кімнати оснащені електроприладами, безкоштовним Wi-Fi кондиціонерами, міні барами, телевізорами, сейфами та усіма необхідними ванними приладдями. Готель пропонує такі послуги: Обслуговування номерів; Сніданок у номер (за запитом); Цілодобова стійка реєстрації гостей; Послуги консьєржа; Хімчистка; Прасування одягу; Пральня; Чистка взуття; Шведський стіл (входить в вартість проживання).	Інфраструктура готелю включає в себе: ресторан, бар, конференц-зал, банкетний зал, тераса, парковка. Кімнати оснащені електроприладами, безкоштовним Wi-Fi кондиціонерами, міні барами, телевізорами, сейфами та туалетно-косметичними засобами. До послуг готелю входить: Щоденне прибирання; Індивідуальна реєстрація; заїзду/виїзду; Камера зберігання багажу; Запаковані ланчі; Прасування одягу (оплачується окремо); Пральня (оплачується окремо); Обслуговування номерів.

Як бачимо з проведеного конкурентного аналізу готель «Астері» не поступається якістю послуг своїм конкурентам. Проте основною відмінністю від конкурентів є невеликий розмір готелю «Астері», що в стратегічній перспективі може бути вирішено шляхом розширення площ та номерного фонду.

2.2. Інституційні чинники розвитку готелю «Астері»

Інституційні чинники напряду впливають на стан та розвиток готелю «Астері» та туризму в цілому, забезпечуючи необхідне середовище для його процвітання.

1. Одним з головних інституційних чинників розвитку готелю звичайно ж є державна політика. Готель «Астері» може здійснювати свою роботу та розвиватися завдяки уряду України, який приймає закони та ухвалює заходи, які сприяють підвищенню якості та кількості готельних послуг в країні, забезпечує стабільну економічну та політичну ситуацію в регіоні. Також уряд бореться із недобросовісними гравцями на ринку. Це допомагає створити стабільну та привабливу готельну інфраструктуру, що заохочує місцевих та зарубіжних туристів зупинятися в готелю.

Також уряд України постійно працює над підвищенням рівня туризму в країні, а це сприяє зростанню популярності готелю.

2. Також, у функціонуванні готелю «Астері», важливу роль відіграють органи місцевої влади. Вони допомагають у вирішенні питань, пов'язаних з забезпеченням інфраструктури, такої як дороги, зв'язок, водопостачання, каналізація та інші сервіси, необхідні для безперебійного функціонування готелю.

Органи місцевої влади регулюють та контролюють діяльність готелів у своїй території. Вони також встановлюють правила та стандарти для готелів, забезпечуючи, що вони відповідають місцевим і соціальним стандартам. Це допомагає готелю «Астері» розвиватися та підтримувати високий імідж.

Крім того, органи місцевої влади підтримують розвиток готельної галузі, зокрема, шляхом просування туристичних маршрутів та пропаганди туристичного потенціалу своєї території, що заохочує туристів відвідати готель «Астері».

Готель «Астері» співпрацює з місцевими органами влади зокрема з Київською міською радою та туристичною інфраструктурою міста. Готель підтримує розвиток туризму в Києві та виконує всі необхідні вимоги та стандарти, що встановлені міською владою.

3. Окремим інституційним чинником є наявність сертифікатів та вищих стандартів якості, які підтверджують відповідність готелю «Астері» світовим стандартам туризму.

Сертифікація та стандартизація допомагають готелю «Астері» підтримувати високу якість послуг, встановлюючи окремі принципи і вимоги до процедур надання послуг та контролю за їхня реалізацію. Вони також допомагає готелю підтримувати відповідний рівень конкурентоспроможності, оскільки сертифікація є доказом відповідності готелю встановленим стандартам та нормам безпеки для клієнтів.

У готелі «Астері» проходить регулярна стандартизація та сертифікація послуг, що забезпечує належне функціонування готелю та безпеку для його клієнтів. Зокрема, готель має сертифікат відповідності системі менеджменту якості ISO 9001:2015, що свідчить про використання у готелі міжнародно визнаних стандартів при наданні послуг.

Додатково, готель «Астері» користується стандартами та методиками управління, що дозволяє максимально ефективно використовувати ресурси та підвищувати рівень задоволення клієнтів. Наприклад, готель використовує програму PMS (Property Management System), яка дозволяє контролювати та оптимізувати процеси бронювання, заселення та оплати, що забезпечує високу якість обслуговування.

Отже, сертифікація та стандартизація підтримують розвиток готелю «Астері» і забезпечують високий рівень якості його послуг. Використання стандартів та методик управління дозволяє готелю ефективніше функціонувати,

що забезпечує задоволення клієнтів та позитивне ім'я на ринку готельного бізнесу.

4. Одним з ключових інституційних чинників розвитку готелю «Астері» є туристична і готельна інфраструктура України. Значну роль у розвитку готелю відіграє також його зручне розташування. «Астері» розташований у центрі міста, поруч з історичними та культурними пам'ятками, розважальними закладами та бізнес-центрами. Готель має усі необхідні зручності для комфортного відпочинку та проведення бізнес заходів.

5. Управління є одним з найважливіших чинників, який впливає на розвиток готелю «Астері». Відправним пунктом для ефективного управління є добре організована структура управління, яка включає в себе керівництво, функціональні підрозділи та персонал.

В рамках готелю «Астері» наявні наступні функціональні підрозділи: гостьовий сервіс, кадрова служба, фінансовий відділ, маркетинг і реклама та технічна служба. Кожен з цих відділів має свої завдання, які доповнюють одне одного та забезпечують оптимальну роботу готелю в цілому.

Керівництво готелю «Астері» має стратегію розвитку, яка включає в себе ряд заходів по розширенню та поліпшенню існуючих послуг, вдосконаленню якості обслуговування, технічному оновленню та розвитку персоналу. При цьому керівництво слідкує за змінами в індустрії готельного бізнесу та адаптується до них, щоб залишатися конкурентоспроможним на ринку.

6. Іншим важливим інституційним чинником є партнерство зі стратегічними партнерами та діловими колегами. Готель співпрацює з провідними онлайн платформами по бронюванню готелів, він продає свої номери через такі сервіси, як Booking.com і Expedia.com. Готель розмістив свій профіль на цих сайтах, де користувачі можуть ознайомитися з інформацією про готель, переглянути фото та забронювати номер.

Крім того, готель «Астері» співпрацює з туристичними агентствами, які організовують тури для своїх клієнтів в Київ. Готель надає таким агентствам спеціальні умови для бронювання номерів та додаткових послуг.

Також, готель «Астері» має партнерські зв'язки з бізнес-клієнтами, які зазвичай бронюють номери для своїх працівників. Готель надає спеціальні умови для корпоративних клієнтів та пропонує послуги для проведення зустрічей та конференцій.

У цілому, готель «Астері» активно співпрацює зі своїми партнерами та стежить за тим, щоб всі клієнти отримували якісний сервіс та задоволення від перебування в готелі.

7. Конкуренція є важливим інституційним чинником готельної сфери, в тому числі, і для готелю «Астері», оскільки вимагає підвищення якості, диференціювання послуг, інноваційного підходу до розробки нових пропозицій для клієнтів та зазвичай приносить більш гнучкі умови співпраці з клієнтом.

Конкуренція в готельному бізнесі також змушує готелі підвищувати рівень обслуговування та розширювати свої можливості. Готелі стають більш гнучкими щодо умов резервації та оплати, здійснюють інвестиції в оновлення та розширення свого майна, вдосконалюють маркетинг та рекламні кампанії, щоб більш ефективно привертати клієнтів.

Готель «Астері» не є виключенням, і конкуренція стимулює його розвиток. Готель ретельно вивчає ринок та вимоги клієнтів, зосереджуючись на якості обслуговування, зручностях та комфорті номерів. Готель пропонує широкий спектр послуг та розваг, а також функціонує в галузях обслуговування конференцій та бізнес-заходів та надає різноманітні пропозиції для туристів та корпоративних клієнтів. Усе це дозволяє готелю «Астері» бути конкурентоспроможним та відповідати вимогам ринку.

8. Кадрова політика готелю «Астері» є важливим інституційним чинником розвитку, оскільки впливає на якість обслуговування гостей, ефективність роботи персоналу, створює певну репутацію готелю серед клієнтів та привертає нових співробітників.

Готель «Астері» прагне забезпечувати своїм гостям якісне обслуговування на високому рівні, тому кадрова політика націлена на підбір, навчання та мотивацію компетентних співробітників. Готель пропонує своїм працівникам

можливість професійного зростання, організовує тренінги та семінари на підвищення кваліфікації, дбає про здоров'я та безпеку своїх співробітників. Крім того, готель пропонує різні форми оплати праці, що можуть мотивувати персонал до більш ефективної роботи.

Така кадрова політика сприяє стабільності та розвитку бізнесу готелю, забезпечує задоволеність клієнтів, а також формує позитивне ім'я готелю «Астері» на ринку готельно-ресторанного бізнесу.

9. Соціальне середовище готелю «Астері» є важливим інституційним чинником розвитку, оскільки робить вагомий внесок у розвиток туризму. Воно впливає на розвиток готельних інфраструктур, підвищення якості обслуговування, збільшення зайнятості і зростання економіки. Адже зростання доходів населення та рівня їх життя, а також змінення смакових вподобань споживачів стимулюють розвиток ресторанного бізнесу.

Клієнти з різних країн світу вибирають готель «Астері» як зручне місце для проживання під час відряджень, туристичних поїздок, бізнес-зустрічей чи відпочинку. У свою чергу, готель намагається задовольняти їхні потреби і запити, що забезпечує лояльність клієнтів і залучає нових.

Також, готель регулярно приймає різноманітні заходи, які стають магнітом для туристів і місцевих жителів. Наприклад, вечери з музикою, святкування різних свят, організація конференцій та інших подій. Це сприяє розвитку туристичної галузі, забезпечує додатковий прибуток для готелю та усієї галузі.

Отже, соціальне середовище готелю «Астері» впливає на його розвиток, забезпечує прибуток і являється важливим фактором під час розробки стратегії розвитку готелю.

10. Освіта є ключовим інституційним чинником розвитку готелю «Астері», оскільки вона забезпечує необхідний рівень кваліфікації працівників готелю. Готельний бізнес — це складна галузь, яка потребує високого рівня знань та навичок. Найбільш ефективним способом забезпечення компетентності працівників є введення системи постійного навчання. Готель «Астері» активно

застосовує підхід до постійного розвитку свого персоналу, влаштовуючи тренінги, семінари та майстер-класи.

Також готель співпрацює з найкращими готельними школами та університетами, підтримує стажування. Це дозволяє не тільки забезпечити високий рівень кваліфікації своїх працівників, але й привертати талановитих молодих людей до роботи в готелі.

Створення відповідних умов для навчання та підвищення кваліфікації персоналу дозволяє готелю залишатися конкурентоспроможним та задовольняти потреби своїх гостей.

Загалом, інституційні чинники відіграють важливу роль у розвитку готелю «Астері», забезпечуючи стабільність та надійність, які потрібні для успішного функціонування в галузі туризму.

2.3. Інституційні чинники, які стримують розвиток готелю «Астері»

Недостатня увага до інституційних чинників може призвести до значних труднощів для розвитку готелю «Астері». Нижче розглянемо інституційні чинники, які стримують розвиток готелю.

1. Податкова політика. Готель «Астері» має високі податки у зв'язку зі своєю розташуванням у центрі міста та рівнем обслуговування. Високі податкові тарифи можуть стати причиною зростання вартості проживання в готелі «Астері». Це може вплинути на зниження популярності готелю серед туристів та бізнесменів, що може в свою чергу призвести до зменшення прибутків. Високі податкові тарифи ускладнюють життя готелів Києва, в тому числі готелю «Астері», і зменшують їхні можливості розвитку. Також високі податкові тарифи можуть стати причиною зменшення інвестицій у готельну галузь Києва, що може негативно вплинути на розвиток туризму в столиці. Потрібні дієві заходи з боку держави для підтримки готельних бізнесів і розумного регулювання податкової політики.

2. Конкуренція на ринку готельних послуг у Києві досить сильна та динамічна, що може ставити готель «Астері» у складну ситуацію. Наразі конкуренція велика, ринок готелів у Києві вже давно переповнений, тому готель «Астері» має змагатися з багатьма іншими готелями за клієнтів і ринкову частку. Проблема конкуренції полягає в тому, що готель повинен виконувати високі стандарти обслуговування та забезпечення комфорту клієнтів, і це часто призводить до підвищення витрат на утримання готелю.

3. Економічна нестабільність. Готель «Астері», який розташований в центрі столиці України, стикається з економічною нестабільністю, яка стримує його розвиток. Нестабільна економічна ситуація в країні, зокрема, інфляція, девальвація гривні, зменшення покупної спроможності населення та інші фактори, мають негативний вплив на туристичну галузь і, зокрема, на готельний бізнес.

У таких умовах, більшість туристів відкладають свої подорожі та знижують бюджет на проживання. Це впливає на заповненість готелю та зниження доходів. Крім того, висока конкуренція в галузі готельного бізнесу додатково ускладнює ситуацію для готелю «Астері».

Крім того в останні роки рівень туристичних потоків в країні знизився. Це також впливає на зниження кількості клієнтів у готелі та додаткові витрати на маркетинг та рекламу.

Таким чином, економічна нестабільність є великим викликом для готелю «Астері» та інших індустрій, що пов'язані з туризмом.

4. Українська бюрократія та корупція іноді суттєво ускладнюють розвиток бізнесу в країні.

Корупційні дії серйозно впливають на розвиток готелю «Астері». Воно може відобразитися на різних аспектах діяльності готелю, наприклад:

– будівництво. Якщо компанії зіткнуться з корупцією, то будівництво може затриматися на невизначений період часу, так як підрядникам можуть не вистачати коштів на закупку матеріалів і запровадження нових технологій.

– послуги. Корупційні дії можуть підвищити ціну на отримання послуг готелю, що може зменшити попит на послуги готелю і може погіршити фінансовий стан готелю.

– репутація. Корупційний скандал може вразити репутацію готелю і зменшити довіру клієнтів, що може призвести до втрати бізнесу і падіння прибутку.

Українська бюрократія також створює безліч перешкод, які затримують розвиток готелю «Астері». На жаль, це стандартна ситуація для бізнесу в Україні, особливо для готельної галузі. Заради отримання необхідних дозволів та документів, готельний бізнес витрачає багато часу та грошей. Бюрократія та неефективність державних служб позбавляють підприємство можливості швидко та ефективно вирішувати різноманітні питання. Це впливає на якість обслуговування та репутацію готелю серед відвідувачів та партнерів.

5. Влада не забезпечує належного захисту прав власників готельного підприємництва України. Це може бути пов'язано зі слабкою регулювальною політикою у сфері готельного бізнесу, недостатньою виконавчо-правовою діяльністю відповідних державних органів або корупцією.

Як результат, готель «Астері» може стикатися з різноманітними порушеннями своїх прав на власність, у тому числі: неправомірним припиненням оренди, незаконним зазначенням права власності на іншу особу, погрожуванням фізичним тисненням та інші.

Недостатній захист прав власності може призвести до того, що інвестори та партнери будуть неохоче співпрацювати з готелем «Астері». Якщо власник не має достатнього захисту від незаконних дій інших осіб, то його бізнес може бути підмінено або знищено.

Отже, недостатній захист прав власності негативно впливає на розвиток готелю «Астері» і загрожує його майбутньому.

6. Відсутність належного регулювання та законодавчої бази. Більшість готелів, включаючи «Астері», повинні працювати в межах невизначеності, що

створює серйозні проблеми для їх бізнес-планування та розвитку. Відсутність належного законодавчого регулювання також здатна утруднити залучення інвестицій для покращення інфраструктури, підвищення якості обслуговування і розвитку нових послуг. Будь-який інвестор потребує стабільного регулювання для забезпечення захисту своїх інвестицій та планування майбутніх доходів.

Крім того, відсутність належного регулювання може призвести до нерівної конкуренції між готелями, які дотримуються всіх стандартів та правил, і тих, які цього не роблять. Це може призвести до зниження довіри споживачів до всього готельного сектору в цілому.

Отже, досягнення ефективної законодавчої бази та регулювання є важливим для довгострокового успіху готелю «Астері» та готельної галузі загалом.

Усе вищезазначене обмежує діяльність готелю, без можливості вільної діяльності готель «Астері» не може розкрити свій потенціал і досягти максимальних результатів в розвитку.

Відсутність свободи діяльності може привести до втрати ініціативності та мотивації у працівників готелю, зниження якості послуг та загрози для стабільності підприємства. Це може призвести до втрати клієнтів та негативного впливу на репутацію готелю.

В ідеальному випадку, готель «Астері» повинен мати можливість вільної діяльності та розвитку, дотримуючись вимог законодавства та високих стандартів якості. Це може допомогти забезпечити успішність підприємства та задоволеність клієнтів.

Висновки до розділу 2

Об'єктом дипломної роботи є 3х зірковий готель «Астері». Він розташований в Печерському районі, центр Києва. Готель пропонує гостям 29 затишних номерів з усіма зручностями для приємного перебування. В номерах є кондиціонери, телевізори, телефон, сейф, клімат-контроль, безкоштовний Wi-Fi. В кожному номері є вбудована кухня з усіма електроприладами та ванна кімната. В готелі діє ресторан, де гості можуть скуштувати страви української та європейської кухні.

На розвиток готелю «Астері» звісно ж мають вплив інституційні чинники, завдяки ним готель має високий стандарт обслуговування та зручностей, що забезпечує задоволення потреб клієнтів та підвищення репутації підприємства. Інституційні чинники допомагають готелю залучити більше інвестицій та розширити свої можливості розвитку, забезпечує високу конкурентоздатність та регулює готельний ринок.

Але такі інституційні чинники, як податкова політика, законодавча база, регулятивна політика, стримують розвиток готелю «Астері», через свою непристосованість до нових викликів та потреб готельної галузі.

РОЗДІЛ 3

ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ ІНСТИТУАЦІЙНИХ ЧИННИКІВ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИХ ПІДПРИЄМСТВ МІСТА КИЄВА

3.1. Тенденції та перспективні шляхи розвитку готелю «Астері»

Для готелю важливо знати та враховувати тенденції та перспективи розвитку, оскільки це допомагає розуміти потреби клієнтів та визначати шляхи вдосконалення своїх послуг та продуктів. Також це допомагає забезпечити конкурентоспроможність на ринку та притягнути нових клієнтів.

Для розвитку готелю «Астері» треба впроваджувати нові технології. Сучасні технології не тільки дозволяють зручно забронювати номер або звернутися до обслуговування готелю через мобільний додаток, але і покращують якість обслуговування в готелях.

Для впровадження нових технологій в готелі «Астері» необхідно виконати наступні кроки:

1. Аналіз потреб гостей – потрібно вивчити, які технології можуть бути корисними для гостей готелю «Астері», щоб підвищити їх задоволеність від перебування в готелі.

2. Вивчення ринкових тенденцій - пошук і вивчення новітніх технологій, які вже застосовуються в готельному бізнесі і опрацювання їх ефективності.

3. Вибір підходящих технологій - після аналізу потреб гостей і вивчення ринкових тенденцій, слід вибрати підходящу технологію для впровадження в готель.

4. Навчання персоналу - так як нові технології вимагають певних навичок, необхідно навчити персонал готелю, як вони працюють і як користуватися ними, щоб забезпечити ефективне використання нових технологій.

5. Впровадження і обслуговування - після навчання персоналу готелю, слід провести впровадження нових технологій і забезпечити правильне їх обслуговування і підтримку.

З прикладів сучасних технологій, які готель «Астері» може впровадити – віртуальний тур по готелю, дозволяє гостям ознайомитися з його виглядом, номерами та іншими приміщеннями до бронювання.

Також цифрові технології можуть допомогти готелю з керуванням роботою, а саме, контролювати бронювання, покращувати сервіс, управляти витратами та багато іншого.

Однією з головних новітніх технологій в готельній індустрії є використання розумних пристроїв та інтернет речей (Internet of Things - IoT), так званий «розумний готель». Він дозволяє готелям автоматизувати процеси, такі як контроль за температурою, і оснащувати номери різноманітними пристроями, що забезпечує зручність і комфорт для гостей.

Іншою новою технологією є використання штучного інтелекту (AI) та машинного навчання для покращення обслуговування гостей. З їх допомогою можна створити індивідуальні пропозиції для кожного гостя, а також прогнозувати їх потреби та бажання.

Крім того, з'являється все більше мобільних застосунків і рішень для готелів, що надають більше можливостей для зручності гостей, інформування та зв'язку з готельним персоналом. Наприклад, придбання електронних кімнатних ключів через мобільний додаток або отримання інформації від готелю через вбудовану чат-бот систему. В деяких готелях вже є системи, за допомогою яких можна самостійно заселитися в номер та відкрити його двері без участі персоналу готелю. Це забезпечує більшу конфіденційність та зручність для туристів.

Інтерактивні екрани, проектори, стійки реєстрації та інші цифрові рішення зробили такі готелі як Henn-na Hotel в Японії більш ефективними та забезпечили більш високому рівню обслуговування для гостей.

Усі ці технології сприяють зростанню конкурентоспроможності готелів та поліпшенню якості сервісу для гостей.

Щоб зробити перебування клієнтів в готелі незабутнім, важливо забезпечити персоналізацію послуг. Ось деякі ідеї, які можуть бути використані для персоналізації послуг:

1. Особисте вітання - персонал може вітати клієнтів по імені при зустрічі, щоб показати увагу до деталей та зробити перебування в готелі більш приємним.

2. Особисті рекомендації - готель може допомогти гостям зі складними виборами, пропонуючи персоналізовані рекомендації стосовно ресторанів, музеїв, туристичних місць і т.д.

3. Персоналізовані номери - готель може пропонувати різні типи номерів, які відповідають потребам та вподобанням різних гостей. Наприклад, номер з видом на океан для пар, кімната з окремим кабінетом для бізнес-подорожуючих, номер з фруктами та шампанським для привітання народження дитини та т.д.

4. Персоналізовані приємності - готель може надавати додаткові приємності, які відповідають потребам клієнтів. Наприклад, додаткову кавову машину у номері, ергономічні подушки для ліжка, додаткові рушники та т.д.

5. Персоналізовані програми - готель може розробляти персоналізовані програми для клієнтів щодо розваг та відпочинку. Наприклад, прогулянку квітковими садами для любителів природи, вечірні кулінарні заняття для гурманів, спеціальні тури для істориків та т.д.

6. Спеціальні пропозиції - готель може пропонувати спеціальні пропозиції для клієнтів, які повторно забронювали кімнату. Наприклад, знижки на наступне перебування, безкоштовна послуга номерного сервісу, безкоштовне перевезення в/з аеропорту та т.д.

Взагалі, персоналізація послуг - це процес, що дає можливість готелям відзначати та задовольняти потреби різних клієнтів. Розроблюючи імітацію, готелі можуть досягнути більшої задоволеності та лояльності своїх клієнтів.

Для розвитку готелю «Астері» можна використовувати різні маркетингові і рекламні стратегії. Ось декілька можливих підходів:

1. Цільова аудиторія: для готелю «Астері» цільова аудиторія може бути різноманітною: від бізнес-туристів та делегацій, що потребують комфортного помешкання біля бізнес-центрів, до туристів, які залюбки відвідують столицю України для відпочинку та екскурсій. Маркетингова стратегія має відповідати цьому різноманіттю, і може бути спрямована на залучення тієї самої аудиторії

через різні канали та інструменти (наприклад, електронна пошта, соціальні медіа, телереклама тощо).

2. Додаткові послуги: готель може пропонувати своїм клієнтам додаткові послуги, які можуть збільшити дохід готелю та зробити його більш привабливим для клієнтів. Приклади таких послуг: бізнес-центр, конференц-зали, ресторан та бар. Рекламна кампанія може бути спрямована на підвищення свідомості про ці послуги та їх вартість, а також на залучення тих клієнтів, які можуть бути зацікавлені в них.

3. Географічне розміщення готелю: готель «Астері» знаходиться в самому центрі Києва, що може бути його перевагою у порівнянні з іншими готелями. Рекламна кампанія може бути спрямована на підвищення свідомості про цю перевагу, наприклад, використовуючи рекламу на зупинках громадського транспорту та в метро, або на сайтах для туристів, які шукають готелі в центрі міста.

4. Бренд: готель може розвивати свій бренд та бути впізнаваним поміж інших готелів. Рекламна кампанія може бути спрямована на підвищення свідомості про бренд готелю, використовуючи рекламу на телебаченні, в інтернеті, на зупинках громадського транспорту тощо.

Поширювати інформацію про себе готель «Астері» може у декілька способів:

1. Активне ведення соціальних мереж. Це дозволить потенційним клієнтам знайти інформацію про готель, бронювати номери та зв'язатися з готелем в будь-який зручний спосіб.

2. Контекстна реклама в Інтернеті. Ця реклама спрямована на те, щоб показати рекламу готелю тим користувачам, які активно шукають готелі в Києві.

3. Email-маркетинг. Розсилання інформації про готель та спеціальні пропозиції клієнтам через електронну пошту.

Загалом, для розвитку готелю «Астері» необхідно використовувати різні маркетингові та рекламні стратегії, які будуть спрямовані на підвищення

свідомості про готель та його послуги, залучення нових клієнтів та збільшення доходів.

Для розвитку готелю «Астері» важливо зосередитися на збільшенні екологічної свідомості серед персоналу та гостей. Нижче наведено декілька кроків, які можуть допомогти у цьому.

1. Організація навчання. Співробітники готелю повинні бути навчені про те, як екологічно відповідно поводитися в готелі та дома. Це може включати усвідомлення використання енергії і води, сортування та переробку відходів та вибір екологічних продуктів для приготування їжі та прибирання.

2. Дати можливість гостям бути екологічно відповідальними. Розмістіть в кожному номері інформаційний листок про те, як економити воду та енергію, як сортувати відходи та іншу корисну інформацію. Також можна заохочувати гостей до поведінки, що пропагує екологічну відповідальність, наприклад, роздавати квитки на безкоштовний коктейль, бали або знижки на проживання для тих, хто здійснив екологічно відповідні дії.

3. Застосувати екологічні технології. Є багато способів зменшення споживання енергії та води в готелі, наприклад, встановлення енергозберігаючих ламп, використання енергоефективних приладів, заповнення на 50% ємність ванної. Такі технології допоможуть зменшити витрати на енергію та воду, а також знизити викиди в атмосферу викидів парникових газів.

4. Проводити події для пропагування екологічної відповідальності. Разом з екологічними бізнесами, організаціями та іншими зацікавленими сторонами, можна проводити семінари, воркшопи та інші події, щоб поширювати свідомість про екологічні питання.

5. Створіть заяву про екологічну відповідальність готелю. Готель може опублікувати заяву, в якій зобов'язується діяти екологічно відповідально. Така заява буде стимулювати гостей та співробітників готелю підлаштувати свою поведінку під принципом екологічної відповідальності.

Завдяки впровадженню відповідальної екології, готель «Астері» може удосконалювати свої процеси та зменшуючи негативний вплив на довкілля, у той

же час підвищуючи свою конкурентоспроможність, привабливість та витратну ефективність.

Готель «Астері» відомий своєю високою якістю обслуговування та комфортом для своїх гостей. Проте, готель може розширити свої послуги для задоволення клієнтів. Готель може додати такі послуги:

1. Конференц-зали та банкетні-зали для проведення корпоративних заходів, конференцій та весіль.
2. Введення нових видів номерів: люксів та сімейних номерів з двома кімнатами.
3. Розширення ресторанного комплексу та меню.
4. Оренда автомобіля та прокат велосипедів.
5. Міні бари з алкоголем в номерах.
6. Фітнес центр з сучасними тренажерами та інструктором.
7. Бізнес центр з комп'ютерами та іншою офісною технікою.

Ці розширення повинні забезпечити ще більший комфорт та задоволення для гостей готелю «Астері», що дозволить збільшити кількість повторних візитів та рекомендацій від задоволених клієнтів.

Розвиток культурно-розважальних програм та діяльностей в готелі «Астері» може стати однією з ключових стратегій для приваблення гостей та збільшення їх задоволеності від перебування в готелі. Такі програми можуть включати в себе:

1. Концерти та шоу-програми: це можуть бути виступи місцевих артистів, гастролі професійних театрів та музичних колективів. Такі програми можуть бути розроблені для різних вікових груп та інтересів.
2. Творчі майстер-класи: готель може організувати майстер-класи зі складання коктейлів, приготування місцевих страв, малювання або роботи з різними матеріалами.
3. Екскурсії: готель може допомогти гостям організувати екскурсії до місцевих визначних місць Києва.
4. Вечори вина та дегустації: готель може організувати вечори, на яких гості зможуть спробувати різні сорти вина та закуски.

Розвиток культурно-розважальних програм та діяльностей в готелі може значно підвищити рівень задоволеності гостей від перебування в готелі та створити унікальний досвід перебування для кожного гостя.

Постійне підвищення якості послуг та обслуговування в готелі є надзвичайно важливим фактором для успіху бізнесу. Якість послуг та обслуговування є безпосередньо пов'язаними з клієнтським задоволенням та лояльністю, а це найважливіші показники в готельному бізнесі.

Щоб забезпечити постійне підвищення якості послуг та обслуговування в готелі «Астері», можуть бути виконані такі кроки:

1. Навчання персоналу - проведення періодичних тренінгів, семінарів, курсів з метою підвищення їхньої кваліфікації та розвитку професійних навичок.

2. Оцінка задоволення клієнтів - проведення опитувань та аналіз результатів для виявлення найбільш чутливих питань та проблем, які потрібно вирішувати для поліпшення обслуговування.

3. Моніторинг конкурентів - стеження за тим, які послуги та які рішення їхній конкурент пропонує своїм клієнтам та як можна прийняти відповідні заходи для покращення власної пропозиції.

4. Вивчення нових технологій та рішень - впровадження нових інформаційних технологій в обслуговування клієнтів, сприяє поліпшенню якості обслуговування та зменшенню часу очікування.

5. Створення команди зацікавлених у покращенні - формування групи співробітників з різних відділів, які будуть спільно працювати над вирішенням питань якості послуг та обслуговування, що призведе до кращої комунікації та співпраці між відділами.

Постійне підвищення якості послуг та обслуговування дозволяє збільшити задоволеність клієнтів, що залучає нових та зберігає існуючих. Крім того, це сприяє побудові позитивної репутації готелю, що впливає на його конкурентоспроможність на ринку.

Створення готельної мережі. Більша географічна присутність готелю може збільшити його популярність серед туристів та забезпечити більший прибуток.

Готель «Астері» може розширити свої можливості за рахунок будівництва своїх підприємств гостинності в інших локаціях Києва та його околиць з метою розширення географічної присутності та надання послуг в нових регіонах міста. Більша географічна присутність готелю може збільшити його дохід. Також, якщо готель розміщується в більшій кількості місць, він може залучити більше потенційних гостей, бо люди більше можуть слідувати своєму маршруту туризму.

Збільшення його географічної присутності може позитивно впливати на бізнес готелю і забезпечити більші можливості для розвитку та зростання.

Усе вищезазначене допоможе готелю «Астері» бути конкурентоздатним на ринку та задовольняти потреби клієнтів, збільшувати прибуток та збільшувати розмір свого бізнесу.

3.2. Пропозиції щодо покращення інституційних чинників розвитку готельно-ресторанного господарства

Інституційні чинники готельно-ресторанного господарства є недосконалими та мають низку проблем, які треба виправити задля розвитку готельного бізнесу в Україні. Нижче розглянемо пропозиції щодо покращення інституційних чинників розвитку готельно-ресторанного господарства.

1. Відсутності належної законодавчої бази. Для вирішення проблеми відсутності належної законодавчої бази готельного господарства України варто провести роботу з розробки та прийняття необхідних законів та нормативних актів, що стосуються готельної сфери. Для цього можна залучити компетентних фахівців з готельного бізнесу, правової сфери, а також представників урядових органів та громадських організацій.

Необхідно врегулювати питання щодо реєстрації та ліцензування готелів. Також варто врегулювати питання приватної та громадської власності готельних закладів. Необхідно детально визначити вимоги щодо обладнання та ремонту готелів, щоб забезпечити безпеку гостей та якість надання послуг.

Потрібно встановити механізми контролю за якістю надання послуг та дотриманням встановлених норм та стандартів. Це може бути здійснено за допомогою аудитів, моніторингу та інших інструментів контролю.

Крім того, можна розробити програми підтримки розвитку готельної галузі, такі як дотації на обладнання, пільгові кредити та інвестиційні програми. Це допоможе підвищити якість та конкурентоспроможність готельного бізнесу в Україні.

Вирішення проблеми відсутності належної законодавчої бази готельного господарства потребує комплексного підходу та спільної роботи владних структур, готельного бізнесу та громадських організацій. Це дозволить покращити умови для розвитку готельної галузі в Україні, залучити інвестиції та підвищити якість надання послуг для місцевих та зарубіжних туристів.

2. Забезпечення ефективного контролю готельного господарства. Одним із важливих способів забезпечення ефективного контролю готельного господарства з боку державних органів України є встановлення та дотримання відповідних законодавчих норм та правил у сфері туризму та готельного бізнесу. Уряд України повинен розробити та впровадити ефективну систему регулювання та контролю за діяльністю готелів, яка міститиме вимоги до якості обслуговування, безпеки гостей, збереження довкілля та ін.

Також необхідно залучати до цього процесу спеціалізовані інспекторські органи, які будуть проводити регулярні перевірки готелів на відповідність вимогам законодавства. Крім того, держава може створити спеціальну комісію відповідальну за розгляд скарг гостей на якість обслуговування та інші питання пов'язані зі станом готелів.

Ці кроки допоможуть підвищити рівень готельних послуг в Україні, збільшити кількість туристів та покращити економічний розвиток країни в цілому.

3. Інфраструктура міста. Уряд повинен приділяти більше уваги інфраструктурі Києва для розвитку готельно-ресторанного господарства. Це може бути досягнуто шляхом збільшення кількості громадських розгалужених

транспортних маршрутів, розширення мережі велосипедних та пішохідних доріг, покращення якості дорожнього покриття та забезпечення адекватної дорожньої сигналізації. Також необхідно забезпечити належну роботу міської каналізації та водопостачання, що є важливим для забезпечення комфортного перебування туристів.

Більше уваги має бути приділено розвитку культурно-історичного наслідку міста, будівлям та пам'яткам архітектури, які можуть бути привабливими для туристів. Необхідно створювати умови для розвитку ресторанно-готельної галузі, сприяти заснуванню нових закладів, підтримувати зі сприятливими умовами напрацювання бізнесу.

Також, необхідно створювати програми для розвитку туризму, наприклад, представлення міста на міжнародних туристичних виставках, організація екскурсій з професійними гідями, створення туристичних маршрутів, що дозволять відкривати унікальні місця міста та залучати увагу туристів.

Загалом, проведення комплексу заходів щодо розвитку міської інфраструктури та туризму сприятиме створенню нових робочих місць, залученню інвестицій та розвитку країни в цілому.

4. Зниження податків. Зниження податків у готельній справі може мати додаткові переваги для готелів та туристичних компаній. Одна з головних переваг - зниження податкового тиску дозволить готелям знизити ціни на свої послуги, залучити більше клієнтів та зміцнити свою конкурентоспроможність. Зокрема, зниження ПДВ на готельні послуги може призвести до збільшення попиту на перебування в готелях та збільшення туристичного потоку в країну. Більше туристів - більше грошей, що надходить до економіки країни.

Крім того, зниження податків може призвести до збільшення інвестицій в готельну справу, оскільки зниження податків підвищує дохідність готелів та зробить їх більш привабливими для інвесторів. Нові інвестиції можуть бути спрямовані на поліпшення якості послуг, розширення готельних мереж та модернізацію інфраструктури готелів, що в свою чергу збільшує якість туристичної індустрії в цілому.

Узагалі, зниження податків у готельній справі може стати на шляху до успіху для багатьох бізнесів та країни в цілому, провідних до зростання туристичної привабливості та збільшення прямих інвестицій.

5. Підвищення професійного рівня кадрів. Для удосконалення якості обслуговування та підвищення конкурентоспроможності у готельному господарстві держава має забезпечити достатні ресурси для підвищення професійного рівня кадрів. Це можна зробити шляхом створення сприятливих умов для працівників готельної галузі, забезпечення їхньої безпеки та здоров'я на робочому місці, залучення до участі у професійних курсах та семінарах.

Крім того, держава може встановити стандарти професійної підготовки для кадрів готельного господарства та регулювати діяльність навчальних закладів, щоб забезпечити їхню відповідність вимогам ринку праці та потребам готельної галузі.

Також важливо забезпечити можливості для працівників галузі отримувати сертифікати та дипломи після проходження професійних курсів та іспитів, що дозволить їм підвищити свій статус та заробітну плату.

Загалом, підвищення рівня професійної підготовки кадрів готельного господарства є важливим кроком до покращення якості обслуговування та збільшення конкурентоспроможності готельної галузі в цілому.

6. Міжнародні відносини. Міжнародні відносини є дуже важливими для розвитку готельно-ресторанного господарства, запропонуємо кілька шляхів для покращення міжнародних відносин України для розвитку готельного господарства:

1) Просування України як туристичного напрямку: український уряд може інвестувати в маркетингові кампанії, щоб продемонструвати потенційним туристам культурні, історичні та природні пам'ятки України. Це збільшить кількість іноземних відвідувачів країни, що, у свою чергу, підвищить попит на розміщення в готелях.

2) Удосконалити візові правила: український уряд може розглянути можливість спрощення візового процесу для туристів із країн, які потенційно

зацікавлені у відвідуванні України. Цього можна досягти шляхом скорочення часу оформлення або запровадження системи електронних віз. Це приверне до країни більше туристів, що призведе до зростання попиту на розміщення в готелях.

3) Участь у міжнародних готельних конференціях: Україна може брати участь у міжнародних готельних конференціях, щоб продемонструвати свою гостинність та готельну індустрію іноземним готельєрам та інвесторам. Це створить можливості для іноземних інвестицій у готельну індустрію, що призведе до розширення готельних мереж і розвитку нових готелів.

4) Поліпшення інфраструктури: український уряд може інвестувати в покращення інфраструктури країни, включаючи транспортні мережі, готельні об'єкти та системи зв'язку. Це не тільки покращить загальний досвід туристів, але й зробить Україну більш привабливим місцем для інвестицій.

5) Сприяння співпраці між готельними асоціаціями: Україна може співпрацювати з іншими готельними асоціаціями в усьому світі для сприяння партнерству та обмінам. Це надасть можливість українським готельєрам вчитися у своїх колег і порівнювати передовий досвід у галузі.

Загалом, покращення міжнародних відносин створить можливості для розвитку готельної індустрії України та підвищення її конкурентоспроможності у світі.

В цілому, покращення інституційних чинників розвитку готельного господарства важливе завдання державного управління, яке може забезпечити стабільне та раціональне функціонування готельного господарства та забезпечити сталий розвиток галузі.

Висновки до розділу 3

В усьому світі індустрія гостинності безперервно розвивається та слідує за новими тенденціями. Тенденції допомагають готелям триматися в курсі змін на ринку туризму та гостинності і відповідати на потреби сучасних гостей.

Готель «Астері» може впровадити нові технології, використовувати персоналізацію послуг, розширити діапазон послуг та проводити культурно-розважальні програми для привернення клієнтів. Останнім часом у суспільстві

набула важливості така тенденція, як екологічна свідомість. Також готелю слід використовувати маркетингові та рекламні стратегії. Впровадження тенденцій в готель «Астері» допоможе йому розширити свої можливості та залишатися конкурентоспроможним на ринку гостинності.

Інституційні чинники також треба покращувати. Модернізації треба підвергнути такі чинники, як законодавчу базу, органи контролю, інфраструктуру міста, податкову політику та кадрову політику, також слід покращити міжнародні відносини. Це є важливим елементом розвитку готельного бізнесу, та дасть можливість покращити якість обслуговування, збільшити конкурентоспроможність та знизити витрати на експлуатацію готелю.

ВИСНОВКИ

Готельно-ресторанне господарство є важливою економічною галуззю для України, але на даний момент переживає тяжкі часи, як і уся країна. Військовий напад сусідньої країни на Україну завдав сильних пошкоджень готельному бізнесу: чисельні готелі були зруйновані повністю або частково, велика кількість готелів зупинили свою діяльність, у цілому готельний бізнес поніс значних грошових збитків. Але не дивлячись на все, готельне господарство продовжує виборювати своє існування та далі розвиватися. У Львові був відкритий готель «Best Western Plus Market Square», також був реалізований проект з тестування європейської системи класифікації готелів «Hotels Stars Union».

Розвиток готельно-ресторанного господарства напряду залежить від інституційних чинників, вони забезпечують сприятливе середовище для розвитку готелів. До інституційних чинників розвитку готельно-ресторанного господарства відносяться законодавство, фінансова інфраструктура, фінансова підтримка, стандартизація і сертифікація, взаємодія з органами державного управління, взаємодія з громадськими організаціями і спілками, соціальне середовище, міжнародні відносини, податкова політика, конкуренція та ринкова ситуація, кадрова політика, розвиток інфраструктури, культурна спадщина, політика підтримки.

Інституційні чинники є ключовими елементами успішного функціонування готельного господарства. Вони визначають правила гри для бізнесу, формують ринок, сприяють розвитку інфраструктури туризму та повинні захищати права та інтереси гостей і персоналу готелів.

Недостатня увага до інституційних чинників може призвести до того, що готельно-ресторанний бізнес не отримує необхідної підтримки та регулювання, що може вплинути на якість їх послуг та конкурентоздатність. У той же час, добре прийняті та дієві інституційні чинники можуть сприяти розвитку туризму та готельно-ресторанного бізнесу в країні, створенню нових робочих місць та збільшенню заробітної плати працівників галузі.

Об'єктом дипломної роботи є сучасний готель у центрі Києва – «Астері». Готель був відкритий у 2012 році, тому є молодим підприємством. Він має зручне розташування для клієнтів: поруч з міським транспортом та історичними пам'ятками міста.

Номерний фонд готелю складається з 29 номерів таких видів, як стандарт, напівлюкс та люкс. Цільовою аудиторією готелю є туристи, бізнесмени, молодята та подружжя. Готель «Астері» обладнаний усією потрібною інфраструктурою, щоб створити необхідні умови для виконання усіх обов'язків персоналу та забезпечити гарний відпочинок клієнтам.

Готель «Астері» має високий імідж завдяки правильному управлінню та професійного персоналу. Його основними конкурентами на ринку є готелі «Arena Summit Apart Hotel», «Premier Hotel Rus» та «Royal Olympic Hotel». Вони розташовані поруч з готелем «Астері» та мають розвинену інфраструктуру та високі оцінки від клієнтів, тому складають конкуренцію «Астері».

Готель «Астері» не є виключенням і на нього, як і на всі інші підприємства готельного типу впливають інституційні чинники. Головними інституційними чинниками, які напряму сприяють розвитку готелю «Астері» є державна політика, органи місцевої влади, сертифікати та вищі стандарти якості, туристична і готельна інфраструктура, система управління, партнерство зі стратегічними партнерами, конкуренція, кадрова політика, соціальне середовище та освіта.

Враховуючи вплив цих інституційних чинників, готелі можуть розробляти стратегії, які дозволять їм використовувати можливості, що відкриваються на ринку готельних послуг, і підтримувати стійкий розвиток своєї бізнес-діяльності.

Але є інституційні чинники, які стримують розвиток готелю «Астері», через свою недосконалість або застарілість. До таких чинників відносяться податкова політика, конкуренція, економічна нестабільність, бюрократія та корупційні, неналежний захист прав власності, відсутність належного регулювання та законодавчої бази. Однак, грамотне управління може допомогти підприємцям перетворити обмеження, які створюють інституційні чинники, на можливості розвитку бізнесу.

Для розвитку готельного бізнесу підприємець повинен знати сучасні тенденції на ринку. В останній час велике значення набули такі перспективні шляхи для розвитку, як використання сучасних технологій, забезпечення персоналізованого обслуговування, збільшенні екологічної свідомості. Також для розвитку готелю важливо використовувати різні маркетингові та рекламні стратегії, розширити діапазон послуг, включити культурно-розважальні програми, постійне навчання персоналу для підвищення якості послуг та обслуговування, розширення готелю у розмірі та географічній присутності.

Усе це допоможе готелю «Астері» стати більш конкурентоздатним, залучити нову аудиторію, утримувати стару та збільшити свій прибуток.

Повертаючись до інституційних чинників розвитку готельного господарства, треба сказати, що деякі з них застарілі, оскільки готельна індустрія постійно змінюється та адаптується до нових вимог та тенденцій. Такі інституційні чинники, як законодавча база, державні органи контролю, інфраструктура міста, податкова політика, кадрова політика, міжнародні відносини потрібно перекласти на нові реалії готельної індустрії, щоб сприяти її розвитку і відповідати на мінливі вимоги туристів та гостей.

СПИСОК ВИКОРИСТОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Александрова С. А., Оболенцева Л. В., Світлична В. Ю. Економіка готельно-ресторанного господарства : навч. посібник / Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2022. 142 с.
2. Антошкова Н. А. Клієнтоорієнтований сервіс як пріоритетний споживчий запит споживачів підприємства ресторанного господарства у XXI столітті. Вісник Хмельницького національного університету. Сер. :Економічні науки. 2019. № 6(1). С. 14-18. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vchnu_ekon_2019_6\(1\)_4](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vchnu_ekon_2019_6(1)_4) (дата звернення: 07.10.2022).
3. Байлік С.І., Писаревський І. М. Організація готельного господарства: підручник / Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. 329 с.
4. Башинська І. О. Використання автоматизованих систем управління на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу. Економіка. Фінанси. Право. 2018. № 2(3). С. 18-19. URL. : [http://nbuv.gov.ua/UJRN/ecfipr_2018_2\(3\)_5](http://nbuv.gov.ua/UJRN/ecfipr_2018_2(3)_5) (дата звернення: 05.10.2020).
5. Борецька Н. П., Тімофєєва О. Основні шляхи підвищення професійної етики персоналу підприємств у сфері гостинності. Бізнес-навігатор. 2019. Вип. 5–1. С. 100–106. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/bnav_2019_5-1_19 (дата звернення: 07.10.2022).
6. Винницька А. Ю., Чабанюк О. М. Основні завдання обліку основної діяльності підприємств готельного бізнесу. Сучасні напрями розвитку економіки, підприємництва, технологій та їх правового забезпечення : матеріали щоріч. наук. конф. студ. Львів. торг.-екон. ун-ту. (м. Львів, 15 трав. 2019 р.). Львів, 2019. С.93-94. URL: <http://surl.li/dpusp> (дата звернення: 05.10.2020).
7. Власенко І. Готельне господарство у соціальній інфраструктурі країни. Вісник Київського національного торговельно-економічного університету. 2019. № 3. С. 85–97. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vknteu_2019_3_9 (дата звернення: 18.05.2023).

8. Гоблик В. В., Черничко Т. В., Хаустова К. М. Ресурсне забезпечення розвитку сфери гостинності. Науковий вісник Мукачівського державного університету. Сер. : Економіка. 2019. Вип. 2. С. 21-26. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/nvmdue_2019_2_5 (дата звернення: 18.05.2023).

9. Гузар У. Є., Завидівська О. І., Кулик О. М. Особливості формування корпоративної культури підприємств готельно-ресторанного бізнесу в сучасних умовах. Східна Європа: економіка, бізнес та управління. 2020. Вип. 2. С. 188-194. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/cxeebu_2020_2_29 (дата звернення: 06.10.2022)

10. Денисенко М. П., Будякова О. Ю. Сучасні принципи та методи управління готельним бізнесом в контексті надання якісного продукту. Вчені записки університету "КРОК". Сер. : Економіка. 2021. Вип. 2. С. 73- 81. URL : <https://snku.krok.edu.ua/index.php/vcheni-zapiski-universitetu-krok/article/view/406/433> (дата звернення: 05.10.2020).

11. Застрожнікова І. В. Використання інформаційних технологій для покращення обліку та управління діяльністю підприємств готельного сервісу. Облік, аналіз і аудит: виклики інституціональної економіки : тез. доп. VIII міжнар. наук.-практ. конф. (м. Луцьк, 9 жовт., 2021 р.). 2021. Вип. 8. С. 151-153. URL: <http://surl.li/dpuwq> (дата звернення: 05.10.2020).

12. Іванівна Д.В., Пшенична Л.В., Сучасні тенденції розвитку готельного бізнесу. Київський національний університет технологій та дизайну, м. Київ, Україна м. Київ, Україна. 2019. <http://www.economy-confer.com.ua/full-article/3279/> (дата звернення: 07.10.2022).

13. Колонтаєвський О. П., Привалова К. О. Особливості формування маркетингової політики підприємств готельного господарства. Комунальне господарство міст. Сер. : Економічні науки. 2019. Вип. 2. С. 85-88. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/kgm_econ_2019_2_17 (дата звернення: 06.10.2020).

14. Коркуна. О., Калитин Р. Вплив реклами в соціальних мережах на розвиток готельно-ресторанного бізнесу в Україні. Вісник Львівський державний університет фізичної культури імені Івана Боберського, м. Львів. 2019. С. 28–30. URL:

https://repository.ldufk.edu.ua/bitstream/34606048/25387/1/STRIG_2020_08_28-30.pdf (дата звернення: 07.10.2022).

15. Корсак Р.В., Малець В.М., Годя І.М. Стандарти готельного обслуговування: практичний посібник готельєра. Ужгород : Карпатська Вежа, 2022. 104 с.

16. Круковська О. В. Нові організаційно-економічні засади управління послугами в індустрії гостинності на рівні підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Агросвіт. 2022. № 3. С. 70–76. URL: http://www.agrosvit.info/pdf/3_2022/10.pdf (дата звернення: 18.05.2023)

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

18. Луцяк В.В., Польова О.Л., Ставська Ю.В., Мостенська Т.Г. Управління бізнес-процесами в ГРС: навчальний посібник. Вінниця: ВНАУ, 2019. 331 с.

19. Мазаракі А., Мельниченко С., Даниленко М. Інтернет-маркетинг у готельному бізнесі. Вісник Київського національного торговельно-економічного університету. 2018. № 5. С. 46-58. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vknteu_2018_5_5 (дата звернення: 06.10.2020).

20. Мілашовська О. І., Ільтьо Т. І. Аналіз розвитку готельно-ресторанного бізнесу України в контексті сучасних викликів. Бізнес Інформ. 2021. № 6. С. 151-156. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/binf_2021_6_22 (дата звернення: 04.10.2022)

21. Моргулець О.Б. Діалектичний зв'язок сервісології та сервіс-менеджменту // Економічний вісник Донбасу, 2011. - №3(25). – 188-192.

22. Моргулець О.Б. Менеджмент у сфері послуг. Навч. посіб. – К.: Центр учбової літератури., 2012. – 384 с.

23. Моргулець О.Б., Нищенко О.В., Зінченко О.В. Впровадження аутсорсингу бізнес-процесів на підприємстві // Фінансово-кредитна діяльність: проблеми теорії та практики (WoS), 2020, №34. – С. 283-292.

24. Моргулець О.Б. Реляційні переваги в готельно-ресторанному бізнесі // інтеграція науки і освіти: розвиток культурних і креативних індустрій: збірник праць наук.-практ. конф., 2022. – С. 205-207.

25. Нікітін Ю.О., Моргулець О.Б., Модель реструктуризації підприємства //Актуальні проблеми економіки, 2004. - №3(33). – С.119-127.
26. Ніколайчук О.А., Приймак Н.С., Сімакова О.А., Слащева А.В., Горяйнова Ю.А., Коренець Ю.М., Боднарук О.А., Пусікова О.А., Клевцов Є.Г. Готельно-ресторанний бізнес: навч. посібник. / ред. Ніколайчук О.А. Кривий Ріг : Вид. ДонНУЕТ, 2022. 250 с.
27. Опанащук Ю. Я., Колісниченко Т. О., Вергун А. М. Світові досягнення та інноваційні технології в сучасному туристичному та готельно-ресторанному бізнесі. Проблеми інноваційно-інвестиційного розвитку. 2021. № 27. С. 57-66. URL: <https://er.knutd.edu.ua/handle/123456789/19389> (дата звернення: 18.05.2023).
28. Орленко О. В., Жуйков Г. Є. Професійний розвиток персоналу – основа ефективності готельно-ресторанного бізнесу. Бізнес-навігатор. 2018. Вип. 1-1.С. 158-161. URL: http://business-navigator.ks.ua/journals/2018/44_1_2018/34.pdf (дата звернення: 06.10.2022).
29. Охота В. І. Зарубіжний досвід управління персоналом в готельно-ресторанному бізнесі. Інноваційна економіка. 2020. № 3-4. С. 127-132. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/inek_2020_3-4_19 (дата звернення:06.10.2022).
30. Постова В. В., Лук'янець А. В. Особливості формування та підтримка іміджу підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Підприємництво та інновації. 2020. Вип. 14. С. 63-67. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/pidinnov_2020_14_14 (дата звернення:05.10.2020).
31. Серьогіна Н. В., Петрищенко Н. А. Готельно-ресторанна справа як складник туристичної галузі. Економічний вісник Запорізької державної інженерної академії. 2018. Вип. 6. С. 165-169. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/evzdia_2018_6_33 (дата звернення: 18.05.2023).
32. Сущенко О. А., Лола Ю. Ю., Козубова Н. В. Готельний бізнес : навч. посіб. Харків : ХНЕУ, 2018. 472 с.
33. Фрей Л. В., Дяченко А. М. Напрями підвищення конкурентоспроможності підприємства готельно-ресторанного господарства.

Туристичний та готельно-ресторанний бізнес в Україні: проблеми розвитку та регулювання : матеріали X Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Черкаси, 21–22 берез. 2019 р.). Черкаси : ЧДТУ, 49 2019. С. 405-409. URL: <http://surl.li/dqfft> (дата звернення: 06.10.2022)

34. Готельне господарство України в умовах війни: сучасний стан та перспективи розвитку. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/2145/2074> (дата звернення: 10.05.2023).

35. Готельний бізнес: організаційні моменти https://bz.ligazakon.ua/ua/magazine_article/BZ008211 (дата звернення: 07.10.2022).

36. Готельний бізнес в Україні: можливості та ризики. <https://ribashotelsgroup.ua/blog/gostinichniy-biznes-v-ukraine-vozmozhnosti-i-riski/> (дата звернення: 07.10.2022).

37. Державне агентство розвитку туризму. URL: <https://www.tourism.gov.ua>. (дата звернення: 10.05.2023)

38. Інституційне середовище туристичного та готельно-ресторанного бізнесу в Україні в умовах децентралізації. URL: https://eujem.cz/wp-content/uploads/2019/eujem_2019_5_4/12.pdf (дата звернення: 09.05.2023)

39. Інституційні засади підвищення рівня якості продукції та послуг туристичних дестинацій. URL: http://e-forum.lntu.edu.ua/index.php/ekonomichnyy_forum/article/view/251/241 (дата звернення: 09.05.2023).

40. Напрями вдосконалення оподаткування підприємств готельного господарства <https://buklib.net/books/26590/> (дата звернення: 07.10.2022).

41. Ринок HoReCa під час війни: поточний стан та ключові тенденції. URL: <https://voxukraine.org/rynok-horeca-pid-chas-vijny-potochnyj-stand-ta-klyuchovi-tendentsiyi> (дата звернення: 10.05.2023)

42. Стандартизація якості готельних послуг. https://pidru4niki.com/12920522/turizm/standartizatsiya_yakosti_gotelnih_poslug (дата звернення: 07.10.2022).

43. У якій ситуації опинився готельний бізнес під час війни. URL: <https://www.epravda.com.ua/columns/2022/09/28/691984/> (дата звернення: 09.05.2023).

44. Як український ресторанний бізнес адаптується до викликів війни: дослідження. URL: <https://business.rayon.in.ua/news/547964-yak-ukrainskiy-restoranniyy-biznes-adaptuetsya-do-viklikiv-viyni-doslidzhennya> (дата звернення: 11.05.2023)

45. «Arena Summit Apart Hotel» <http://www.arenasummit.com.ua/> (дата звернення: 07.10.2022).

46. Asteri – Готель у центрі міста. <https://asteri.ua/> (дата звернення: 07.10.2022).

47. Liu Yiru , Ivan M. Gryshchenko, Olena V. Cherniavska , Oksana B. Morhulets , Wang Zhijun. International innovation collaboration of business and higher education in a framework of the chinese global initiative "one belt - one road: background and prospects //International Journal of Management (IJM) Vol. 13, Issue 10, October 2022, pp. 42-53/

48. Morhulets O., Verhun A., Bondarchuk J. Creative industries development as basis for economic development of Ukraine (Розвиток креативних індустрій як основа економічного розвитку України) // International Conference on economics, accounting and finance, 2021.

49. Hospitality Association of Ukraine. <https://aigu.org.ua/> (дата звернення: 07.10.2022).

50. Hospitality Industry: All your questions answered. <https://hospitalityinsights.ehl.edu/hospitality-industry> (дата звернення: 07.10.2022).

51. Hotel Asteri. <https://www.booking.com/hotel/ua/asteri.uk.html> (дата звернення: 07.10.2022).

52. Hotel management and quality of hotel services. https://www.researchgate.net/publication/293479361_Hotel_management_and_quality_of_hotel_services (дата звернення: 04.10.2022)

53. Hotel Trends You Need to Watch in 2023 & Beyond
<https://hoteltechreport.com/news/100-hotel-trends> (дата звернення: 07.10.2022).

54. «Premier Hotel Rus» <https://hotelrus.phnr.com/ua> (дата звернення: 07.10.2022).

55. «Royal Olympic Hotel» <https://royal-olympic-hotel.com.ua/otel/> (дата звернення: 07.10.2022).

56. The 10 trends that are shaping the hospitality industry in 2023.
<https://hospitalityinsights.ehl.edu/hospitality-industry-trends> (дата звернення: 07.10.2022).

ДОДАТКИ



