

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ТЕХНОЛОГІЙ ТА
ДИЗАЙНУ

Інститут культури і креативних індустрій
Кафедра туризму та готельно-ресторанного бізнесу

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

МОДЕРНІЗАЦІЯ СФЕРИ ГОСТИННОСТІ В УКРАЇНІ

Виконала: студентка групи БГР-2-20
спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа
освітньої програми «Підприємництво в
готельно-ресторанному бізнесі»

Марія ДУБОВИК

Науковий керівник –

к.е.н., доцент Лариса ГОРОДЯНСЬКА

КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ТЕХНОЛОГІЙ ТА ДИЗАЙНУ

Інститут культури і креативних індустрій
Кафедра туризму та готельно-ресторанного бізнесу
Спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа
Освітня програма Підприємництво в готельно-ресторанному бізнесі

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри
туризму та готельно-ресторанного
бізнесу

_____ Олена СТЕПАНОВА

« ____ » _____ 2024 р.

ЗАВДАННЯ

НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ СТУДЕНТЦІ

Дубовик Марії Русланівни

1. Тема кваліфікаційної роботи **«Модернізація сфери гостинності в Україні»**.

Науковий керівник роботи Городянська Лариса Володимирівна, к.е.н., доцент. Затверджені наказом КНУТД від « 01» березня 2024р. №49-уч

2. Строк подання студентом кваліфікаційної роботи від 10 червня 2024 року

3. Вихідні дані до кваліфікаційної роботи Закони України, Укази Президента України, нормативні матеріали Верховної Ради та Кабінету міністрів України, література з стратегічного та антикризового управління підприємством готельно-ресторанного бізнесу, аналітичні дані, зібрані автором з відкритих джерел.

4. Зміст кваліфікаційної роботи: визначити теоретичні концепції та підходи до планування розвитку, розкрити та впровадити механізм планування розвитку, здійснити аналіз поточного стану та потенціалу розвитку готелю «SWISSHOTEL ШВЕЙЦАРСЬКИЙ»; запропонувати стратегію та механізму планування розвитку готелю «SWISSHOTEL ШВЕЙЦАРСЬКИЙ» з урахуванням аналізу поточного стану та ринкових умов; визначити ключові напрями розвитку та інноваційних підходів у діяльності ресторану, розробити план заходів та механізмів реалізації стратегії розвитку готелю.

5. Дата видачі завдання 10 березня 2024 року

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Термін виконання етапів	Примітка про виконання
1	Вступ	До 20.04.2024	
2	Розділ 1. Теоретичні основи оновлення готельної сфери	До 30.04.2024	
3	Розділ 2. Аналіз сучасного стану та потреб готелю «Swisshotel»	До 15.05.2024	
4	Розділ 3. Стратегії модернізації готелю «Swisshotel»	До 30.05.2024	
5	Висновки	До 03.06.2024	
6	Оформлення кваліфікаційної роботи (чистовий варіант)	До 05.06.2024	
7	Здача кваліфікаційної роботи на кафедру для рецензування (за 14 днів до захисту)	До 07.06.2024	
8	Перевірка кваліфікаційної роботи на наявність ознак плагіату (за 10 днів до захисту) 0029	До 07.06.2024	
9	Подання кваліфікаційної роботи на затвердження завідувачу кафедри (за 7 днів до захисту)	До 10.06.2024	

Студент

Марія ДУБОВИК

Науковий керівник роботи

Лариса ГОРОДЯНСЬКА

АНОТАЦІЯ

Дубовик Марія. Модернізація сфери гостинності в Україні. Рукопис.

Кваліфікаційна робота за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа». Київський національний університет технологій та дизайну, Київ, 2024.

У роботі здійснено огляд поточного стану діяльності готелю «SWISSHOTEL ШВЕЙЦАРСЬКИЙ» та ідентифікацію основних проблемних, що виникають на поточному етапі його розвитку. Обґрунтовано основні механізми та стратегії покращення діяльності готелю «Swisshotel Швейцарський» шляхом впровадження сучасних технологій, оптимізації процесів обслуговування та підвищення якості послуг для клієнтів.

Ключові слова: модернізація, гостинність, підприємство, готель, технології, покращення, обслуговування.

ANNOTATION

Dubovyk Maria. Modernization of the field of hospitality in Ukraine. Manuscript.

Qualification work on specialty 241 «Hotel and restaurant business». Kyiv National University of Technologies and Design, Kyiv, 2024.

The qualification work is dedicated to the study of the modernization of the hospitality industry in Ukraine, based on the example of the «Swisshotel Schweitsarsky hotel enterprise.

The work includes an overview of the current state of operation of the «Swisshotel Shveitsarsky» hotel and the identification of the main problematic issues arising at the current stage of its development. Various aspects of the hotel's activity were studied in order to identify opportunities for modernization and improvement of service quality.

Keywords: modernization, hospitality, enterprise, hotel, technologies, improvement, service.

ЗМІСТ

ВСТУП6

РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ОНОВЛЕННЯ ГОТЕЛЬНОЇ СФЕРИ9

1.1. Огляд концепції оновлення суб'єктів господарювання9

1.2. Нормативно правове забезпечення діяльності оновлення для підприємств готельного бізнесу в Україні15

1.3. Міжнародний досвід застосування стандартів на підприємствах сфери гостинності21

Висновки до розділу 127

РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ СУЧАСНОГО СТАНУ ТА ПОТРЕБ ГОТЕЛЮ «SWISSHOTEL ШВЕЙЦАРСЬКИЙ»28

2.1. Фактори впливу на розвиток сфери гостинності в Україні, аналіз готелю «SWISSHOTEL ШВЕЙЦАРСЬКИЙ»28

2.2. Концепція розвитку готельного комплексу на приклад обраного готельного підприємства33

2.3. Порівняльний аналіз стратегій оновлення готельного комплексу «SWISSHOTEL ШВЕЙЦАРСЬКИЙ»37

Висновки до розділу 242

РОЗДІЛ 3 СТРАТЕГІЇ МОДЕРНІЗАЦІЇ ГОТЕЛЮ «SWISSHOTEL ШВЕЙЦАРСЬКИЙ»43

3.1. Розробка стратегії оновлення: підвищення якості обслуговування в готелі «SWISSHOTEL ШВЕЙЦАРСЬКИЙ»43

3.2. Впровадження інноваційних технологій та зручностей для гостей обраного готельного підприємства46

3.3. Привертання і утримання клієнтів через оновлення готельного середовища «SWISSHOTEL ШВЕЙЦАРСЬКИЙ»48

Висновки до розділу 351

ВИСНОВКИ52

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ56

ДОДАТКИ62

ВСТУП

Актуальність теми. Сфера гостинності в Україні перебуває на постійному етапі змін та оновлень. Сучасний гість вимагає більшого комфорту, новаторських підходів та вищого рівня обслуговування. У зв'язку з цим, дослідження напрямів оновлення у галузі гостинності в Україні набуває особливої актуальності.

Сучасні гості мають зростаючі очікування щодо комфорту, сервісу та новаторських підходів. Щоб залишатися конкурентоспроможними, підприємства сфери гостинності повинні активно адаптуватися до змін та впроваджувати нові практики. Стандарти гостинності постійно змінюються, тож підприємства готельного та ресторанного бізнесу мають зацікавленість в пошуку нових способів поліпшення обслуговування та задоволення потреб клієнтів.

Інформаційні технології, онлайн-бронювання та цифрові інновації значно змінюють спосіб, якими гості бронюють та використовують готельні та ресторани послуги. Щоб вижити на ринку, підприємства повинні використовувати ці технології на свою користь.

Зростання кількості готелів, ресторанів та інших закладів гостинності призводить до посилення конкуренції. Тільки ті, хто постійно вдосконалюється та оновлюється, зможуть зберегти свою конкурентоспроможність.

Отже, дослідження напрямків оновлення сфери гостинності в Україні є актуальним і важливим для розвитку цієї галузі, забезпечення високого рівня обслуговування та задоволення потреб сучасних гостей.

Зазначена проблематика щодо дослідження напрямків оновлення підприємництва в Україні, у сфері індустрії гостинності, яка обрана об'єктом нашого дослідження, вивчається багатьма вітчизняними науковцями, зокрема знаходить й відображення у працях Б. Андрушківа, Т. Кузь, Л. Малюти, Л. Мельник, Г. Нагорняк, Г. Островської, В. Ратинського, І. Стойка, І. Федішин, Р. Шерстюка та інших

Метою кваліфікаційної роботи є проаналізувати та охарактеризувати основні напрями оновлення сфери гостинності в Україні, виокремивши ключові тенденції та інноваційні підходи, що впливають на подальший розвиток цієї галузі.

Для досягнення поставленої мети передбачається вирішення таких **завдань**:

- Провести огляд сучасного стану сфери гостинності в Україні.
- Визначити основні фактори, які впливають на потреби та очікування сучасного гостя.
- Проаналізувати існуючі та потенційні напрями оновлення готельного та ресторанного бізнесу.
- Виокремити ключові тенденції та інноваційні підходи у сфері гостинності в Україні.
- Завдання щодо впровадження новаторських практик та підвищення якості обслуговування у готельній та ресторанній галузях.

Ця робота спрямована на розуміння сучасних тенденцій та перспектив розвитку галузі гостинності в Україні, що дозволить пристосувати бізнес до потреб сучасного ринку та забезпечити конкурентні переваги в умовах постійних змін.

Об'єктом дослідження є сфера гостинності в Україні.

Предметом дослідження є теоретичні засади оновлення та модернізації сфери гостинності в Україні.

Методи дослідження аналіз літературних джерел, емпіричні дослідження, опитування, спостереження та порівняльний аналіз. Комбінація цих методів дозволяє отримати більш повне та об'єктивне розуміння процесів, що відбуваються в сфері гостинності, та виявити наявні тенденції та можливості для подальшого розвитку.

Кваліфікаційна робота має на меті проаналізувати та **систематизувати** інноваційні підходи та стратегії, що застосовуються в галузі гостинності в Україні, а також визначити їхній вплив на ефективність та конкурентоспроможність готельно-ресторанного бізнесу.

Інформаційна база дослідження. Стали написання даної роботи є наукові статті, підручники, настанови та публікації відомих експертів у галузі готельного бізнесу, публікації результатів практичного досвіду фахівців в готельній сфері, звіти підприємств, статистичні данні та інші джерела інформації.

Практичне значення одержаних результатів. Отримані результати є важливим джерелом інформації для керівників готелів, ресторанів та інших підприємств гостинності, які прагнуть оновити та підвищити ефективність своєї діяльності. Розуміння сучасних тенденцій і можливостей дозволить їм адаптуватися до швидких змін у сфері гостинності, залучати нових клієнтів та покращувати якість наданих послуг.

Апробація отриманих результатів. Результати дослідження були апробовані на V Міжнародній науково-практичній конференції «Проблеми інтеграції освіти, науки та бізнесу в умовах глобалізації», що проходила в Київському національному університеті технологій та дизайну, Київ, та за її підсумками опубліковано тезу: Городянська Л. В., Харченко В. В., Дубовик М. Р. «Можливості інноваційно-інвестиційного розвитку туристичної індустрії в умовах воєнного стану».

Структура і обсяг роботи. Бакалаврська робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел і додатків. Робота містить 67 сторінок комп'ютерного тексту, 3 таблиці, 9 рисунків, список використаної літератури налічує 56 джерел.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ОНОВЛЕННЯ ГОТЕЛЬНОЇ СФЕРИ

1.1. Огляд концепції оновлення суб'єктів господарювання

В сучасному світі готельна сфера постійно піддається впливу різноманітних змін, включаючи тенденції споживацького попиту, технологічні інновації, соціокультурні зміни та економічні фактори. Оновлення в готельній сфері є невід'ємною складовою частиною стратегічного управління готельним бізнесом і включає в себе ряд теоретичних аспектів, які спрямовані на підвищення якості наданих послуг, залучення нових клієнтів, збільшення прибутковості та забезпечення конкурентоспроможності готельного підприємства.

Стратегічне планування в готельній сфері починається з ретельного стратегічного аналізу, в якому визначаються потреби ринку, конкурентні переваги, цілі та завдання. На цьому етапі визначається спрямованість оновлення та стратегії його впровадження. В такому випадку дуже влучним рішенням буде побудова піраміди цінностей, яка в подальшому допоможе в розставленні пріоритетів (рис. 1.1.) [1].

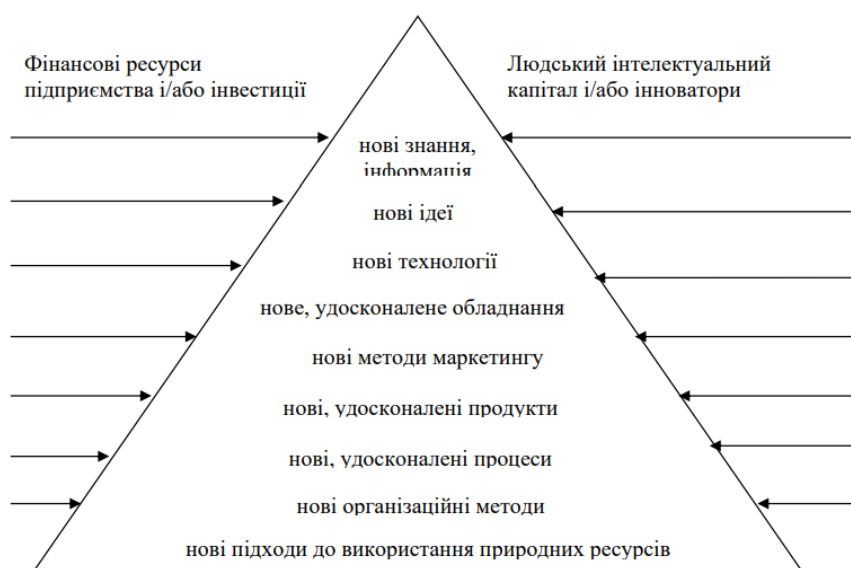


Рис. 1.1. Піраміда цінностей підприємства з урахуванням його розвитку

Підвищення якості послуг є одним з основних мотивів оновлення є прагнення підвищити якість наданих послуг. Це може включати в себе модернізацію інтер'єру, поліпшення умов проживання, вдосконалення ресторанних та розважальних послуг, а також забезпечення високого рівня обслуговування.

Зростання використання технологій у готельній сфері вимагає постійного оновлення технічного оснащення, впровадження інформаційних систем управління та бронювання, а також розвитку цифрового маркетингу та комунікацій [2].

Оновлення в готельній сфері пов'язане з певними ризиками, такими як фінансові втрати, недоліки в процесах впровадження, незадовільна реакція споживачів тощо. Тому важливо провести аналіз ризиків та розробити стратегії їх управління.

Оновлення в сфері гостисності передбачає не лише технічні зміни, а й організаційні та культурні трансформації. Ефективне управління змінами, включаючи внутрішні та зовнішні аспекти, є ключовим для успішного впровадження оновлень.

Отже, теоретичні аспекти оновлення в готельній сфері включають в себе ряд фундаментальних принципів, що допомагають готельним підприємствам адаптуватися до змінного оточення та забезпечувати високий рівень задоволення потреб споживачів (Додаток А) [6].

Оновлення в готельній сфері є невід'ємною складовою частиною стратегічного управління та розвитку готельного бізнесу. Ця концепція виникає з необхідності адаптації до змін в економічному, соціокультурному та технологічному середовищі, а також з метою підвищення конкурентоспроможності готельних підприємств. Оновлення може охоплювати різні аспекти готельного бізнесу, включаючи інфраструктуру, послуги, маркетинг, управління персоналом та бізнес-процеси (табл. 1.1.) [3].

Таблиця. 1.1.

Чинники, що впливають на оновлення в діяльності підприємства

Система чинників	Чинники, що перешкоджають інноваційній діяльності	Чинники, що сприяють інноваційній діяльності
Техніко-економічні	Відсутність джерел фінансування, слабкість матеріально-технічної та наукової бази, високий економічний ризик, відсутність попиту на продукцію, застаріла техніка та технологія, низький науково-технічний потенціал	Наявність необхідного наукового потенціалу, технічної бази, фінансових ресурсів, розвиток конкуренції та скорочення тривалості життєвого циклу наукоємних товарів, державна підтримка інноваційної діяльності
Організаційно-управлінські	Сталі організаційні структури, надмірна централізація, відсутність інноваційної стратегії, байдужість менеджерів до нововведень, установча замкненість, орієнтація на усталені ринки, недостатність міжнародного співробітництва	Гнучкість організаційних структур, демократичний стиль управління, формування творчих цільових груп, децентралізація, кваліфікований маркетинг, міжнародна науково-технічна кооперація, створення інноваційної інфраструктури
Соціально-психологічні	Опір змінам, зміна стереотипів, страх невизначеності, низький професійний статус інноватора, відсутність матеріальних стимулів та умов творчої праці, відплив наукових кадрів	Сприйнятливість до змін, нововведень, моральна та матеріальна винагорода, можливість самореалізації, сприятливий психологічний клімат в колективі, розвиток умов творчої праці
Інформаційно-комунікативні	Недостатня інформація про інновації, джерела їх розроблення та розповсюдження, недостатній обмін інформацією для управління інноваціями, замкнутість і обмеженість міжгалузевих зв'язків, відсутність достатнього захисту всіх видів власності на інформаційні ресурси	Можливість швидко одержувати необхідну інформацію, правильний вибір інформаційних каналів, придбання ліцензій, патентів, ноу-хау, постійне поповнення інформаційного фонду підприємства, розширення горизонтальних потоків інформації
Правові	Недосконалість законодавчої бази з питань інноваційної діяльності, охорони інтелектуальної власності	Законодавчі заходи (особливі пільги, закони), що стимулюють інноваційну діяльність

Першочергово, оновлення в готельній сфері стосується інфраструктури та обладнання готелю [4]. Це може включати в себе ремонт, реконструкцію та модернізацію готельних приміщень, лобі, номерів, ресторанів, конференц-залів тощо. Модернізація обладнання також може бути важливою частиною оновлення, оскільки вона може сприяти підвищенню ефективності та якості надання послуг.

Друге, оновлення стосується надання послуг. Готелі постійно шукають нові способи підвищення задоволення клієнтів та привертання нових гостей. Це може включати в себе розробку нових програм гостьового обслуговування, впровадження додаткових послуг, які відповідають потребам сучасних подорожуючих, а також вдосконалення системи харчування та розважальних програм [5].

Оновлення також охоплює маркетингові аспекти готельного бізнесу. Готелі постійно шукають нові способи залучення клієнтів та рекламування своїх послуг. Це може включати в себе розробку і впровадження нових маркетингових стратегій, участь у туристичних виставках та подіях, а також рекламні кампанії в інтернеті та соціальних медіа.

Управління персоналом також є важливим аспектом оновлення в готельній сфері. Готелі постійно працюють над підвищенням навичок та компетентності свого персоналу, а також створенням сприятливого робочого середовища, що сприяє високій продуктивності та задоволенню персоналу.

Нарешті, оновлення включає в себе розвиток бізнес-процесів та управління готельним підприємством [6]. Це може охоплювати впровадження нових систем управління готелем, вдосконалення фінансового та бухгалтерського обліку, а також впровадження новітніх технологій управління та автоматизації.

У цілому, оновлення в готельній сфері є важливим процесом, що спрямований на підвищення конкурентоспроможності та задоволення потреб сучасного споживача. Враховуючи широкий спектр аспектів, які охоплює оновлення, готелі можуть ефективно адаптуватися до змінного середовища та забезпечити високий рівень сервісу своїм гостям [7].

Для покращення процесу оновлення в готельній сфері варто провести огляд чинної нормативно-правової бази, що регулює сферу гостинності, адже вона є важливою складовою роботи у галузі готельного бізнесу. Вона охоплює широкий спектр законодавчих актів, норм, правил і стандартів, які регулюють діяльність готелів, ресторанів, кафе, туристичних агентств та інших суб'єктів галузі.

Один із ключових аспектів нормативно-правового регулювання в галузі гостинності - ліцензування. Багато країн мають спеціальні вимоги та процедури для отримання ліцензій на надання готельних та ресторанних послуг. Це може включати в себе вимоги до обладнання, безпеки, санітарних умов, а також обов'язковість дотримання певних стандартів обслуговування та якості.

Також важливим елементом є нормативно-правове регулювання в сфері трудових відносин. Воно визначає права та обов'язки як роботодавців, так і працівників у готельній сфері, встановлює порядок оплати праці, робочий час, умови праці та безпеки праці.

Санітарні та гігієнічні норми також мають велике значення. Готелі, ресторани та інші заклади гостинності повинні дотримуватися встановлених санітарних стандартів щодо приготування та подачі їжі, забезпечення чистоти приміщень та дотримання правил гігієни.

Законодавство також може включати в себе норми щодо забезпечення доступності для людей з обмеженими можливостями, екологічні вимоги, правила ведення бухгалтерського обліку та податкові норми, які також мають значення для підприємств готельного бізнесу.

Загалом, чинна нормативно-правова база є важливим інструментом для забезпечення розвитку та функціонування галузі гостинності, забезпечуючи безпеку, якість обслуговування, дотримання прав споживачів та інші аспекти, що сприяють розвитку стабільного та відповідального бізнесу.

Оновлення суб'єктів господарювання в готельній сфері є критично важливим для підтримання конкурентоспроможності, задоволення потреб сучасних споживачів та відповідності зростаючим вимогам ринку. Цей процес

включає різні аспекти, такі як модернізація інфраструктури, впровадження новітніх технологій, підвищення якості послуг та екологічна відповідальність.

Однією з ключових концепцій оновлення є модернізація інфраструктури. Це включає ремонт та реконструкцію будівель, оновлення меблів та обладнання, вдосконалення внутрішніх приміщень та зон відпочинку. Мета таких заходів полягає в підвищенні комфорту для гостей та створенні привабливих умов для перебування. Сучасні готелі все частіше орієнтуються на створення унікального дизайну, що відображає культурні та історичні особливості місцевості, де вони розташовані, одночасно відповідаючи високим стандартам комфорту та безпеки.

Інша важлива концепція – впровадження новітніх технологій. Це включає інтеграцію інформаційних систем для управління бронюванням, електронного ключа для доступу до номерів, автоматизованих систем обслуговування клієнтів та аналітичних інструментів для відстеження уподобань та поведінки гостей. Ці технології не тільки підвищують ефективність роботи персоналу, але й значно покращують якість обслуговування гостей, роблячи їхній досвід більш зручним та персоналізованим.

Підвищення якості послуг є ще однією важливою складовою оновлення суб'єктів господарювання в готельній сфері. Це стосується як безпосередньо надання послуг, так і рівня обслуговування гостей. Впровадження стандартів якості, проведення регулярного навчання персоналу, створення програм лояльності для постійних клієнтів – всі ці заходи спрямовані на підвищення рівня задоволеності гостей та створення позитивного іміджу готелю.

Екологічна відповідальність стає дедалі важливішим аспектом у готельній індустрії. Готелі все частіше впроваджують стратегії сталого розвитку, такі як використання енергозберігаючих технологій, зменшення споживання води, впровадження програм переробки відходів та використання екологічно чистих матеріалів. Такі заходи не тільки сприяють захисту навколишнього середовища, але й відповідають зростаючим очікуванням сучасних споживачів, які надають перевагу екологічно відповідальним брендам.

Таким чином, оновлення суб'єктів господарювання в готельній сфері є багатогранним процесом, що охоплює модернізацію інфраструктури, впровадження новітніх технологій, підвищення якості послуг та екологічну відповідальність. Успішне впровадження цих концепцій дозволяє готелям залишатися конкурентоспроможними, задовольняти вимоги сучасних гостей та сприяти стійкому розвитку галузі.

1.2. Нормативно правове забезпечення діяльності оновлення для підприємств готельного бізнесу в Україні

У сфері гостинності, регуляція відбувається за допомогою численних нормативних актів, які встановлюють правила та стандарти для функціонування готелів, ресторанів, туристичних агентств та інших суб'єктів галузі. Законодавство України в цій області базується на таких основних документах як Цивільний та Господарський кодекси, які визначають основні відносини між учасниками ринку гостинності (Додаток Е)

Закон України "Про туризм" і "Про стандартизацію" регулюють ключові аспекти функціонування готельно-ресторанного і туристичного бізнесу. Наприклад, вони визначають категорії якості та рівня обслуговування, сприяють захисту прав споживачів та забезпечують безпеку та якість харчових продуктів. Законодавство також передбачає вимоги до безпеки і якості харчових продуктів, забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя, а також захист прав споживачів.

Нормативно-правова база включає ряд постанов Кабінету Міністрів України, таких як "Про затвердження Порядку встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)", "Про затвердження Порядку доведення до споживачів інформації про вид об'єкта туристичної інфраструктури" та інші. Ці документи регламентують процедури та вимоги до надання послуг тимчасового розміщення,

а також встановлюють порядок доведення інформації до споживачів щодо об'єктів туристичної інфраструктури.

Вимоги до функціонування закладів готельно-ресторанного і туристичного бізнесу встановлені національними стандартами України, такими як ДСТУ 4268:2003 "Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги", ДСТУ 4269:2003 "Послуги туристичні. Класифікація готелів", ДСТУ 4281:2004 "Заклади ресторанного господарства", ДСТУ 4527:2006 "Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення". Ці стандарти визначають категорії якості та рівня обслуговування, а також встановлюють вимоги до об'єктів туристичної інфраструктури.

Оцінка готелів і визначення їх категорії проводиться відповідно до вимог ДСТУ 4269:2003 "Послуги туристичні. Класифікація готелів. Цей стандарт визначає класифікацію готелів та аналогічних засобів розміщення за категоріями, а також встановлює вимоги до них. Категорію готелю зазначають на його вивісці, квитанціях, у реєстраційній картці гостя та в рекламних документах. Вимоги до кожної категорії готелів, визначені стандартом, є мінімальними, які необхідно виконувати в повному обсязі.

Окрім того, існують міжнародні стандарти, гармонізовані з вітчизняними, які регулюють терміни та визначення у галузі туристичних послуг. Аналіз міжнародного досвіду показує, що основними учасниками галузі є невеликі підприємства, які створюють конкурентне середовище та додаткові робочі місця. Фізичні особи - суб'єкти підприємницької діяльності, що володіють невеликими ресторанами та готелями, також створюють суттєву конкуренцію, пропонуючи широкий спектр готельних послуг за більш доступними цінами.

Отже, чинна нормативно-правова база створює стабільні умови для функціонування готельного та ресторанного бізнесу, забезпечуючи високі стандарти якості, безпеки та права споживачів. Оновлення в готельній сфері відіграє критичну роль у забезпеченні конкурентоспроможності та успішного функціонування готельних підприємств у сучасних умовах. Розглянемо детальніше різні аспекти ролі оновлення для готельного бізнесу.

Одні з головних чинників, що визначають успіх готелю - це здатність задовольняти потреби та очікування гостей. Оновлення дозволяє готелям адаптуватися до змінних умов ринку та вимог сучасних подорожуючих. Вдосконалення інфраструктури, розширення списку послуг, впровадження нових технологій - все це сприяє підвищенню комфорту та задоволення гостей, що в свою чергу сприяє збільшенню лояльності та позитивному відгуку про готель [8].

В умовах зростаючої конкуренції на ринку готельних послуг оновлення дозволяє підприємствам зберігати свою конкурентоспроможність. Готелі, які постійно оновлюються, можуть привертати більше клієнтів, адже вони можуть запропонувати сучасні та інноваційні рішення, які відповідають потребам сучасного ринку (Додаток Б) [18].

Оновлення дозволяє готелям підвищувати якість та рівень наданих послуг [9]. Відновлення інфраструктури, покращення обслуговування, впровадження нових технологій викликають підвищений інтерес споживачів та дозволяють готелям забезпечувати високий рівень задоволення своїх гостей.

Модернізація може сприяти підвищенню ефективності та оптимізації бізнес-процесів в готельному бізнесі. Впровадження нових технологій управління, автоматизація рутинних операцій, використання аналітики дозволяють оптимізувати роботу готелю та знижувати витрати.

Постійне оновлення може створити позитивне враження про готель серед інвесторів, що може привести до збільшення інвестицій та розвитку бренду. Інвестори будуть більш зацікавлені у співпраці з готелями, які постійно оновлюються та працюють над підвищенням якості своїх послуг.

Отже, оновлення грає важливу роль у успішному функціонуванні готельних підприємств, сприяючи підвищенню їхньої конкурентоспроможності, покращенню обслуговування та забезпеченню задоволення потреб та очікувань сучасних гостей.

Мета оновлення для підприємств готельного бізнесу полягає у забезпеченні їхньої конкурентоспроможності, збільшенні рівня задоволення клієнтів та забезпеченні ефективного функціонування в умовах сучасного ринкового

середовища [10]. Розглянемо детальніше основні цілі оновлення для готельних підприємств.

Перш за все, однією з головних цілей оновлення для готельних підприємств є покращення якості наданих послуг. Це може охоплювати оновлення інфраструктури готелю, модернізацію номерного фонду, підвищення рівня обслуговування та впровадження нових технологій для поліпшення комфорту та зручності гостей.

Крім того, оновлення дозволяє готелям збільшувати лояльність своїх клієнтів шляхом задоволення їхніх потреб та очікувань. Кращий сервіс, сучасні умови перебування та вищий рівень комфорту сприяють позитивному враженню від перебування в готелі та збільшують ймовірність повторного відвідування.

Воно дозволяє готелям зберігати та підвищувати свою конкурентоспроможність на ринку [11]. В умовах зростаючої конкуренції необхідно постійно вдосконалюватися, щоб привертати та утримувати клієнтів (рис. 1.2.).

Оновлення може призвести до підвищення рентабельності готельного бізнесу. Шляхом модернізації та впровадження нових технологій можна оптимізувати бізнес-процеси та знизити витрати, що призведе до підвищення ефективності та прибутковості готелю.



Рис. 1.2.Способи підвищення конкурентоспроможності готельного підприємства

Також однією з ключових цілей цього проекту є створення позитивного іміджу та розвиток бренду: оновлення допомагає готелям створювати позитивний імідж та розвивати свій бренд серед клієнтів та інвесторів. Сучасність готельних послуг та інфраструктури створює враження про готель як про місце затишку, комфорту та високих стандартів обслуговування [12].

Отже, мета оновлення для підприємств готельного бізнесу полягає у покращенні якості послуг, забезпеченні задоволення потреб клієнтів, збільшенні конкурентоспроможності та підвищенні рентабельності, що в кінцевому підсумку сприяє успішному функціонуванню та розвитку готельного бізнесу.

Оновлення в готельній сфері має важливе значення для підприємств цієї галузі, оскільки сучасний ринок гостинності висококонкурентний і вимагає постійного вдосконалення. Готелі повинні постійно пристосовуватися до змін у смаках, потребах і вимогах клієнтів, а також до технологічних інновацій, щоб залишатися привабливими та конкурентоспроможними.

Оновлення інфраструктури включає в себе модернізацію та ремонт приміщень, впровадження новітніх технологій та покращення інтер'єру. Наприклад, це може бути встановлення систем безпеки, "розумні" номери з автоматизованим керуванням, підвищення швидкості Інтернету та інші технологічні зручності [13].

Крім того, оновлення бізнес-процесів та вдосконалення систем управління готелем дозволяють оптимізувати роботу, знижуючи витрати та підвищуючи ефективність. Покращення сервісу та зміцнення іміджу готелю як сучасного, комфортного та інноваційного закладу також є важливими аспектами оновлення.

Оновлення сприяє не лише збільшенню конкурентоспроможності, а й забезпечує готелю стійкість та успішність у швидкозмінному ринковому середовищі. Такий підхід дозволяє готелям зберігати та залучати нових клієнтів, створюючи для них комфортні та сучасні умови перебування.

Оновлення в готельній сфері має важливе значення для підприємств цієї галузі, оскільки сучасний ринок гостинності висококонкурентний і вимагає постійного вдосконалення [14]. Готелі повинні постійно пристосовуватися до змін

у смаках, потребах і вимогах клієнтів, а також до технологічних інновацій, щоб залишатися привабливими та конкурентоспроможними.

Оновлення інфраструктури включає в себе модернізацію та ремонт приміщень, впровадження новітніх технологій та покращення інтер'єру. Наприклад, це може бути встановлення систем безпеки, "розумні" номери з автоматизованим керуванням, підвищення швидкості Інтернету та інші технологічні зручності або ж готельні послуги (рис. 1.3) [14].



Рис. 1.3. Особливості готельної послуги

Крім того, оновлення бізнес-процесів та вдосконалення систем управління готелем дозволяють оптимізувати роботу, знижуючи витрати та підвищуючи ефективність [15]. Покращення сервісу та зміцнення іміджу готелю як сучасного, комфортного та інноваційного закладу також є важливими аспектами оновлення.

Оновлення сприяє не лише збільшенню конкурентоспроможності, а й забезпечує готелю стійкість та успішність у швидкозмінному ринковому середовищі. Такий підхід дозволяє готелям зберігати та залучати нових клієнтів, створюючи для них комфортні та сучасні умови перебування.

1.3. Міжнародний досвід застосування стандартів на підприємствах сфери гостинності

Процес оновлення готельної інфраструктури є складним та багатоетапним, включаючи різні аспекти від технологічних до дизайнерських і функціональних. Він вимагає цілісного підходу та чіткого планування з врахуванням потребностей, тенденцій ринку, технологічних можливостей та фінансових обмежень (рис. 1.4.) [24].

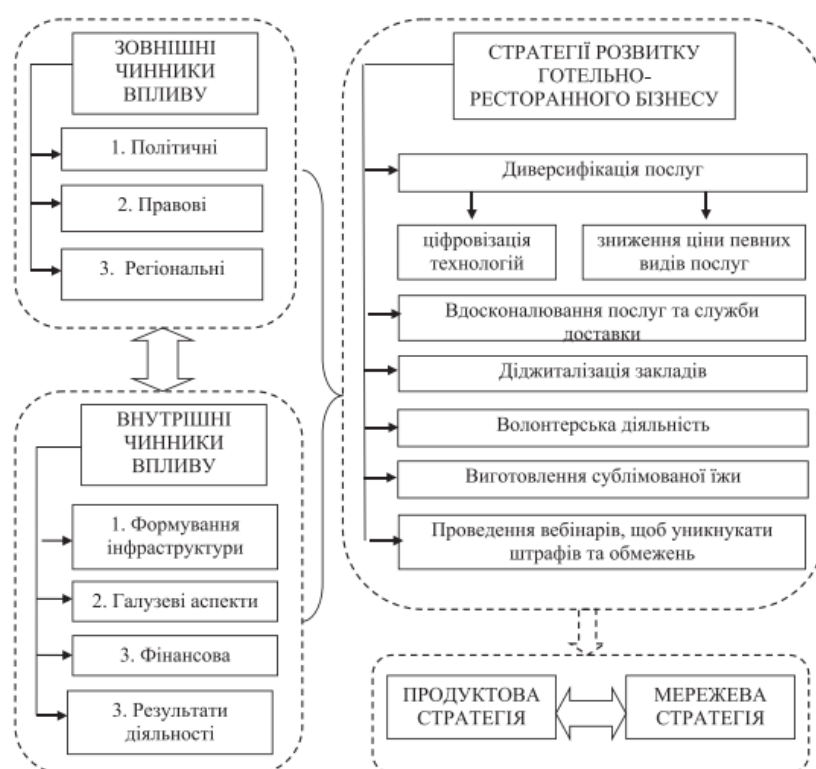


Рис. 1.4. Напрями стратегії розвитку готельно-ресторанного бізнесу у сфері надання послуг

Однією з перших стадій процесу є аналіз поточного стану готельної інфраструктури, включаючи стан приміщень, обладнання, систем безпеки та комфорту, а також оцінку конкурентної ситуації на ринку готельних послуг. На основі цього аналізу розробляється стратегія оновлення, визначаються пріоритетні напрямки та завдання [16].

Наступним кроком є вибір інноваційних рішень та технологій, які відповідають потребам гостей та покращують функціональність готелю. Це може включати впровадження "розумних" систем управління, використання безконтактних технологій, модернізацію інфраструктури для створення екологічно чистого середовища тощо.

Після вибору інноваційних рішень проводиться їх впровадження та інтеграція в існуючу інфраструктуру готелю. Цей процес може включати розробку та впровадження програмного забезпечення, модернізацію обладнання, налаштування систем безпеки та комфорту, а також навчання персоналу.

Оновлення готельної інфраструктури - це постійний процес, який потребує систематичного моніторингу та оновлення з урахуванням змін у потребах гостей, розвитку технологій та конкурентного середовища [17]. Це дозволяє готелям залишатися конкурентоспроможними, забезпечуючи високу якість обслуговування та задоволення потреб клієнтів.

Оновлення готельної інфраструктури включає в себе ряд технологічних аспектів, які суттєво впливають на якість обслуговування та конкурентоспроможність готельного бізнесу. Одним із ключових технологічних аспектів оновлення є впровадження інформаційних систем управління готелем [19]. Ці системи включають в себе програмне забезпечення для автоматизації бронювання, управління гостьовими базами даних, обліку фінансів та звітності, а також інтеграцію з різними сервісами та платформами (рис. 1.5).

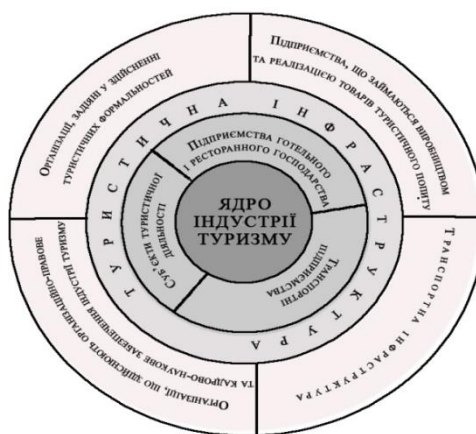


Рис. 1.5 Функціональні складові інфраструктури туризму

Ще одним важливим аспектом є використання інноваційних технологій для покращення комфорту та безпеки гостей. Наприклад, це може включати в себе встановлення сучасних систем "розумного будинку", які дозволяють гостям керувати освітленням, кондиціонуванням повітря та іншими системами комфорту з власного смартфона. Також, важливим є впровадження систем безконтактного заселення та виїзду, що дозволяє уникнути непотрібних контактів та забезпечити більшу безпеку для гостей у період пандемії (рис. 1.6) [20].

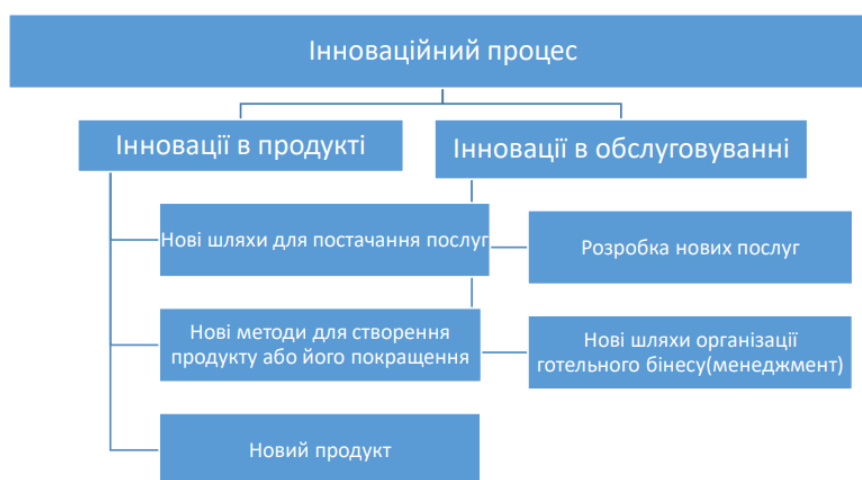


Рис. 1.6 Інноваційні процеси в індустрії гостинності

Крім того, технологічне оновлення готельної інфраструктури передбачає впровадження сучасних систем безпеки та моніторингу. Це може включати в себе встановлення систем відеоспостереження, контроль доступу до приміщень, датчиків пожежі та інших систем, які забезпечують безпеку гостей та персоналу.

Крім того, оновлення готельної інфраструктури передбачає інтеграцію зелених технологій та екологічних підходів [18]. Це може включати в себе використання енергоефективних систем опалення та кондиціонування, використання відновлюваних джерел енергії, утилізацію відходів та інші заходи для зменшення впливу готельної діяльності на навколишнє середовище.

У цілому, технологічні аспекти оновлення готельної інфраструктури відіграють ключову роль у покращенні якості обслуговування, підвищенні безпеки та комфорту гостей, зменшенні витрат та збільшенні конкурентоспроможності готельного бізнесу.

Оновлення готельної інфраструктури засноване на інноваціях, які створюють нові можливості та покращують якість обслуговування для гостей. Однією з ключових інноваційних аспектів є використання сучасних технологій управління готелем [22].

Це включає в себе розробку та впровадження програмного забезпечення для автоматизації різних аспектів готельної діяльності, таких як бронювання номерів, управління гостьовими базами даних, фінансовий облік та звітність. Інноваційні системи управління дозволяють готелям оптимізувати свою роботу, зменшити витрати та покращити якість обслуговування.

Ще однією важливою інновацією є впровадження «розумних» технологій в готельному господарстві. Це включає в себе використання систем «розумного будинку», які дозволяють автоматизувати керування освітленням, опаленням, кондиціонуванням повітря та іншими системами комфорту у номерах готелю. Гості можуть зручно керувати всіма цими системами за допомогою мобільного додатка або голосових команд, що забезпечує їм більший комфорт та зручність під час перебування в готелі [21].

Крім того, інноваційні аспекти оновлення готельної інфраструктури також охоплюють впровадження безконтактних технологій та сервісів.

Наприклад, це може бути безконтактне заселення та виїзд, використання мобільних додатків для замовлення послуг в готелі, таких як ресторани, спа-центри чи фітнес-зали. Ці інновації дозволяють гостям заощадити час та зменшити кількість контактів, що особливо актуально у період пандемії та забезпечує більшу безпеку та комфорт під час перебування в готелі.

Усі ці інноваційні аспекти оновлення готельної інфраструктури спрямовані на поліпшення якості обслуговування для гостей, оптимізацію роботи готелю та забезпечення більшої безпеки та комфорту під час їх перебування.

Отже, було розглянуто технологічні та інноваційні аспекти оновлення готельної інфраструктури. Вивчення цих аспектів виявило велике значення впровадження сучасних технологій та інновацій для поліпшення функціональності, комфорту та безпеки готельного середовища [23]. Застосування

"розумних" систем управління, безконтактних технологій, екологічно чистих рішень та інших інновацій дозволяє готелям привертати більше клієнтів, підвищувати рівень задоволеності гостей та збільшувати ефективність управління готельним бізнесом. Оновлення готельної інфраструктури є необхідним етапом для відповіді на сучасні вимоги ринку та забезпечення конкурентоспроможності підприємств готельного сектору.

Міжнародний досвід застосування стандартів та стратегій оновлення на підприємствах сфери гостинності демонструє різноманітність підходів, які дозволяють готелям і ресторанам залишатися конкурентоспроможними, адаптуватися до змін на ринку та задовольняти потреби сучасних споживачів. Ці стандарти та стратегії включають модернізацію інфраструктури, впровадження технологій, покращення якості обслуговування та дотримання принципів сталого розвитку.

Одним з основних аспектів міжнародного досвіду є впровадження глобальних стандартів якості, таких як ISO 9001 та ISO 14001. ISO 9001 фокусується на системах управління якістю, забезпечуючи ефективне управління процесами та задоволення потреб клієнтів. Впровадження цього стандарту допомагає підприємствам сфери гостинності підвищувати рівень обслуговування та забезпечувати відповідність високим міжнародним вимогам. ISO 14001, в свою чергу, спрямований на екологічне управління, допомагаючи готелям зменшувати вплив на навколишнє середовище шляхом впровадження екологічно чистих практик.

Важливим компонентом оновлення є інноваційне використання технологій. Міжнародні готельні мережі активно впроваджують системи управління відносинами з клієнтами (CRM), автоматизовані системи управління об'єктами (PMS) та мобільні додатки для гостей. Наприклад, такі готельні мережі, як «Marriott» та «Hilton», використовують мобільні додатки для забезпечення зручного бронювання, швидкої реєстрації та персоналізованого обслуговування гостей. Ці технології не лише підвищують ефективність роботи персоналу, але й забезпечують високий рівень задоволеності клієнтів.

Іншим важливим аспектом є впровадження практик сталого розвитку. Глобальні готельні бренди, такі як «Inter Continental Hotels Group» та «Accor», активно працюють над зменшенням вуглецевого сліду, впровадженням енергозберігаючих технологій та зменшенням використання води. Вони також здійснюють ініціативи з переробки відходів та впроваджують екологічно чисті продукти і послуги. Наприклад, програма «Green Engage» від IHG дозволяє готелям обмінюватися кращими практиками сталого розвитку та впроваджувати ефективні екологічні заходи.

Значну увагу міжнародний досвід приділяє підвищенню якості обслуговування через навчання персоналу. Готельні мережі розробляють детальні програми тренінгів, які включають розвиток навичок спілкування з клієнтами, управління конфліктами та забезпечення бездоганної чистоти та комфорту. Відома програма «Service Excellence» від Ritz-Carlton є прикладом високого стандарту навчання, що забезпечує бездоганний сервіс та створює незабутні враження для гостей.

Нарешті, важливим аспектом оновлення є культурна адаптація та локалізація послуг. Міжнародні готелі все частіше враховують культурні особливості та вподобання гостей з різних країн, впроваджуючи локальні елементи в інтер'єрі, меню та програмах розваг. Наприклад, мережа готелів «Aman» відома своїм підходом до створення унікальних культурних вражень, поєднуючи розкіш та автентичність місцевих традицій.

Отже, міжнародний досвід застосування стандартів та стратегій оновлення на підприємствах сфери гостинності включає впровадження глобальних стандартів якості, інноваційних технологій, практик сталого розвитку, підвищення якості обслуговування та культурної адаптації.

Висновки до розділу 1

У розділі «Теоретичні основи оновлення готельної сфери» було проведено аналіз ключових аспектів оновлення у готельній сфері, який охопив огляд концепції оновлення, роль і значення оновлення для готельних підприємств, а також технологічні та інноваційні аспекти оновлення готельної інфраструктури.

Висвітлення концепції оновлення в готельній сфері дозволило зрозуміти, що постійна модернізація є ключем до успішності в цій галузі, адаптація до змінних потреб клієнтів та використання сучасних підходів та технологій є важливими факторами.

Аналіз ролі і значення оновлення для готельних підприємств показав, що впровадження новацій сприяє збільшенню конкурентоспроможності, підвищенню рівня обслуговування та задоволенню потреб клієнтів, що є критичним для забезпечення успішного функціонування бізнесу в сучасних умовах.

Виокремлення технологічних та інноваційних аспектів оновлення готельної інфраструктури свідчить про необхідність впровадження сучасних інформаційних технологій, «розумних» систем управління та інших технічних нововведень для досягнення високої ефективності та якості обслуговування.

Отже, розділ підкреслив важливість оновлення у готельній сфері та підготував ґрунт для подальшого розвитку стратегій та методів удосконалення готельного бізнесу.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ СУЧАСНОГО СТАНУ ТА ПОТРЕБ ГОТЕЛЮ «SWISSHOTEL ШВЕЙЦАРСЬКИЙ»

2.1. Фактори впливу на розвиток сфери гостинності в Україні, аналіз готелю «SWISSHOTEL ШВЕЙЦАРСЬКИЙ»

Розвиток сфери гостинності в Україні, як і будь-якої іншої галузі, залежить від ряду зовнішніх та внутрішніх факторів. З 2022 року на цю сферу суттєво вплинули події, пов'язані з повномасштабним вторгненням Росії, що призвело до воєнного стану, блекаутів, нічних обстрілів та мобілізації населення. Ці фактори мали як прямий, так і опосередкований вплив на функціонування і розвиток готельного бізнесу в Україні.

Одним із головних факторів є безпекова ситуація в країні. Повномасштабне вторгнення спричинило значне погіршення безпечного середовища, що призвело до скорочення кількості туристів як з-за кордону, так і внутрішніх. Готелі, особливо ті, що знаходяться в безпосередній близькості до зони бойових дій, зазнали суттєвих втрат через зменшення кількості клієнтів та вимушене закриття. Нічні обстріли та постійна загроза атаки стали серйозною перешкодою для стабільного функціонування готельного бізнесу.

Інфраструктурні виклики також стали серйозним фактором. Воєнний стан призвів до частих блекаутів, що значно ускладнювало забезпечення безперебійного електропостачання в готелях. Це, в свою чергу, вплинуло на якість обслуговування клієнтів, адже готелі повинні були шукати альтернативні джерела енергії, інвестувати в генератори та забезпечувати автономну роботу. Крім того, пошкодження транспортної інфраструктури ускладнило логістику, що вплинуло на постачання продуктів харчування та інших необхідних товарів.

Економічні фактори також відіграли значну роль. Військові дії спричинили значне падіння економіки, зокрема у сфері гостинності. Зменшення доходів

населення та збільшення витрат на базові потреби призвело до скорочення попиту на готельні послуги. Крім того, інфляція та коливання валютного курсу ускладнили фінансове планування та підвищили витрати на утримання бізнесу.

Соціальні фактори, зокрема мобілізація населення, також мали вплив. Велика кількість працездатних чоловіків була мобілізована до збройних сил, що створило дефіцит кваліфікованих кадрів у готельному секторі. Це змусило готелі шукати нові підходи до управління персоналом, а також підвищувати витрати на навчання та підготовку нових працівників.

Попри всі ці виклики, деякі готелі знайшли можливості для адаптації та розвитку. Відбулося переорієнтування на надання послуг внутрішнім переселенцям та військовим, що допомогло зберегти діяльність багатьох готелів. Готелі також почали активно впроваджувати нові технології для підвищення ефективності роботи та якості обслуговування. Відбулася переорієнтація на локальні ринки, зростання попиту на оренду довгострокового житла та розвиток сфери віддалених робочих просторів.

Таким чином, розвиток сфери гостинності в Україні в умовах воєнного стану та повномасштабного вторгнення зазнав значних труднощів і викликів. Проте адаптація до нових умов, пошук альтернативних рішень та впровадження інновацій дозволили частині бізнесу не лише вижити, але й знайти нові можливості для розвитку. Сектор гостинності демонструє значну стійкість і здатність до адаптації, що є важливим для майбутнього відновлення та зростання.

У 1894 році згадується про існування готелю "Швейцарський" у Львові, що знаходиться на сучасній вулиці Князя Романа, 20. Історія готелю налічує періоди, коли він тимчасово змінював назву, проте на сьогоднішній день тут діє готель під першою назвою. Історія заснування готелю "Швейцарський" у Львові має свої цікаві моменти [39].

Львів є великим туристичним містом, яке зустрічає тисячі гостей щодня з усієї України та інших країн світу. У місті активно розвивається готельний бізнес, і ми бажаємо розповісти про його початки, а саме про перші готелі у Львові і їхню

історію. Давайте подивимось на те, як все розпочиналося і яким був перший готель у Львові.

У минулому термін "готель" не існував, спочатку мандрівників приймали заїжджі двори. Перший готель у Львові почав свою роботу у 1785 році, що означає, що майже 230 років тому у місті почалася готельна справа. Давайте розглянемо докладніше один з перших міських готелів (Додаток Г) [39].

Готель "Швейцарський" був споруджений у 1894 році і відігравав значну роль у туристичному житті Львова та став осередком туризму в Східній частині Австро-Угорщини. У ті роки готель був одним з провідних місць і користувався великою популярністю серед місцевих мешканців та гостей міста [24].

Особливо велика популярність готелю користувалася серед туристів з Європи, Сполучених Штатів Америки та країн Сходу. Під час періоду "Перебудови" готель зазнав важкостей, але, незважаючи на це, наша команда зуміла зберегти високі стандарти обслуговування та дружню атмосферу, яку заклали засновники готелю. Їх послідовники успішно продовжують ці традиції і пропонують гостям комфортабельне розміщення в номерах, високий рівень обслуговування та гостинну атмосферу [39].

Готель також відзначається наявністю італійського ресторану з панорамною терасою на даху, де проводяться дегустації вина та гастро-вечори, а також вечори з живою музикою, де можна насолодитися виступами талановитих музикантів. На вихідних з 19:00 до 21:00 можна прийти на живу музику, тут лунає скрипка, фортепіано, саксофон, гітара, флейта, а також ліричні програми найвідоміших виконавців країни та Львова.

Варто пишатися тим, що під час проведення Євро 2012 у цьому готелі зупинялися представники Португалії, Данії, Франції, Іспанії, Швейцарії, Греції, Італії, Польщі, Німеччини та інших країн Європи, які залишилися задоволеними якістю обслуговування та збираються повернутися під час наступних візитів у Львів [25].

Готель «Швейцарський» у Львові розташований за адресою вул. Князя Романа, 20, на вулиці, що існує вже з XVI століття і колись називалася

Гончарська. Ця вулиця представлена різними архітектурними стилями, такими як класицизм, історизм, сецесія та конструктивізм.

На місці сучасної будівлі, де зараз розташований готель, на початку 1770-х років був збудований Палац Павловського, ймовірно у стилі раннього класицизму за проєктом Йозефа Зайделя. Готель "Швейцарський" вперше згадується у пресі у 1894 році, коли він вже знаходився за сучасною адресою.

Є легенда, що готель заснував багатий швейцарець, який не зміг знайти кохання на батьківщині і лише у Львові він знайшов свою половинку. Після одруження подружжя відкрило міні-готель на вулиці Князя Романа, який назвали "Швейцарським". Концепція готелю поєднала швейцарський сервіс і галицьку гостинність [26].

У 1905-1928 роках у приміщенні готелю функціонувала крамниця антикваріату Семюеля Бодєка. В путівниках Львова 1935 року за вказаною адресою згадується готель "Саскі", що свідчить про те, що готель можливо тимчасово змінював свою назву.

У 2006 році будинок, де зараз розташований готель, було відреставровано, і 25 червня 2007 року відкрився оновлений готель «Швейцарський». У сучасному винному погребі готелю зберігається раритетна австрійська цегла та різні експонати тієї епохи. Також у готелі є міні-музейна експозиція зі старовинними предметами, серед яких фотографії гостей, меню ресторану та навіть засушена троянда.

Готель «Швейцарський» у Львові знаходиться на третьому місці при оцінці сервісу, він розташований у самому серці міста на вулиці Князя Романа, що є дуже зручною локацією, оскільки всі визначні пам'ятки знаходяться у безпосередній близькості.

Номери готелю вражають своєю витонченістю, оскільки ремонт виконано в стилі сучасної класики, де використано класичні елементи і текстиль у інтер'єрі. Також в готелі розміщений ресторан із італійською кухнею під назвою «Валентино», який є дуже популярним серед туристів та місцевих мешканців, завдяки чудовій оглядовій площадці [27]. У складі готелю також працює салон

краси для жінок, наглядний паркінг, римська лазня, бізнес-центр та дитяча зона, що робить його ідеальним для сімейного відпочинку. Фото готелю можна побачити у Додатку Д [39].

Готель «SWISSHOTEL ШВЕЙЦАРСЬКИЙ» представляє собою сучасний готельно-ресторанний комплекс, розташований у престижному місці та відомий своїм високим рівнем обслуговування та комфорту для гостей. Нижче подано докладну розгорнуту характеристику цього готелю (табл. 2.1.) [39].

Таблиця 2.1.

Концепція готельно-ресторанного комплексу

№	Ознаки концепції	Характеристика
1	Назва готелю	"SWISSHOTEL ШВЕЙЦАРСЬКИЙ"
2	Поштова адреса	Князя Романа вул., 20, Львів, Львівська область, 79000
3	Підпорядкованість	Приватне підприємство
4	Форма власності	Приватна
5	Місце розташування	Центральна частина Львова
6	Відстань від засобів прибуття/вибуття	Зручна локація, легкий доступ до транспорту
7	Засоби сполучення	Близькість до громадського транспорту, наявність парковки
8	Спеціалізація. Цільова аудиторія	Відпочиваючі, туристи, бізнес-мандрівники
9	Споруда готелю. Дизайнерський стиль	Сучасний, стильний, комфортабельний
10	Кількість поверхів	Багатоповерховий
11	Рівень комфорту (кількість «зірок»)	4 зірки
12	Специфіка готелю (інфраструктура)	Ресторан, бар, конференц-зали, басейн, Wi-Fi, автостоянка.
13	Характеристика номерного фонду	Різні категорії номерів, від стандарту до люксу
14	Види (пакет) послуг	Розміщення, ресторан, обслуговування банкетів, тощо
15	Рівень завантаження з урахуванням сезонності на плановий період	Високий попит протягом року, з піковими сезонами влітку та святковими періодами
16	Цінова стратегія. Програми лояльності до застосування сезонних знижок	Середня цінова категорія, пропонують програми лояльності та сезонні знижки
17	Стратегія просування послуг підприємства на ринок	Акції, онлайн-маркетинг, партнерські угоди, рекламні кампанії, соціальні мережі

Отже, готель «Швейцарський» у Львові, який має 4 зірки, є ідеальним місцем для початку знайомства з містом Лева. Львів славиться своїми захоплюючими розважальними закладами, вражаючими історичними пам'ятками та відомою гостинністю [28]. Розташований у самому серці міста на вулиці Князя Романа, цей прекрасний готель пропонує вам відмінні умови для перебування, високий рівень обслуговування, широкий спектр послуг та спеціальні пропозиції, а також неперевершений настрій, який ви отримаєте, перебуваючи в цьому справжньому європейському місті!

2.2. Концепція розвитку готельного комплексу на приклад обраного готельного підприємства

Аналіз існуючої інфраструктури готелю «SWISSHOTEL ШВЕЙЦАРСЬКИЙ» у Львові є ключовим етапом для розуміння його функціонування та привабливості для гостей. Проведемо дуже розгорнутий аналіз різних аспектів інфраструктури цього готелю, щоб краще зрозуміти його сильні сторони та можливі напрямки подальшого розвитку [29].

Готель розташований у самому центрі Львова, на вулиці Князя Романа, що забезпечує зручний доступ до основних туристичних та історичних пам'яток міста. Близькість до громадського транспорту та парковки забезпечує зручний шлях до готелю для гостей з усієї місцевості та туристів.

Готель має сучасну архітектуру, яка дозволяє йому виділятися на тлі інших будівель у центрі міста. Інтер'єр готелю відображає комфорт та стиль, створюючи затишну атмосферу для гостей.

Готель пропонує різні категорії номерів, від стандартних до люксів, що відповідає потребам різних категорій гостей. Номери оснащені сучасними зручностями та інтер'єром, що забезпечує комфортне перебування для гостей.

Готель має ресторан із різноманітним меню, що задовольняє смаки найвибагливіших гостей.

Наявність бару та кафе дозволяє гостям насолоджуватися напоями та закусками в затишній атмосфері. Конференц-зали обладнані сучасною технікою та забезпечують ідеальні умови для проведення різних заходів та зборів. Наявність басейну, спа-центру та фітнес-зали дозволяє гостям розслабитися та підтримувати своє здоров'я під час перебування у готелі.

Готель надає різноманітні додаткові послуги, такі як прокат велосипедів, екскурсійні тури, організація трансферу та інші, що забезпечують гостям незабутній відпочинок у Львові. Персонал готелю відзначається високим рівнем професіоналізму та гостинністю, завдяки чому гості відчують себе комфортно та зважають на їхні потреби.

Загальний аналіз інфраструктури готелю «SWISSHOTEL ШВЕЙЦАРСЬКИЙ» підтверджує його високий стандарт та привабливість для різних категорій гостей. Розгорнутий набір послуг та зручне розташування роблять його одним із найкращих варіантів для проживання в Львові.

Аналіз сервісів готельного підприємства «SWISSHOTEL ШВЕЙЦАРСЬКИЙ» у Львові є важливим етапом для з'ясування якості обслуговування та задоволення потреб гостей. Розглянемо дуже детально різні аспекти сервісів цього готелю, щоб краще зрозуміти його переваги та можливі напрямки для поліпшення [30].

Процес реєстрації прибульців в готельний комплекс «SWISSHOTEL ШВЕЙЦАРСЬКИЙ» є швидким та ефективним. Доступність досвідченого персоналу, який допомагає гостям у виборі найкращого типу номера та надає інформацію про доступні послуги готелю. Номери готелю вражають своєю чистотою, затишком та сучасним дизайном. Зручні ліжка, м'які подушки та якісна постільна білизна забезпечують гостям комфортний сон.

Ресторан готелю пропонує різноманітні страви на сніданок, обід та вечерю, які вражають якістю та смаком [31]. Обслуговування у ресторані є дружнім та професійним, а атмосфера сприяє відпочинку та задоволенню.

Готель пропонує різноманітні додаткові послуги, такі як послуги пральні, прокат автомобілів, організація екскурсій та інші, що забезпечують гостям

максимальний комфорт та зручність. Наявність Wi-Fi у всьому готелі дозволяє гостям залишатися на зв'язку та користуватися Інтернетом у будь-який час. Готель пропонує гостям спа-центр з різноманітними процедурами та масажами, що допомагає розслабитися та відновити силу.

Фітнес-зали обладнані сучасним спортивним обладнанням, що дозволяє гостям підтримувати свою фізичну форму під час перебування у готелі. Персонал готелю відзначається високим рівнем кваліфікації та гостинністю, завдяки чому гості відчувають себе ласкаво зустріченими та оточеними увагою під час перебування у готелі.

Ресторан «Валентино» відомий своєю вишуканою атмосферою та італійською кухнею. Як сказав Оскар Уайльд, смак його страв мовчазний, що відображає його елітність та вишуканість. Ресторан знаходиться в історичному центрі Львова, у тісному вуличці біля Площі Ринок, що додає йому шарму та грації. Замість колишнього ресторану «Кактус», «Валентино» пропонує елегантний та стильний інтер'єр, з мармуровими сходами, кованою огорожею та вишуканою меблевою оббивкою, що створює атмосферу розкоші та аристократизму [39].

У ресторані "Валентино" гостей чекає широкий спектр послуг, серед яких дитяче меню та кімната, винний погріб, VIP-зал, панорамна тераса, сніданки з 8:00 ранку, бізнес-ланчі, бенкети, організація фотосесій. Крім того, є паркінг та можливість насолодитися живою музикою.

Усі ці елементи створюють атмосферу, де гості можуть насолоджуватися вишуканими стравами та відчувати себе комфортно і затишно.

Готель «Швейцарський», який має чотири зірки, знаходиться у самому серці Львова, де переплітаються культурне та розважальне життя міста. Розташований всього за кілька хвилин ходьби від таких визначних місць як Площа Ринок, Проспект Свободи, Міська Ратуша, Львівський Оперний Театр, Палац Потоцьких та інші. Усі номери готелю оформлені в стилі сучасної класики, використовуючи стильне виконання в нейтральних тонах з класичними елементами і фактурним текстилем, що створює ідеальне поєднання зручності та вишуканості.

Відпочинок в готелі «Швейцарський» гарантує бездоганний та комфортний відпочинок у Львові [39].

Готель пропонує різноманітні номери, серед яких:

- Стандарт
- Покращений
- Півлюкс
- Люкс
- Сімейний люкс
- Королівський люкс
- Стандартний економ

Також готель надає широкий спектр послуг, зокрема:

- Сніданок
- Безкоштовний Wi-Fi
- Паркінг
- Римська парна
- Організація екскурсій
- Послуги пральні
- Камера схову
- Конференц-зал

Крім того, у готелі діє ексклюзивний салон краси «Маска», який відзначається високою професійністю майстрів та застосуванням креативних ідей разом із сучасними досягненнями у галузі краси. Салон пропонує повний спектр процедур для догляду за собою.

Отже, загальний аналіз сервісів готельного підприємства «SWISSHOTEL ШВЕЙЦАРСЬКИЙ» підтверджує його високий стандарт та забезпечення потреб різних категорій гостей [39]. Широкий спектр послуг та дбайливе ставлення до кожного гостя роблять цей готель одним із найкращих варіантів для проживання у Львові.

2.3. Порівняльний аналіз стратегій оновлення готельного комплексу «SWISSHOTEL ШВЕЙЦАРСЬКИЙ»

Порівняльний аналіз стратегій оновлення готельного комплексу «SWISSHOTEL ШВЕЙЦАРСЬКИЙ» дозволяє оцінити ефективність різних підходів до модернізації і розвитку готелю в умовах сучасного ринку гостинності. Вивчення різних стратегій допомагає визначити оптимальні шляхи для підвищення конкурентоспроможності, поліпшення якості обслуговування та забезпечення сталого розвитку.

Однією з основних стратегій, застосованих готельним комплексом «SWISSHOTEL ШВЕЙЦАРСЬКИЙ», є інвестування в інфраструктурні покращення. Це включає модернізацію номерного фонду, оновлення громадських зон, таких як лобі, ресторани та спа-зони, а також покращення технічного оснащення. Заміна старих меблів, впровадження сучасних технологій автоматизації, оновлення систем безпеки та енергозбереження допомагають не лише підвищити рівень комфорту для гостей, але й знизити операційні витрати готелю.

Інша стратегія, яку впроваджує «SWISSHOTEL ШВЕЙЦАРСЬКИЙ», зосереджена на розвитку людських ресурсів. Інвестиції в навчання персоналу, підвищення їх кваліфікації та покращення умов праці сприяють створенню команди професіоналів, здатних забезпечити високий рівень обслуговування. Готель активно впроваджує програми мотивації та стимулювання персоналу, що позитивно впливає на їхнє задоволення роботою і, відповідно, на якість обслуговування гостей.

Одним з ключових напрямків оновлення є також впровадження цифрових технологій і покращення онлайн-присутності готелю. Створення сучасного веб-сайту, активне використання соціальних мереж, впровадження мобільних додатків для бронювання і спілкування з гостями дозволяє готелю залучати нових клієнтів, покращувати зворотний зв'язок і підвищувати задоволеність гостей.

Використання технологій CRM (Customer Relationship Management) допомагає збирати та аналізувати дані про клієнтів, що дозволяє персоналізувати пропозиції та покращувати якість обслуговування.

Готель також активно розвиває співпрацю з місцевими підприємствами та туристичними агентствами. Створення партнерських програм, організація спільних заходів і пропозицій для гостей, включаючи екскурсії, культурні заходи та гастрономічні тури, сприяє підвищенню привабливості готелю для туристів. Така стратегія дозволяє розширити спектр послуг, що пропонуються, і збільшити лояльність клієнтів.

Важливою складовою стратегій оновлення є також орієнтація на екологічність та сталий розвиток. Готель впроваджує практики енергозбереження, зменшення використання пластику, переробки відходів і підтримки локальних екологічних ініціатив. Це не лише сприяє збереженню навколишнього середовища, але й підвищує репутацію готелю серед екологічно свідомих клієнтів.

Порівнюючи ці стратегії, можна зробити висновок, що комплексний підхід до оновлення готельного комплексу «SWISSHOTEL ШВЕЙЦАРСЬКИЙ», який включає інфраструктурні покращення, розвиток персоналу, впровадження цифрових технологій, активну співпрацю з партнерами та екологічні ініціативи, є найбільш ефективним. Такий підхід дозволяє не лише покращити якість послуг, що надаються, але й підвищити конкурентоспроможність готелю на ринку, забезпечуючи його стабільний розвиток в довгостроковій перспективі.

Для визначення потреб та проблем, які потрібно вирішити шляхом оновлення на готельному підприємстві «SWISSHOTEL ШВЕЙЦАРСЬКИЙ» у Львові, необхідно провести аналіз різних аспектів функціонування готелю та задоволення потреб клієнтів.

Перевірка якості обслуговування є однією з найважливіших складових готельного бізнесу. Аналіз відгуків клієнтів, їхніх скарг та пропозицій допоможе визначити проблемні аспекти, такі як тривалість чекання на реєстрацію, якість номерів, професіоналізм персоналу тощо [32].

Оновлення готельної інфраструктури може включати в себе ремонт та модернізацію номерів, лобі, ресторанів, конференц-залів, спа-центрів тощо. Аналіз стану інфраструктури допоможе виявити проблемні моменти, які потребують негайного усунення.

Впровадження сучасних технологій управління готелем, таких як онлайн-бронювання, мобільні додатки для клієнтів, автоматизація процесів обслуговування може покращити ефективність роботи готелю та задовольнити потреби сучасних гостей [33].

Важливо оновити стратегії маркетингу та реклами готелю, щоб залучати нових клієнтів і підтримувати існуючу клієнтську базу. Це може включати в себе використання соціальних медіа, рекламних кампаній, спеціальних пропозицій тощо.

Оновлення навичок і знань персоналу у сфері обслуговування та комунікації з клієнтами може покращити загальний рівень обслуговування та зробити перебування в готелі більш приємним для гостей.

Важливо додати до готельної послуги додаткові послуги, які відповідають потребам клієнтів, такі як трансфери, екскурсії, ресторанный послуги, фітнес-центр, спа-послуги та інші [34].

Аналіз цих аспектів допоможе ідентифікувати проблеми та потреби готельного підприємства «SWISSHOTEL ШВЕЙЦАРСЬКИЙ» та розробити стратегії для їх вирішення шляхом оновлення та модернізації.

Для визначення потреб на готельному підприємстві «SWISSHOTEL ШВЕЙЦАРСЬКИЙ» у Львові потрібно провести комплексний аналіз різних аспектів, які впливають на його функціонування і задоволення потреб клієнтів. Нижче розглянемо деякі ключові пункти, які можуть бути важливими для визначення потреб на цьому готельному підприємстві.

Ретельне вивчення ринкових тенденцій та конкурентного середовища допоможе з'ясувати, які види послуг найбільш популярні серед клієнтів, які вимоги вони мають до готельних послуг та які нові тенденції можуть вплинути на готельну галузь у майбутньому [35].

Вивчення складу та потреб клієнтів, які вже відвідують готель, допоможе виокремити головні сегменти ринку та визначити, які види послуг є найбільш важливими для цих клієнтів [36]. Проведення опитування серед потенційних та існуючих клієнтів допоможе збирати важливу інформацію про їхні вподобання, потреби та очікування від готелю.

Вивчення динаміки бронювань за різними категоріями номерів, тривалістю перебування та сезонними відмінностями допоможе визначити, які види послуг є найбільш вигідними для готелю та які ресурси потрібно активувати в різні періоди. Активне залучення зворотного зв'язку від клієнтів через відгуки, огляди та пропозиції допоможе зрозуміти, що саме потрібно покращити або додати до послуг, щоб задовольнити потреби клієнтів. Вивчення послуг і цінових пропозицій конкурентів допоможе визначити, як готель може покращити свою конкурентоспроможність та відповісти на потреби клієнтів більш ефективно [37]. Враховуючи ці фактори і збираючи інформацію з різних джерел, готель «SWISSHOTEL ШВЕЙЦАРСЬКИЙ» зможе більш точно визначити потреби своєї цільової аудиторії та розробити стратегії для задоволення цих потреб.

Однією з головних потреб може бути оновлення інтер'єру та зовнішнього вигляду готелю [38]. Потрібно переглянути та оновити дизайн номерів, загальних приміщень, лобі, ресторанів та інших зон. Це включає в себе заміну застарілих меблів, кольорових схем і декору, щоб створити сучасну та привабливу атмосферу для гостей.

Важливо розглянути потребу у покращенні якості обслуговування та забезпеченні позитивного гостьового досвіду. Це може включати в себе навчання персоналу, впровадження програми лояльності для гостей, створення персоналізованих послуг та розваг, а також покращення системи зворотнього зв'язку від клієнтів для вдосконалення сервісу.

Оновлення технологічного обладнання та впровадження сучасних інноваційних рішень можуть допомогти в оптимізації роботи готелю [40]. Це включає в себе впровадження системи управління готельним бізнесом (PMS),

розробку мобільного додатка для гостей, автоматизацію процесів бронювання та реєстрації, а також використання інтерактивних технологій у номерах.

Для задоволення різноманітних потреб гостей потрібно розширити спектр послуг та зручностей, які надає готель. Це може включати в себе організацію екскурсій, розваг та спортивних заходів, створення спеціальних пропозицій для різних категорій клієнтів, таких як сім'ї з дітьми або бізнес-подорожуючі, а також розвиток додаткових зон відпочинку та релаксації [41].

Однією з головних проблем, які потрібно вирішити, є забезпечення безпеки та гігієни для гостей та персоналу. Це включає в себе розробку та впровадження строгих протоколів щодо чистоти та дезінфекції, забезпечення доступу до антисептиків та захисних засобів для гостей, а також навчання персоналу правилам безпеки та гігієни.

Важливим аспектом оновлення готельного підприємства є зменшення витрат на енергію та зменшення негативного впливу на навколишнє середовище [42]. Це може бути досягнуто шляхом встановлення енергоефективного обладнання та систем автоматизації управління енергоспоживанням, а також застосування відновлюваних джерел енергії та програм зменшення відходів.

Ці проблеми та потреби можуть бути вирішені шляхом цілеспрямованих зусиль та інвестицій у розвиток та модернізацію готельного підприємства «SWISSHOTEL ШВЕЙЦАРСЬКИЙ», що дозволить покращити якість обслуговування та забезпечити задоволення гостей [39].

Висновки до розділу 2

Розділ «Аналіз сучасного стану та потреб готелю «SWISSHOTEL ШВЕЙЦАРСЬКИЙ»" відобразив комплексний огляд ключових аспектів діяльності готельного підприємства. Починаючи з історії та основних характеристик готелю, ми занурилися в минуле цього закладу, що дозволило краще зрозуміти його коріння та розвиток протягом часу.

Аналіз існуючої інфраструктури та сервісів готелю розкрив значущі аспекти його функціонування. Він відобразив сильні та слабкі сторони, виявивши потенційні можливості для подальшого розвитку. Цей розділ допоміг виокремити ключові аспекти, на які варто звернути увагу при плануванні стратегії оновлення готелю.

Визначення потреб та проблем, які потрібно вирішити шляхом оновлення, вказує на те, що готельному підприємству "SWISSHOTEL ШВЕЙЦАРСЬКИЙ" потрібне комплексне підхід до модернізації. З урахуванням історичних та сучасних аспектів, а також потреб та очікувань клієнтів, готель може досягти нових висот у сфері обслуговування та задоволення потреб своїх гостей.

Загалом, аналіз сучасного стану та потреб готелю "SWISSHOTEL ШВЕЙЦАРСЬКИЙ" відображає важливий етап у розвитку готельного бізнесу. Подальші кроки з оновлення та модернізації повинні бути здійснені з урахуванням отриманої інформації та аналізу, щоб забезпечити стабільний та успішний розвиток готельного комплексу.

РОЗДІЛ 3

СТРАТЕГІЇ МОДЕРНІЗАЦІЇ ГОТЕЛЮ «SWISSHOTEL ШВЕЙЦАРСЬКИЙ»

3.1. Розробка стратегії оновлення: підвищення якості обслуговування в готелі «SWISSHOTEL ШВЕЙЦАРСЬКИЙ»

Розробка стратегії оновлення готелю «SWISSHOTEL ШВЕЙЦАРСЬКИЙ» є ключовим етапом у його розвитку та підвищенні конкурентоспроможності на ринку. Перш ніж розробляти стратегію оновлення, необхідно провести детальний аналіз поточного стану готелю. Це включає в себе оцінку інфраструктури, рівня сервісу, конкурентного оточення, потреб та очікувань клієнтів.

Сформульовано чіткі та конкретні цілі, які ви хочете досягти оновленням готелю. Це може бути підвищення рівня сервісу, розширення аудиторії, підвищення прибутковості тощо (рис. 3.1.) [44].

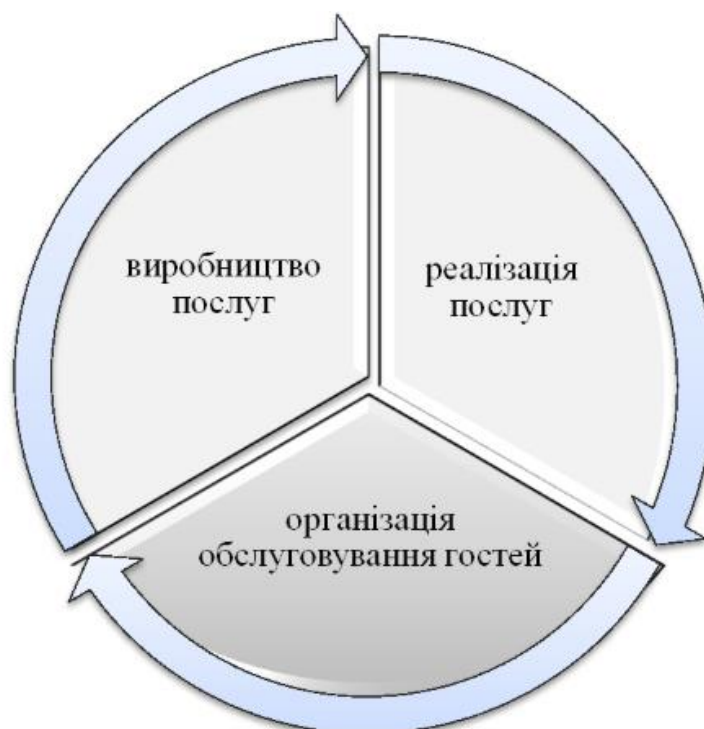


Рис. 3.1. Складові функціонування підприємств готельного господарства

Визначено ключові сегменти аудиторії та їхні потреби. Це допоможе вам вибрати стратегії, які найбільше відповідають потребам вашої цільової аудиторії.

Розглянуто різні стратегії оновлення, такі як модернізація інфраструктури, вдосконалення сервісу, розширення послуг, реорганізація управління та маркетингові ініціативи [45].

Після вибору стратегій оновлення розроблено детальний план дій з конкретними кроками, відповідальними особами та строками виконання. Поступово впровадженню заплановані зміни та відстежуйте їх ефективність. Регулярно оцінюйте результати та вносьте корективи у стратегію, якщо це необхідно.

Залучення персоналу забезпечить активну участь персоналу у процесі оновлення, проведіть навчання та тренінги, щоб переконатися, що вони повністю розуміють та підтримують зміни.

Маркетинг і комунікації розроблено маркетингову стратегію для просування оновленого готелю[46]. Скористалися різноманітними каналами комунікації, щоб повідомити про зміни вашим потенційним клієнтам. Періодично оцінюйте результати впроваджених змін та вносьте корективи в стратегію оновлення, якщо потрібно.

Після завершення основних етапів оновлення, продовжуйте вдосконалювати готель, враховуючи нові тенденції та потреби ринку. Розробка стратегії підвищення якості обслуговування в готелі "SWISSHOTEL ШВЕЙЦАРСЬКИЙ"

Аналіз сучасного стану обслуговування, проводиться аудит інфраструктури та сервісів, щоб визначити поточний рівень обслуговування. Оцінюється задоволеність клієнтів, звертаючись до відгуків, опитувань та аналізу рейтингів. Виявляються слабкі сторони в обслуговуванні, які потребують негайного вдосконалення. Визначення цілей, насамперед це забезпечення високого рівня задоволеності клієнтів шляхом покращення сервісу, збільшення повторних відвідувань та позитивних відгуків, підвищення конкурентоспроможності готелю на ринку.

Навчання персоналу, організація тренінгів та семінарів для підвищення навичок обслуговування та комунікації з клієнтами [48]. Впровадження стандартів обслуговування, розробка і впровадження чітких процедур та стандартів для кожного етапу клієнтського досвіду, від бронювання до виїзду.

Покращення комунікації з клієнтами, встановлення системи зворотного зв'язку, створення механізмів для отримання та аналізу відгуків клієнтів, щоб вчасно реагувати на їх потреби та вимоги. Персоналізований підхід: розвиток програм лояльності та індивідуальних підходів до кожного клієнта.

Покращення інфраструктури та сервісів – це модернізація номерів: оновлення меблів, техніки та дизайну для забезпечення максимального комфорту гостей. Впровадження нових сервісів, таких як додаткові екскурсії, культурні заходи, аутентичні страви тощо.

Постійний моніторинг якості обслуговування проведення регулярних перевірок та аудитів для виявлення проблем та вдосконалення процесів. Використання ключових показників продуктивності (KPI) [50]. Вимірювання рівня задоволеності клієнтів, показників відновних відвідувань та середнього чеку.

Підтримка та мотивація персоналу, створення стимулюючих програм, бонусів та премій для персоналу, які досягають високих показників обслуговування. Реклама якості обслуговування: акцентування усіх маркетингових зусиль на високій якості послуг готелю. Використання соціальних мереж та онлайн-ресурсів для просування покращень та отримання відгуків клієнтів [51].

Періодичне оновлення стратегії на основі результатів моніторингу та оцінки ефективності. Внесення коректив у стратегію для вирішення виникаючих проблем та адаптації до змін у середовищі.

3.2. Впровадження інноваційних технологій та зручностей для гостей обраного готельного підприємства

Впровадження інноваційних технологій та зручностей для гостей в готелі "SWISSHOTEL ШВЕЙЦАРСЬКИЙ" є критично важливим для кількох причин [39].

Покращення конкурентоспроможності, готельний бізнес є вкрай конкурентним, і підвищення рівня сервісу та зручностей є ключовими факторами, що привертають клієнтів і забезпечують лояльність гостей. Впровадження інновацій дозволить готелю відрізнитися від конкурентів і займати провідні позиції на ринку.

Сучасні гості мають високі очікування щодо комфорту, зручностей та технологічного оснащення готелю. Їм потрібні інноваційні рішення, що спростять їхнє перебування та забезпечать неповторний досвід. Підвищення ефективності обслуговування, впровадження інноваційних технологій допоможе автоматизувати багато процесів управління готелем, що підвищить ефективність та ефективність роботи персоналу.

Створення унікального образу готелю, інноваційні технології та зручності допоможуть готелю створити сучасний, передовий образ, що привертає увагу молодих та технологічно освічених гостей [52]. Збільшення прибутковості, покращений рівень обслуговування та додаткові зручності можуть призвести до збільшення обсягу бронювань, збільшення тривалості перебування гостей та підвищення середнього чеку, що призведе до зростання прибутків готелю.

Таким чином, впровадження інноваційних технологій та зручностей є не лише необхідним, але й вигідним кроком для готелю "SWISSHOTEL ШВЕЙЦАРСЬКИЙ", що допоможе забезпечити його успішну діяльність у сучасному конкурентному середовищі.

Впровадження інноваційних технологій та зручностей для гостей є надзвичайно важливим етапом у розвитку готельного підприємства "SWISSHOTEL ШВЕЙЦАРСЬКИЙ" (Додаток В) [53]. Це не лише підвищить

конкурентоспроможність готелю, але й сприятиме покращенню задоволення клієнтів та оптимізації управління.

Розробка спеціалізованого додатку, який надасть гостям можливість здійснювати бронювання, переглядати інформацію про готель та його сервіси, замовляти додаткові послуги та отримувати актуальні сповіщення.

Встановлення сучасних інтерактивних екранів у холі готелю та в номерах, які надаватимуть гостям доступ до різноманітних інформаційних ресурсів, планування подорожей та розваг. Застосування рішень для автоматизації керування освітленням, кондиціонуванням повітря, електронними замками та іншими системами у номерах готелю, що підвищить комфорт та ефективність обслуговування [54].

Заміна традиційних ключів на електронні картки або мобільні додатки, що спростить процес заселення та зробить його більш безпечним. Забезпечення швидкого та стабільного інтернет-з'єднання для всіх гостей, що дозволить їм залишатися зв'язаними та продуктивними під час перебування у готелі [55].

Створення інтерактивних систем управління освітленням, температурою, телевізором та іншими зручностями у номерах, які можна контролювати за допомогою голосу або мобільного додатку. Оновлення спа-центру з використанням передових технологій для проведення процедур та масажів, що дозволить гостям максимально розслабитися та відновити енергію[56].

Впровадження цих інноваційних технологій та зручностей допоможе готелю SWISSHOTEL ШВЕЙЦАРСЬКИЙ» стати справжнім лідером у галузі гостьового обслуговування, забезпечивши гостям неповторний досвід перебування та відпочинку.

3.3. Привертання і утримання клієнтів через оновлення готельного середовища «SWISSHOTEL ШВЕЙЦАРСЬКИЙ»

Процес оновлення готельного середовища у готелі «SWISSHOTEL ШВЕЙЦАРСЬКИЙ» є надзвичайно важливим з кількох ключових причин.

Сучасні туристи дуже вибагливі та віддають перевагу готелям, які пропонують сучасні зручності, стильне оформлення та високий рівень сервісу [51]. Оновлення готельного середовища може привернути увагу нових клієнтів і зберегти лояльність існуючих.

В сучасному конкурентному середовищі готельного бізнесу важливо триматися на шляху із новими тенденціями та стандартами. Оновлення готельного середовища дозволяє готелю підтримувати конкурентоспроможність та виходити перед очікуванням гостей.

Покращення якості обслуговування та впровадження нових послуг може привести до збільшення кількості клієнтів, збільшення середньої вартості проживання та підвищення загального обсягу доходів готелю.

Оновлення готельного середовища допомагає підвищити рівень задоволення клієнтів, що веде до позитивних відгуків, збільшення репутації та повторних візитів. Задоволені гості частіше рекомендують готель своїм знайомим і повертаються самі [52].

Модернізація готельного середовища може бути використано як ефективна маркетингова стратегія. Сучасний та стильний готель може привертати увагу не лише прямою рекламою, а й через соціальні медіа, блогерів та віртуальні тури.

Репутація готелю є одним із ключових факторів успіху в готельному бізнесі. Оновлення готельного середовища допомагає підтримувати високу репутацію готелю серед клієнтів, що сприяє його стабільному розвитку та збільшенню популярності.

Оновлення готельного середовища дозволяє готелю відповідати сучасним стандартам та вимогам гостей, що є важливим для забезпечення якості обслуговування та задоволення потреб клієнтів.

Отже, процес модернізації готельного середовища є важливим для забезпечення успішної діяльності готелю, привертання та утримання клієнтів, підвищення доходів та підтримки конкурентоспроможності в готельній індустрії.

Привертання клієнтів через оновлення готельного середовища в готелі «SWISSHOTEL ШВЕЙЦАРСЬКИЙ» є ключовим завданням для забезпечення успішної діяльності та стабільного розвитку закладу [39]. Нове та оновлене готельне середовище може значно підвищити привабливість готелю для потенційних клієнтів та зробити його бажаним місцем для проживання та відпочинку. Є деякі стратегії, які можна використовувати для привертання клієнтів через оновлення готельного середовища.

Зміна інтер'єру та створення приємної та комфортної атмосфери може привернути увагу гостей. Впровадження сучасного дизайну, використання нових матеріалів та елементів декору можуть зробити готель більш привабливим та сучасним.

Вдосконалення рівня обслуговування та розширення набору послуг для гостей може зробити готель більш конкурентоспроможним. Важливо вивчити потреби та очікування цільової аудиторії та пропонувати їм індивідуальний та персоналізований сервіс.

Впровадження сучасних технологій у готельну діяльність, таких як мобільні додатки для бронювання, системи керування готелем, розумні пристрої та інше, може покращити враження від перебування гостей та зробити готель більш привабливим для сучасних туристів.

Важливо ефективно просувати оновлення готельного середовища через маркетингові кампанії, рекламні заходи та участь у туристичних виставках та заходах. Розповідь про оновлення та нові можливості готелю може привернути увагу та зацікавленість потенційних клієнтів.

Загальною метою є створення готельного середовища, яке буде відповідати потребам та очікуванням сучасних туристів і привертати їх своєю привабливістю та якістю обслуговування. Утримання клієнтів у готелі «SWISSHOTEL ШВЕЙЦАРСЬКИЙ» через оновлення готельного середовища є надзвичайно важливим аспектом стратегії управління готелем. Такий процес оновлення включає в себе широкий спектр заходів, спрямованих на збереження та залучення клієнтів, а також забезпечення їхньої задоволеності та лояльності. Розглянемо кілька ключових аспектів, які підтримують цю стратегію.

Оновлення готельного середовища передбачає модернізацію і покращення інфраструктури, такої як номери, ресторани, фітнес-центри, спа-зони та інші об'єкти. Покращення зручностей, таких як комфортні ліжка, сучасні технології, швидкий Wi-Fi та інші сервіси, робить перебування клієнтів більш приємним та комфортним.

Запровадження спеціальних пропозицій, знижок та пакетних пропозицій для постійних клієнтів може стимулювати їхню лояльність та збільшувати їхню зацікавленість у повторних візитах. Наприклад, програми лояльності, програми збору бонусних балів, безкоштовні нічні перебування після зазначеної кількості відвідувань тощо [29].

Забезпечення персоналізованого та індивідуального обслуговування є ще одним важливим аспектом утримання клієнтів. Такий сервіс включає в себе врахування індивідуальних потреб та побажань кожного гостя, що створює особливу атмосферу гостинності та комфорту.

Важливою складовою успішного утримання клієнтів є якість обслуговування та ефективна комунікація з гостями. Швидке та професійне вирішення будь-яких проблем чи скарг, а також активний діалог із клієнтами допомагає зберегти їхню довіру та задоволеність.

Отже, впровадження стратегії оновлення готельного середовища в готелі "SWISSHOTEL ШВЕЙЦАРСЬКИЙ" сприятиме залученню нових та утриманню існуючих клієнтів, збільшенню доходів та підвищенню репутації закладу [39].

Висновки до розділу 3

У розділі «Стратегії модернізації готелю «SWISSHOTEL ШВЕЙЦАРСЬКИЙ»" були розглянуті та розвинуті ключові аспекти стратегічного оновлення готельного підприємства з метою підвищення якості обслуговування, впровадження інноваційних технологій та зручностей для гостей, а також привертання та утримання клієнтів через оновлення готельного середовища.

У розділі було обговорено важливість підвищення якості обслуговування для залучення та утримання клієнтів. Стратегія оновлення включає в себе покращення стандартів обслуговування, навчання персоналу, вдосконалення процесів та процедур, а також впровадження програми з моніторингу та зворотного зв'язку від клієнтів.

Впровадження інноваційних технологій та зручностей для гостей, в цьому розділі була обгрунтована потреба у впровадженні сучасних технологій та зручностей для забезпечення комфортного та високотехнологічного досвіду перебування гостей. Стратегія включає в себе впровадження мобільних додатків, систем автоматизації та інтеграції, розумні пристрої та інші інноваційні рішення.

У розділі була розглянута важливість привертання та утримання клієнтів через оновлення готельного середовища. Стратегія оновлення включає в себе реконструкцію та модернізацію готельних приміщень, вдосконалення інфраструктури, збільшення комфорту та зручностей для гостей.

В цілому, реалізація цих стратегій сприятиме покращенню якості обслуговування, збільшенню конкурентоспроможності готелю, задоволенню потреб клієнтів та збільшенню їхньої лояльності. Впровадження інноваційних технологій та зручностей допоможе створити унікальний та захоплюючий досвід перебування для гостей, а оновлення готельного середовища сприятиме залученню нових клієнтів та утриманню існуючих.

ВИСНОВКИ

У контексті динамічного розвитку глобальної господарської ситуації та постійного зростання конкуренції в сфері гостинності, Україна відчуває необхідність постійного оновлення своїх готельних та ресторанних закладів. Оновлення сфери гостинності в країні є надзвичайно важливим для залучення туристів, задоволення їхніх потреб та створення позитивного образу України як туристичного напрямку.

Одним з напрямів оновлення є модернізація готельних та ресторанних закладів, впровадження сучасних технологій та зручностей для гостей, а також покращення якості обслуговування. Це дозволить підвищити комфорт та рівень задоволення гостей, залучити нових клієнтів та утримати існуючих.

Крім того, важливою складовою оновлення сфери гостинності є розвиток екологічної та сталої готельної інфраструктури, що відповідає сучасним екологічним стандартам та вимогам сталого розвитку. Це сприятиме збереженню навколишнього середовища та привертанню екологічно свідомих туристів.

Крім того, варто активно розвивати гастрономічну культуру країни, пропонуючи туристам аутентичні страви та створюючи унікальні кулінарні враження. Це дозволить привертати багатоцільових туристів, які шукають нові смакові враження та культурний досвід.

Отже, оновлення сфери гостинності в Україні є важливим завданням, яке сприятиме розвитку туризму, підвищенню економічного потенціалу країни та створенню позитивного іміджу України у світі.

У першому розділі роботи були розглянуті теоретичні основи оновлення готельної сфери, зокрема, аналіз концепції оновлення суб'єктів господарювання, нормативно-правове забезпечення діяльності оновлення для підприємств готельного бізнесу в Україні, а також міжнародний досвід застосування стандартів на підприємствах сфери гостинності.

Огляд концепції оновлення суб'єктів господарювання дав змогу визначити ключові підходи до модернізації та розвитку готельних підприємств. Було проаналізовано різні теоретичні підходи до оновлення бізнесу, зокрема такі, що стосуються інфраструктурних покращень, підвищення якості обслуговування та впровадження інноваційних технологій. Розуміння цих концепцій дозволяє краще орієнтуватися в процесах модернізації та оптимізації роботи готелів.

Нормативно-правове забезпечення діяльності оновлення для підприємств готельного бізнесу в Україні включає аналіз законодавчих актів та регуляторних норм, що впливають на процеси модернізації готелів. Було виявлено, що українське законодавство містить низку вимог і стандартів, спрямованих на забезпечення високої якості послуг у сфері гостинності. Водночас було виявлено й проблеми, пов'язані з недостатнім рівнем регулювання та відсутністю чітких інструкцій щодо впровадження інновацій.

Перший розділ підкреслює важливість комплексного підходу до оновлення готельних підприємств, який включає як теоретичні концепції, так і нормативно-правові аспекти. Аналіз міжнародного досвіду вказує на можливість застосування ефективних стратегій оновлення в Україні, що може значно підвищити якість надання послуг у сфері гостинності.

У другому розділі роботи проведено детальний аналіз сучасного стану сфери гостинності в Україні на прикладі готелю «SWISSHOTEL ШВЕЙЦАРСЬКИЙ». Було розглянуто фактори, що впливають на розвиток цієї сфери, а також концепцію розвитку обраного готельного комплексу і порівняльний аналіз стратегій його оновлення.

Аналіз факторів впливу на розвиток сфери гостинності в Україні виявив, що основними викликами для готельного бізнесу є макроекономічні та політичні умови, включаючи воєнний стан, блекаути та мобілізацію. Ці фактори значно ускладнюють роботу готелів і вимагають від них адаптації до нових умов, впровадження стійких стратегій розвитку та підвищення рівня безпеки.

Концепція розвитку готельного комплексу «SWISSHOTEL ШВЕЙЦАРСЬКИЙ» включає впровадження інноваційних технологій,

модернізацію інфраструктури та підвищення якості обслуговування. Розробка такої концепції дозволяє не лише підвищити привабливість готелю для клієнтів, але й забезпечити його стійкий розвиток у довгостроковій перспективі.

Порівняльний аналіз стратегій оновлення готельного комплексу «SWISSHOTEL ШВЕЙЦАРСЬКИЙ» показав, що найбільш ефективними є ті стратегії, які включають комплексний підхід до модернізації, впровадження новітніх технологій та розвиток персоналу. Це дозволяє значно підвищити конкурентоспроможність готелю та забезпечити високу якість послуг.

Другий розділ підкреслює важливість адаптації готельних підприємств до сучасних викликів та умов. Комплексний підхід до розвитку, що включає інновації, модернізацію та розвиток персоналу, є ключовим для забезпечення стійкого розвитку готелів в Україні.

У третьому розділі роботи розроблено стратегії оновлення для підвищення якості обслуговування в готелі «SWISSHOTEL ШВЕЙЦАРСЬКИЙ», впровадження інноваційних технологій та зручностей для гостей, а також привертання і утримання клієнтів через оновлення готельного середовища.

Розробка стратегії оновлення для підвищення якості обслуговування включає впровадження новітніх стандартів обслуговування, підвищення кваліфікації персоналу та створення комфортних умов для гостей. Це дозволяє забезпечити високий рівень задоволеності клієнтів і підвищити їхню лояльність до готелю.

Впровадження інноваційних технологій та зручностей для гостей включає використання сучасних цифрових рішень, автоматизацію процесів обслуговування та впровадження екологічних практик. Це дозволяє не лише покращити якість надання послуг, але й знизити операційні витрати готелю.

Привертання і утримання клієнтів через оновлення готельного середовища включає створення нових пропозицій для гостей, проведення маркетингових кампаній та розвиток партнерських програм. Це сприяє підвищенню привабливості готелю та забезпечує стабільний потік клієнтів.

Третій розділ роботи підкреслює важливість комплексного підходу до модернізації готельного підприємства, що включає підвищення якості обслуговування, впровадження інноваційних технологій та ефективні стратегії привертання і утримання клієнтів. Такий підхід дозволяє забезпечити стійкий розвиток готелю та підвищити його конкурентоспроможність на ринку гостинності.

У процесі дослідження напрямів оновлення сфери гостинності в Україні були розглянуті різні аспекти модернізації готельної сфери, а також аналізовано сучасний стан та потреби готелю "SWISSHOTEL ШВЕЙЦАРСЬКИЙ". Зазначені аспекти виявилися ключовими у формуванні стратегії оновлення, спрямованої на покращення якості обслуговування, впровадження інноваційних технологій та зручностей для гостей, а також на привертання і утримання клієнтів через оновлення готельного середовища.

Огляд концепцій оновлення в готельній сфері, роль і значення оновлення для підприємств готельного бізнесу та технологічні та інноваційні аспекти оновлення готельної інфраструктури надали глибоке розуміння сучасних вимог та тенденцій розвитку сфери гостинності.

Аналіз сучасного стану та потреб готелю "SWISSHOTEL ШВЕЙЦАРСЬКИЙ" дозволив визначити ключові проблеми та потреби, що потребують негайного вирішення шляхом оновлення.

Розробка стратегій модернізації готелю "SWISSHOTEL ШВЕЙЦАРСЬКИЙ", зосереджена на підвищенні якості обслуговування, впровадженні інноваційних технологій та зручностей для гостей, а також на привертанні та утриманні клієнтів через оновлення готельного середовища, стане ключовим інструментом для досягнення успіху та конкурентоспроможності в готельній сфері.

В цілому, проведене дослідження свідчить про необхідність систематичного та комплексного оновлення готельної сфери в Україні, спрямованого на забезпечення високої якості обслуговування та задоволення потреб сучасних туристів.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Аналіз сталого споживання і виробництва в Україні Івашура А.А., Борисенко О.М., Савченко М.Ф., Дитиненко С.О. Грааль науки. 2021. № 9. С.198–204.
2. Бабов К., Безверхнюк Т., Бабова І. Сталый розвиток туризму: пріоритети для України Актуальні проблеми державного управління. 2019. Вип.1. С.23-29.
3. Соловій І.П., Адамовський О.М., Дубовіч І.А. Сталый туризм: сучасний стан та перспективи розвитку в Україні Економіка та суспільство. Вип.50.
4. Ткаченко Т.І. Сталый розвиток туризму: теорія, методологія, реалії бізнесу: монографія. 2-ге вид. К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2009. 463 с.
5. Управління розвитком сфери гостинності: регіональний аспект : матеріали міжнар. наук.-практ. онлайн-конф., м. Чернівці, 5 травня 2022 р. Чернівці : Технодрук, 2022. 352 с.
6. Шляхи зменшення харчових відходів на рівні закладів гостинності та споживачів Л. Теодорович, М. Кияниця Вісник Хмельницького національного університету. Хмельницький, 2022. № 3. С. 252–258
7. Білецька І. Особливості регулювання туристичної індустрії у контексті концепції сталого розвитку Вісник львівського університету. Серія географічна. 2013. Вип.43. Ч.2. С.116-126.
8. Голод А., Никига О. Інноваційні фактори розвитку гастрономічного туризму у Львівській області. Проблеми активізації рекреаційно-оздоровчої діяльності населення. Матеріали XII Міжнар. наук.практ. конф. (23–24 квітня 2020 р., м. Львів). Львів, 2020. С. 279–282.
9. Давидова О.Ю. Аналіз та оцінювання ризиків інноваційного управління розвитком підприємств готельно-ресторанного господарства Давидова О.Ю. Проблеми системного підходу в економіці : зб. наук. пр. НАУ. Київ, 2019. Вип. 2 (70). С. 93–98.

10. Зарубіна А.В., Сіра Е.О., Демчук Л.І. Особливості туризму в умовах воєнного стану Економіка та суспільство. 2022. Вип.41.
11. Івашура А.А. Сучасні тенденції розвитку зеленої економіки в умовах глобалізації та мінімалістичного руху : монографія Івашура А.А. Харків : ХНЕУім. С. Кузнеця, 2022.– 113 с.
12. Івашура А.А. Сучасні тенденції розвитку зеленої економіки в умовах глобалізації та мінімалістичного руху : монографія Івашура А.А. Харків : Вид. ХНЕУ, 2022.– 115 с.
13. Моца А., Шевчук С., Серета Н. Перспективи післявоєнного відновлення сфери туризму в Україні Економіка та суспільство. 2022. Вип.41.
14. Омельчак Г.В. Особливості інноваційного розвитку туризму України в умовах війни та Євроінтеграції Сталий розвиток економіки. 2023. №1(46). С.106-109.
15. Паньків Н.Є. Вплив закладів туристичної інфраструктури на навколишнє середовище та розвиток еко-готелів як інноваційної концепції гостинності Паньків Н.Є., Гунько В.М. Науковий вісник НЛТУ України.–Львів, 2019. Вип. 27.3. С. 108–112.
16. Перспективи розвитку туризму в Україні та світі: управління, технології, моделі : колект. моногр. Видання 7-е за наук. ред. проф. Матвійчук Л.Ю., проф. Барського Ю.М., доц. Лепкого М.І. Луцьк : ВІП Луцького НТУ, 2021.– 448 с.
17. Подлепіна П.О. Особливості, напрями та тенденції інноваційного розвитку підприємств готельного господарства Подлепіна П.О. Інноваційні напрями розвитку міжнародної електронної комерції та готельно-ресторанної справи: колективна моногр. за заг. ред. Н. І. Данько, В.О. Бабенко. Харків : ХНУ імені В.Н. Каразіна, 2021. С. 84–105.
18. Полянкевич О. Стратегії розвитку готельно-ресторанного бізнесу в Україні Полянкевич О. Економічний часопис Східноєвроп. нац. ун-ту імені Лесі Українки. Луцьк, 2022. № 4. С. 24–29.

19. Завадинська О.Ю. Сучасні тенденції впровадження інноваційних форм обслуговування в закладах ресторанного господарства Завадинська О.Ю., Кінчур А.А., Деревицький Є.В. Підприємство і торгівля. 2019. Вип.25.С.54–59.

20. Прохорова В. В. Об'єктивні умови формування інноваційного управління розвитком підприємств: науково-історичне підґрунтя подолання наслідків криз Прохорова В.В., Давидова О.Ю. Бізнес Інформ. 2018. № 3(482).– С. 449–458.

21. Зелений готель. URL: <https://www.cityparkhotelkiev.com.ua/green-hotels-in-kiev>.

22. Зарихта Д.А. Проблеми готельного бізнесу в умовах пандемії коронавірусу Зарихта Д.А. Актуальні задачі сучасних технологій : матеріали Х Міжнар. наук.практ. конф. молодих учених та студ. Тернопіль 24–25 листопада 2021 року. URL: http://elartu.tntu.edu.ua/bitstream/lib/36600/2/MNPK_2021v2_Zarykht aD.A.Problems_of_hotel_business_78–79.pdf

23. Державна служба статистики України. Колективні засоби розміщування в Україні. Статистична інформація. URL: https://ukrstat.org/uk/operativ/operativ2019/tyr/kol_zas_ukr/arch_kol_zas_ukr.htm

24. Дишкантюк О. В. Індустрія гостинності та туризму в умовах covid-19: світова практика та українські реалії URL: http://bses.in.ua/journals/2021/61_2021/4.pdf

25. Дорош С. Пів року війни Росії проти України у 10 цифрах. URL: <https://www.bbc.com/ukrainian/features-62610639>.

26. З початку війни в Україні закрилося близько 7 тисяч ресторанів та кафе. URL: <https://voxukraine.org/rynok-horeca-pid-chas-vijny-potochnyj-stanta-klyuchovi-tendentsiyi/>.

27. Закон України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2471-IX>

28. Корж Н.В. Вплив пандемії COVID-19 на готельну галузь.

URL: <http://www.prostir.pdaba.dp.ua/index.php/journal/article/view/552>

29. Кириченко С. Відродження туризму після війни. Чого повчитися в Ізраїлю та Хорватії. URL: https://tourlib.net/statti_ukr/kyrychenko3.htm
30. Глебова А.О. Інноваційні технології у туристичній галузі А.О. Глебова. URL: http://tourlib.net/statti_ukr/glebova2.htm.
31. Майбутнє сфери готельних послуг – роботи, які обслуговують постояльців. URL: <https://www.epochtimes.com.ua/novitekhnolohiyi/maybutnyesfery-gotelnyh-poslug-roboty-yaki-obslugovuyut-postoyalciv-128813>
32. Національна доповідь «Цілі сталого розвитку: Україна». URL: <https://www.kmu.gov.ua/storage/app/sites/1/natsionalna-dopovid-csrUkrainy.pdf>
33. Офіційний сайт FAO.– URL: <https://www.fao.org/home/en/>
34. Офіційний сайт Готелю «SWISSHOTEL ШВЕЙЦАРСЬКИЙ».– URL: <https://swiss-hotel.lviv.ua/uk/>
35. Поворознюк І. Інноваційні технології в ресторанному бізнесі Поворознюк І. Економіка та суспільство, (30). URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-30-17>
36. Проект державного бюджету. URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/proekt-derzhavnoho-biudzhetu-ukrainy-na-2023-rik-priorytety-sotsialnoisfery>
37. Без їжі в смітнику: як перейти до відповідального харчування. І яку небезпеку створюють органічні відходи. URL: <https://mind.ua/publications/20231443-bez-yizhi-v-smitniku-yak-perejti-dovidpovidalnogoharchuvannya>
38. Використання роботів та штучного інтелекту на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу. URL: http://repository.ldufk.edu.ua:8080/bitstream/34606048/30558/1/ИИТ_2021_S1_21_77-79.pdf
39. Реве ресторатор. URL: https://t.me/restorator_reve/1073
40. Ресторанний бізнес під час війни: де найбільш інтенсивно відкриваються нові заклади. URL: https://24tv.ua/business/restoranniy-biznespid-chas-viyini-vidkrittuya-restoraniv-ukrayini_n2151721.

41. Ресторанний бізнес під час війни: де найбільш інтенсивно відкриваються нові заклади. URL: https://24tv.ua/business/restoranniy-biznespid-chas-viyini-vidkrittya-restoraniv-ukrayini_n2151721

42. Ресторанний бізнес у воєнний час: яка їжа, приміщення та в яких містах користуються попитом. URL: <https://delo.ua/uk/business/restoranniibiznes-u-vojenii-cas-yaka-yiza-primishhennya-ta-v-yakix-mistaxkoristuyutsya-popitom-398364/>

43. Саненко Л. І. Принципи впровадження інноваційних технологій в готелях та їх переваги Саненко Л.І. URL: http://tourlib.net/statti_ukr/sanenko.htm.

44. Чорний О. Сталий розвиток українського туризму: що маємо створити для майбутнього. URL: <https://ukraine-oss.com/stalyj-rozvytok-ukrayinskogo-turyzmu-shho-mayemo-stvoryty-dlya-majbutnogo/>

45. Барабаш Є.В. Інноваційні технології в готельному бізнесі Є.В. Барабаш. URL: http://tourlib.net/statti_ukr/barabash.htm.

46. Абрамова А. Г. Еко-тренд в сфері гостинності: економічні та соціальні аспекти / Абрамова А. Г. МирошникЮ.А. Ефективна економіка. 2020.№ 5.

URL: http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/5_2020/84.pdf

47. Abdou A. H. A description of green hotel practices and the irrole in achievin gsustainable development / Abdou A. H., Hassan T. H., ElDief M. M. Sustainability. 2020. № 12 (9624). P. 1–20.

48. Bernthal R. International Travel, Resorts & Hotels

URL: <https://www.travelwritersmagazine.com/ukraine-journal-hotel-business-in-ukraine-during-war-with-russia/>.

49. DOUBLE TECH Chicago's Hotel EMC2 employs robot butler to deliver room service to guests. URL: <https://www.thesun.co.uk/uncategorized/7946799/chicagos-hotel-emc2-employs-robot-butlers-to-deliver-room-service-to-guests/>

50. Examples of the Use of Robots with in the Hospitality Industry. URL: <https://www.revfine.com/robots-hospitality-industry/>

51. Green Practices in Hospitality: A Contingency Approach Fernández Robin C., Celemín, M., Santander P., Alonso-Almeida M. Sustainability. 2019.No 11. P. 3737.

52. Melissen F. Sustainability challenges and opportunities arising from the owner-operator split in hotels Melissen F., Ginneken R., Wood R. C. International Journal of Hospitality Management. 2016. Vol. 54. P. 35–42.

53. Paska M., Korkuna O., Kulyk O. Current development trends of raw-smoked sausages in the context of gastronomic tourism. Trends in the development of international tourism in the current context of globalization: Collectives scientific monograph. Opole, 2020. P. 152–158.

54. Portal hostynychnoho yrestorannoho byznosa. URL: <http://prohotelia.com.ua/>.

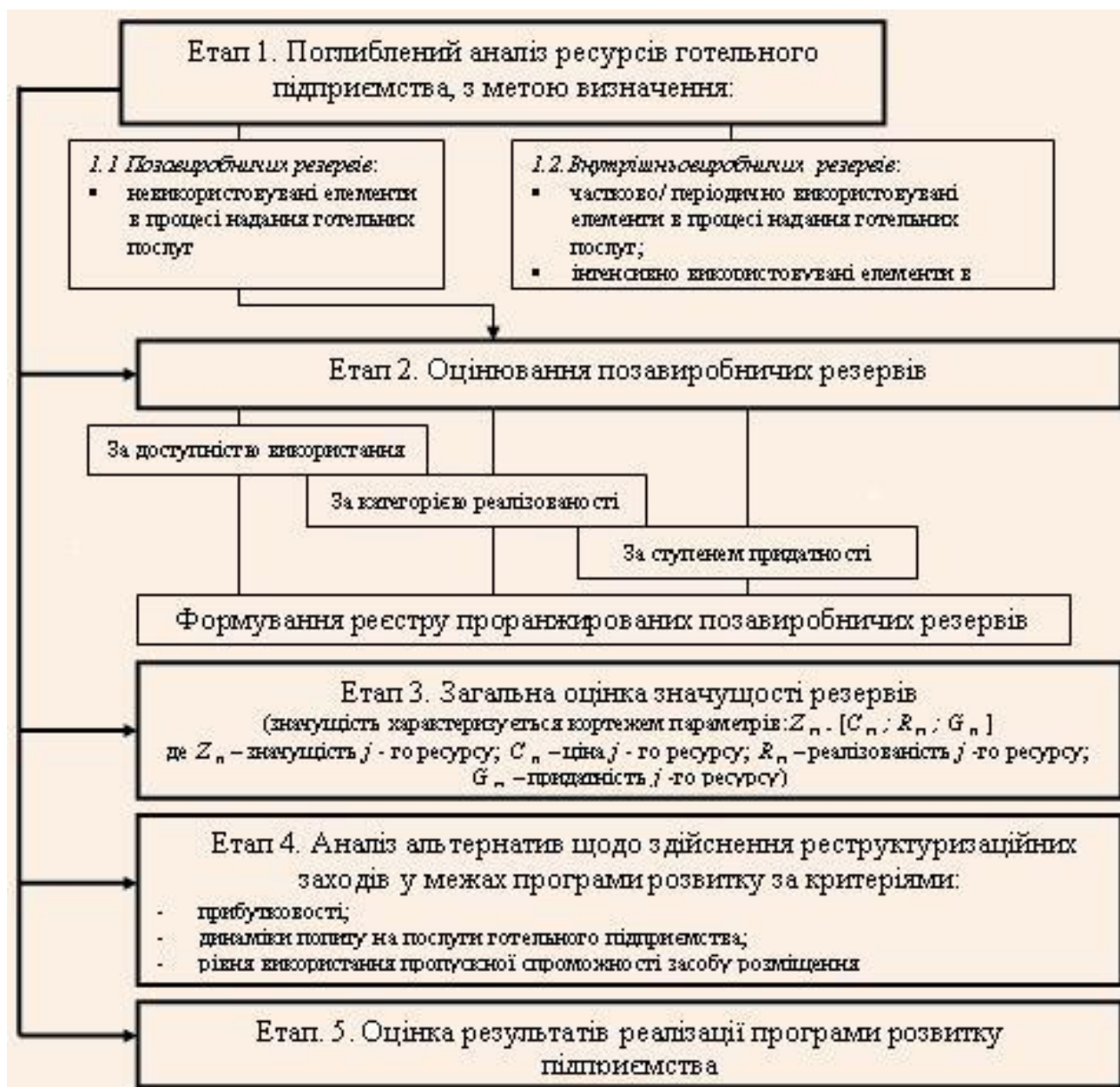
55. The impact of the war in Ukraine on the tourism industry URL: <https://www.developmentaid.org/news-stream/post/140879/the-impact-of-the-war-in-ukraine-on-the-tourism-industry-experts-opinions>

56. Ukrainian hotels located in war zones ask the world for support and launch the action “Visit Ukraine in the Future”. URL: (<https://visitukraine.today/blog/214/ukrainian-hotels-located-in-war-zones-ask-the-world-for-support-and-launch-the-action-visit-ukraine-in-the-future>).

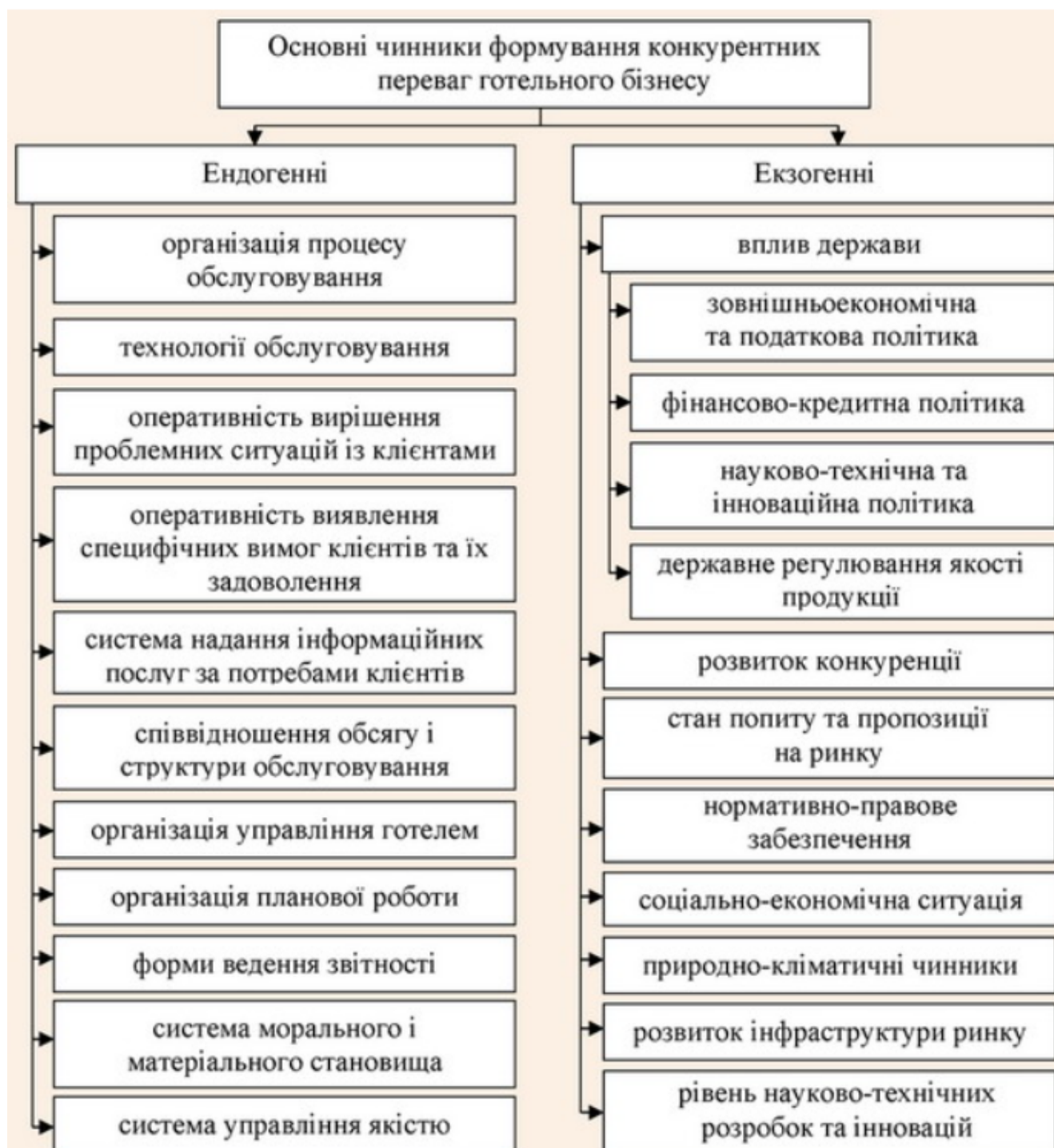
ДОДАТКИ

Додаток А

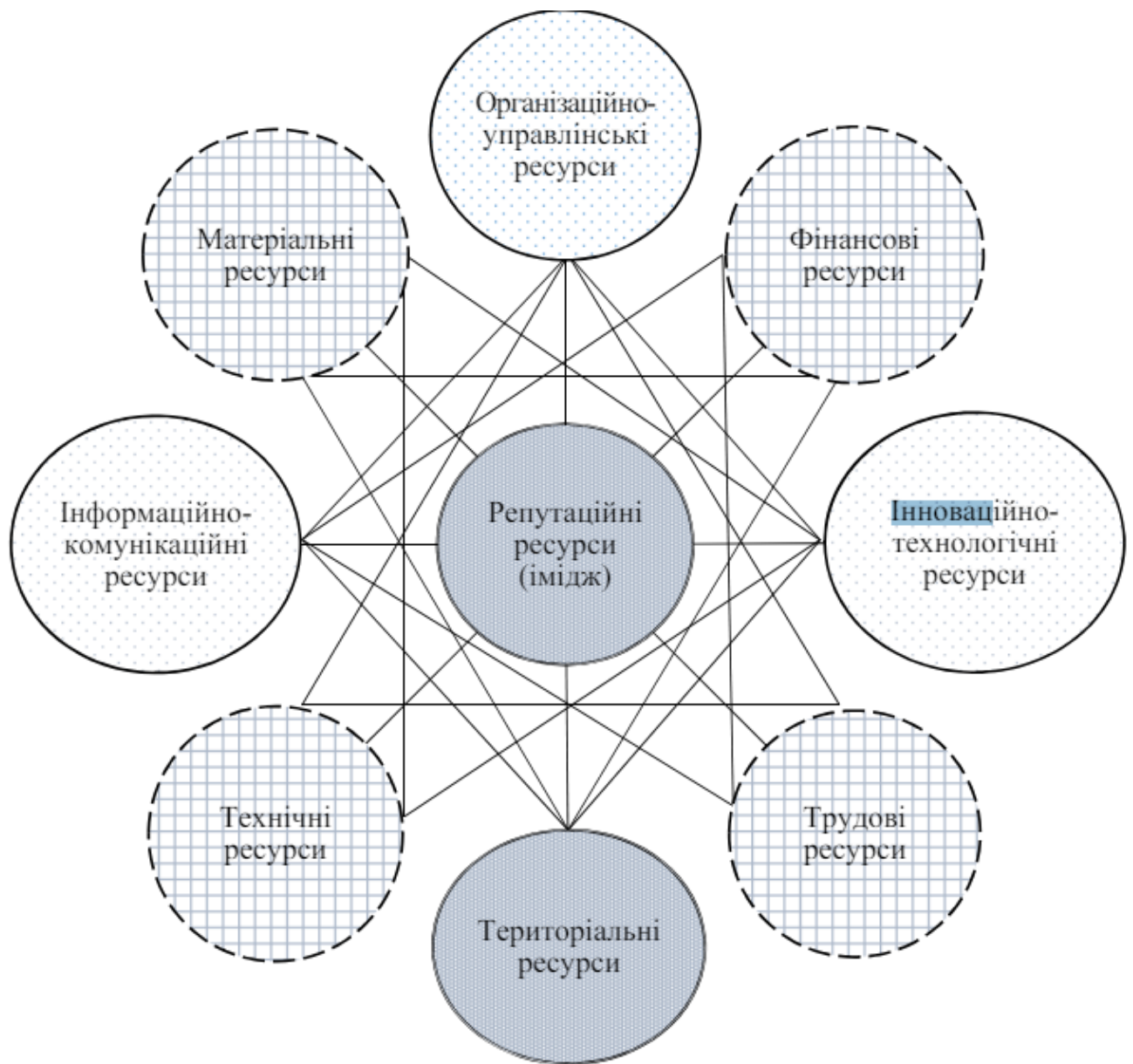
Структурно-логічна схема формування програми розвитку готельних підприємств



Основні чинники формування конкурентних переваг підприємств готельного бізнесу



Елементи інтегрованої сукупності ресурсів підприємств сфери готельних послуг



Один із перших готелів Львова



Готель «Швейцарський»



Нормативно-правове регулювання діяльності суб'єкту сфери гостинності

Тип	Назва	Короткий опис
Закони	Цивільний кодекс України	Цивільний кодекс України є кодифікованим нормативним актом (законом) яким регулюються особисті немайнові та майнові відносини (цивільні відносини), учасниками яких є фізичні та юридичні особи, Держава Україна, територіальні громади, іноземні держави та інші суб'єкти публічного права.
	Господарський кодекс України	Господарський кодекс України встановлює правові основи господарської діяльності, яка базується на різноманітності суб'єктів господарювання різних форм власності.
	Про туризм	Закон визначає загальні правові, організаційні та соціально-економічні засади реалізації державної політики України в галузі туризму.
	Про стандартизацію	Закон встановлює правові та організаційні засади стандартизації в Україні
	Про курорти	Закон визначає правові, організаційні, економічні та соціальні засади розвитку курортів в Україні

Постанова Кабінету Міністрів України (КМУ)	Про затвердження Порядку встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)	Порядок визначає процедуру встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання).
	Про затвердження Порядку доведення до споживачів інформації про вид об'єкта туристичної інфраструктури	Порядок визначає процедуру доведення до споживачів інформації про вид об'єкта туристичної інфраструктури та його категорію.
	Про порядок надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)	Порядок регулює питання надання юридичними та фізичними особами послуг з тимчасового розміщення (проживання).
Національні стандарти України	ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги»	Стандарт поширюється на засоби розміщування: встановлює їх класифікацію, загальні вимоги до них та до послуг, які надаються.
	ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів»	Стандарт встановлює класифікацію готелів та аналогічних засобів розміщування незалежно від форм власності та відомчої належності.
	ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація»	Стандарт поширюється на сферу ресторанного господарства. Стандартом визначаються терміни та визначення понять; наводиться класифікація закладів ресторанного господарства; висуваються загальні вимоги до закладів ресторанного господарства; надається характеристика структурно-функційних параметрів закладів

		ресторанного господарства різних типів і класів.
	ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення»	Терміни, встановлені Стандартом, обов'язкові для вживання в усіх видах нормативних документів, що стосуються сертифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання); для встановлювання категорій готелів та інших об'єктів, що надають послуги з тимчасового розміщення (проживання), а також для робіт зі стандартизування.
Міжнародні стандарти	ISO/FDIS 18513:2003 Tourism services – Hotels and tourism accommodation Terminology	Міжнародний стандарт, що адаптований у ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення».