

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Національний університет «Запорізька політехніка»

Гуманітарний факультет

Кафедра туристичного, готельного та ресторанного бізнесу

Пояснювальна записка

до кваліфікаційної дипломної роботи
першого (бакалаврського) рівня вищої освіти

на тему ШЛЯХИ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ
ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

(назва теми)

Виконав: студентка 4 курсу, групи ГФз-111
Спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа
(код та назва)

Освітня програма (спеціалізація) Готельно-
ресторанна справа

ПРОЦЕНКО М.О.

(ПРИЗВИЩЕ та ініціали)

Керівник ЖУРАВЛЬОВА С.М.

(ПРИЗВИЩЕ та ініціали)

Рецензент ЗАХАРОВА С.Г.

(ПРИЗВИЩЕ та ініціали)

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Національний університет «Запорізька політехніка»

Факультет гуманітарний

Кафедра Туристичного, готельного та ресторанного бізнесу

Ступінь вищої освіти Перший (бакалаврський) рівень

Освітньо-кваліфікаційний рівень бакалавр

Спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа

(шифр і назва)

Освітня програма (спеціалізація) Готельно-ресторанна справа

(назва освітньої програми (спеціалізації))

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри ТГРБ

В.М. Зайцева

«27» лютого 2025 року

**ЗАВДАННЯ
НА ДИПЛОМНУ РОБОТУ СТУДЕНТУ**

ПРОЦЕНКО Марії Олександрівни

(прізвище, ім'я по батькові)

1. Тема роботи Шляхи підвищення ефективності діяльності підприємств готельного господарства керівник роботи (проєкту) ЖУРАВЛЬОВА С.М., к.е.н., доц., затвердженні наказом вищого навчального закладу від «26» лютого 2025 року № 69

2. Строк подання студентом роботи (проєкту) 01.06.2025 р.

3. Вихідні дані до роботи (проєкту) у роботі здійснено ґрунтовний аналіз теоретичних і практичних напрацювань українських та іноземних учених, нормативно-правових документів, статистичних джерел, а також фахових періодичних видань, що стосуються підвищення ефективності функціонування готельних підприємств. Також у роботі враховано результати власного дослідження автора, спрямованого на виявлення ефективних шляхів удосконалення управлінських процесів у готельній сфері.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) _____

Розділ 1. Теоретичні основи ефективності діяльності підприємств готельного господарства

Розділ 2. Аналіз ефективності діяльності підприємства готельного господарства (на прикладі готелю «Надія» м. Івано-Франківськ)

Розділ 3. Розробка стратегій підвищення ефективності діяльності підприємства готельного господарства (на прикладі готелю «Надія» м. Івано-Франківськ)

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)

11 таблиць, 13 рисунків

6. Консультанти розділів дипломної роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
1	ЖУРАВЛЬОВА С.М., к.е.н., доц.	21.03.2025	09.04.2025
2	ЖУРАВЛЬОВА С.М., к.е.н., доц.	10.04.2025	25.04.2025
3	ЖУРАВЛЬОВА С.М., к.е.н., доц.	26.04.2025	10.05.2025
Нормо-контроль	МАМОТЕНКО Д.Ю., к.е.н., доц.	28-30.05.2025	

7. Дата видачі завдання 17.02.2025 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів дипломної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Узгодження теми, складання змісту	11-20.11.2024	виконано
2	Вивчення літературних джерел	21.11.2024-10.02.2025	виконано
3	Збір матеріалу на кваліфікаційну дипломну роботу	21.12.2024-31.01.2025	виконано
4	Групування та аналіз зібраного матеріалу	01.02-20.03.2025	виконано
5	Виконання першого розділу	21.03.2025-09.04.2025	виконано
6	Виконання другого розділу	10.04-25.04.2025	виконано
7	Виконання третього розділу	26.04-10.05.2025	виконано
8	Формування висновків та рекомендацій	11-20.05.2025	виконано
9	Оформлення кваліфікаційної дипломної роботи	21.05-25.05.2025	виконано
10	Перевірка роботи керівником	21.03-30.05.2025	виконано
11	Одержання відгуку та рецензії	01-13.05.2025	виконано
12	Попередній захист кваліфікаційної дипломної роботи	16-31.05.2025	виконано
13	Подання роботи на кафедру	01.06.2025	виконано
14	Захист кваліфікаційної дипломної роботи	05-30.06.2025	виконано

Студент

(підпис)

ПРОЦЕНКО М.О.

(прізвище та ініціали)

Керівник роботи

(підпис)

ЖУРАВЛЬОВА С.М.

(прізвище та ініціали)

РЕФЕРАТ

Актуальність теми зумовлена зростаючою роллю готельного бізнесу в економіці та необхідністю підвищення його ефективності в умовах жорсткої конкуренції. Готельні підприємства стикаються з такими викликами, як сезонність попиту, зростання витрат, впровадження інновацій та зміни у споживчих вподобаннях. Для збереження конкурентоспроможності вони мають оптимізувати витрати, автоматизувати бізнес-процеси та розширювати спектр послуг. Дослідження шляхів підвищення ефективності готельної діяльності є важливим для вдосконалення управлінських стратегій і фінансової стабільності підприємств, що сприятиме їх подальшому розвитку.

Метою кваліфікаційної дипломної роботи є дослідження шляхів підвищення ефективності діяльності готельних підприємств. Виходячи з поставленої мети, виконано такі **завдання**: розглянуто теоретичні основи ефективності діяльності підприємств готельного господарства; проаналізовано ефективність діяльності підприємства готельного господарства (на прикладі готелю «Надія» м. Івано-Франківськ); розроблено стратегії підвищення ефективності діяльності підприємства готельного господарства (на прикладі готелю «Надія» м. Івано-Франківськ).

Об'єктом дослідження є готельне господарство.

Предметом дослідження є діяльність готельного підприємства та фактори, що впливають на його ефективність і конкурентоспроможність на прикладі готелю «Надія» м. Івано-Франківськ.

Методи дослідження: описовий, аналітичний, метод логічного і порівняльного аналізу, системний аналіз, графічний.

Інформаційною базою дослідження становлять праці вітчизняних і зарубіжних вчених і практиків, які присвячені підвищенню ефективності діяльності готельних підприємств, монографії, наукові публікації, Інтернет-ресурси, власні обстеження.

Практичне значення роботи полягає у розробці рекомендацій щодо

підвищення ефективності діяльності готелю «Надія» м. Івано-Франківськ. Запропоновані заходи, зокрема оптимізація витрат, впровадження інноваційних технологій, удосконалення маркетингової стратегії та покращення рівня обслуговування, можуть бути використані для підвищення конкурентоспроможності готелю, збільшення його прибутковості та забезпечення стабільного розвитку в умовах динамічного ринку.

Апробація результатів дослідження. Головні положення та результати кваліфікаційної роботи представлені у виступі на науково-практичній конференції «Тиждень науки-2025» в квітні 2025 р. в Національному університеті «Запорізька політехніка» на тему «Шляхи підвищення ефективності діяльності підприємств готельного господарства».

Структура і обсяг роботи. Кваліфікаційна дипломна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, переліку посилань (49 найменувань). Загальний обсяг роботи становить 84 сторінок, основний зміст роботи викладено на 70 сторінках. Робота містить 11 таблиць та 13 рисунків.

АНОТАЦІЯ

Проценко М.О. Шляхи підвищення ефективності діяльності підприємств готельного господарства.

Дипломна робота присвячена аналізу шляхів підвищення ефективності діяльності готелю «Надія» в м. Івано-Франківськ. Розглянуто теоретичні аспекти готельного бізнесу, проведено оцінку фінансово-господарської діяльності підприємства, визначено основні проблеми та запропоновано заходи для їх вирішення. Зокрема, обґрунтовано необхідність оптимізації витрат, впровадження інноваційних технологій, покращення сервісу та вдосконалення маркетингової стратегії. Результати дослідження можуть бути використані для підвищення конкурентоспроможності готелю та забезпечення його стабільного розвитку.

Ключові слова: готельного господарства, готельний бізнес, конкурентоспроможність, якість послуг, інноваційні технології.

ANNOTATION

Protsenko M.O. The ways to increase the efficiency of hotel enterprises.

The thesis is devoted to the analysis of ways to increase the efficiency of the hotel "Nadiya" in Ivano-Frankivsk. Theoretical aspects of the hotel business are considered, the financial and economic activities of the enterprise are assessed, the main problems are identified and measures are proposed to solve them. In particular, the need for cost optimization, the introduction of innovative technologies, service improvement and marketing strategy improvement are substantiated. The results of the study can be used to increase the competitiveness of the hotel and ensure its stable development.

Keywords: hotel industry, hotel business, competitiveness, quality of services, innovative technologies.

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ, СИМВОЛІВ, ОДИНИЦЬ, СКОРОЧЕНЬ І ТЕРМІНІВ

М. – місто

див. – дивись

грн. – гривня

ін. – інше

рис. – рисунок

табл. – таблиця

дод. – додаток

тис. – тисяча

млн. – мільйон

% – відсоток

ЗМІСТ

ВСТУП.....	7
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ЕФЕКТИВНОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА.....	10
1.1. Сутність та особливості діяльності підприємств готельного господарства.....	10
1.2. Поняття ефективності діяльності та її показники у сфері готельного бізнесу.....	18
1.3. Аналіз чинників, що впливають на ефективність діяльності готельних підприємств.....	25
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ЕФЕКТИВНОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВА ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА (НА ПРИКЛАДІ ГОТЕЛЮ «НАДІЯ» М. ІВАНО-ФРАНКІВСЬК.....	32
2.1. Характеристика підприємства готельного господарства на прикладі готелю «НАДІЯ» м. Івано-Франківськ.....	32
2.2. Аналіз проблем діяльності підприємства готельного господарства на прикладі готелю «НАДІЯ» м. Івано-Франківськ.....	39
2.3. Оцінка ефективності діяльності підприємства готельного господарства на прикладі готелю «НАДІЯ» м. Івано-Франківськ.....	46
РОЗДІЛ 3. РОЗРОБКА СТРАТЕГІЙ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВА ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА (НА ПРИКЛАДІ ГОТЕЛЮ «НАДІЯ» М. ІВАНО-ФРАНКІВСЬК).....	53
3.1. Рекомендації щодо підвищення ефективності діяльності підприємства готельного господарства (на прикладі готелю «НАДІЯ» м. Івано-Франківськ).....	53
3.2. Впровадження інноваційних технологій для покращення якості послуг в готелі «НАДІЯ» м. Івано-Франківськ.....	65
ВИСНОВКИ.....	72
ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ.....	77

ДОДАТКИ.....	83
--------------	----

ВСТУП

Актуальність теми дослідження зумовлена зростаючою роллю готельного бізнесу в економіці та туристичній індустрії, а також необхідністю підвищення ефективності його діяльності в умовах конкурентного середовища. Готельна сфера є одним із ключових напрямів розвитку сфери послуг, оскільки забезпечує комфортне розміщення туристів, створює нові робочі місця та сприяє наповненню бюджету за рахунок туристичних потоків. Водночас сучасні готельні підприємства стикаються з низкою викликів, зокрема сезонністю попиту, зростанням операційних витрат, необхідністю впровадження інноваційних технологій та адаптацією до змін у поведінці споживачів. У сучасних умовах розвитку туристичного ринку готельні підприємства змушені переглядати свої стратегії управління, оптимізувати фінансові витрати та вдосконалювати якість обслуговування, щоб залишатися конкурентоспроможними. Особливого значення набуває застосування сучасних інформаційних технологій, автоматизація бізнес-процесів та розширення спектра послуг відповідно до потреб різних категорій клієнтів.

Дослідження шляхів підвищення ефективності діяльності готельних підприємств є важливим як у теоретичному, так і в практичному аспекті, оскільки дозволяє визначити оптимальні підходи до управління ресурсами, розробити ефективні маркетингові стратегії та запропонувати механізми покращення фінансової стабільності підприємств. Враховуючи динаміку змін у туристичному секторі, актуальним стає аналіз сучасних тенденцій розвитку готельного бізнесу та розробка практичних рекомендацій щодо його вдосконалення.

Таким чином, тема дослідження є актуальною, оскільки спрямована на виявлення проблем та перспектив розвитку готельного бізнесу, що дозволить підвищити ефективність його функціонування та сприятиме зміцненню позицій готельних підприємств у конкурентному середовищі.

Питанню дослідження присвятили свої роботи такі вчені як: Н.М. Влащенко. А. Д'яконова, В. І. Бачинського, І. Р. Гавришків, В.О. Кравченко, І. Назаренко та М.І. Попов, Г. А. Місько, О. І. Гарафонова, Н. Василюк, В. І. Бачинський та І. П. Отенко, Т. А. Сильчук, І. О. Мазуркевич, Г. Бригілевич, Г. Горіна, Т. Герасименко, М. Мальська, В. Шаповал, Ю. Юрченко, Ю. Яровий, В. Полтавська, В.Ф. Яровий, В.В. Юрченко, О.С. Черняєв, Н.В. Ігнатенко, А.В. Слащева, О.О. Сімакова та інші.

Метою кваліфікаційної дипломної роботи є дослідження шляхів підвищення ефективності діяльності готельних підприємств.

Відповідно до поставленої мети в роботі поставлено такі завдання:

- розглянути теоретичних основ ефективності діяльності підприємств готельного господарства;
- проаналізувати ефективності діяльності підприємства готельного господарства (на прикладі готелю «Надія» м. Івано-Франківськ);
- розробити стратегій підвищення ефективності діяльності підприємства готельного господарства (на прикладі готелю «Надія» м. Івано-Франківськ).

Об'єктом дослідження є готельне господарство.

Предметом дослідження є діяльність готельного підприємства та фактори, що впливають на його ефективність і конкурентоспроможність на прикладі готелю «Надія» м. Івано-Франківськ.

Методи дослідження – описовий (основа для створення загального уявлення про об'єкт дослідження, його місце на ринку та поточні проблеми), аналітичний (дозволяє обґрунтовано та логічно підійти до виявлення шляхів підвищення ефективності), метод логічного і порівняльного аналізу (забезпечує глибоке осмислення отриманих результатів, доцільність запропонованих рекомендацій), системний аналіз (дозволяє охопити всі ключові аспекти діяльності підприємства, оцінити їх взаємодію та розробити комплексну стратегію покращення ефективності), графічний (підвищує наочність результатів дослідження, сприяє кращому розумінню процесів та

підтримує аналітичні висновки зрозумілими візуальними засобами).

Інформаційною базою дослідження виступали навчальна та наукова література, нормативно-правова база, електронні джерела.

Теоретичною основою роботи є наукові дослідження, аналітичні матеріали та публікації, що стосуються ефективності діяльності готельних підприємств, сучасних методів управління, стратегій підвищення конкурентоспроможності та впровадження інновацій у сфері готельного бізнесу.

Практичне значення роботи полягає у розробці рекомендацій щодо підвищення ефективності діяльності готелю «Надія» м. Івано-Франківськ. Запропоновані заходи, зокрема оптимізація витрат, впровадження інноваційних технологій, удосконалення маркетингової стратегії та покращення рівня обслуговування, можуть бути використані для підвищення конкурентоспроможності готелю, збільшення його прибутковості та забезпечення стабільного розвитку в умовах динамічного ринку.

Апробація результатів дослідження. Головні положення та результати кваліфікаційної роботи представлені у виступі на науково-практичній конференції «Тиждень науки-2025» в квітні 2025 р. в Національному університеті «Запорізька політехніка» на тему «Шляхи підвищення ефективності діяльності підприємств готельного господарства».

Структура і обсяг роботи. Кваліфікаційна дипломна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, переліку посилань (49 найменувань). Загальний обсяг роботи становить 84 сторінок, основний зміст роботи викладено на 70 сторінках. Робота містить 11 таблиць та 13 рисунків.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ЕФЕКТИВНОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

1.1. Сутність та особливості діяльності підприємств готельного господарства

Сучасна індустрія туризму та гостинності опинилася у вкрай конкурентному середовищі, де боротьба за кожного клієнта стає дедалі жорсткішою. Готельний бізнес змушений оперативнo адаптуватися до змін у зовнішньому економічному та політичному просторі. Попри глобальні виклики та нестабільність світової економіки, туристична сфера продовжує стрімко зростати, сприяючи розширенню спектра готельних послуг.

Готельна справа входить до числа найбільш динамічних галузей економіки, забезпечуючи близько 6% світового ВВП і генеруючи приблизно 5% податкових надходжень у різних країнах. Її розвиток стимулює активне зростання суміжних секторів: міжнародної торгівлі, транспортної логістики, ІТ-індустрії, будівництва, роздрібно́ї торгівлі, сфери здоров'я та краси, аграрного сектору, екологічних технологій, безпеки, а також інноваційного підприємництва .

Ступінь впливу готельного бізнесу на ринок праці також вражає: за статистикою, на кожні 10 туристів, що зупинилися у готелі, створюється приблизно три прямі робочі місця, а також ще два – у суміжних сферах, таких як туроператорська діяльність, транспортні послуги тощо.

Готельний сектор вважається однією з найбільш перспективних та прибуткових сфер бізнесу. Наразі у світі функціонує більше 400 тисяч готелів, які пропонують понад 30 мільйонів номерів. Причому кількість готельних місць невинно зростає – щорічно їхня кількість збільшується на 3 – 4%, що демонструє стійку позитивну динаміку розвитку ринку розміщення.

Готельний бізнес приваблює підприємців з багатьох причин:

- Можливість ефективно працювати в кризових економічних умовах;

- Відносно невеликі початкові інвестиції;
- можливість максимізувати прибуток за часів економічного зростання;
- зростаючий попит на туристичні та готельні послуги;
- високий рівень рентабельності та гнучкості готельних підприємств;
- щодо невеликий термін окупності витрат;
- проведення різноманітних заходів світових масштабів (різні змагання спортивного, музичного, наукового та економічного характеру, наприклад, Міжнародні економічні форуми, міжнародний музичний конкурс «Євробачення», Чемпіонат світу з футболу тощо) .

Сучасний ринок готельної індустрії вирізняється величезною різноманітністю форматів розміщення, здатних задовольнити найрізноманітніші запити клієнтів. До них належать класичні готелі, міжнародні мережі, мотелі, корпоративні готелі, пансіонати, санаторії, клубні апартаменти, ексклюзивні бутік-готелі, кемпінги, туристичні бази, орендовані котеджі, приватні будинки та багато інших варіантів тимчасового проживання.

Як пише Н.М. Влащенко, готельний бізнес сьогодні є однією з найдинамічніших та найприбутковіших галузей, яка демонструє стабільне зростання. Основною метою діяльності готельних підприємств є отримання прибутку, рівень якого безпосередньо залежить від якості та обсягу пропонованих послуг. Проте, на шляху до успіху кожен готель стикається з високим рівнем конкуренції, що вимагає постійного вдосконалення сервісу та розширення спектра пропозицій .

Конкурентоспроможність готелю визначається численними факторами: його розташуванням, категорією зірковості, різноманітністю номерного фонду, рівнем інфраструктури, використанням інноваційних технологій, вартістю проживання, технічним оснащенням, унікальністю пропонованих послуг, кваліфікацією персоналу та навіть наявністю туристичних пам'яток поблизу. Проте сучасні туристи стають дедалі вибагливішими, і традиційні конкурентні переваги вже не завжди гарантують успіх. Для впевненого

лідерства на ринку готелям необхідно впроваджувати нові, нестандартні рішення та креативні підходи. Саме конкуренція виступає рушійною силою інновацій, адже те, що вчора здавалося передовим, сьогодні вже може втратити актуальність.

Щоб утримати позиції на ринку та забезпечити стабільний розвиток, готельному підприємству необхідно чітко визначати стратегічні пріоритети та розробляти детальний план дій. Саме грамотне планування та прогнозування діяльності є ключовими інструментами для досягнення довгострокового успіху в готельному бізнесі .

Ефективне планування та раціональне використання всіх доступних ресурсів готельного підприємства – матеріальних, людських, науково-інформаційних, організаційних, інтелектуальних і часових – відкриває можливість прогнозувати перспективи бізнесу, формувати стратегічні та тактичні напрями його розвитку і дозволяє не лише підтримувати стабільну діяльність, а й забезпечувати конкурентні переваги в динамічному ринковому середовищі.

В умовах жорсткої конкуренції кожен готель прагне закріпити свою ринкову нішу, залучити цільову аудиторію та розширити присутність у галузі. Конкурентні стратегії підприємств передбачають не лише утримання існуючих позицій, а й активне зростання, впровадження інновацій та постійне вдосконалення сервісу.

Ефективне управління діяльністю готелю потребує регулярного оновлення його матеріально-технічної бази, підтримки стандартів якості та забезпечення безперебійного надання послуг відповідного рівня. Окрім цього, розвиток підприємства передбачає стратегічні зміни, що спрямовані на досягнення світових стандартів гостинності або навіть їх перевершення .

Ключові принципи маркетингу свідчать про те, що будь-яка послуга чи товар повинні відповідати очікуванням споживачів. Крім того, ринок завжди складається з окремих сегментів, кожен з яких має специфічні потреби та

вимоги. Саме тому готельним підприємствам необхідно адаптувати свої пропозиції відповідно до особливостей цільової аудиторії.

Сучасні тенденції вказують на те, що універсальні готелі, орієнтовані на всіх і одразу, поступово втрачають актуальність. Натомість ринок усе більше розвивається у напрямі спеціалізації – готелі дедалі частіше фокусуються на певних категоріях мандрівників, створюючи унікальні концепції, що відповідають потребам конкретних сегментів туристичного ринку і дозволяє їм не лише зберігати конкурентоспроможність, а й активно розширювати клієнтську базу, підвищуючи лояльність гостей.

Сучасна готельна індустрія зазнає значних трансформацій, що охоплюють усіх учасників ринку — від великих міжнародних корпорацій до невеликих готелів і хостелів. Спостерігається розширення кількості гравців у сфері гостинності, що сприяє демократизації бізнесу. Готельні компанії прагнуть охопити максимально широку аудиторію, пропонуючи послуги як преміум-класу, так і доступніші варіанти для клієнтів із середнім рівнем доходу. Крім того, зміни в політичному та економічному середовищі впливають на розвиток туристичної галузі, формуючи нові тренди у сфері гостинності.

Серед актуальних тенденцій світового готельного бізнесу можна виділити такі:

- Популяризація компактних засобів розміщення – зростає попит на міні-готелі та хостели, що пропонують комфортний відпочинок за доступною ціною.

- Впровадження сучасних маркетингових стратегій – активне використання партнерських програм, спільних рекламних платформ, колаборацій та участь у галузевих форумах дозволяє компаніям ефективніше просувати свої послуги.

- Розширення брендів модних будинків у сфері гостинності – світові фешн-бренди (Armani, Versace, Missoni, Moschino та інші) відкривають унікальні готелі, що поєднують розкішний стиль із високим рівнем сервісу.

– Активне зростання міжнародних готельних мереж, що розширюють свою присутність на нових ринках, пропонуючи стандартизований сервіс світового рівня.

– Розвиток незалежних бутік-готелів – особлива увага приділяється унікальному дизайну, інноваційним технологіям, ексклюзивним інтер'єрам та високоякісному сервісу.

– Інтеграція сучасних ІТ-рішень – готелі впроваджують цифрові сервіси, такі як інформаційні термінали та мобільні додатки для самостійного заселення гостей в аеропортах та на стійках реєстрації, а також використання смартфонів для безключового доступу до номерів, бронювання додаткових послуг та автоматизованої виписки.

– Будівництво та оснащення номерів за найвищими технологічними стандартами, що відповідають сучасним вимогам до комфорту та безпеки.

– Застосування глобальних систем бронювання, що забезпечують миттєвий доступ до номерів і послуг у режимі реального часу .

Попри активний розвиток, готельні підприємства стикається з рядом серйозних викликів, зокрема, економічною нестабільністю та політичними кризами. Вміння адаптуватися до змін, інвестувати в інновації та вдосконалювати клієнтський досвід визначатиме успіх готельних підприємств у найближчому майбутньому.

Дослідження готельної індустрії дозволяє виявити актуальні зміни, що відбуваються в сфері надання послуг. До готельного господарства зазвичай відносять різні типи розміщення, такі як готелі, гуртожитки, мотелі та кемпінги.

Мотель (від англ. motor hotel) представляє собою невеликий заклад, у якому доступ до номерів здійснюється безпосередньо з вулиці, зазвичай з місця для паркування автомобілів. Зазвичай мотелі мають один або два поверхи, а також обмежену кількість додаткових послуг та типів номерів, що робить їх доступними за ціною. Для мандрівників, які часто користуються власними автомобілями, мотелі пропонують зручність у вигляді швидкої

реєстрації та можливості тримати авто під наглядом. Однак, серед недоліків мотелів можна відзначити низький рівень безпеки та обмежене обслуговування .

Сьогодні основними показниками ефективності роботи готелів є їхня одноразова місткість та кількість ліжко-доб, використаних за рік. Одноразову місткість визначають за кількістю встановлених постійних ліжок у номерах та загальних приміщеннях. Кількість календарних ліжко-доб можна обчислити, помноживши кількість днів у певному періоді на загальну кількість ліжок у готелі.

Коефіцієнт завантаженості готелів розраховується на основі фактичної кількості наданих ліжко-доб. При розрахунку коефіцієнта враховуються різноманітні фактори, які впливають на зміну завантаженості.

Сьогодні жоден готель не може покладатися на універсальність і стабільність попиту, оскільки ринок готельних послуг характеризується великою сегментацією та фрагментарністю і зумовлює необхідність орієнтування на конкретні цільові сегменти для забезпечення успіху в бізнесі. Спеціалізація готельних підприємств стала помітною тенденцією в індустрії гостинності. Серед різноманітних типів готелів виділяються кілька основних категорій, кожна з яких відповідає специфічним потребам клієнтів.

Перш за все, туристичні готелі фокусуються на обслуговуванні відпочиваючих, пропонуючи послуги, що забезпечують комфортний відпочинок і розваги. Згідно з думкою відомого фахівця у сфері туризму, туристичні готелі повинні враховувати інтереси своїх клієнтів, щоб створити незабутні враження .

Готелі, що орієнтовані на бізнесменів, забезпечують комфортні умови для роботи та відпочинку. Як зазначає експерт у сфері ділового туризму, такі готелі повинні мати конференц-зали, бізнес-центри та швидкий доступ до інтернету.

Конгресні готелі, зазвичай розташовані в конгрес-центрах, надають можливості для проведення заходів, конференцій та симпозіумів. Вони

повинні бути оснащені сучасним обладнанням для забезпечення якісного проведення заходів.

Курортні готелі акцентують увагу на лікувально-оздоровчих послугах, пропонуючи своїм гостям можливість відвідати бальнеологічні та кліматологічні центри. Такі заклади, на думку фахівців у сфері оздоровчого туризму, відіграють важливу роль у відновленні фізичного та психоемоційного стану клієнтів.

Спортивні готелі, наприклад, ті що розташовані в гірськолижних курортах, пропонують зручності для любителів активного відпочинку. Фахівці зазначають, що ці заклади повинні мати все необхідне для спортсменів, включаючи прокат обладнання та організацію екскурсій.

Клубні готелі, як правило, є невеликими закладами, що належать різним клубам чи товариствам, і надають своїм членам специфічні послуги. Їх перевага в індивідуальному підході до клієнтів та атмосфері приватності.

Транзитні готелі пропонують обмежений набір послуг, зазвичай лише ночівлю та харчування, що робить їх зручними для мандрівників, які перебувають у дорозі .

Отже, окрім забезпечення спального місця, важливою складовою діяльності готельних підприємств є надання різноманітних послуг. Для залучення та утримання клієнтів кожен заклад повинен дотримуватись певних стандартів обслуговування, які мають бути зрозумілими та привабливими. За словами професіоналів у сфері готельного бізнесу, стандарти повинні бути закріплені в класифікаційних системах, що розробляються відповідними державними органами або підприємницькими асоціаціями.

Готельні послуги орієнтовані на клієнтів із різним рівнем доходу, тому кожен пакет сервісів повинен містити різний набір послуг, доступних для гостя. Відповідно, витрати на облаштування номерів, придбання побутових приладів та інші необхідні витрати будуть варіюватися залежно від рівня комфорту, який надається споживачеві. Таким чином, категорія номеру

визначає і його вартість.

Згідно з Правилами користування готелями, готельна послуга включає в себе надання номера або місця для тимчасового проживання, а також інші дії, пов'язані з розміщенням гостей .

На основі досліджень А. Д'яконова, який узагальнив погляди В. І. Бачинського та І. Р. Гавришків, основними характеристиками готельних послуг є: їхня одночасність надання та споживання, неможливість накопичення чи зберігання, залежність від сезонності, вплив економічних та культурних особливостей регіону, матеріальна складова, необхідність швидкого та якісного обслуговування, урахування потреб клієнтів та обмежена місткість готелів. Водночас такий підхід здебільшого відображає загальні риси послуг, а не специфічні аспекти, що могли б стати основою для диференціації бухгалтерського обліку готельної діяльності .

Готельні послуги поділяються на основні та додаткові залежно від категорії готелю:

– Основні послуги включають проживання та харчування, які входять у вартість номера та надаються відповідно до договору між готелем і клієнтом.

– Додаткові послуги не є обов'язковими та оплачуються окремо за запитом гостя. До них належать, наприклад, користування феном, прасування білизни, прання тощо .

Зазначена класифікація послуг загалом відповідає вимогам чинного законодавства. Проте, на рівні конкретного готельного підприємства вона потребує певного уточнення та адаптації відповідно до його специфіки господарювання, тобто кожен готель може мати власні особливості ведення бізнесу, надавати унікальні сервіси та здійснювати додаткові види діяльності, зокрема, пов'язані з організацією туристичних поїздок, екскурсійного обслуговування, трансферу тощо.

Крім того, в сучасних умовах відбувається поступове розширення базового пакету послуг, що надаються клієнтам у готелях. Раніше багато сервісів вважалися додатковими та оплачувалися окремо, однак нині вони все

частіше включаються до основного переліку послуг без підвищення вартості проживання і пов'язано з посиленням конкуренції на ринку гостинності та зростанням вимог споживачів щодо комфорту під час перебування в готелі.

Зокрема, сучасні номери дедалі частіше обладнуються телевізорами, фенами, міні-холодильниками, сейфами та іншими побутовими приладами, які раніше надавалися за додаткову плату або за запитом клієнта. Такі зміни сприяють підвищенню рівня сервісу, що позитивно впливає на задоволеність гостей та їхню лояльність до готельного бренду.

1.2. Поняття ефективності діяльності та її показники у сфері готельного бізнесу

Головною метою комерційної діяльності будь-якого підприємства є отримання максимально можливого фінансового результату (прибутку). І тому у процесі виробничої діяльності підприємство виробляє певний обсяг продукції, що реалізується над ринком. І щоб зробити готовий товар, послуги та роботи, необхідно для цього витратити різні ресурси (фінансові, трудові, матеріальні, інтелектуальні та ін.). Виходячи з різниці між фінансовим результатом та обсягом витрат підприємства, і формується економічна ефективність комерційної діяльності.

На сьогодні можна виділити кілька підходів до визначення поняття «ефективність діяльності організації»:

1. Ступінь досягнення цілей організації;
2. Рівень адаптації організації під гнучкі умови довкілля;
3. Ступінь досягнення максимального фінансового результату за заданого обсягу ресурсів.
4. Ступінь досягнення мінімальних витрат за заданого обсягу прибутку;
5. Рівень досягнення інтересів клієнтів та замовників, а також задоволення їхніх потреб .

В.О. Кравченко визначає поняття «ефективність діяльності підприємства» як індикатор якісного розвитку бізнесу, який є стимулом до ведення комерційної справи. Оцінка показників ефективності діяльності підприємства дозволяє встановити можливі заходи та способи підвищення успішності бізнесу. Вирішення стратегічних проблем та завдань менеджменту організації нерозривно пов'язані з визначенням економічної ефективності діяльності.

І. Назаренко та М.І. Попов проводять розширену класифікацію поняття «ефективність підприємства» за різними критеріями, що застосовуються підприємцями та менеджерами. Для нас є актуальним критерій «сфери впливу», де визначається економічна ефективність, соціальна ефективність, технологічна ефективність та екологічна ефективність діяльності підприємства.

Проаналізувавши існуючі підходи, поняття «економічна ефективність» діяльності підприємства можна визначити як:

- відношення між витраченими ресурсами та фінансовим результатом;
- ступінь виробництва при оптимальному розмірі витрачених ресурсів;
- досягнення максимального обсягу виробництва продукції при заданому доступному рівні ресурсів;
- ступінь досягнення цілей у комерційній діяльності підприємства, які були поставлені у рамках стратегічного плану.

На думку Г. А. Місько, визначення поняття «ефективність діяльності підприємства» у світі змінюється. Окрім особистих цілей, що стоять перед підприємцями, є корпоративно-соціальна відповідальність бізнесу щодо стейкхолдерів, куди належить і суспільство. Виходячи з цього, під ефективністю діяльності підприємства варто мати на увазі оптимальне споживання ресурсів та матеріалів у порівнянні з суспільними потребами населення.

Доказом цієї актуальності є, наприклад, те, що економічна ефективність діяльності організації виявляється у вигляді динаміки

підвищення рівня продуктивності праці робочого персоналу. Чим вища ефективність трудової діяльності, тим нижчими є витрати підприємства при виробництві продукції. У свою чергу, співробітники набувають підвищення ефективності праці, що матеріально винагороджується у вигляді збільшення оплати праці.

Також варто розрізнити сутність поняття «ефективність діяльності підприємства» з «результативністю діяльності підприємства». Якщо за ефективності діяльності підприємства характеризується зв'язок між отриманими фінансовими результатами і витраченими при цьому ресурсами, то за результативності діяльності підприємства – ступінь реалізації стратегічного плану та бюджету організації, і навіть рівня досягнення результатів.

У своїй науковій роботі О. І. Гарафонова, Н. Василюк дійшли висновку, що у сучасній науці економічна категорія «ефективність діяльності» синонім «економічності діяльності». Якщо зважати на те, що під економічною ефективністю діяльності організації мається на увазі відношення між отриманим фінансовим результатом і витраченими для нього ресурсами, то тоді економічність і є відображенням тієї мінімізації витрат на одиницю випущеної продукції підприємства .

Відображенням сутності та поняття «ефективність діяльності підприємства» є низка показників, що застосовуються в оцінці ефективності бізнесу. До них відносяться:

- 1) рентабельність продажів - співвідношення між обсягом продажів та обсягом чистого прибутку підприємства;
- 2) оборотність активів - співвідношення між обсягом продажів та обсягом активів підприємства;
- 3) рентабельність активів - співвідношення між рентабельністю продажів та оборотністю активів.

Показники ефективності – найважливіші економічні показники, що відображають співвідношення результатів роботи підприємства та різних

об'ємних показників, а також масштаби діяльності підприємства та обсяг залучених ресурсів .

Отже, економічна категорія «ефективність діяльності підприємства» важливе поняття, сутність та характеристика якого визначає ступінь економічності та результативності комерційної діяльності підприємства. При оцінці основних показників ефективності діяльності організації відбувається робота над усуненням проблем та загроз, а також забезпечення підвищення ефективності використання доступних ресурсів. Останнє і одна із підходів до визначення поняття економічна ефективність комерційної діяльності підприємства.

Виходячи з наведеного, можна зазначити, що ефективність діяльності готельного підприємства значною мірою визначається ефективністю використання наявних ресурсів та оптимальним співвідношенням між витратами і отриманими результатами. У науковій літературі економічна ефективність розглядається як здатність підприємства досягати максимальних показників прибутковості за мінімальних витрат. На думку багатьох дослідників, таких як В. І. Бачинський та І. П. Отенко, оцінювання діяльності готельних закладів повинно здійснюватися комплексно, із врахуванням економічних, фінансових та соціальних факторів .

Загальноприйнятим критерієм визначення економічної ефективності готельного підприємства є показник рентабельності, який відображає прибутковість підприємства щодо понесених витрат. В економічній науці застосовуються різні підходи до аналізу рентабельності, серед яких витратний, ресурсний та прибутковий.

Витратний підхід передбачає оцінку співвідношення між доходами готельного підприємства та витратами, необхідними для їх отримання. Основними показниками в цьому випадку є рентабельність продукції та рентабельність операційної діяльності. Наприклад, якщо готельний комплекс надає широкий спектр додаткових послуг, таких як СПА-процедури, конференц-сервіс або ресторанний бізнес, рівень рентабельності може

суттєво відрізнятися залежно від структури витрат і формування ціни на послуги.

Прибутковий підхід ґрунтується на визначенні рівня доходів, отриманих від реалізації послуг. До основних показників цього підходу належать чиста рентабельність продажу та валовий прибуток. Дослідження, проведені О. І. Петковим, підтверджують, що готелі, які мають високу частку прямих продажів номерного фонду та додаткових послуг, демонструють кращі фінансові результати, порівняно з підприємствами, що працюють через посередників, наприклад, туристичні агентства чи онлайн-платформи бронювання.

Ресурсний підхід дозволяє оцінити ефективність використання фінансових, трудових та матеріальних активів підприємства. До ключових показників належать рентабельність власного капіталу, рентабельність активів та фондівіддача. Наприклад, готелі, які активно впроваджують сучасні цифрові технології (автоматизовані системи бронювання, CRM-системи для управління взаємовідносинами з клієнтами), можуть значно підвищувати продуктивність праці персоналу, що позитивно позначається на загальній ефективності управління ресурсами.

Крім рентабельності, оцінювання економічної ефективності готельного бізнесу передбачає аналіз ефективності використання конкретних видів ресурсів.

Як пише Т. А. Сильчук, оцінка використання праці включає аналіз темпів росту продуктивності персоналу та трудомісткості наданих послуг. Наприклад, якщо готельний комплекс інвестує у навчання співробітників і підвищення кваліфікації, це сприяє покращенню якості обслуговування гостей, що, у свою чергу, підвищує рівень заповнюваності номерів і загальну прибутковість.

Оцінка використання основних фондів передбачає аналіз показників фондівіддачі та рентабельності основних засобів. Наприклад, у випадку реконструкції номерного фонду або оновлення матеріально-технічної бази,

підприємство може значно підвищити рівень комфорту для клієнтів, що позитивно вплине на попит і фінансові показники.

Оцінка ефективності фінансових ресурсів базується на аналізі оборотності обігових коштів та здатності готельного підприємства підтримувати фінансову стабільність. Готелі, що мають добре налагоджене управління грошовими потоками, можуть забезпечувати безперебійне фінансування своєї діяльності навіть у періоди сезонного зниження попиту.

Також, цікавим дослідженням у контексті даної роботи є дослідження, проведене спеціалістами Hotelogix, яке висвітлює ключові показники ефективності готельних підприємств та методи їх розрахунку. У сучасному готельному бізнесі оцінка результативності діяльності підприємства базується на аналізі кількох основних метрик, які дозволяють визначити фінансовий стан та конкурентоспроможність готелю (див. табл. 1.1) .

Таблиця 1.1 - Показники ефективності від Hotelogix

Показник	Опис	Формула розрахунку
1	2	3
Загальна кількість вільних номерів	Відображає обсяг доступного для бронювання номерного фонду.	-
Середня щоденна ставка (ADR)	Визначає середній дохід від здачі одного номера за добу.	Загальний дохід від проданих номерів ÷ Кількість проданих номерів
Дохід на доступну кімнату (RevPAR)	Інтегральний показник, що враховує рівень завантаженості готелю та середню ціну за номер.	ADR × Коефіцієнт заповнюваності або Загальний дохід від номерів ÷ Загальна кількість доступних номерів
Коефіцієнт заповнюваності	Відображає частку зайнятих номерів від загальної кількості доступних.	(Продані номери ÷ Загальна кількість доступних номерів) × 100%
Вплив аналізу показників	Оцінка тенденцій, вплив сезонності, ефективність маркетингових стратегій.	Аналіз показників у динаміці
Впровадження автоматизованих систем (PMS)	Дозволяє відстежувати ключові метрики в реальному часі та швидко	Використання Property Management System (PMS)

Як видно з таблиці, одним із ключових показників є загальна кількість вільних номерів, що відображає обсяг доступного для бронювання номерного фонду. Даний показник є базовим для розрахунку інших метрик, таких як середня щоденна ставка (ADR) та дохід на доступну кімнату (RevPAR).

Середня щоденна ставка (ADR) визначає середній дохід, отриманий від зачі одного номера за добу. Вона розраховується шляхом ділення загального доходу від проданих номерів на кількість проданих номерів. Даний показник дозволяє оцінити цінову політику готелю та його позиціонування на ринку.

Дохід на доступну кімнату (RevPAR) є інтегральним показником, який поєднує в собі як рівень завантаженості готелю, так і середню ціну за номер. Він обчислюється шляхом множення ADR на коефіцієнт заповнюваності або діленням загального доходу від номерів на загальну кількість доступних номерів. RevPAR дозволяє оцінити ефективність управління номерним фондом та стратегію продажів .

Коефіцієнт заповнюваності відображає частку зайнятих номерів від загальної кількості доступних і розраховується як відсоткове співвідношення проданих номерів до загальної кількості доступних номерів. Він є індикатором популярності готелю серед гостей та ефективності маркетингових стратегій.

На думку дослідника І. О. Мазуркевича , аналіз зазначених показників у динаміці дозволяє готельним підприємствам виявляти тенденції, оцінювати вплив сезонності, ефективність рекламних кампаній та приймати обґрунтовані управлінські рішення для підвищення конкурентоспроможності на ринку .

Впровадження систем автоматизації, таких як PMS (Property Management System), дозволяє оперативно відстежувати ключові показники ефективності, аналізувати їх у реальному часі та швидко реагувати на зміни ринкової кон'юнктури і сприяє підвищенню ефективності управління

готельним підприємством та забезпечує стійке зростання фінансових показників .

Отже, ефективність діяльності готельного підприємства визначається не лише показниками прибутковості, а й здатністю раціонально використовувати наявні ресурси, зокрема трудові, матеріальні та фінансові. Рівень ефективності безпосередньо залежить від оптимального розподілу та використання цих ресурсів, що забезпечує стабільне функціонування підприємства та його конкурентні переваги на ринку туристичних послуг.

Комплексний підхід до аналізу ефективності передбачає всебічне оцінювання показників роботи підприємства, що дозволяє не лише виявити проблемні аспекти в управлінні, а й визначити найбільш перспективні напрями розвитку. Детальний аналіз діяльності підприємства сприяє розробці ефективних стратегій, спрямованих на оптимізацію витрат, підвищення рівня обслуговування клієнтів, розширення спектра послуг та впровадження сучасних технологій управління.

Таким чином, ефективне управління готельним підприємством базується на раціональному використанні ресурсів, комплексному аналізі діяльності, впровадженні сучасних управлінських технологій та забезпеченні високого рівня обслуговування. Тільки завдяки поєднанню цих факторів можна досягти стабільного розвитку, підвищення прибутковості та довгострокової конкурентоспроможності в умовах динамічного ринку туристичних послуг.

1.3. Аналіз чинників, що впливають на ефективність діяльності готельних підприємств

Ефективність діяльності підприємства готельної індустрії доцільно аналізувати в контексті її взаємозв'язку з туристичною сферою, оскільки, на думку багатьох дослідників, між рівнем розвитку туризму та станом готельного бізнесу існує пряма залежність. У цьому аспекті варто відзначити

наукові праці таких дослідників, як Г. Бригілевич, Г. Горіна, Т. Герасименко, М. Мальська, В. Шаповал, Ю. Юрченко, Ю. Яровий та інших, які вивчали вплив різноманітних чинників туризму на ефективність готельної галузі.

Зокрема, О.В. Полтавська та Т. Герасименко визначили п'ять основних груп факторів, що впливають на діяльність готельних підприємств: керовані, некеровані, внутрішні, відомі та невідомі .

На основі проведених досліджень автори В.Ф. Яровий, В.В. Юрченко розробили власну концепцію ефективного функціонування підприємств туристичної індустрії, яка базується на наступних ключових аспектах:

- модернізація основних засобів та матеріально-технічної бази;
- вдосконалення інфраструктури, що підтримує туристичний та готельний бізнес;
- покращення якості обслуговування та розширення спектра послуг;
- збільшення прибутковості підприємств туристичного сектору;
- зростання фінансових надходжень до державного та місцевих бюджетів .

Слід навести її у вигляді наступної таблиці 1.2.

Таблиця 1.2 – Показники ефективності діяльності готельного підприємства

Основні завдання високотехнологічного та конкуренто спроможного туристичного комплексу: формування системи підготовки, неперервної освіти та підвищення кваліфікації персоналу туристичних організацій, розвиток готельного комплексу, тематичної спеціалізації туристичних територій, транспортної та інженерної інфраструктури				
1	2	3	4	5
Перспективна мета(економічна) Оновлення основного капталу	Перспективна мета (економічна) Вдосконалення інфраструктури туристичних організацій	Перспективна (економічна) Підвищення якості туристичних послуг	Перспективна (економічна) Підвищення прибутковості діяльності туристичних організацій	Перспективна (соціальна) Збільшення бюджетних надходжень

О.С. Черняєв, Н.В. Ігнатенко у своїй науковій роботі зосередили увагу

на розробці заходів, спрямованих на підвищення соціально-економічної ефективності діяльності підприємств, що працюють у сфері туризму. Основною метою проведеного дослідження стало обґрунтування методичних підходів до оцінювання результативності функціонування суб'єктів туристичної галузі .

У межах дослідження було розглянуто різні аспекти впливу соціальних та економічних факторів на діяльність туристичних компаній, визначено ключові критерії ефективності, а також розроблено систему індикаторів, що дозволяє здійснювати комплексний аналіз стану підприємств галузі. Для систематизації цих елементів було побудовано структурно-логічний взаємозв'язок між критеріями оцінки та показниками, що характеризують ефективність господарювання у сфері туризму (див.рис. 1.1) .

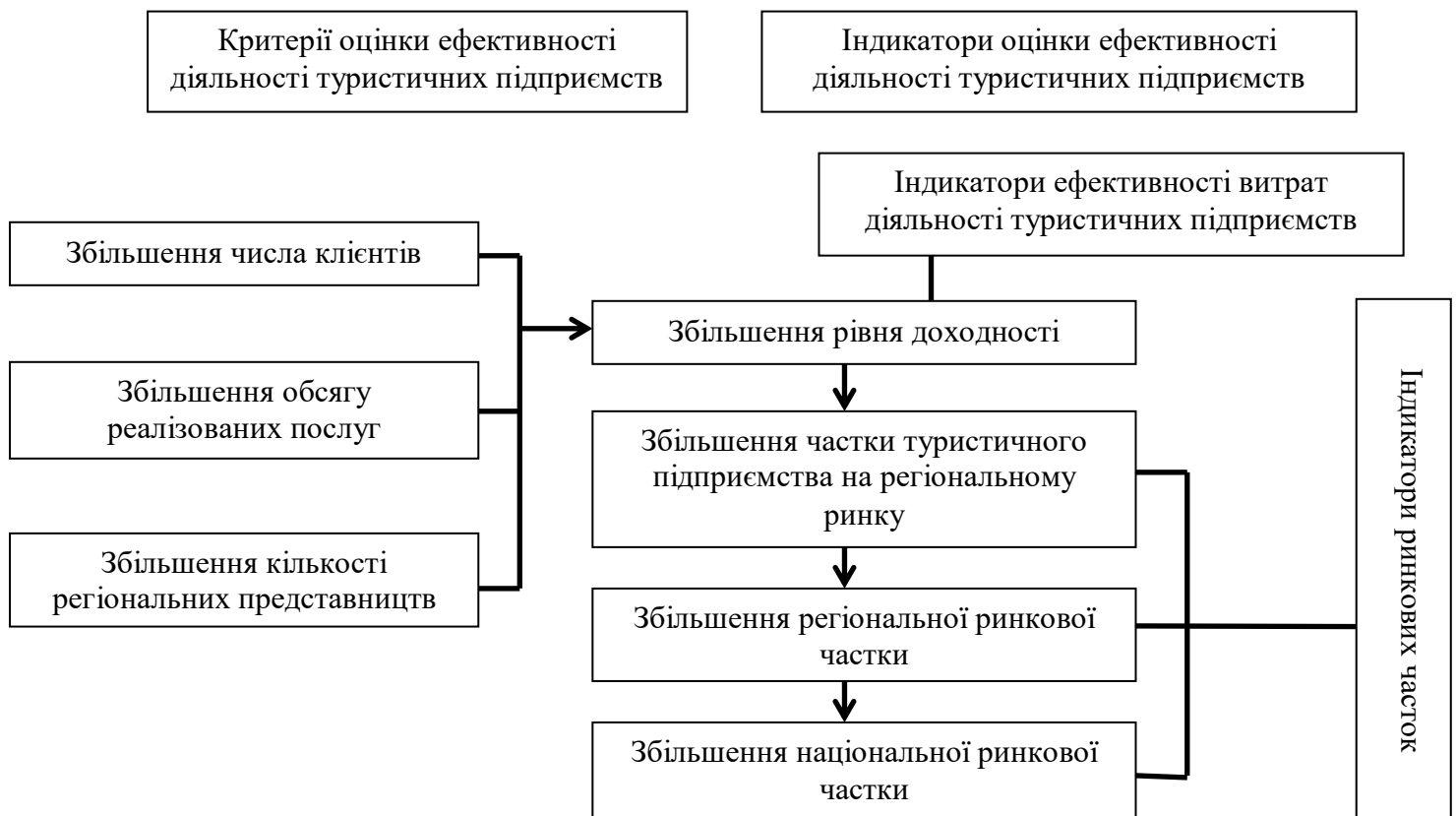


Рис. 1.1 – Схема критеріїв та показників аналізу ефективності функціонування готельних підприємств

Запропонована методика передбачає здійснення оцінки ефективності туристичних підприємств на трьох рівнях: макроекономічному, мікроекономічному та регіональному. Макрорівень охоплює загальний стан туристичного ринку країни, його тенденції та вплив на національну економіку. На мікрорівні аналізується діяльність окремих підприємств, включаючи їхню прибутковість, якість наданих послуг, рівень задоволеності клієнтів та ефективність управлінських рішень. Оцінка на регіональному рівні дозволяє визначити конкурентні переваги конкретних територій, їхню привабливість для туристів та економічні перспективи розвитку місцевої туристичної інфраструктури.

Запропонована модель оцінювання дозволяє визначити рівень розвитку туристичних підприємств, виявити слабкі місця у функціонуванні бізнесу та сформулювати обґрунтовані рекомендації щодо вдосконалення їхньої діяльності. Дослідження має практичну цінність для власників туристичних компаній, управлінців готельно-ресторанного бізнесу та представників органів державної влади, що займаються питаннями розвитку туристичної інфраструктури. Впровадження такої моделі оцінювання сприяє ефективному аналізу поточного стану підприємств туристичної сфери, дозволяє проводити моніторинг їхніх фінансово-економічних показників та оцінювати конкурентні переваги.

На основі проведеної оцінки факторів, що впливають на підвищення соціально-економічної ефективності діяльності туристичних підприємств, А.В. Слащева, О.О. Сімакова розробили авторську методику та алгоритм комплексної оцінки ефективності функціонування підприємств, що працюють у сфері туризму. В основі цієї методики лежить чітке розмежування економічних і соціальних показників, що дозволяє враховувати не лише фінансові показники діяльності компаній, а й їхній внесок у соціальний розвиток регіонів та країни в цілому (див. рис. 1.2).



Рисунок 1.2 – Комплексна оцінка показників ефективності діяльності підприємств туристичної галузі

Важливим аспектом використання запропонованої методики є можливість аналізу впливу макроекономічних та соціальних факторів на розвиток туристичної індустрії. Зокрема, оцінювання рівня зайнятості у сфері гостинності, фінансової стійкості підприємств, динаміки інвестицій та рівня задоволеності туристів надає можливість розробляти ефективні механізми державної підтримки та стимулювання розвитку галузі.

Аналіз існуючих теоретичних досліджень, присвячених оцінці ефективності діяльності готельних підприємств як невід'ємної складової туристичного бізнесу, дав змогу сформулювати загальне уявлення про ключові фактори, що впливають на їхню результативність. Зокрема, було виокремлено основні критерії оцінки ефективності готельного підприємництва, які включають фінансові, операційні, маркетингові та соціальні показники.

Загалом, застосування розробленої методики комплексної оцінки показників дозволяє не лише здійснювати аналіз поточного стану туристичних підприємств, а й прогнозувати їхній подальший розвиток, визначати ризики та створювати сприятливі умови для підвищення ефективності функціонування всього туристичного ринку, що, у свою чергу, сприятиме зміцненню економічної стабільності регіонів, залученню інвестицій та підвищенню рівня якості туристичних послуг.

Висновки до першого розділу.

Під час аналізу було визначено, що готельний бізнес відіграє важливу роль у структурі туристичної галузі та економіки загалом. Основними характеристиками функціонування підприємств готельного господарства є залежність від сезонних коливань, необхідність високого рівня сервісу, значна матеріальна складова послуг, а також потреба в адаптації до культурних та економічних умов регіону. Аналіз сутності діяльності таких підприємств дозволив встановити, що їх основною метою є забезпечення комфортного розміщення клієнтів із врахуванням різних рівнів попиту та споживчих очікувань.

Ефективність діяльності підприємств готельного бізнесу визначається як співвідношення між отриманими результатами та витраченими ресурсами. При оцінюванні ефективності використовуються такі ключові показники, як рентабельність, фондоддача, оборотність обігових коштів, продуктивність праці та коефіцієнт заповнюваності номерного фонду. Важливими інтегрованими метриками є середня щоденна ставка (ADR) та дохід на доступну кімнату (RevPAR), які дозволяють оцінити фінансовий стан підприємства та його конкурентоспроможність. Автоматизовані системи управління, такі як PMS (Property Management System), сприяють підвищенню ефективності контролю та аналізу діяльності готельного бізнесу.

Дослідження факторів, що впливають на ефективність діяльності готельних підприємств, дозволило виокремити кілька основних груп: керовані, некеровані, внутрішні та зовнішні. До основних чинників впливу належать економічна ситуація, рівень туристичного потоку, державне регулювання, маркетингові стратегії, рівень сервісу та впровадження інноваційних технологій. Також було встановлено, що стратегічне планування та комплексний аналіз ефективності сприяють формуванню довгострокових конкурентних переваг на ринку готельних послуг.

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ЕФЕКТИВНОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВА ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА НА ПРИКЛАДІ ГОТЕЛЮ «НАДІЯ» М. ІВАНО-ФРАНКІВСЬК

2.1. Характеристика підприємства готельного господарства (на прикладі готелю «НАДІЯ» м. Івано-Франківськ)

Колективна міжгалузева фірма «Надія» була створена в грудні 1990 року на базі готельного господарства міста, після приватизації в 1996 році була перетворена в закрите акціонерне підприємство «Фірма «Надія», в грудні 2003 року перереєстрована в ТОВ «Фірма «Надія» .

Юридична адреса ТОВ фірма «Надія»; 76000, м. Івано-Франківськ, вул. Незалежності, 40. Готель «Надія» є структурним підрозділом Товариства з обмеженою відповідальністю «Фірма «Надія». Режим роботи готелю цілодобовий (див.(дод. А) рис. 2.1).

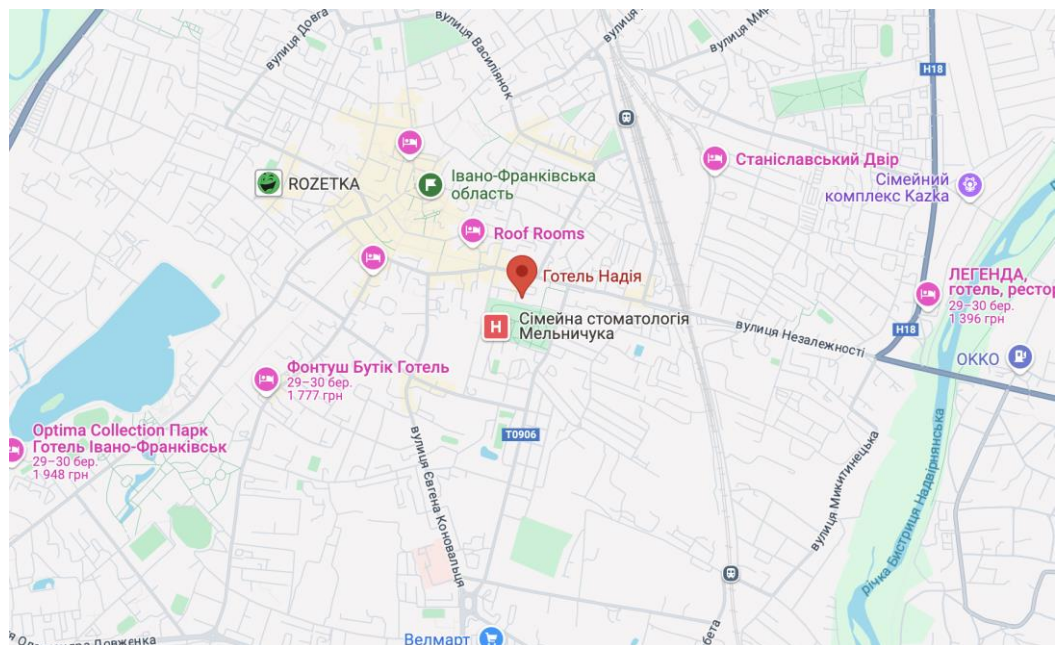


Рисунок 2.1 – Схема розташування готелю на карті міста

У своїй діяльності готель «Надія» керується Законом України «Про туризм» , «Правилами користування готелями й аналогічними засобами

розміщення та надання готельних послуг», затвердженими наказом Державної туристичної адміністрації України від 16.03.2004р. №19 , а також іншим чинним законодавством України.

Повна юридична інформація наведена в таблиці 2.1

Таблиця 2.1 Юридична інформація готелю Надія

Категорія	Характеристика
1	2
Повне найменування юридичної особи	ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ ФІРМА НАДІЯ
Скорочена назва	ТОВ "ФІРМА "НАДІ
Назва англійською	LIMITED LIABILITY COMPANY FIRMA NADIYA (LLC FIRMA NADIYA)
Код ЄДРПОУ	13660888
Дата реєстрації	25.11.2003
Уповноважені особи	БОЙКО МАРГАРИТА МИРОСЛАВІВНА
Розмір статутного капіталу	11 342 134,00 грн.
Організаційно-правова форма	Товариство з обмеженою відповідальністю
Форма власності	Недержавна власність
Види діяльності	Основний: 55.10 Діяльність готелів і подібних засобів тимчасового розміщування 10.13 Виробництво м'ясних продуктів 43.21 Електромонтажні роботи 43.22 Монтаж водопровідних мереж, систем опалення та кондиціонування

«Надія» – це найбільший готель Івано-Франківська та області і відповідає всім стандартам якості, сервісу та комфорту. Тут гостей чекають 244 просторих номера (371) місць з затишним інтер'єром, оснащених зручними меблями, телебаченням, міні-баром, телефоном і безкоштовним доступом до Wi-Fi. Світлі номери з кондиціонером, телевізором з плоским екраном і міні-баром оформлено в класичному стилі з використанням теплих тонів. Кожен номер має власну ванну кімнату, укомплектовану феном (див. (дод. Б) рис. 2.2) .



Рисунок 2.2 – Зовнішній вигляд готелю

На території готелю є автостоянка на 150 місць (під охороною цілодобово), 4 конференц-зали, 3 ресторани, виїзне обслуговування (кейтерінг), туристична фірма, послуги перекладачів, трансфер, салон краси, парфумерний бутік, подарунковий магазин, магазин для гурманів «Делікатес» .

Персонал, що бере участь у прийомі та обслуговуванні споживачів, має високу професійну підготовку, володіє іноземними мовами в необхідному обсязі . В готелі «Надія» організаційна структура відображає взаємозв'язок ланок управління підприємством. Досліджуючи дану структуру можна зробити висновок, що вона – лінійно-функціональна , керівником даного підприємства є Бойко Маргарита, а також функціонує багато відділів, які виконують певні функції згідно положень про підрозділи.

До основних послуг готелю належить проживання і харчування (надання сніданку). Без додаткової оплати гостям можуть бути надані такі види послуг: виклик швидкої допомоги, користування медичною аптечкою, доставка в номер кореспонденції, будіння до певного часу, надання окропу, голка, ниток, одного комплекту посуду і столових приладів. Також є

спеціальні таблички, які можна вивісити на двері, якщо гість хоче щось випрати або прибрати в номері.

Структура та питому вагу номерного фонду готелю «Надія» наведено на в таблиці 2.2.

Таблиця 2.2 Структура номерного фонду готелю «Надія»

Категорія номера	К-сть осіб	Ціна за добу*,грн	Характеристика
1	2	3	4
Стандарт одномісний	1	1398	S=15 м ² , одна кімната, односпальне ліжко. Телевізор, холодильник, телефон
Суперіор двомісний	2	2188	S=20,5 м ² , одна кімната, двоспальне ліжко. Телевізор, холодильник, телефон, кондиціонер, електрочайник, сейф.
Напівлюкс двомісний	2	2598	S=28 м ² , одна кімната, двоспальне ліжко. Телевізор, холодильник, телефон, кондиціонер, електрочайник, сейф.
Напівлюкс Студіо двомісний	2	2798	S=34 м ² , одна кімната, два односпальних ліжка. Телевізор, холодильник, телефон, кондиціонер, електрочайник, сейф
Напівлюкс Студіо Сімейний	2+1	3398	S=35 м ² , одна кімната, два односпальних ліжка. Телевізор, холодильник, телефон, кондиціонер, електрочайник, сейф. При поселенні в номер однієї особи плата за номер зменшується на 300 грн
Люкс Джуніор	2	4898	S=35 м ² , одна кімната, двоспальне ліжко. Телевізор, холодильник, телефон, кондиціонер, електрочайник, сейф. При поселенні в номер однієї особи плата за номер зменшується на 300 грн
Люкс	2+1	6998	S=61 м ² , дві кімнати, двоспальне ліжко і можливість доставити додаткове ліжко. Телевізор, холодильник, телефон, кондиціонер, електрочайник, сейф. При поселенні в номер однієї особи плата за номер зменшується на 300 грн. При поселенні 3-х осіб стягується додаткова плата в розмірі 998 грн

Отже, номерний фонд готелю «Надія» включає категорії номерів, які відрізняються за площею, рівнем комфорту та ціною, що дозволяє задовольнити потреби різних категорій клієнтів, починаючи від бюджетних варіантів для ділових мандрівників і закінчуючи просторими люксовими

номерама для сімейного відпочинку чи тривалого проживання (див. (дод. В) рис. 2.3).



Рисунок 2.3 – Категорії номерів готелю

Цінова політика готелю є гнучкою. Надешевший варіант – стандартний одномісний номер, вартістю 1398 грн за добу, тоді як найдорожчий – люкс, вартість якого складає 6998 грн. При цьому ціна коригується залежно від кількості мешканців: у деяких номерах передбачена знижка у 300 грн при поселенні однієї особи, а в люксі при поселенні третього гостя необхідно доплатити 998 грн.

Площа номерів суттєво відрізняється. Найменший номер – стандартний одномісний (15 м²), що робить його придатним для короткотривалого проживання. Номери середнього рівня – напівлюкси – мають площу від 28 м² до 35 м² і забезпечують комфортне проживання для двох гостей. Найпросторіший варіант – люкс (61 м²), який складається з двох кімнат і дозволяє додаткове розміщення.

Номери оснащені необхідними зручностями, серед яких телевізор, холодильник та телефон. У більш дорогих категоріях додаються кондиціонер, сейф та електрочайник, що підвищує комфортність перебування. В загальному, номерний фонд готелю «Надія» складається із 371 номеру, загальна місткість у готелі складає 746 місць, готель працює цілорічно, вартість проживання від сезону не змінюється.

Оплата за надання готельних послуг здійснюється відповідно до єдиної розрахункової години – 12:00 поточної доби. У разі проживання в готелі «Надія» менше однієї доби вартість стягується за повну добу незалежно від часу заселення. За умови розміщення в період з 00:00 до 12:00 (ранній заїзд) або виїзду в проміжку з 12:00 до 24:00 (пізній виїзд) оплата становить 50% вартості добового проживання.

При бронюванні номерів через офіційний сайт передбачено 10% знижки на проживання. Додатково діє пропозиція, що передбачає 50% знижки на третю ніч проживання та надання подарункового боксу натуральної косметики Ukrainian Rose .

Проживання з домашніми тваринами дозволено за умови сплати додаткового збору в розмірі 500 грн. Окрім цього, передбачена сплата туристичного збору, який становить 1% від мінімальної заробітної плати в Україні без урахування ПДВ для нерезидентів та 0,3% для резидентів .

У вартість номеру входить добове проживання, доступ до мережі Wi-Fi та сніданок. Харчування організовано у форматі «шведський стіл», де страви готуються з органічної сировини, включаючи овочі, фрукти та квіти, вирощені на власній території. М'ясні страви виготовляються із сировини локальних фермерських господарств, залучаючи до співпраці крафтові підприємства регіону. Кавові напої готуються на професійному обладнанні Brasilia та WMF. Окрім цього, пропонується крафтове морозиво власного виробництва. Сніданок подається з 07:00 до 10:00.

У готелі «Надія» функціонує заклад ресторанного господарства, де кулінарне обслуговування забезпечується висококваліфікованими фахівцями. Шеф-кухарі пройшли професійне стажування в провідних ресторанах Європи, що дозволяє впроваджувати сучасні гастрономічні тенденції.

Відповідальність за формування винної карти покладена на сомельє, який здійснює підбір вин відповідно до страв, контролює умови їх зберігання та веде відповідну документацію. Винна карта містить продукцію

українських виробників (ТМ «Villa Tinta», «Artemivske»), а також напої з Італії, Франції, Грузії, Чилі, США, Португалії та Нової Зеландії .

Ресторанний комплекс складається з чотирьох торговельних залів: «Бенкетний», «Європейський», «Національний», «Зал Миру» та тераси-гриль, що забезпечує різноманітність варіантів для організації дозвілля та заходів (дод. Г).

На території готельного комплексу облаштовано дитячий майданчик, що забезпечує комфортні умови для відпочинку сімей з дітьми. Гостям пропонуються екскурсійні послуги до Карпат та визначних місць міста, які організовує туристичний оператор «Надія». Для зручності відвідувачів передбачена автостоянка на 150 місць із цілодобовою охороною. Додатково надаються послуги трансферу та прокату автомобілів.

У готелі функціонує салон краси «Надія», що працює з 08:00 до 20:00. У спектр послуг включено релаксаційні та лікувальні процедури, зокрема загальний лікувальний масаж, масаж спини, релакс-масаж, рефлексологію стоп, омолоджувальний масаж обличчя, шиї та зони декольте. Впроваджено нову процедуру UKRAINIAN ROSE, яка передбачає скрабування тіла та легкий масаж-розслаблення з використанням натуральної трояндової олії, отриманої з органічного саду готелю .

У закладі реалізовано комплекс заходів безпеки для захисту гостей і персоналу. Розроблено детальний алгоритм дій на випадок надзвичайних ситуацій, включаючи порядок евакуації під час увімкнення сигналу повітряної тривоги в місті.

Таким чином, готель «Надія» представляє собою сучасне багатофункціональне підприємство індустрії гостинності, яке відповідає високим стандартам якості. Завдяки розвиненій інфраструктурі, включаючи широкий спектр послуг, високопрофесійний персонал та зручне розташування, готель виконує важливу роль у забезпеченні туристичних та ділових потреб регіону. Організаційна структура підприємства побудована таким чином, щоб максимально ефективно забезпечувати управління всіма

ланками діяльності, що включає адміністративну, технічну, комерційну та сервісну складові. Аналіз характеристик готелю демонструє його здатність задовольняти потреби різних категорій клієнтів, що позитивно впливає на конкурентоспроможність і стійкість у ринкових умовах.

2.2. Аналіз проблем діяльності підприємства готельного господарства (на прикладі готелю «НАДІЯ» м. Івано-Франківськ)

Діяльність готельного господарства супроводжується рядом факторів, які впливають на ефективність роботи та конкурентоспроможність закладу. Серед основних викликів – сезонні коливання попиту, висока конкуренція, кадрові питання, зростання витрат на утримання, необхідність оновлення інфраструктури та проблеми, пов'язані з енергопостачанням.

Заповнюваність номерного фонду змінюється залежно від пори року. Високий рівень бронювань спостерігається в літній період, коли туристичний потік до регіону зростає. У зимові місяці показники завантаженості знижуються, що впливає на рівень доходів. Підприємство змушене розробляти спеціальні стратегії для залучення клієнтів у періоди низького попиту. Використання знижкових програм, корпоративних тарифів та акційних пропозицій (див.рис. 2.4).

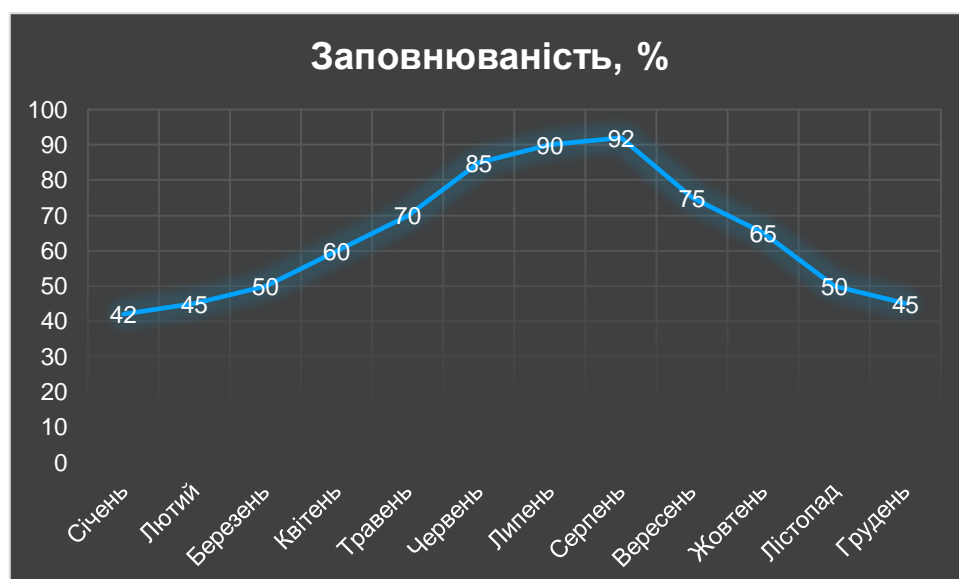


Рисунок 2.4 – Заповнюваність готелю у 2024 році

Заповнюваність номерного фонду готелю протягом 2024 року демонструє виражену сезонну залежність. Рівень бронювань змінюється під впливом низки факторів, серед яких туристичні потоки, ділова активність у регіоні та загальні економічні тенденції. Показники варіюються в межах від 42% до 92%, що свідчить про значні коливання попиту залежно від пори року.

Найнижчі значення спостерігаються в зимові місяці, особливо у січні, коли завантаженість складає 42%. Після завершення святкового періоду відбувається різке скорочення туристичного потоку, що впливає на заповнюваність. Лютий демонструє незначне зростання, досягаючи 45%, але загальна тенденція залишається низькою. Березень фіксує поступове покращення, що пов'язано з відновленням ділової активності та туристичних поїздок у регіон.

Весняний період відзначається поступовим збільшенням попиту на готельні послуги. Квітень демонструє зростання завантаженості до 60%, що пояснюється покращенням погодних умов, початком активного туристичного сезону та відновленням конференційної діяльності. Травень характеризується подальшим підвищенням попиту, що досягає 70%. Розширення екскурсійних програм та активне залучення корпоративного сегмента сприяє підтриманню високих показників у цей період.

Літній сезон є найбільш сприятливим для готельного господарства. Червень демонструє стрімке зростання завантаженості до 85%, що пояснюється активізацією відпочинкового туризму. Липень і серпень є піковими місяцями, коли рівень бронювань досягає 90-92%. Висока туристична активність, привабливість регіону для відпочинку та стабільний попит дозволяють підприємству працювати з максимальною ефективністю. У цей період застосовуються стратегії преміального ціноутворення, що дає змогу компенсувати втрати, зафіксовані у зимові місяці.

Осінній період супроводжується поступовим зниженням завантаженості. Вересень зберігає відносно високий рівень бронювань, що складає 75%. Попит знижується у жовтні та листопаді, коли показники падають до 65% і 50% відповідно. Діловий туризм і культурні заходи ще підтримують активність клієнтів, але відсутність масового туристичного потоку впливає на зменшення завантаженості номерного фонду.

Грудень демонструє подальше скорочення попиту, що становить 45%. Перша половина місяця характеризується мінімальним рівнем бронювань, тоді як передноворічний період приносить незначне зростання. Святкові дати можуть тимчасово підвищувати показники, але загальна ситуація залишається слабкою.

Нерівномірний розподіл заповнюваності створює фінансові ризики для підприємства. У літній період надлишковий попит дозволяє отримувати максимальні доходи, але значні спади у зимові місяці вимагають додаткових заходів для підтримки рентабельності. Використання спеціальних тарифних програм, акційних пропозицій, корпоративних пакетів та програм лояльності може сприяти згладжуванню сезонних коливань.

Готель «Надія», як велике готельне підприємство, споживає електроенергію не лише для освітлення та кліматичного контролю у 244 номерах, але й для роботи ліфтового обладнання, кухонних установок, систем опалення, вентиляції, кондиціонування та інших технічних потреб. З огляду на це, будь-яке підвищення тарифів на електроенергію безпосередньо впливає на собівартість послуг та фінансові результати діяльності.

Формування тарифів на електроенергію для готелів включає декілька складових. Основною є тариф оператора системи передачі, що встановлюється НКРЕКП для єдиного оператора «Укренерго». З 1 січня 2025 року тариф на передачу електроенергії для промислових споживачів становить 686,23 грн за 1 МВт·год, з яких 331,67 грн передбачено на підтримку виробників електроенергії з альтернативних джерел.

Окрім цього, тарифна структура включає витрати на розподіл електроенергії, які визначаються для кожного регіону окремо. Для споживачів першого класу напруги тарифи є нижчими, тоді як для другого класу напруги (до якого належать більшість готелів) вони є вищими через складніші технічні вимоги до електромереж.

Додатковим фактором є ринкова вартість електроенергії, що визначається щодобово державною компанією «Оператор ринку» за підсумками торгів. Коливання цін на ринку впливають на кінцеву вартість електроенергії для споживачів, що створює нестабільність у плануванні витрат. У готельному секторі ця нестабільність може позначатися на рівні операційних витрат, оскільки електроенергія використовується цілодобово для забезпечення безперебійної роботи закладу.

Витрати на електроенергію для готелю «Надія» є одним із основних операційних витратних елементів. Збільшення вартості електроенергії безпосередньо впливає на прибутковість, оскільки готельне підприємство змушене балансувати між підвищенням тарифів для клієнтів та пошуком шляхів оптимізації витрат. Різке зростання тарифів у 2025 році створює додаткові виклики для планування бюджету та коригування стратегії енергоспоживання.

Руйнування енергетичної інфраструктури внаслідок російських атак спричинило масштабні перебої з електропостачанням по всій території України. Енергосистема країни зазнала значних пошкоджень, що призвело до введення аварійних та планових відключень електроенергії в усіх регіонах. Відсутність стабільного електропостачання вплинула на роботу всіх секторів економіки, зокрема готельного бізнесу, який критично залежить від безперебійної подачі електроенергії.

Перебої з електропостачанням створили серйозні труднощі для функціонування готельного комплексу «Надія». У періоди відключень порушувалася робота систем опалення, вентиляції та кондиціонування, що безпосередньо впливало на комфорт гостей. Підтримка належного

мікроклімату у приміщеннях, особливо у зимовий період, ставала проблематичною, що спричиняло невдоволення клієнтів і зниження рівня бронювань.

Через тривалі відключення електроенергії у пікові години готель був змушений шукати тимчасові рішення для мінімізації негативного впливу на операційну діяльність. Використання автономних генераторів дозволяло частково підтримувати функціонування критичних систем, проте вартість пального та обмежені можливості генераторних установок не дозволяли забезпечити повноцінну роботу всього комплексу. Значне навантаження на енергосистему у години пік обмежувало можливість використання всього обладнання одночасно, що впливало на рівень обслуговування.

Також, готель «Надія» регулярно стикається з проблемами кадрового забезпечення, що є характерним викликом для готельної галузі. Високий рівень плинності кадрів, труднощі із залученням кваліфікованих спеціалістів та необхідність постійного навчання персоналу створюють додаткові організаційні та фінансові навантаження. Вакансії для працевлаштування в готелі розміщуються на різних платформах у безперервному режимі, що свідчить про постійну потребу в персоналі та труднощі у його утриманні.

Окрім проблем із кваліфікацією персоналу, на ситуацію впливає недостатня мотивація працівників. Умови праці, зокрема змінний графік, робота у вихідні та святкові дні, психологічне навантаження від постійної комунікації з клієнтами, можуть стати причиною вигорання. Відсутність довготривалих перспектив кар'єрного зростання також впливає на рішення працівників змінювати роботу.

Кадрові проблеми безпосередньо впливають на якість сервісу та конкурентоспроможність готельного бізнесу. Незадоволеність гостей рівнем обслуговування може призводити до негативних відгуків та зниження попиту на послуги. Неможливість швидко укомплектувати штат у пікові сезони створює ризик перевантаження персоналу, що, у свою чергу, негативно впливає на продуктивність роботи.

Зазначимо, що ринок готельних послуг в Івано-Франківську характеризується високою конкуренцією, що зумовлено активним розвитком готельного бізнесу та зростанням популярності альтернативних засобів розміщення. Зокрема, сервіси короткотривалої оренди, такі як Airbnb та Booking.com, значно вплинули на зміну споживчих уподобань. Туристи та бізнес-мандрівники дедалі частіше обирають апартamenti або бутик-готелі, що пропонують вигідніші умови проживання у порівнянні з традиційними готелями.

Конкурентний аналіз ринку готельного господарства показує, що готель «Надія» змагається з низкою сильних гравців, які пропонують схожі послуги. До основних конкурентів належать Grand Hotel Roxolana , Optima Collection Park Hotel , Atrium Hotel , NeboS Hotel & Restaurant .

Ринок готельних послуг також змінюється під впливом розвитку Airbnb та орендованих апартментів. Багато туристів надають перевагу короткотривалій оренді квартир через гнучкіші умови, можливість приготування їжі та нижчу вартість. Водночас готельні комплекси, зокрема «Надія», мають переваги у вигляді цілодобового сервісу, включеного сніданку, прибирання номерів та наявності додаткових послуг, таких як конференц-зали та ресторанний комплекс.

Аналіз конкурентів готелю «Надія» відображено у дод. Д .

Слід зазначити, що номери готелю «Надія» потребують оновлення, оскільки їхній дизайн не відповідає сучасним тенденціям у сфері гостинності. Інтер'єри мають застаріле оформлення, що може створювати враження морально застарілого простору, порівняно з конкурентами, які пропонують сучасні дизайнерські рішення.

Окрім візуальної складової, до недоліків можна віднести відносно невеликі розміри номерів. Компактні площі обмежують зручність перебування гостей, особливо у категоріях номерів стандартного та економ-класу. В умовах сучасного ринку готельних послуг, де гості цінують простір

та функціональність, такі особливості можуть впливати на рівень комфорту та враження від перебування.

Сантехнічне обладнання та меблі в частині номерного фонду також потребують оновлення. Використання застарілих матеріалів та технологій не відповідає сучасним стандартам якості та зручності. Гості очікують високого рівня комфорту, включаючи сучасні душові системи, ергономічні меблі та функціональні робочі зони, яких у частині номерів може не вистачати.

Відсутність сучасної системи «розумний номер» також може стати недоліком, оскільки багато гостей очікують автоматизованих систем освітлення, клімат-контролю та дистанційного керування сервісами готелю. У конкурентних готелях такого рівня такі рішення вже впроваджені, що підвищує привабливість їхніх номерів.

Застаріла матеріально-технічна база впливає на репутацію готелю, оскільки гості, які шукають сучасні умови проживання, можуть обирати альтернативні варіанти. Відгуки відвідувачів можуть містити зауваження щодо застарілого інтер'єру або недостатнього рівня комфорту, що може знижувати рівень повторних бронювань.

У таблиці 2.3 систематизовано основні проблеми діяльності готелю «Надія», їхні причини та наслідки для функціонування підприємства.

Таблиця 2.3 Аналіз проблем діяльності готелю «Надія»

Проблема	Аналіз проблеми	Наслідки для діяльності готелю
1	2	3
Сезонні коливання попиту	Заповнюваність номерного фонду змінюється протягом року. Влітку спостерігається висока завантаженість, а взимку попит значно знижується.	Зменшення доходів у низький сезон, необхідність розробки акцій та спеціальних пропозицій для залучення клієнтів.
Перебої з електропостачанням	Руйнування енергетичної інфраструктури спричинило часті відключення електроенергії, що впливає на роботу всіх систем готелю.	Перебої у функціонуванні готелю, зниження рівня комфорту гостей, порушення роботи ресторану, систем бронювання.

Продовження таблиці 2.3

Зростання витрат на утримання	Зростання тарифів на електроенергію, комунальні послуги та підвищення вартості продуктів харчування збільшує операційні витрати.	Зростання собівартості послуг, необхідність перегляду тарифної політики та впровадження заходів економії ресурсів.
Конкуренція з альтернативними засобами розміщення	Популярність Airbnb та орендованих апартаментів призводить до перерозподілу ринку, зменшуючи попит на традиційні готелі.	Втрата частини клієнтів, зниження завантаженості номерного фонду, необхідність підвищення конкурентоспроможності.
Кадрові проблеми	Висока плинність кадрів, дефіцит кваліфікованих спеціалістів та низький рівень мотивації персоналу ускладнюють стабільність сервісу.	Збільшене навантаження на наявний персонал, можливе зниження якості обслуговування, необхідність постійного навчання.
Застаріла матеріально-технічна база	Номери мають застарілий дизайн, меблі та сантехнічне обладнання не відповідають сучасним стандартам. Невеликі площі обмежують комфорт гостей.	Незадоволеність клієнтів, зниження рівня повторних бронювань, негативні відгуки, погіршення репутації готелю.

Таким чином, аналіз діяльності готелю «Надія» виявив низку проблем, що впливають на його ефективність та конкурентоспроможність. Основними викликами є сезонні коливання попиту, перебої з електропостачанням, зростання витрат на утримання, висока конкуренція з альтернативними засобами розміщення, кадрові труднощі та застаріла матеріально-технічна база. Всі ці фактори мають безпосередній вплив на рівень задоволеності гостей, фінансові результати та позиціонування готелю на ринку.

2.3. Оцінка ефективності діяльності підприємства готельного господарства (на прикладі готелю «НАДІЯ» м. Івано-Франківськ)

Аналіз ефективності діяльності готелю базується на фінансових показниках, що відображають загальний стан підприємства, динаміку доходів, прибутковість, фінансову стійкість та рівень зайнятості персоналу (див.табл. 2.4).

Таблиця 2.4 – Фінансові показники діяльності готелю «Надія» за 2020 – 2024 роки

Фінансові показники діяльності готелю «Надія» за 2020-2024 роки					
Показник	2020 рік	2021 рік	2022 рік	2023 рік	2024 рік
Дохід, грн	36 961 000,00 ₴	55 650 800,00 ₴	79 024 700,00 ₴	89 579 600,00 ₴	109 020 900,00 ₴
Чистий прибуток	74 500,00 ₴	343 600,00 ₴	1 439 300,00 ₴	267 200,00 ₴	3 992 300,00 ₴
Активи	23 658 600,00 ₴	20 903 800,00 ₴	25 852 200,00 ₴	30 952 000,00 ₴	39 185 900,00 ₴
Зобов'язання	-	5 002 800,00 ₴	8 501 100,00 ₴	13 302 200,00 ₴	17 480 100,00 ₴
Кількість працівників	-	144,00 ₴	124,00 ₴	120,00 ₴	131,00 ₴

Дохід готелю демонструє стабільне зростання протягом аналізованого періоду. У 2020 році він складав 36,96 млн грн, а в 2024 році досягнув 109,02 млн грн, що свідчить про триразове збільшення обсягу надходжень. Найбільший приріст спостерігається у 2023–2024 роках, коли показник зріс на 19,4 млн грн або 21,3%, динаміка зумовлена відновленням туристичного потоку, підвищенням середнього рівня цін на послуги, розширенням спектра сервісів та впровадженням маркетингових стратегій, спрямованих на залучення клієнтів (див.рис. 2.5).

Чистий прибуток є важливим показником фінансової ефективності. Його значення коливалося в різні роки, але загальна тенденція свідчить про позитивну динаміку. У 2020 році прибуток складав 74,5 тис. грн, а в 2024 році досягнув 3,99 млн грн, що є значним покращенням фінансових результатів.

У 2023 році зафіксовано мінімальний прибуток за аналізований період (267,2 тис. грн), що пояснюється зростанням витрат, впливом економічних факторів та коливанням попиту.

Значне покращення у 2024 році свідчить про зростання рентабельності, оптимізацію витрат та ефективніше використання ресурсів.

Активи готелю також демонструють позитивну тенденцію. У 2020 році їх обсяг складав 23,65 млн грн, а у 2024 році – 39,18 млн грн, що вказує на збільшення вартості майна та інвестицій у розвиток.

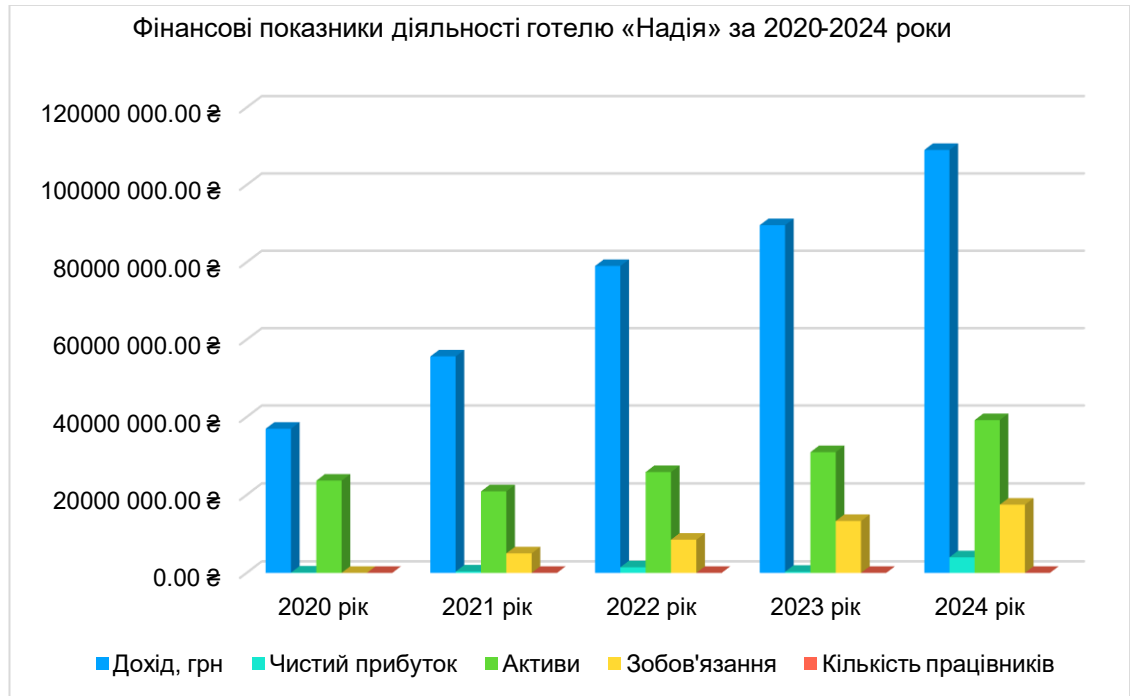


Рисунок 2.5 – Динаміка фінансових показників діяльності готелю «Надія»

Ріст активів пояснюється оновленням матеріально-технічної бази, модернізацією номерного фонду та розширенням інфраструктури. Поступове збільшення активів є позитивним фактором для фінансової стійкості підприємства.

Зобов'язання готелю демонструють тенденцію до зростання. Якщо у 2020 році цей показник був відсутній, то у 2024 році він досягнув 17,48 млн грн. Це свідчить про залучення кредитних ресурсів або зростання поточних фінансових зобов'язань. Високий рівень боргового навантаження може створювати додаткові ризики, однак його зростання в умовах розширення діяльності та підвищення доходів є закономірним явищем.

Кількість працівників у 2020–2024 роках зазнавала змін. У 2020 році показник не був стабільним через вплив пандемічних обмежень, що позначилося на скороченні персоналу (див.рис. 2.6).

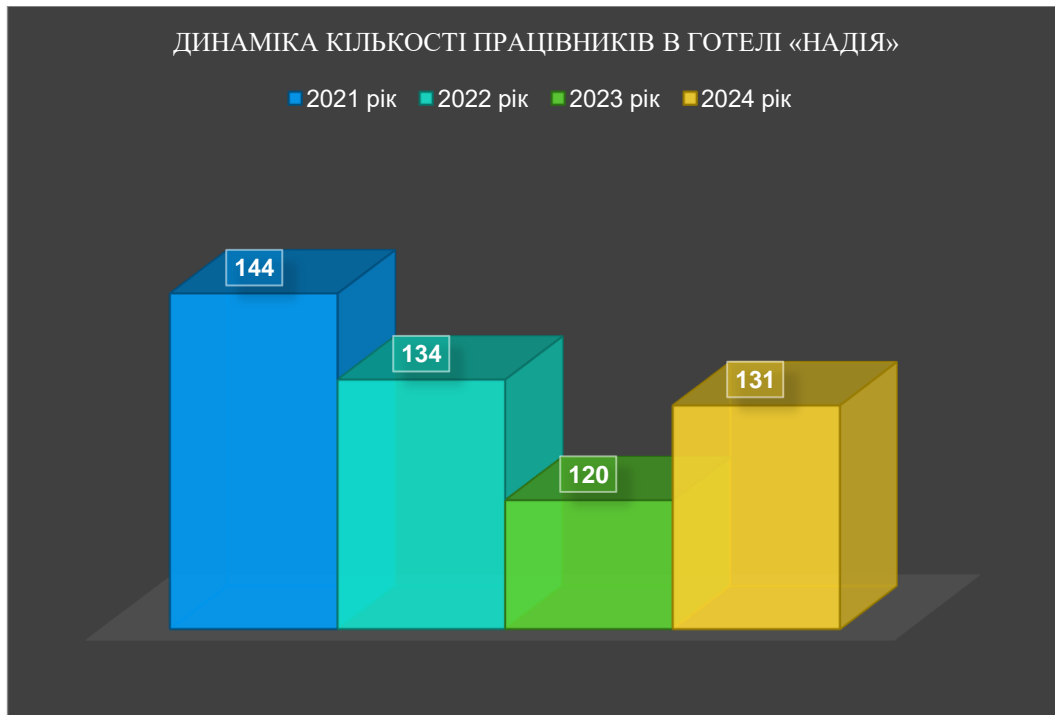


Рисунок 2.6 – Динаміка кількості працівників в готелі «Надія»

У 2021 році чисельність працівників досягла 144 осіб, проте у 2023 році скоротилася до 120, що могло бути зумовлено автоматизацією процесів та оптимізацією витрат. У 2024 році кількість працівників зростає до 131, що свідчить про стабілізацію кадрового забезпечення та відновлення операційної діяльності.

Аналіз фінансових показників дозволяє зробити висновок про стабільне зростання доходів та активів, що свідчить про позитивну динаміку розвитку готелю. Водночас зростання зобов'язань та коливання рівня прибутковості в окремі періоди вказує на необхідність ретельного управління фінансовими ресурсами. Загальні тенденції свідчать про ефективність операційної діяльності та поступове покращення фінансового стану підприємства.

Ефективність діяльності готелю «Надія» у 2024 році відображено у таблиці 2.5.

Аналіз динаміки доходу свідчить про його стабільне зростання протягом 2020–2024 років. Якщо у 2020 році цей показник становив 36,96 млн грн, то у 2024 році він зріс до 109,02 млн грн, що відображає триразове

збільшення обсягів реалізованих послуг. Темп приросту доходу у 2024 році склав 21,7%, що вказує на ефективне управління підприємством, розширення ринку споживачів та покращення позиціонування на ринку готельних послуг.

Таблиця 2.5 Розрахунок ефективності діяльності готелю

Показник	Формула розрахунку	Розрахунок	Значення у 2024 році
Рентабельність активів (ROA), %	$ROA = \frac{\text{Чисти прибуток}}{\text{Активи}}$	$\frac{3992300}{39185900} \times 100$	10,19%
Рентабельність доходу (ROS), %	$ROS = \frac{\text{Чистий прибуток}}{\text{Дохід}} \times 100$	$\frac{3992300}{109020900} \times 100$	3,66%
Коефіцієнт автономії	$K_{\text{авт.}} = \frac{\text{Активи} - \text{Зобов'язання}}{\text{Активи}}$	$\frac{39185900 - 17480100}{39185900}$	0,55
Коефіцієнт покриття зобов'язань	$K_{\text{покр.}} = \frac{\text{Активи}}{\text{Зобов'язання}}$	$\frac{39185900}{17480100}$	2,24
Темп зростання доходу, %	$T_{\text{Доходу}} = \frac{\text{Дохід}_{2024} - \text{Дохід}_{2023}}{\text{Дохід}_{2023}} \times 100$	$\frac{109020900 - 89579600}{89579600} \times 100$	21,70%
Темп зростання прибутку, %	$T_{\text{прибутку}} = \frac{\text{Прибуток}_{2024} - \text{Прибуток}_{2023}}{\text{Прибуток}_{2023}} \times 100$	$\frac{3992300 - 267200}{267200} \times 100$	1394%

Динаміка чистого прибутку демонструє ще більш виражене зростання. У 2020 році він складав 74,5 тис. грн, тоді як у 2024 році досягнув 3,99 млн грн. Найвищий темп приросту прибутку зафіксовано у 2024 році на рівні 1394%, що свідчить про ефективне управління витратами, зростання рентабельності операційної діяльності та підвищення середньої вартості послуг. Разом з тим, у 2023 році було зафіксоване тимчасове зниження прибутковості, що могло бути наслідком зростання витрат на утримання готельного комплексу, підвищення вартості енергоносіїв та зміни попиту.

Оцінка рентабельності активів (ROA) показує, наскільки ефективно підприємство використовує власні ресурси для отримання прибутку. У 2024

році цей показник склав 10,19%, що свідчить про позитивну динаміку використання активів, зростання їх продуктивності та покращення фінансового менеджменту.

Рентабельність доходу (ROS) у 2024 році становила 3,66%, що вказує на ефективність господарської діяльності підприємства. Даний показник означає, що на кожен гривню отриманого доходу припадає 3,66 копійки чистого прибутку. Хоча цей коефіцієнт свідчить про позитивну прибутковість, він також відображає значну частку витрат у загальній структурі доходів, що потребує оптимізації операційних витрат.

Фінансова стійкість оцінюється через коефіцієнт автономії, який у 2024 році становив 0,55 та означає, що 55,4% активів підприємства фінансується за рахунок власного капіталу, а 44,6% припадає на зобов'язання, рівень коефіцієнта свідчить про достатню фінансову незалежність, проте зростання боргового навантаження потребує додаткового контролю, щоб запобігти ризикам фінансової нестабільності.

Коефіцієнт покриття зобов'язань у 2024 році склав 2,24, що свідчить про високу платоспроможність підприємства. Дане значення означає, що активи перевищують обсяг фінансових зобов'язань у 2,24 рази, що забезпечує можливість своєчасного покриття боргів, виконання фінансових зобов'язань та підтримки стабільного рівня діяльності.

Отже, оцінка фінансових показників дозволяє констатувати стабільне зростання доходів, підвищення прибутковості та покращення фінансової стійкості підприємства. Динаміка фінансових коефіцієнтів вказує на ефективне використання ресурсів, оптимізацію витрат та зростання конкурентоспроможності. Водночас спостерігається збільшення боргового навантаження, що потребує контролю та планування, спрямованого на зниження ризиків фінансової нестабільності.

Висновки до другого розділу.

Отже, готель «Надія» є одним із провідних закладів готельного бізнесу регіону, що пропонує широкий спектр послуг та демонструє стабільне

зростання фінансових показників. Попри позитивну динаміку, підприємство стикається з викликами, зокрема сезонними коливаннями попиту, кадровими проблемами, зростанням витрат та конкуренцією з альтернативними видами розміщення. Аналіз фінансової стійкості свідчить про достатню платоспроможність і ефективне управління ресурсами, проте необхідні заходи щодо оптимізації витрат, покращення сервісу та розширення послуг. Впровадження стратегій адаптації та модернізації сприятиме подальшому розвитку й зміцненню конкурентних позицій готелю на ринку.

РОЗДІЛ 3. РОЗРОБКА СТРАТЕГІЙ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВА ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА (НА ПРИКЛАДІ ГОТЕЛЮ «НАДІЯ» М. ІВАНО-ФРАНКІВСЬК)

3.1. Рекомендації щодо підвищення ефективності діяльності підприємства готельного господарства (на прикладі готелю «НАДІЯ» м. Івано-Франківськ)

Ефективність діяльності готельного підприємства визначається його конкурентоспроможністю, фінансовими результатами, рівнем задоволеності клієнтів та здатністю адаптуватися до змін ринку. На основі аналізу діяльності готелю «Надія» було виявлено ряд проблемних аспектів, що впливають на його ефективність: сезонні коливання попиту, зростання операційних витрат, кадрові проблеми, конкурентний тиск з боку альтернативних засобів розміщення та застаріла матеріально-технічна база. Для усунення цих проблем доцільно впровадити комплекс заходів, спрямованих на підвищення конкурентоспроможності та покращення фінансово-господарських показників готелю .

Сезонні коливання попиту створюють значний дисбаланс у роботі готелю «Надія», оскільки літній період характеризується високим завантаженням номерного фонду, тоді як у зимові місяці кількість гостей суттєво знижується, що призводить до втрати потенційного прибутку та зростання операційних витрат у несезонний період. Для вирішення цієї проблеми необхідно реалізувати маркетингові заходи, що дозволять залучити додаткових клієнтів у періоди низького попиту та підвищити стабільність доходів.

Першочергово необхідно розширити сегмент корпоративних клієнтів, оскільки ділові мандрівники та організатори конференцій здійснюють поїздки незалежно від сезону. Запропоновані спеціальні тарифи для корпоративних клієнтів дозволять збільшити кількість бронювань у зимовий

період. Створення пакетних пропозицій для організації конференцій, тренінгів і семінарів включатиме не лише оренду конференц-залів, а й спеціальні умови для проживання та харчування учасників. Для залучення додаткових ділових клієнтів необхідно посилити співпрацю з бізнес-асоціаціями, торгово-промисловими палатами та організаторами корпоративних заходів, запропонувавши їм партнерські умови.

Запровадження акційних програм також сприятиме зростанню кількості бронювань у низький сезон. Знижки для гостей, які бронюють номери на тривалий термін, дозволять залучити туристів, що планують довготривале перебування у місті. Пакетні пропозиції, що поєднують проживання з додатковими послугами (вечеря у ресторані готелю, трансфер, екскурсії), підвищать привабливість закладу для гостей. Важливим елементом стане введення знижок для раннього бронювання, що мотивуватиме клієнтів резервувати номери заздалегідь, забезпечуючи рівномірне завантаження готелю. Крім цього, варто розробити спеціальні пропозиції для місцевих жителів, зокрема акційні вихідні пакети, що включатимуть проживання, харчування та відвідування SPA-зони або масажного кабінету.

Розвиток оздоровчого та релаксаційного напрямку стане ще одним ефективним інструментом для залучення гостей у зимовий період. Готель «Надія» має необхідні умови для впровадження велнес-програм, що включатимуть SPA-процедури, масажі, йогу та медичні консультації. Запровадження спеціальних зимових програм, орієнтованих на відновлення та профілактику здоров'я, дозволить залучити нову аудиторію. Організація тематичних вікендів із програмами релаксації та оздоровлення сприятиме підвищенню рівня бронювань у несезон.

Посилення співпраці з туристичними операторами дозволить забезпечити додатковий потік клієнтів у зимові місяці. Необхідно активніше взаємодіяти з туристичними агентствами, пропонуючи комплексні тури, що включатимуть проживання в готелі та екскурсійні програми. Особливо

перспективним напрямком є організація пакетів, що передбачають трансфер до гірськолижних курортів Карпат із проживанням у готелі «Надія». Окрім цього, варто створити партнерські програми з транспортними компаніями, що дозволить залучити туристів, які подорожують Україною.

У таблиці 3.1 відображено заходи для оптимізації маркетингової стратегії з метою зниження сезонних коливань попиту у готелі «Надія».

Таблиця 3.1 Комплекс заходів для оптимізації маркетингової стратегії з метою зниження сезонних коливань попиту у готелі «Надія»

№	Захід	Очікуваний результат	Термін реалізації
1	2	3	4
1	Впровадження корпоративних тарифів і пакетів для конференцій	Залучення бізнес-клієнтів у несезон	2-3 місяці
2	Знижки на довготривале проживання (від 5 днів)	Збільшення середньої тривалості перебування	1 місяць
3	Акційні вихідні пакети (проживання + ресторан + SPA)	Підвищення бронювань у вихідні	2 місяці
4	Раннє бронювання (знижка 10% за 30 днів до заїзду)	Формування завчасних бронювань	1 місяць
5	Зимові туристичні пакети (проживання + трансфер у Карпати)	Залучення туристів у зимовий період	3 місяці
6	Співпраця з туристичними агентствами та туроператорами	Збільшення кількості групових бронювань	2 місяці
7	Велнес-програми (SPA, масажі, релакс-вікенди)	Приваблення клієнтів у зимовий період	3-4 місяці
8	Партнерство з транспортними компаніями (трансфери, прокат авто)	Розширення послуг для гостей	4 місяці
9	Активізація цифрового маркетингу (таргетована реклама, соцмережі)	Підвищення впізнаваності та онлайн-бронювань	Постійно
10	Впровадження бонусної системи для постійних клієнтів	Формування лояльної аудиторії	3 місяці

Зростання тарифів на електроенергію, перебої у її постачанні та високі витрати на комунальні послуги створюють значний фінансовий тиск на діяльність готелю «Надія». Враховуючи цілодобову роботу готельного комплексу, енерговитрати є одним із найбільших компонентів операційних витрат. Оптимізація енергоспоживання дозволить суттєво знизити фінансові

навантаження, підвищити ефективність використання ресурсів та забезпечити безперебійне функціонування підприємства.

Першочергово необхідно впровадити систему енергоефективного освітлення. Використання LED-ламп замість традиційних джерел світла дозволить суттєво зменшити споживання електроенергії. Додатково слід оснастити коридори, громадські зони та підсобні приміщення автоматичними датчиками освітлення, які вмикатимуть світло лише при наявності людей та дозволить уникнути зайвих витрат на освітлення у малозавантажених зонах та в нічний час.

Одним із напрямків енергозбереження є впровадження альтернативних джерел енергії. Установлення сонячних панелей на даху готелю дозволить частково покривати потреби в електроенергії, що особливо важливо у періоди зростання тарифів та можливих перебоїв з електропостачанням. Використання акумуляюючих батарей дозволить накопичувати енергію вдень для подальшого використання вночі. Окрім того, слід розглянути можливість застосування теплових насосів, що можуть використовувати природні ресурси для обігріву приміщень та підігріву води.

Автоматизація системи опалення та кондиціонування є ще одним ефективним заходом для зниження витрат. Встановлення розумних термостатів у номерах та громадських зонах дозволить автоматично регулювати температуру залежно від рівня заповненості готелю та поточних погодних умов. Наприклад, у періоди відсутності гостей у номерах система зможе зменшувати рівень опалення або кондиціонування, що дозволить уникати зайвого витрачання електроенергії.

Окремої уваги потребує модернізація системи гарячого водопостачання. Впровадження рекуператорів тепла дозволить використовувати залишкове тепло від вентиляційних та опалювальних систем для нагріву води, що значно зменшить витрати на енергоресурси. Додатково слід розглянути встановлення бойлерів з високим рівнем енергоефективності, які споживатимуть менше електроенергії та води.

У таблиці 3.2 відображено економічний ефект від заходів підвищення енергоефективності у готелі «Надія».

Таблиця 3.2 Економічний ефект від заходів підвищення енергоефективності у готелі «Надія»

№	Захід	Витрати на реалізацію, грн	Очікувана економія, грн/рік	Термін окупності
1	2	3	4	5
1	Встановлення LED-освітлення та датчиків руху	250 000	100 000	2,5 роки
2	Установлення сонячних панелей	1 200 000	300 000	4 роки
3	Автоматизація системи опалення та кондиціонування	350 000	150 000	2,3 роки
4	Модернізація системи гарячого водопостачання	400 000	160 000	2,5 роки
5	Використання енергоефективних побутових приладів	180 000	70 000	2,6 роки
6	Оптимізація роботи ліфтового обладнання	220 000	90 000	2,4 роки
7	Впровадження системи моніторингу енергоспоживання	150 000	60 000	2,5 роки

В умовах високої конкуренції на ринку готельних послуг якість обслуговування стає вирішальним чинником для гостей при виборі місця проживання. Готель повинен відповідати сучасним стандартам гостинності, впроваджувати інноваційні підходи у сфері обслуговування та забезпечувати персоналізований підхід до кожного клієнта.

Оновлення стандартів обслуговування та впровадження персоналізованого сервісу дозволить створити унікальний досвід для гостей та забезпечити високу конкурентоспроможність готелю. Важливо впровадити систему збору та аналізу інформації про постійних клієнтів, яка включатиме дані про їхні вподобання, історію бронювань та спеціальні побажання, а також дозволить персоналу адаптувати рівень обслуговування під індивідуальні потреби гостей, наприклад, надавати улюблені номери,

пропонувати персоналізовані послуги або вітати гостей при заїзді з урахуванням їхніх попередніх побажань. Автоматизована система привітань та бонусних програм сприятиме формуванню довгострокових відносин із клієнтами, стимулюватиме їхні повторні візити та підвищуватиме загальний рівень задоволеності.

Підвищення рівня підготовки персоналу є важливим кроком для покращення якості обслуговування. Навіть найкраще організовані процеси не дадуть бажаного ефекту без належного рівня кваліфікації співробітників. Регулярні тренінги для персоналу повинні включати навчання основам сервісу, ефективної комунікації, психології споживачів та вирішення конфліктних ситуацій. Окрему увагу слід приділити підготовці персоналу до роботи з іноземними гостями – покращення знання іноземних мов, культурних особливостей відвідувачів та стандартів міжнародного обслуговування. Важливим аспектом також є навчання менеджерів готелю сучасним технологіям управління гостинністю, що дозволить покращити організаційні процеси та підвищити ефективність роботи.

Система відгуків і роботи з клієнтами є ще одним важливим напрямком підвищення рівня задоволеності гостей. Впровадження оперативного зворотного зв'язку дозволить швидко реагувати на потреби клієнтів та вирішувати можливі проблеми у режимі реального часу та передбачає встановлення спеціальних QR-кодів у номерах, ресторанах та конференц-залах, через які гості можуть залишати свої відгуки та пропозиції. Окрім цього, слід регулярно проводити аналіз відгуків на сайтах-агрегаторах, таких як Booking.com та TripAdvisor, та використовувати отримані дані для вдосконалення сервісу. Активна комунікація з гостями у соціальних мережах також сприятиме формуванню позитивного іміджу та залученню нових клієнтів.

У таблиці 3.3 відображено заходи для підвищення якості послуг та рівня задоволеності гостей у готелі «Надія».

Таблиця 3.3 Заходи для підвищення якості послуг та рівня задоволеності гостей у готелі «Надія»

№	Захід	Очікуваний ефект	Відповідальні особи	Термін реалізації
1	2	3	4	5
1	Впровадження бази даних постійних клієнтів	Персоналізація послуг, підвищення рівня лояльності	Відділ маркетингу, IT-відділ	3 місяці
2	Запуск бонусної системи для постійних гостей	Збільшення повторних бронювань	Відділ маркетингу, адміністрація	2 місяці
3	Регулярні тренінги для персоналу з сервісу та комунікації	Покращення якості обслуговування, зниження скарг гостей	Відділ кадрів, адміністрація	Щоквартально
4	Моніторинг та аналіз відгуків на Booking.com, TripAdvisor	Виявлення проблемних зон, покращення якості послуг	Відділ маркетингу	Постійно
5	Автоматизація процесів бронювання та обслуговування гостей через мобільний додаток	Спрощення взаємодії, підвищення комфорту клієнтів	IT-відділ, відділ бронювання	6 місяців

Оновлення матеріально-технічної бази та модернізація номерного фонду є важливими факторами для підвищення конкурентоспроможності готелю «Надія». Гости все частіше обирають заклади, що відповідають сучасним стандартам комфорту, технологічності та дизайну. Застарілий інтер'єр та технічне оснащення можуть негативно впливати на враження клієнтів, зменшувати рівень повторних бронювань та створювати проблеми у підтримці високого рівня обслуговування.

Оновлення інтер'єрів номерів відповідно до сучасних тенденцій готельного дизайну дозволить покращити сприйняття простору та підвищити рівень комфорту для гостей. Використання натуральних матеріалів, зокрема дерева, каменю та екологічно чистих текстильних елементів, сприятиме створенню затишної атмосфери. Мінімалістичний стиль з акцентом на функціональність дозволить оптимально використовувати площу номерів, що особливо важливо для стандартних категорій. Покращене освітлення, включаючи регульовану підсвітку, забезпечить більш комфортне

перебування та адаптацію під потреби гостей у різний час доби (див. (дод. Е)рис. 3.1, (дод. Ж) рис. 3.2, (дод. З) рис. 3.3).



Рисунок 3.1 – Приклад оновленого дизайну для готелю «Надія»



Рисунок 3.2 – Приклад оновленого дизайну для готелю «Надія»



Рисунок 3.3 – Приклад оновленого дизайну для готелю «Надія»

Заміна застарілих меблів та сантехнічного обладнання на сучасні та функціональні аналоги сприятиме не лише покращенню комфорту, а й підвищенню експлуатаційної ефективності. Використання ергономічних меблів із якісних матеріалів дозволить підвищити довговічність інтер'єру та зменшити витрати на ремонт. Встановлення сучасного сантехнічного обладнання, зокрема безконтактних змішувачів, душових систем з регульованими режимами водопостачання та енергоефективних бойлерів, сприятиме зменшенню споживання води та електроенергії.

Впровадження концепції «розумний номер» дозволить автоматизувати процеси керування освітленням, клімат-контролем та безпекою, що підвищить рівень задоволеності гостей. Використання електронних ключів забезпечить швидкий та зручний доступ до номерів, зменшить ризик втрати традиційних карток і підвищить рівень безпеки. Інтеграція номерного фонду з мобільним додатком готелю надасть можливість гостям самостійно налаштовувати температуру, освітлення та замовляти додаткові послуги без необхідності звернення до персоналу.

Модернізація номерного фонду дозволить готелю «Надія» відповідати сучасним стандартам гостинності, підвищити рівень задоволеності гостей та збільшити середній чек за рахунок покращених умов проживання. Комплексний підхід до оновлення дизайну, технічного оснащення та автоматизації сервісу забезпечить довгостроковий ефект та зміцнить позиції готелю на ринку.

Реалізація заходів у готелі «Надія» на 2026 рік розподілена на основі пріоритетності впровадження, фінансової доцільності та очікуваного економічного ефекту. Комплексний підхід до модернізації маркетингової стратегії, підвищення енергоефективності, покращення рівня обслуговування та оновлення матеріально-технічної бази дозволить суттєво зміцнити позиції готелю на ринку.

У січні 2026 року розпочнеться впровадження корпоративних тарифів та спеціальних пакетів для бізнес-клієнтів, що дозволить підвищити заповнюваність номерного фонду у зимовий період. Одночасно стартує встановлення LED-освітлення та автоматичних датчиків руху в громадських зонах, що сприятиме зниженню витрат на електроенергію. Також розпочнеться оновлення номерного фонду, зокрема ремонт інтер'єрів у відповідності до сучасних тенденцій .

У лютому планується запуск знижок на довготривале проживання для стимулювання тривалих бронювань, що дозволить підвищити середній термін перебування гостей. У цей же період триватиме процес встановлення сонячних панелей, які забезпечуватимуть часткову автономність електропостачання готелю та сприятимуть зменшенню залежності від централізованих енергоресурсів. Очікувана економія після впровадження цих рішень становитиме до 20% від загальних витрат на електроенергію.

Березень і квітень стануть ключовими місяцями для реалізації маркетингових заходів. Розпочнеться впровадження акційних вихідних пакетів, які включатимуть проживання, харчування та SPA-послуги, ініціатива сприятиме збільшенню заповнюваності готелю у вихідні та

залученню місцевих жителів. Також буде запроваджена система раннього бронювання зі знижкою 10%, що дозволить краще прогнозувати завантаженість номерного фонду.

У травні планується запуск зимових туристичних пакетів із трансфером до гірськолижних курортів Карпат. Захід сприятиме залученню туристів у зимовий період та розширить можливості готелю для співпраці з туристичними операторами. Також у цей період продовжиться оновлення сантехнічного обладнання та встановлення енергоефективних систем гарячого водопостачання. Використання рекуператорів тепла дозволить скоротити витрати на нагрів води на 25%, що позитивно вплине на фінансові показники готелю.

З червня до серпня будуть активно впроваджуватись заходи, пов'язані з розвитком сервісу та персоналізованого обслуговування. Запровадження бази даних постійних клієнтів та автоматизованої системи бонусів сприятиме формуванню довгострокових відносин із гостями та підвищить рівень повторних бронювань. Одночасно розпочнуться тренінги для персоналу з покращення рівня комунікації, сервісу та роботи з іноземними гостями.

У вересні планується розширення співпраці з транспортними компаніями та туристичними агентствами, що дозволить підвищити рівень бронювань через партнерські канали. Одночасно буде оптимізовано роботу ліфтового обладнання, що сприятиме додатковій економії електроенергії.

Жовтень і листопад стануть періодом активізації цифрового маркетингу. Запуск автоматизованої системи бронювання через мобільний додаток дозволить спростити взаємодію з клієнтами та покращити процеси обслуговування. Також буде запроваджена система оперативного зворотного зв'язку через QR-коди у номерах та громадських зонах .

У грудні буде завершено реалізацію бонусної програми для клієнтів та моніторинг ефективності впроваджених заходів. Очікується, що завдяки цим змінам рівень заповнюваності готелю у зимові місяці зросте на 15-20%, а

операційні витрати на електроенергію та водопостачання знизяться на 30% (див.рис. 3.4).



Рисунок 3.4 – Графік впровадження рекомендацій у готелі

Отже, реалізація комплексу заходів у готелі «Надія» спрямована на підвищення конкурентоспроможності, оптимізацію витрат та покращення рівня задоволеності клієнтів. Впровадження маркетингових стратегій дозволить згладити сезонні коливання попиту, залучаючи нові сегменти клієнтів, зокрема бізнес-туристів та учасників конференцій. Оптимізація енергоспоживання та модернізація матеріально-технічної бази сприятиме зниженню операційних витрат і підвищенню ефективності використання ресурсів.

Оновлення сервісу та персоналізований підхід до обслуговування гостей підвищать лояльність клієнтів, що позитивно позначиться на рівні повторних бронювань. Впровадження цифрових технологій, автоматизація бронювання та розвиток партнерських програм дозволять зміцнити позиції

готелю на ринку. Комплексний підхід до реалізації заходів забезпечить довгострокові позитивні результати, збільшення прибутковості та покращення іміджу готелю «Надія».

3.2. Впровадження інноваційних технологій для покращення якості послуг в готелі «НАДІЯ» м. Івано-Франківськ)

Інноваційні технології - радикально нові чи вдосконалені технології, які істотно поліпшують умови виробництва або самі є товаром. Зазвичай мають знижену капіталомісткість, характеризуються більшою екологічністю й меншими енергопотребами .

Інноваційні технології у сфері гостинності дозволяють значно підвищити рівень обслуговування, покращити управління бізнес-процесами та оптимізувати витрати. Для готелю «Надія» впровадження сучасних технологій є важливим кроком для підвищення конкурентоспроможності та відповідності сучасним стандартам обслуговування гостей. Основні напрями модернізації включають автоматизацію процесів, використання цифрових платформ для взаємодії з клієнтами, розвиток систем безпеки та енергоефективні рішення.

У таблиці 3.4 відображено заходи з впровадження інноваційних технологій у готелі «Надія».

Одним із найперспективніших напрямів модернізації є розробка та впровадження мобільного додатку готелю, який стане зручним інструментом для гостей, дозволяючи їм здійснювати бронювання номерів, реєструвати заїзд та виїзд без необхідності контакту з адміністрацією, замовляти додаткові послуги, переглядати меню ресторану та отримувати актуальну інформацію щодо подій та спеціальних пропозицій. Інтеграція мобільного додатку з системами управління готелем дозволить зменшити навантаження на персонал, оскільки більшість операцій буде виконуватись автоматично, а

це, у свою чергу, скоротить час обслуговування та покращить загальне враження гостей.

Мобільний додаток готелю «Надія» стане інноваційним цифровим інструментом, що дозволить гостям отримувати максимальний комфорт та оперативний доступ до всіх послуг готелю. Додаток буде розроблено для платформ iOS та Android із сучасним, інтуїтивно зрозумілим інтерфейсом, що забезпечить швидкий доступ до основних функцій без необхідності відвідування рецепції або здійснення телефонних дзвінків.

Таблиця 3.4 Впровадження інноваційних технологій у готелі «Надія»

№	Напрямок впровадження	Опис технології	Очікуваний ефект	Термін реалізації
1	2	3	4	5
1	Мобільний додаток готелю	Інтерактивний додаток для iOS та Android, що містить функції онлайн-бронювання, цифрового ключа, реєстрації та виїзду, замовлення послуг, перегляду меню ресторану та спеціальних пропозицій.	Скорочення часу обслуговування гостей, зменшення навантаження на персонал, підвищення рівня зручності для клієнтів.	6 місяців
2	Цифровий ключ	Технологія NFC або QR-коду для доступу до номерів через мобільний додаток.	Підвищення безпеки та зручності, зменшення потреби у фізичних картках.	3 місяці
3	Автоматизація процесів поселення та виїзду	Гості можуть реєструватися та виїжджати через мобільний додаток, заповнюючи необхідні документи та здійснюючи оплату онлайн.	Скорочення черг на рецепції, підвищення швидкості обслуговування.	4 місяці
4	Концепція «Розумний номер»	Автоматизоване керування освітленням, клімат-контролем, мультимедійними системами та голосовими асистентами.	Зниження витрат на електроенергію, підвищення комфорту гостей, персоналізація проживання.	8 місяців
5	Системи відеоспостереження та біометричного доступу	Камери високої роздільної здатності, розпізнавання обличчя для входу в готель та обрані зони.	Підвищення рівня безпеки для гостей та персоналу.	6 місяців

На головному екрані користувач зможе побачити персоналізовану панель із основними розділами: бронювання номерів, реєстрація та виїзд, цифровий ключ, замовлення послуг, інформація про готель, меню ресторану,

спеціальні пропозиції та зв'язок із персоналом. Верхня частина екрану міститиме статус бронювання поточного перебування або рекомендації щодо майбутнього бронювання на основі історії використання додатку.

Однією з функцій стане онлайн-бронювання номерів із можливістю перегляду доступних варіантів розміщення в реальному часі. Гості зможуть обирати тип номера, переглядати фотографії, характеристики, доступні дати та спеціальні пропозиції. Оплатити бронювання можна буде одразу в додатку через інтегровані платіжні системи Apple Pay, Google Pay або банківську картку.

Функція цифрового ключа дозволить гостям використовувати смартфон для доступу до номера без потреби у фізичних картках. Технологія NFC або QR-код дозволить відкривати двері, що значно покращить безпеку та зручність. Доступ буде активним лише в період бронювання та автоматично деактивуватиметься після виїзду гостя.

Розділ реєстрації та виїзду онлайн усуне потребу у чергах на рецепції. Гість зможе вказати час прибуття, заповнити необхідні документи та відсканувати паспорт або ID-картку безпосередньо в додатку. В день виїзду система автоматично повідомить про можливість продовження перебування або швидкий розрахунок через додаток.

Окремий блок замовлення послуг включатиме можливість викликати персонал для прибирання, доставити їжу або напої в номер, замовити трансфер, скористатися послугами SPA чи забронювати столик у ресторані. Інтеграція зі службами готелю дозволить здійснювати ці операції без необхідності контакту з адміністрацією.

Меню ресторану буде доступним для перегляду в режимі реального часу з можливістю попереднього замовлення або доставки в номер. Гості зможуть переглядати детальні описи страв, калорійність, інформацію про алергени та залишати спеціальні запити до замовлення.

У додатку також буде доступний розділ акцій та спеціальних пропозицій, де користувачі отримуватимуть персоналізовані знижки на

основі історії бронювань. Наприклад, якщо гість раніше замовляв послуги ресторану, йому буде запропонована знижка на дегустаційне меню або безкоштовний напій.

Функція зворотного зв'язку дозволить швидко оцінювати якість обслуговування та залишати коментарі про проживання в готелі. Гості зможуть давати оцінки, надсилати пропозиції щодо покращення послуг, а також переглядати відповіді менеджерів у реальному часі.

Вбудований чат із персоналом забезпечить миттєвий зв'язок із службою підтримки готелю. Гість зможе залишати запити щодо проживання, технічних питань або організації дозвілля. Чат буде підтримувати автоматизованого бота, який відповідатиме на типові запитання та з'єднуватиме з адміністратором у разі необхідності.

У розділі туристичних рекомендацій користувач отримає інтегровану карту міста з позначками популярних місць, екскурсійних маршрутів та можливістю бронювання екскурсій безпосередньо через додаток. Інформація буде персоналізованою залежно від уподобань гостя та типу відпочинку (бізнес-туризм, сімейний відпочинок тощо).

Автоматизація процесів прибирання також є важливим напрямком, що дозволить підвищити ефективність роботи обслуговуючого персоналу. Інтелектуальні системи керування прибиранням допоможуть координувати графіки роботи покоївок, своєчасно відзначати статус готовності номерів до заселення та аналізувати рівень завантаженості готелю (див. (дод. І)рис. 3.5).

Система буде інтегрована із загальною платформою управління готелем, що дасть змогу адміністраторам контролювати всі процеси в реальному часі. Окрім цього, автоматизовані системи дозволять уникнути накладок, коли гість повертається до номера під час прибирання, а персонал отримає чіткі інструкції щодо замовлених додаткових послуг або спеціальних побажань гостей.

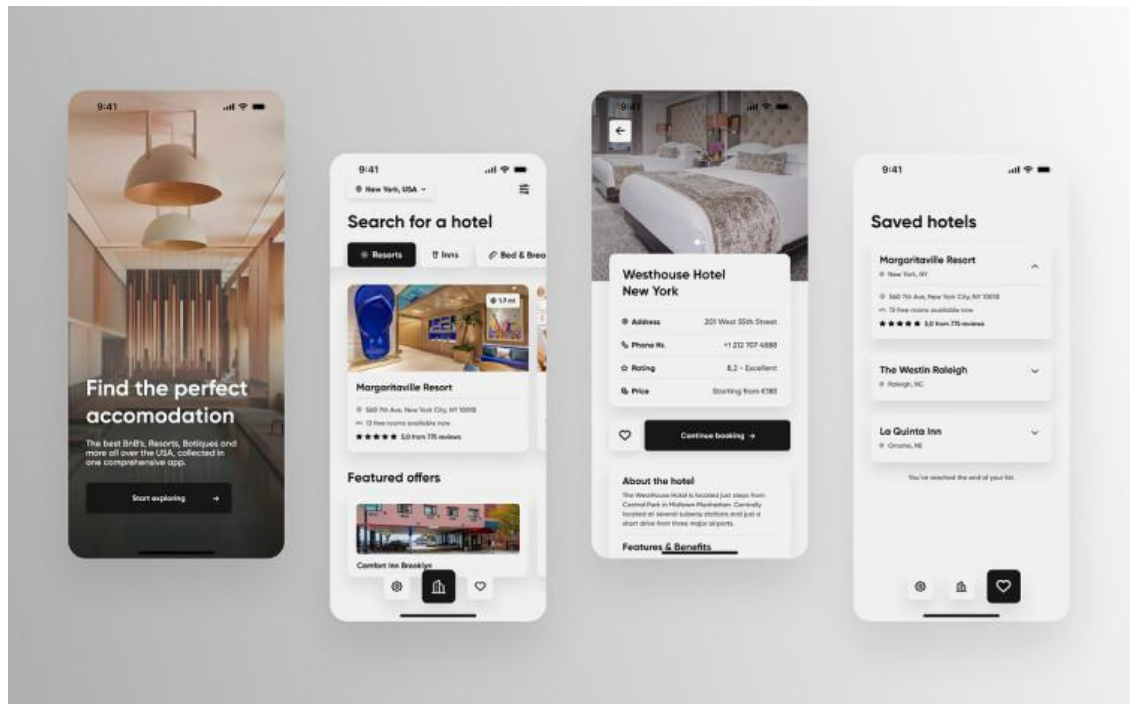


Рисунок 3.5 – Приклад інтерфейсу мобільного додатку для готелю

Важливим напрямком є впровадження концепції «розумний номер», яка дозволить автоматизувати керування всіма основними функціями в кімнатах. Гості матимуть змогу регулювати температуру, освітлення, рівень вологості та користуватися мультимедійними системами через мобільний додаток або голосовий асистент. Наприклад, при виході з номера система автоматично вимикатиме світло та кондиціонер, що дозволить значно знизити споживання електроенергії. Інтеграція смарт-термостатів забезпечить комфортний мікроклімат у номерах, налаштовуючи температуру відповідно до побажань клієнта. Голосові асистенти дадуть змогу гостям швидко замовляти додаткові послуги готелю, переглядати інформацію про ресторани, події або туристичні маршрути міста .

Ще одним технологічним удосконаленням стане встановлення інтерактивних мультимедійних панелей у номерах. Гості зможуть переглядати персоналізовані рекомендації щодо послуг готелю, замовляти їжу з ресторану або трансфер прямо через екран, а також керувати телевізором, штормками та музикою. Завдяки такій системі кожен номер буде

адаптований під індивідуальні вподобання відвідувача, що значно підвищить комфорт і рівень задоволеності клієнтів.

Підвищення рівня безпеки є ще одним стратегічним напрямком у розвитку готелю. Впровадження сучасних систем відеоспостереження, біометричного доступу до номерів та використання технологій розпізнавання осіб дозволить значно знизити ризик несанкціонованого доступу. Для підвищення захисту особистих даних гостей буде застосовано двофакторну автентифікацію під час онлайн-бронювання та безконтактні платежі, що пришвидшить розрахунки та зменшить потребу у фізичному контакті з персоналом. Автоматизовані платіжні системи також дозволять клієнтам оплачувати послуги готелю безпосередньо через мобільний додаток, що спростить процес оформлення розрахунку при виїзді.

Одним із важливих аспектів удосконалення є підвищення рівня енергоефективності. Впровадження сенсорних датчиків руху дозволить оптимізувати використання електроенергії, автоматично вмикаючи та вимикаючи світло в залежності від присутності гостей. Установлення сонячних панелей на даху готелю забезпечить часткове автономне енергозабезпечення, що допоможе скоротити витрати на електроенергію. Додатково буде реалізовано систему рекуперації тепла, що дозволить повторно використовувати енергію для підігріву води та обігріву приміщень.

Очікувані результати від впровадження інноваційних технологій включають зростання рівня задоволеності клієнтів, підвищення швидкості обслуговування, зменшення операційних витрат та оптимізацію роботи персоналу. Завдяки автоматизації процесів поселення та виїзду зменшиться навантаження на рецепцію, що дозволить персоналу зосередитися на більш персоналізованому підході до обслуговування гостей. Використання енергозберігаючих рішень зменшить витрати на електроенергію та водопостачання, що дозволить знизити загальні експлуатаційні витрати. Системи безпеки та автоматизовані платіжні технології підвищать рівень довіри гостей та забезпечать швидке та комфортне перебування в готелі.

Впровадження цифрових рішень та технологій автоматизації є важливим кроком для модернізації готелю «Надія» та підвищення його конкурентоспроможності на ринку. Комплексна інтеграція сучасних технологій дозволить не лише покращити якість послуг, а й створити комфортне середовище для гостей, що сприятиме їхньому поверненню та формуванню позитивного іміджу готелю.

Висновки до третього розділу. Отже, для підвищення ефективності діяльності готелю «Надія» необхідне комплексне впровадження стратегій оптимізації витрат, покращення рівня обслуговування, впровадження інноваційних технологій та адаптація до ринкових умов. Основними напрямками модернізації визначено розширення сегменту бізнес-клієнтів, створення спеціалізованих пропозицій, покращення маркетингової діяльності та співпраця з туристичними агентствами. Оптимізація енергоспоживання за рахунок впровадження енергоефективних технологій сприятиме зниженню витрат, а персоналізація сервісу та цифровізація покращать якість обслуговування. Впровадження інновацій, таких як мобільний додаток, електронні ключі та аналітичні системи, дозволить підвищити комфорт гостей і ефективність управління. Реалізація цих заходів забезпечить готелю фінансову стабільність, конкурентоспроможність та стійкий розвиток у довгостроковій перспективі.

ВИСНОВКИ

За результатами проведеного дослідження при написанні кваліфікаційної роботи можна дійти наступних висновків.

1. Аналіз теоретичних засад ефективності діяльності готельних підприємств дозволив визначити основні особливості функціонування цієї сфери та фактори, що впливають на її розвиток. Готельний бізнес є важливою складовою туристичної галузі та демонструє стабільне зростання, проте його успішність залежить від здатності підприємств адаптуватися до змін у зовнішньому середовищі, впроваджувати інноваційні технології та забезпечувати високий рівень сервісу. Ефективність діяльності готельних підприємств визначається як співвідношення між отриманими результатами та використаними ресурсами. Основними критеріями оцінки є показники рентабельності, продуктивності праці, завантаженості номерного фонду, оборотності активів та фінансової стійкості. Важливу роль у підвищенні ефективності відіграє стратегічне планування, що включає модернізацію інфраструктури, покращення маркетингових заходів та впровадження новітніх технологій.

Отже, для досягнення довгострокового успіху в умовах динамічного ринку готельним підприємствам необхідно забезпечити раціональне використання ресурсів, комплексний підхід до управління та постійний моніторинг показників ефективності. Сприятиме підвищенню конкурентоспроможності, фінансової стійкості та якості обслуговування клієнтів.

2. Результати аналізу свідчать, що готель «Надія» є одним із провідних підприємств готельного господарства регіону, яке пропонує широкий спектр послуг, включаючи проживання, ресторанне обслуговування, конференц-сервіс та туристичні послуги. Готель має вигідне розташування, розвинену інфраструктуру та високий рівень сервісу. Водночас у процесі діяльності виникають низка проблем, що впливають на ефективність роботи закладу.

Однією з основних проблем є сезонність попиту, що спричиняє нерівномірне завантаження номерного фонду та коливання доходів у різні періоди року. Влітку готель працює на межі повного завантаження, тоді як у зимовий період рівень бронювань значно знижується, що створює фінансові ризики та потребує впровадження стратегій стимулювання попиту.

Серед основних викликів також можна виділити зростання операційних витрат, зокрема збільшення тарифів на електроенергію, комунальні послуги та витрати на утримання об'єкта.

Кадрові проблеми, такі як висока плинність персоналу, труднощі у залученні кваліфікованих спеціалістів та необхідність постійного навчання працівників, є ще одним фактором, що впливає на ефективність діяльності.

Конкурентне середовище у сфері готельних послуг в Івано-Франківську є досить насиченим. Окрім традиційних готельних комплексів, значну конкуренцію створюють сервіси короткострокової оренди, такі як Airbnb, які пропонують альтернативні варіанти розміщення, що вимагає від готелю «Надія» адаптації бізнес-моделі, покращення сервісу та розширення спектра послуг, щоб залишатися конкурентоспроможним.

Фінансовий аналіз показав, що готель демонструє стабільне зростання доходів та активів. Протягом 2020–2024 років дохід підприємства зріс майже втричі, що свідчить про ефективне управління ресурсами, розширення ринкових можливостей та підвищення попиту на послуги. Оцінка рентабельності показала, що ефективність використання активів та доходів має тенденцію до покращення, хоча значна частка витрат залишається фактором, що впливає на кінцеві фінансові результати.

Отже, аналіз ефективності діяльності готельного підприємства «Надія» вказує на позитивну динаміку розвитку, зростання фінансових показників та конкурентоспроможності. Водночас існують виклики, пов'язані з сезонними коливаннями попиту, кадровими труднощами, зростанням витрат та необхідністю оновлення матеріально-технічної бази. Для забезпечення подальшої стабільності та зростання необхідно впроваджувати стратегії

оптимізації витрат, підвищення рівня обслуговування та розширення спектра послуг, що сприятиме покращенню конкурентних позицій підприємства на ринку готельних послуг.

3. Результати дослідження підтверджують, що для підвищення ефективності діяльності готелю «Надія» необхідне комплексне впровадження стратегій, спрямованих на оптимізацію витрат, покращення рівня обслуговування, використання інноваційних технологій та адаптацію до сучасних ринкових умов.

Зростання операційних витрат, особливо на енергопостачання та комунальні послуги, потребує ефективних рішень щодо оптимізації енергоспоживання. Встановлення енергоефективного освітлення, використання сонячних панелей, автоматизація системи опалення та кондиціонування дозволять суттєво знизити витрати на утримання готелю.

Підвищення рівня обслуговування та задоволеності клієнтів є стратегічно важливим напрямком розвитку. Впровадження персоналізованого підходу, створення бази даних постійних клієнтів, регулярне навчання персоналу та вдосконалення системи збору та аналізу відгуків сприятимуть підвищенню лояльності гостей та формуванню позитивного іміджу готелю. Одним із найперспективніших напрямків модернізації є впровадження інноваційних технологій. Розробка мобільного додатку готелю, використання електронних ключів, концепція «розумний номер» із автоматизованим керуванням освітленням, кліматом та мультимедійними системами – усе це забезпечить додатковий комфорт для гостей та оптимізацію роботи персоналу.

Отже, розроблені стратегії підвищення ефективності діяльності готелю «Надія» спрямовані на створення стабільного бізнес-середовища, зниження операційних витрат та забезпечення високого рівня обслуговування. Комплексний підхід до впровадження нових технологій, оптимізації маркетингової діяльності та покращення управлінських процесів дозволить зміцнити позиції готелю на ринку, підвищити прибутковість та забезпечити

його сталий розвиток у довгостроковій перспективі.

ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ

1. Готельно-ресторанний бізнес: навч. посібник. / О.А.Ніколайчук, Н.С. Приймак, О.А. Сімакова, А.В. Слащева, та ін.; ред. О.А. Ніколайчук. Кривий Ріг : Вид.ДонНУЕТ, 2022. 250с.
2. Влащенко Н. М. Інноваційні технології у готельному господарстві: навч. посіб. / Н. М. Влащенко ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О.М. Бекетова, 2023. 150 с.
3. Казанжи О. Ф., Гострик О. М. Особливості розрахунку економічної ефективності підприємств готельного бізнесу. *Інформаційні технології в економіці і управлінні: зб. наук. студ. праць*. Одеса: ОНЕУ, 2020. Вип. 2. С. 23–29.
4. Завідна Л. Д. Готельний бізнес: стратегії розвитку : монографія / Л. Д. Завідна. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. 600 с.
5. Горіна Г.О. Сутність та особливості типології туристичних підприємств як суб'єктів управління. *Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету*. Серія: Економіка і менеджмент. 2016. Вип.20. С.46-49.
6. Д'яконова А., Трішин Ф., Тітомир Л., Коротич О. Інноваційні напрямки розвитку закладів готельного господарства. *Економіка харчової промисловості*. 2021. Т. 13. № 1. С. 62–68.
7. Жигулін О. Механізм оцінки, відновлення й підвищення темпів розвитку готельного бізнесу. *Економіка харчової промисловості*. 2022. Т. 14. № 2. С. 68–76.
8. Кравченко В.О. Ефективність діяльності підприємства: зміст, види та роль у сучасних умовах. *Економіка та суспільство*. 2024. Вип. 65. Електронний ресурс. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/4466>
9. Назаренко І. Економічний зміст ефективності діяльності підприємств. *Галицький економічний вісник*. 2022. №3(76). С. 15-22.

10. Місько Г. А. Сутність поняття результативність та ефективність в менеджменті. *Науковий вісник Одеського національного економічного університету*. 2020. № 3-4(276-277). С. 97-102.
11. Гарафонова О. І., Василюк Н. Концептуальні підходи до процесу управління ефективністю діяльності бізнес-організацій. *Науковий журнал "ECONOMIC SYNERGY"*. 2022. Вип. 3(5). С. 27-37.
12. Отенко І. П. Ефективність як основне поняття та критерій діяльності підприємства. *Бізнес Інформ*. 2020. №6. С. 190–195.
13. Петков О. І. Економічна ефективність підприємств та фактори впливу на неї. *Український журнал прикладної економіки*. 2021. Том 6, № 1. С. 392-399.
14. Климчук К. М., Сильчук Т. А. Сучасні інновації в готельній індустрії. *Інфраструктура ринку*. 2020. Вип. 48. С. 144–148.
15. Основні показники ефективності для готелів і як їх розрахувати. Електронний ресурс. URL: <http://uk.aolga-hk.com/news/key-performance-metrics-for-hotels-how-to-calculate-them/>
16. Мазуркевич І. О. Теоретико-методологічні аспекти управління бізнес-процесами на підприємствах індустрії гостинності. *Наукові інновації та передові технології*. 2022. № 11(13). С. 183-192.
17. Полтавська О.В. Забезпечення ефективності функціонування підприємств готельного господарства. *Економіка та держава*. 2016. №11. С. 25-29.
18. Яровий В.Ф., Юрченко В.В. Соціально-економічна ефективність діяльності туристичних підприємств. *Причорноморські економічні студії*. 2020. Вип. № 53. С. 135 -139.
19. Черняєв О.С., Ігнатенко Н.В., Бурдонос Л.І. Формування і застосування системи ключових показників ефективності діяльності на підприємствах готельного бізнесу. *Наукові перспективи*. 2023. № 1 (31). С. 394–404.
20. Попова С.Ю., Слащева А.В., Сімакова О.О., Пусікова О.А.,

Пшиннік В.О. Інноваційні підходи до моделювання бізнес-процесів підприємств готельно-ресторанного господарства. *Вісник Хмельницького національного університету*. Серія «Економічні науки». 2020. № 5. С. 151–155.

21. Сушко Н. В. Впровадження сучасних технологій у розвиток готельного бізнесу. *Інфраструктура ринку*. 2022. Вип. 68. С. 159–162.

22. ТОВ "ФІРМА "НАДІЯ". *YouControl*. 2025. Електронне видання. URL: https://youcontrol.com.ua/catalog/company_details/13660888/

23. Про туризм: Закон України від 15.09.1995 № 324/95-ВР. *Верховна Рада України* URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/card/324/95-%D0%B2%D1%80>

24. Про затвердження Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг: Наказ Державної туристичної адміністрації України від 16 березня 2004 року № 19 URL: <https://ips.ligazakon.net/document/REG9012>

25. Готель Надія. *Офіційний сайт*. 2025. Електронне видання. URL: <https://www.nadiyahotel.com/about>

26. Правила поведінки персоналу готелів. *Все про туризм: туристична бібліотека*. URL: https://tourlib.net/books_ukr/roglev03-2.htm

27. Види організаційних структур управління підприємством. *Elib LNTU*. Електронне видання. URL: https://elib.lntu.edu.ua/sites/default/files/elib_upload/Електроний%20посібник%20з%20Організації%20виробництва%20ЛУЦЬК/page7.html

28. Надія Готель. *Booking* URL: <https://surl.lu/hosmww>

29. UKRAINIAN ROSE. *Магазин української косметики*. 2025. Електронне видання. URL: <https://ukrainianrose.com/?srsltid=AfmBOoo0rZ6ZQyahQLLaMCuyP9VpE Dy8S9DNbY9Ak9HDYZT1C4PHR1Dn>

30. Тарифи на електроенергію для підприємств. *МінФін* Електронне видання. URL: <https://index.minfin.com.ua/ua/tariff/electric/prom/>

31. Оператор ринку. *Оператор ринку*. 2025. Електронне видання. URL: <https://www.oree.com.ua/>
32. Басалига М. Військові РФ атакували об'єкт енергетичної інфраструктури на Івано-Франківщині: що відомо. *Суспільне новини*. 2024. Електронне видання. URL: <https://suspilne.media/ivano-frankivsk/758793-vijskovii-rf-atakuvali-obekt-energeticnoi-infrastrukturi-na-ivano-frankivskini-so-vidomo/>.
33. Всі вакансії компанії Надія, готель, ТОВ. *Work.ua – сайт пошуку роботи №1 в Україні*. 2025. Електронне видання. URL: <https://www.work.ua/jobs/by-company/214918/>
34. Готель Роксолана Івано-Франківськ. *hotel-roxolana.com*. 2025. Електронне видання. URL: https://hotel-roxolana.com/?utm_source=google&utm_medium=cpc&utm_campaign=search-brand&gad_source=1&gclid=Cj0KCQjwytS-BhCKARIsAMGJyzqlvGou0VyWv2M2DkoY41IVze_nBnb5X3GbNHsmcCC8_7kcw6udvGMaAoWgEALw_wcB
35. Optima Collection Парк Готель Івано-Франківськ. *Мережа готелів Hotels and Resorts*. 2025. Електронне видання. URL: <https://optimahotels.com.ua/uk/hotels/ivano-frankivsk/>
36. Готель Атріум - Івано-Франківськ. *Готель Атріум*. 2025. Електронне видання. URL: <https://atriumhotel.com.ua/>
37. Nebos. *Вебсайт. Nebos*. 2025. Електронне видання. URL: <https://www.nebos.if.ua/>
38. 13660888. ТОВ ФІРМА НАДІЯ. *Опендатабот*. 2025. Електронне видання. URL: <https://opendatabot.ua/c/13660888>
39. Здійснення PR діяльності в готельному бізнесі. *туристична бібліотека InfoTour.in.ua*. Електронне видання. URL: <https://infotour.in.ua/PR-gost.htm>
40. Туристичні послуги і туроператорська діяльність: конспект лекцій для студентів денної та заочної форми навчання. Державний

біотехнологічний університет; упоряд.: С.О. Заїка, С.М. Калініченко, Л.С. Харчевнікова, А.В Грібіник Харків: ДБТУ 2023. 108 с.

41. Порівняння LED ламп та традиційних джерел освітлення. *Інтернет-магазин LED світ.* Електронне видання. URL: <https://led-svit.com.ua/porivniannia-led-lamp-ta-tradytsiinykh-dzherel-osvitlennia/>

42. Сонячна електростанція для готелю або курорту. *Авенстон.* Електронне видання. URL: <https://avenston.com/services/commercial-pv/applications/hotel/>

43. Як встановити розумний термостат? - Знання. *Виробники термостатів для опалення, термостатів для фанкойлів, постачальників термостатичних радіаторних клапанів - HYSEN.* 2022. Електронне видання. URL: <https://ua.hysencontrol.com/info/how-to-install-a-smart-thermostat-78278358.html>

44. Впровадження вентиляції з рекуперацією тепла в школі. *AW-Therm журнал.* 2025. Електронне видання. URL: <https://aw-therm.com.ua/vprovadzhennya-ventilyaciyi-z-rekuperaciyeyu-tepla-v-shkoli/>

45. Вартість сонячних електростанцій для готельно-ресторанних комплексів. *Rayton.* Електронне видання. URL: <https://rayton.com.ua/ses-dlya-gotelno-restorannyh-gotelnyh-kompleksiv/>

46. Готельний номер «Ефектне поєднання». Тернопіль. *Дизайн інтер'єру, Інтер'єр-Ідея. Тернопіль, Тернопільська область.* 2025. Електронне видання. URL: <https://0352.i-idea.com.ua/ua/portfolio/dizayn-gromadskikh-inter-riv/dizayn-gotelyu/gotelniy-nomer-efektne-po-dnannya/>

47. Барабаш Є.В. Інноваційні технології в готельному бізнесі. *Все про туризм: туристична бібліотека.* 2014. Електронне видання. URL: https://tourlib.net/statti_ukr/barabash.htm

48. Мобільні додатки для готелів. *WEZOM.* 2023. Електронне видання. URL: <https://wezom.com.ua/ua/blog/mobilnye-prilozheniya-v-gostinichnom-biznese>

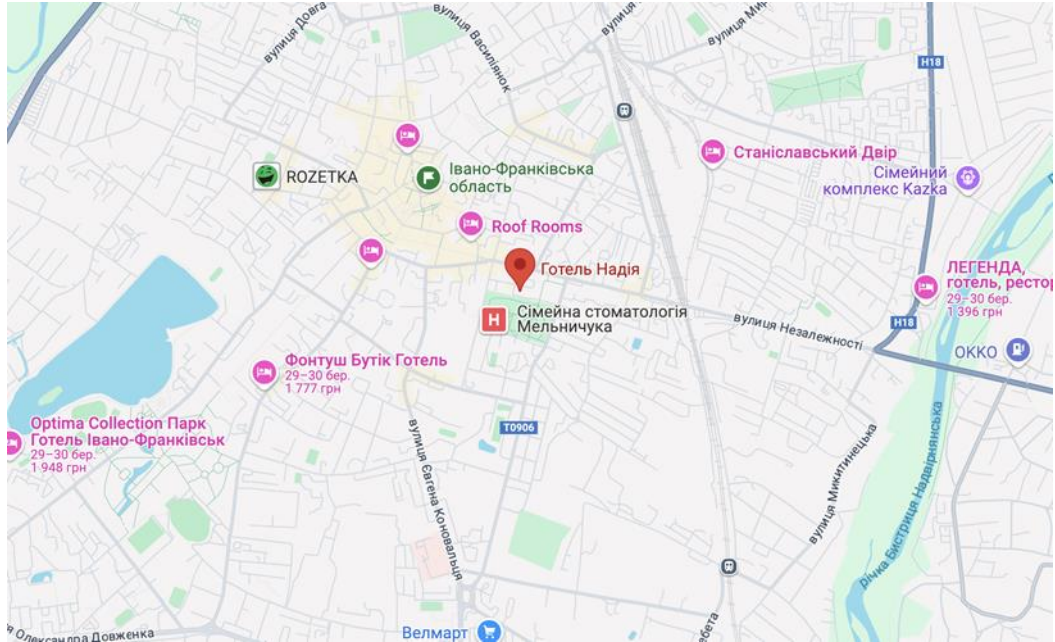
49. Автоматизація Процесів Обслуговування в
Готелі. *Робототехніка*. Електронне видання.

URL: https://robotics.ua/avtomatyzyrovanniyotdykh.ostanovkavrobotyzyrovannomotele/?srsltid=AfmBOor8FJSGi4Mgn_AH6BP1wnSR142VKQrPT6Zyysr3gIomp
KFBVII

ДОДАТКИ

Додаток А

Схема розташування готелю на карті міста



Додаток Б

Зовнішній вигляд готелю



Додаток В

Категорії номерів готелю



СТАНДАРТ ОДНОМІСНИЙ



НАПІВЛЮКС ДВОМІСНИЙ



ЛЮКС З ВИДОМ НА МІСТО



ЛЮКС З ВИДОМ НА ПАРК



СТАНДАРТ ДВОМІСНИЙ



СУПЕРІОР ДВОМІСНИЙ



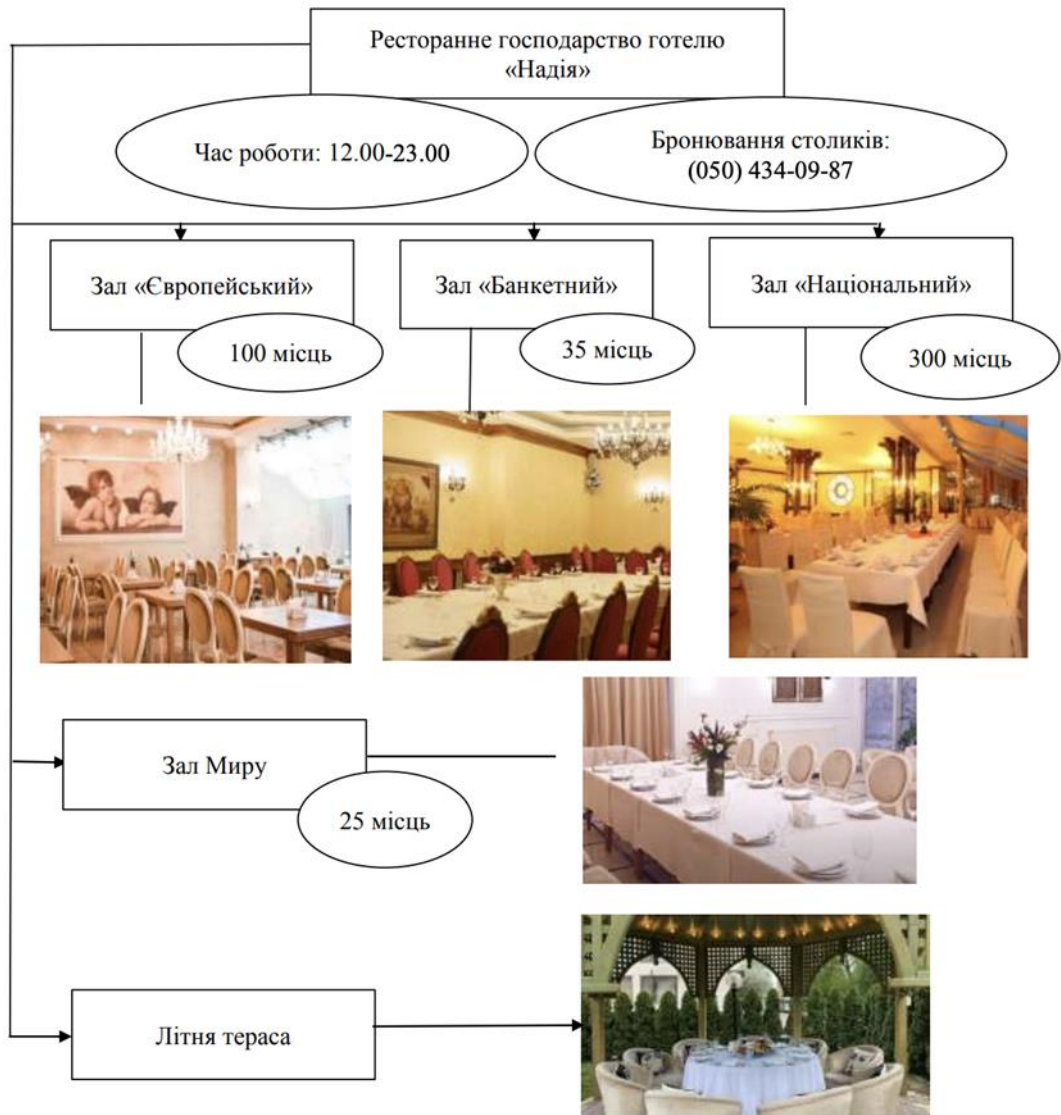
НАПІВЛЮКС СТУДІО ДВОМІСНИЙ



НАПІВЛЮКС СТУДІО СІМЕЙНИЙ

Додаток Г

Торгівельні зали ресторану готелю «Надія»



Додаток Д

Аналіз конкурентів готелю «Надія»

Готель	Коротка характеристика	Переваги	Недоліки	Можливості застосування
--------	------------------------	----------	----------	-------------------------

				для готелю «Надія»
1	2	3	4	5
Grand Hotel Roxolana	Елітний готель із високим рівнем сервісу, сучасним дизайном і преміальними умовами проживання.	Високий рівень обслуговування, близькість до центру, сучасні номери.	Висока вартість проживання, обмежена кількість доступних номерів.	Підвищення рівня сервісу та модернізація номерного фонду.
Optima Collection Park Hotel	Готель середнього класу з комфортними номерами та зручним розташуванням для ділових подорожей.	Доступна вартість проживання, можливість безкоштовного скасування бронювання.	Менший вибір преміальних послуг, віддаленість від центру.	Запровадження гнучкої цінової політики та покращення умов бронювання.
NeboS Hotel & Restaurant	Комфортний готель із власним рестораном, орієнтований на сімейний та бізнес-туризм.	Зручні умови для сімейного відпочинку, хороша якість послуг.	Обмежений номерний фонд, відносно невисокий рейтинг.	Розширення сімейних пропозицій, покращення якості харчування.
Atrium Hotel	Готель у самому центрі міста з хорошим рейтингом та стильним інтер'єром.	Розташування у самому центрі, високий рейтинг від гостей.	Невелика кількість номерів, висока завантаженість у сезон.	створення унікального інтер'єру.

Додаток Е

Приклад оновленого дизайну для готелю «Надія»



Додаток Ж

Приклад оновленого дизайну для готелю «Надія»



Додаток 3

Приклад оновленого дизайну для готелю «Надія»



Додаток И

Приклад інтерфейсу мобільного додатку для готелю

