

**ГАЛИЦЬКИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ  
ІМЕНІ В'ЯЧЕСЛАВА ЧОРНОВОЛА  
Відділення сфери послуг**

Циклова комісія дисциплін  
готельно-ресторанної справи та туризму

**КУРСОВА РОБОТА  
на тему: «ОРГАНІЗАЦІЯ І ТЕХНОЛОГІЯ ПРИЙОМУ ТА  
РОЗМІЩЕННЯ ТУРИСТІВ В ГОТЕЛІ «ТЕРНОПІЛЬ»**

Виконав (ла): ст. гр. ГР-286

Макаревич Дарія Михайлівна

Науковий керівник: к.е.н.,  
викладач

Муха Роксолана Андріївна

Кількість балів \_\_\_\_\_

Національна шкала \_\_\_\_\_

ECTS \_\_\_\_\_

Члени комісії

\_\_\_\_\_  
(підпис)(прізвище та ініціали)

\_\_\_\_\_  
(підпис)(прізвище та ініціали)

\_\_\_\_\_  
(підпис)(прізвище та ініціали)

**Тернопіль 2024**

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП.....</b>	<b>3</b>
<b>РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ ПРИЙОМУ І РОЗМІЩЕННЯ ТУРИСТІВ В ГОТЕЛІ .....</b>	<b>5</b>
1.1. Особливості надання послуг в закладах готельного господарства .....	5
1.2. Порівняльна характеристика закордонних і вітчизняних стандартів обслуговування в готелях.....	9
<b>РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОЦЕСУ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ ПОСЛУГ У ГОТЕЛІ «ТЕРНОПІЛЬ» .....</b>	<b>16</b>
2.1. Загальна характеристика функціонування готелю «Тернопіль» .....	16
2.2. Аналіз якості обслуговування споживачів послуг у готелі «Тернопіль» .....	24
<b>РОЗДІЛ 3. ПРОПОЗИЦІЇ ПОКРАЩЕННЯ ПРОЦЕСУ НАДАННЯ ПОСЛУГ В ГОТЕЛІ «ТЕРНОПІЛЬ» .....</b>	<b>31</b>
<b>ВИСНОВКИ .....</b>	<b>44</b>
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ .....</b>	<b>46</b>
<b>ДОДАТКИ.....</b>	<b>48</b>

## ВСТУП

Сьогодні готельна індустрія відіграє важливу роль у туристичній сфері, тому що вона створює основу для зручного та комфортного перебування подорожуючих. Від якості обслуговування та зручностей готелю часто залежить враження про подорож. Якість обслуговування в готелі – це не просто стандарт, це основа, на якій базується враження гостя від готелю в цілому. Вона є ключовим фактором у створенні конкурентних переваг та забезпеченні задоволення потреб гостей.

Дослідження організації обслуговування гостей в готелях є важливим задля визначення способів і методики максимального задоволення потреб та бажань відпочиваючих. Саме тому актуальність теми дослідження полягає в необхідності дослідження способів, які використовуються готелями при обслуговуванні споживачів, а також визначення сильних сторін обслуговування для максимізації вигоди та слабких сторін для подальшого удосконалення обслуговування та усунення усіх наявних недоліків. Дане дослідження повинне показати усі наявні проблеми з якими стикаються готельні господарства при роботі з гостями на усіх етапах їхньої комунікації, а також розробити практичні рекомендації щодо підвищення рівня обслуговування гостей усіма готельними ланками.

Метою дослідження, відповідно до теми, є дослідження теоретичних та практичних аспектів процесу організації обслуговування туристів та гостей персоналом закладів готельного господарства, а також розумінні оптимальних стратегій обслуговування туристів готельними господарствами для поліпшення якості надаваних послуг та забезпеченні комфорту проживаючих. Також одним із напрямків даного дослідження є пошук шляхів удосконалення процесу обслуговування гостей для досягнення позитивних результатів діяльності готельного господарства.

Об'єктом дослідження даної курсової роботи є готель «Тернопіль», зокрема його технологію прийому і розміщення туристів.

Предметом дослідження є вдосконалення процесу обслуговування туристів в готелі «Тернопіль».

Завдання дослідження полягають у:

- розгляді теоретичних основ організації прийому і розміщення туристів в готелі;
- порівнянні закордонних та вітчизняних стандартів обслуговування в готелях;
- дослідженні процесу обслуговування споживачів послуг у готелі «Тернопіль»;
- розгляді загальної характеристики функціонування готелю «Тернопіль»;
- аналізі роботи служби розміщення в готелі «Тернопіль»;
- дослідженні якості обслуговування в готелі «Тернопіль»;
- наданні пропозиції щодо покращення обслуговування у готелі.

Методи, що використані у дослідженні: аналіз закордонних та вітчизняних практик обслуговування туристів в готелі; порівняння експертних оцінок при аналізі відгуків на сайті Booking.com; формування моделі основних напрямків вдосконалення процесу надання послуг.

Курсова робота складається зі змісту, 3 розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків.

## **РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ ПРИЙОМУ І РОЗМІЩЕННЯ ТУРИСТІВ В ГОТЕЛІ**

### **1.1. Особливості надання послуг в закладах готельного господарства**

У сучасному світі, де подорожі та мандрівки стали важливою частиною життя багатьох, готельна індустрія займає центральне місце у галузі обслуговування населення. Готельне господарство є сферою, де гостинність та високоякісне обслуговування є запорукою для задоволення потреб гостей. В цьому контексті особливості надання послуг в готелі відіграють ключову роль у забезпеченні комфорту, задоволення потреб та надання сервісу найвищого рівня для тих, хто обирає готельне перебування.

Готельне господарство, як індустрія з високими стандартами обслуговування, вимагає скоординованої взаємодії різних компонентів готельного підприємства, починаючи від ефективної діяльності відділу бронювання та реєстрації гостей і закінчуючи створенням приємного середовища та наданням різноманітних додаткових послуг.

Готельні послуги – це дії, пов'язані з розміщенням гостей у готельному приміщенні та інші аспекти, що стосуються їх тимчасового проживання. Ця сфера діяльності охоплює як основні, так і додаткові послуги, надані гостям під час перебування в готелі, сприяючи їхньому комфортному перебуванню [1,с.105-106].

Однією з особливостей готельної гостинності є те, що вона є основним продуктом, що створюється та реалізується в межах конкретного готелю. Цей процес обслуговування, який поєднує в собі етапи виробництва та споживання послуг, відомий як "надання послуг".

Серед основних особливостей готельних послуг, що відрізняють їх від інших послуг можна виділити наступні:

1) неодноразовість процесів виробництва і споживання: готельні послуги створюються та надаються в реальному часі, без можливості зберігання. Наприклад, номери готелю неможливо "зберегти" на майбутнє;

2) обмежена можливість збереження: багато готельних послуг не можна зберегти на майбутнє. Наприклад, вільні номери втрачають актуальність з минулим часом;

3) терміновий характер: готельні послуги зазвичай мають невеликий проміжок часу для надання, оскільки вони пов'язані з конкретним періодом перебування гостей;

4) широка участь персоналу у виробничому процесі: якість послуг часто залежить від безпосередньої участі персоналу готелю, їхнього професіоналізму та спроможності забезпечити комфорт для гостей;

5) сезонність попиту на готельні послуги може змінюватися в залежності від сезону або конкретних подій, що відбуваються у певних періодах;

6) взаємозалежність готельних послуг і мети подорожі: послуги готелю часто спрямовані на задоволення конкретних потреб чи мети подорожі гостей, що визначає важливість та різноманітність послуг, які можуть бути надані [3].

Готельні послуги поділяються на основні та додаткові і їх різноманітність є важливою для задоволення бажань різних категорій гостей, які надаються при розміщенні та проживанні.

До основних послуг, які надаються в кожному закладі розміщення відносяться - розміщення та харчування гостей, які включені у вартість номеру і надаються споживачу згідно договору, який був укладений. Оформлення поселення в готель і виселення з нього відбувається цілодобово надані [15, с.134-125].

Послуги розміщення в готелі включають в себе широкий спектр зручностей та послуг, призначених для забезпечення комфорту та зручностей під час перебування гостя в готелі.

Крім надання гостю номеру для тимчасового розміщення, до основних послуг належать й такі додаткові основні послуги в готелі, як заміна постільної білизни, надання засобів особистої гігієни та комплекту рушників, можливість користування телебаченням та іншими електронними приладами в номері, прибирання номеру. Все це входить у вартість проживання в готелі, та надається відповідно договору.

Харчування надається ресторанами, їдальнями, кафе або барами, які функціонують при готелі. Надання готельних послуг харчування може бути надано також з доставкою в номер.

Для задоволення бажань гостей часто надають і додаткові послуги в готелі, вони можуть бути як платними, так і безкоштовними.

Додаткові послуги - це обсягах готельних послуг, що не входять до основних готельних послуг, замовляються гостем та сплачуються додатково. На відміну від основних послуг, які включають проживання та харчування, додаткові готельні послуги розширюють спектр зручностей та можливостей для гостей.

Важливо враховувати, що доступність цих послуг може значно варіюватися та залежати від класу готелю, його розташування та концепції обслуговування. Це можуть бути наступні види додаткових послуг: розважальні, побутові, послуги для сімей (послуги няні), бізнес чи VIP-послуги, також вони можуть часто пропонуватися у формі пакета послуг. Привабливі додаткові сервіси, доступні в готелях, можуть сприяти підвищенню загального заповнення готелів у періоди низького попиту, а також збільшити дохід та покращити репутацію готельного бізнесу [16].

Додаткові послуги, які надаються без додаткової оплати, незалежно від рівня зірковості готелю, включають користування медичною аптечкою, що розташована на рецепції, можливість виклику швидкої допомоги, доставку кореспонденції до номеру, послугу "будильник", надання окропу, комплекту для шиття та одного набору посуду зі столовими приладами.

Перелік і рівень якості надання платних додаткових послуг повинен відповідати вимогам категорії готелю. Додаткові послуги мають дуже широкий спектр і при розвиненій інфраструктурі можуть становити до 50% від загального доходу підприємства [7, с.95].

Серед широкого спектру популярних додаткових послуг, які готелі пропонують, можна відзначити наступні:

- організацію та проведення екскурсій;
- надання послуг гідів-перекладачів;
- придбання квитків на різні види транспорту або розважальні заходи;
- організацію трансферу з/до аеропорту або інших вокзалів;
- таксі на виклик до готелю;
- прокат автомобілів;
- резервування столиків у ресторанах міста;
- доставку квітів до номеру;
- продаж сувенірів та інших товарів;
- ремонт взуття та одягу;
- послуги прання;
- послуги прасування та хімчистки одягу;
- використання сауни;
- перукарські послуги, ресторанів, барів;
- послуги конференц-сервісу та оренду кімнат для зустрічей;
- послуги бізнес- центру [4].

Під час надання різноманітних послуг важливою є не лише їхня кількість, але й якість. Тому багато готелів просять гостей заповнити короткі анкети при виїзді, де вони можуть відзначити позитивні аспекти перебування в готелі, а також будь-які недоліки, які вони помітили.

Заповнені гостем анкети здебільшого здаються разом з ключами на рецепцію, а потім проходять оцінку рекламним відділом та маркетинговим з метою поліпшення та підвищення якості основних та додаткових послуг.



Отже, в даному питанні було ознайомлено з особливістю готельних послуг, правилами їхнього надання, класифікацією основних готельних послуг та додаткових, тому наступним етапом аналізу роботи готельного підприємства є ознайомлення із загальновизнаними стандартами класифікації готелів за рівнем зірок та основними принципами обслуговування, що застосовуються у готельній сфері.

## **1.2. Порівняльна характеристика закордонних і вітчизняних стандартів обслуговування в готелях**

Подорожі та відпочинок в готелях стали неодмінною частиною сучасного життя, а, отже, важливо розуміти, як відрізняються стандарти обслуговування в готелях за кордоном та в Україні. Кожна країна пропонує свій унікальний підхід до гостинності і вивчення цих відмінностей може допомогти як подорожуючим, так і готельній індустрії зокрема.

У різних країнах сприйняття рівня якості готелів відрізняється і стандарти також різняться. Наприклад, готель з оцінкою чотири зірки може фактично не відповідати вимогам для категорії три зірки. Крім того, може трапитися так, що готель з трьома зірками буде кращим, ніж розкішний п'ятизірковий.

Доцільно розглянути систему класифікації готелів, яка була розроблена Всесвітньою туристичною організацією та Міжнародною готельною асоціацією у 2004 році, що визнана офіційною в 83 країнах(табл. 1.1).

Таблиця 1.1

### **Класифікація готелів за зірковістю\***

Зірковість готелю					
Критерій	1*	2*	3*	4*	5*
Площа номера на дві людини, м. кв.	8-10м	8-10м	10-12м	13м	16м

TV, холодильник	загальна зона	залальна зона	в номері	в номері	в номері
Кондиціонер	відсутній	відсутній	✓/-	✓	✓
Телефон	відсутній	відсутній	відсутній	✓	✓
Туалет	1 на 5 кімнат	1 на 5 кімнат	в номері	в номері	в номері
Санвузол	2 на поверх	2 на поверх	в номері	в номері	в номері
Зміна постільної білизни	раз в 5 днів	раз в 3 дні	раз в 3 дні	щоденно	щоденно
Зміна рушників	раз в 3 дні	раз в 3 дні	Щоденно	щоденно	щоденно
Фітнес - цетр	Відсутній	відсутній	✓/-	✓	✓
Кафе, бар	відсутній	відсутній	✓	✓	✓
Заклад високої кухні	відсутній	відсутній	✓	✓	✓

\* Джерело розроблено автором на основі: [6].

Навіть з урахуванням простоти і ясності класифікації готелів за кількістю зірок, досвідчені мандрівники підтверджують, що кожна країна має свій власний спосіб тлумачення цих стандартів. На приклад, готель категорії три зірки в Франції може суттєво відрізнятися за рівнем комфорту та обслуговування в порівнянні з готелем такого ж класу в Болгарії. Це часто пов'язано зі ступенем

популярності країни як туристичного напрямку. У тих містах, де туристичний потік невеликий, готелям доводиться конкурувати за кожного клієнта й, відповідно, прагнути до підвищення якості наданих послуг.

Доцільно розглянути ще одну міжнародну класифікацію готелів, за якою всі готелі поділяються на три категорії: малі, середні та великі( табл.1.2).

Таблиця 1.2

## Порівняльна класифікація готелів за місткістю\*

Розмір готелів	Україна	США	Швейцарія	Чехія
Невеликі готелі	до 100 місць	до 100 номерів	до 100 місць	до 120 місць
Середньої вельчини готелі	101–500 Місць	до 500 номерів	100–200 місць	до 500 місць
Великі готелі	понад 500 Місць	понад 500 номерів	понад 200 місць	понад 500 місць

\*Джерело: розроблено автором на основі [6]

В різних країнах існують відмінності у підходах до класифікації готелів. Узгодження принципів класифікації готелів на міжнародному рівні давно привертало увагу експертів у галузі туризму. Однак, основною проблемою, яка спричиняла дискусії щодо створення єдиної системи класифікації, було визначення загального критерію, який слід було б використовувати для цієї системи. Неможливість встановлення єдиного критерію пов'язана з різними підходами до оцінки якості обладнання, а також з наявністю природних, культурних та суспільних відмінностей між країнами.

Міжнародні стандарти обслуговування в готелях Європи визначаються рядом загальноприйнятих критеріїв, що регулюють якість сервісу та комфорт для гостей.

Стандарт обслуговування - набір обов'язкових правил, які повинні бути дотримані для забезпечення певного рівня якості всіх операцій. Визначаючи

формальні критерії, стандарт обслуговування служить мірою для оцінки якісного рівня обслуговування гостей та діяльності всіх працівників. Один із найбільш визначальних прикладів міжнародних стандартів технічної якості обслуговування - це система рейтингу готелів за кількістю зірок (балів, корон), яка визначає рівень надання послуг [2].

Готельні стандарти обслуговування - включають в себе комплекс послуг, регулярних процедур та дій, спрямованих на забезпечення максимального комфорту та задоволення потреб та побажань гостей.

Стандарти в готельному сегменті можна розподілити на функціональні та технічні. Перші зорієнтовані на емоційний аспект взаємодії персоналу з гостем, визначаючи характер їхніх взаємин. Технічні стандарти, у свою чергу, встановлюють критерії для наявності конкретних приміщень у готелях різного класу, таких як фітнес-центри, басейни, конференц-зали, а також визначають оптимальну кількість обслуговуючого персоналу, залежно від категорії та розміру готелю і інших аспектів

Технічні міжнародні стандарти обслуговування в готелях включають наступні аспекти:

1. Загальна класифікація готелів базується на системі зірковості, яка широко використовується у цілому світі. Ця система надає інформацію про рівень комфорту та послуг, які можна очікувати в конкретному готелі.

2. Стандарти номерів у готелях в Європі визначаються кількома ключовими аспектами, що впливають на комфорт та задоволення гостей.

Нижче розглянуто основні пункти стандартів номерів у готелях:

- розмір та планування - номер повинен мати достатню площу для комфортного перебування гостя, а планування має бути розроблене так, щоб використовувати простір ефективно.

- зручності - кожен номер повинен мати основні зручності, такі як ліжко, шафа, стіл, стільці, а також дзеркало та освітлення для забезпечення зручності гостей.

- сантехнічні зручності - ванна кімната повинна бути обладнана душем або ванною, унітазом, раковиною, а також необхідними сантехнічними приладами та гігієнічними засобами.

- меблі та декор - меблі повинні бути якісними та стильно підібраними. Декор повинен створювати затишну атмосферу та відповідати загальному стилю готелю.

- комунікації та технології - наявність телефону, телевізора, безкоштовного Wi-Fi або інших засобів зв'язку та розваг важлива для задоволення бажань сучасних гостей.

- клімат-контроль - система кондиціонування повинна бути наявною для забезпечення комфортної температури у номері.

- безпека та захист - наявність сейфа, дверей, які можна закрити на ключ, та інших заходів безпеки є важливими аспектами для гарантії безпеки гостей та їхніх речей [5, с.25- 26].

Стандарти номерів визначаються відповідно до категорії готелю та можуть варіюватися від базових до розкішних залежно від зіркової класифікації.

Стандарти обслуговування в готелях на міжнародному рівні охоплюють кілька основних складових спрямованих на забезпечення комфорту та задоволення гостей під час їх перебування:

1) швидкість обслуговування: персонал повинен негайно реагувати на потреби гостей, завжди бути готовим надати допомогу і всі їхні прохання та скарги повинні бути вирішені до їхнього виходу з готелю;

2) товариськість та ввічливість: започаткування розмови з будь-яким гостем у радіусі 2 метрів, завжди посміхаючись та виражаючи вдячність, вибачення гостю за будь-яку незручність;

3) уважність: персонал повинен виявляти увагу до гостя, навіть якщо вони зайняті;

4) стандарти зовнішнього вигляду: вимоги до форми одягу, зачіски та гігієни співробітників;

5) конфіденційність інформації: забезпечення конфіденційності будь-якої інформації, пов'язаної з гостем;

6) знання роботи: знання персоналом готелю приміщень, графіку роботи та загальної інформації.

7) терпіння: уважне слухання та передача скарг та коментарів керівництву для подальших заходів, уникається сперечання з гостем.

8) відповідальність, пунктуальність, ініціативність: відповідальне ставлення до порядку в готелі, вирішення проблем без обвинувачень інших відділів чи осіб, взяття на себе відповідальності за вирішення проблеми.

9) кількість персоналу: забезпечення ефективного та безперервного обслуговування гостей залежно від класу готелю [9, с.105].

Стандарти обслуговування в готелях України в значній мірі відповідають міжнародним стандартам, визнаним як відомими готельними асоціаціями, так і міжнародними ланцюгами готелів. Зокрема, українські готелі слідкують за важливими аспектами обслуговування, такими як:

- привітність та ефективність персоналу;
- чистота та комфорт в номерах;
- безпека гостей;
- якість харчування та розширені зручності [8, с.11-12].

Відзначається також дотримання стандартів конфіденційності та висока готовність вирішувати будь-які питання чи скарги гостей. Спільне відповідальне ставлення до задоволення потреб клієнтів у відповідності до всесвітньо визнаних норм робить обслуговування в готелях України конкурентоспроможним та привабливим для вітчизняних та міжнародних відвідувачів.

Підсумовуючи, стандарти обслуговування в готелях України і світі відіграють ключову роль у створенні високоякісного та комфортного досвіду для гостей. Українські готелі активно адаптуються до міжнародних стандартів, дотримуючись високих норм етики, якості обслуговування та безпеки. Зазначається їхня готовність відповідати вимогам сучасних манер

обслуговування та робити акцент на привітність персоналу, чистоту приміщень і відповідальність перед гостями. Міжнародні стандарти, визнані готельними асоціаціями та світовими ланцюгами готелів, встановлюють високі вимоги до якості обслуговування та забезпечення безпеки гостей. Спільний фокус на конфіденційності, ефективності та гостинності робить готелі як в Україні, так і за кордоном привабливими для широкого кола мандрівників, сприяючи позитивному іміджу та розвитку туристичної галузі.

Доцільно дослідити процес обслуговування споживачів готельного господарства на прикладі конкретного підприємства.

## **РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОЦЕСУ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ ПОСЛУГ У ГОТЕЛІ «ТЕРНОПІЛЬ»**

### **2.1. Загальна характеристика функціонування готелю «Тернопіль»**

Готель "Тернопіль" є власністю ПрАТ "Тернопіль-готель", в яке також входить готель "Галичина" і ресторани, що знаходяться на території обох закладів розміщення.

Товариство ПрАТ "Тернопіль-готель" була засноване у 1997 році, проте перші згадки про готель "Тернопіль" датуються 1962 роком, коли інспекція архітектурно – будівельного контролю прийняла даний готель в експлуатацію, але протягом декількох років ще велися роботи з оснащення готелю усім необхідним для функціонування. Свої двері для гостей готель вперше відкрив у 1966р. З того часу організаційна структура управління "Тернопіль-готель" зазнавала змін.

У 1995 році готельне господарство "Тернопіль" було приватизоване згідно з рішенням Тернопільської міської ради №60. Згодом, у 1997 році, воно було реорганізоване у відкрите акціонерне товариство згідно з наказом №15 Фонду комунального майна м. Тернопіль. Згідно з Законом України "Про акціонерні товариства" від 1 червня 2011 року, ВАТ "Тернопіль-готель" було перетворено на публічне акціонерне товариство "Тернопіль-готель". У 2017 році ПАТ "Тернопіль-готель" було реорганізовано у приватне акціонерне товариство "Тернопіль-готель", і така організаційно-правова форма зберігається й зараз.

Головою правління ПрАТ «Тернопіль-готель» є Головка Станіслав Миколайович. А кінцевим бенефіціарним власником виступає Кочерган Богдан Васильович.

Найбільші частки акцій утримуються такими підприємствами:

1. ТОВ «Фінансово-промислова група», частка якої складає 63,70%.
2. ТОВ «Фінансова компанія «Технотерн», з часткою 10,80%.



Основною сферою діяльності за КВЕД ПрАТ «Тернопіль-готель» є 55.10. «Діяльність готелів і подібних засобів тимчасового розміщування». Крім того товариство займається такими видами діяльності:

- 47.11. Роздрібна торгівля в неспеціалізованих магазинах переважно продуктами харчування, напоями та тютюновими виробами;
- 68.20. Надання в оренду й експлуатацію власного чи орендованого нерухомого майна;
- 56.10. діяльність ресторанів, надання послуг мобільного харчування;
- 79.11. Діяльність туристичних агентств;
- 35.30. Постачання пари, гарячої води та кондиційованого повітря[10].

Готель «Тернопіль» є однією з візитівок Тернополя, він розташований у центральній частині міста поруч зі ставом, його фасад виходить на центральну площу.

З часу будівництва зовнішній вигляд готелю «Тернопіль» кілька разів змінювався.

У 1966 році готель мав велику вивіску з назвою на даху, а на фасаді були розміщені відкриті балкони. Колір фасаду важко оцінити, оскільки фото того часу чорно-біле[17], (Додаток А, рис.1).

У 2010 році готель мав стіни бежево-оранжевого кольору, були зміни у стилі вивіски на даху (зміна шрифту літер та додавання фону), а над входом великими літерами було написано "ГОТЕЛЬ". Фасадні балкони залишились без змін ( Додаток А, рис. 2).

Після капітальної реконструкції у 2018 році напис "ГОТЕЛЬ" з над входу був вилучений, але був доданий дах, що покривав доріжку до входу, сходи були адаптовані для зручного використання людьми з обмеженими можливостями, а більшість фасадних балконів були засклені, залишивши відкритими лише бокові. Також змінили кольорову гаму фасаду: з бежево-оранжевої на теракотово-зелену зі світло-бежевими акцентами (Додаток А, рис. 3).

Готель «Тернопіль» можна позиціонувати як бізнес-готель. В складі його приміщень 5 конференц-залів та 2 переговорні кімнати( Додаток Б рис. 4,5,6,7).

Більша частина гостей готелю – це люди, які подорожують у бізнесі, тож його часто використовують для проведення ділових зустрічей, семінарів та конференцій на його території.

Основною послугою, як і в кожному готелі, є послуги щодо тимчасового розміщення. Крім цього, готель «Тернопіль» має широкий спектр додаткових послуг за окрему плату, так і безкоштовних:

- WiFi;
- прибирання;
- автостоянка;
- послуги прання та прасування;
- прибирання;
- оренда конференц залів;
- послуги прання та прасування;
- послуги масажу.

Варто зазначити, що сніданок не входить у вартість номера - тому його оплачують додатково. Його вартість становить – 260 грн за одного гостя. Сніданки проходять в ресторані «Панорама». Загалом гостям пропонуються комплексні сніданки декількох видів: європейський, український, скандинавський, традиційний та італійський, або сніданок по типу «шведська лінія». Тип сніданку залежить від завантаженості готелю (Додаток Г).

Розміщення з домашніми тваринами в готелі дозволено за попереднього узгодження з адміністрацією, наявністю усіх документів у тварини, переноски та при доплаті в розмірі 150 грн за кожную добу перебування [14].

Вартість номерів стартує від 1200 грн за ніч. Найдорожчий номер в готелі категорії «люкс-апартаменти» вартує 5300 грн за ніч без включення сніданків. Цінова політика готелю подана у табл. 2.1 [21].

В готелі єдина розрахункова година. О 12:00 відбувається виїзд гостей, а з 14:00 – заїзд. Можливий також ранній заїзд та пізній виїзд, який оплачується гостями додатково за узгодженням з адміністрацією готелю.

Таблиця 2.1

Цінова політика готелю «Тернопіль» станом на березень 2024р.\*

Категорія номеру	Кількість л/м	Вартість за добу
		(без сніданків)
Люкс апартамент	2	5300 грн
Напівлюкс	2	2900 грн
Напівлюкс сімейний	2	2800 грн
Двомісний стандарт	2	1600 грн
Двомісний бюджет	2	1350 грн
Одномісний стандарт	1	1400 грн
Одномісний бюджет	1	1200 грн

\*Джерело: Розроблено автором на основі [11]

Готель «Тернопіль» має досить великий номерний фонд – 121 номер. Загальна кількість ліжко-місць у готелі складає 191л/м (рис.2.1).

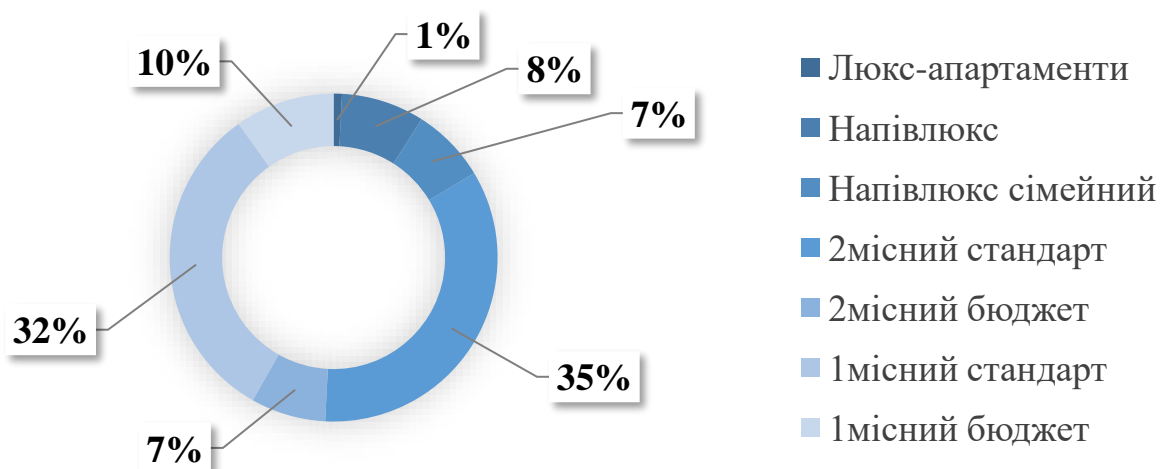


Рисунок 2.1. Номерний фонд готелю «Тернопіль» за категоріями\*

\*Джерело: розроблено автором самостійно

Нижче наведено коротку характеристику кожного виду номерів у готелі «Тернопіль»:

1. Люкс-апартаменти. Єдиний номер даної категорії у готелі. Це вишуканий трьохкімнатний номер, у якому є всі зручності, а саме ванна, душова кабіна, які відділяються від кімнати скляною перегородкою; спальня; вітальня з каміном та телевізором; кімната для переговорів. У спальні ліжко розміру «king – size», а у вітальні розміщено розкладний диван, який слугує як додаткове спальне місце для двох осіб. Вікна спальної кімнати мають вигляд на парковку готелю, а вікна переговорної та вітальні виходять на Тернопільський став (Додаток В, рис. 24,25,26,27).

2. Напівлюкс – категорія з номенклатурою у 10 номерів. Це великі номери, які є сучасно обладнаними. Номери даної категорії можуть мати два варіанти розміщення: номери з прямим виглядом на став, проте без балкону, або ж номери з виглядом на замок і боковим виглядом на став. Номери даної категорії умовно розділені на дві зони: зоною відпочинку з маленьким журнальним столиком та каміном та спальнею. Перевагою даного номеру є ліжко King Size (Додаток В, рис. 20,21,22,23).

3. Сімейний напівлюкс. Дана категорія номерів єдина (окрім люкс-апартамент), яка має саме ванну, а не душову кабіну. Таких номерів у готелі 9. Складається зі спальні, яка обладнана просторим балконом з виглядом на центральну частину міста та вітальні з маленьким диванчиком, який слугує додатковим спальним місцем для однієї особи. Найчастіше дану категорію номеру обирають сім'ї з дітками (Додаток В, рис.16,17,18,19).

4. Двомісний стандарт. Дані номери є на всіх поверхах, враховуючи, що номери готелю розміщені з 3 по 5 поверхи. В готелі вони складають найбільшу частину номерного фонду, а саме 42 номери. Усі номери даної категорії мають вигляд на центр міста. Можливий варіант з одним двоспальним ліжком, або двома односпальними (Додаток В, рис.12,13,14,15).

5. Одномісний стандарт. Категорія номерів, яка також присутня на всіх поверхах. Номери мають лише вікно, балконів немає. Однак, усі номери без виключення мають вигляд на став. Дана категорія налічує 39 номерів (Додаток В, рис.10,11).

6. Бюджет: двомісний і одномісний. Номери найдешевші у готелі, оскільки всі вони розташовані близько до зон загального користування, а саме: ліфтів, ресторану, конференц-залів та витяжок, що може створювати певний дискомфорт для гостей. Усього готель «Тернопіль» має 21 номер класу «бюджет» - 9 двомісних та 12 одномісних(Додаток В, рис 8,9).

В рамках дослідження було проведено аналіз фінансової звітності готелю «Тернопіль» у період 2019-2022рр.(табл. 2.2).

Таблиця 2.2

**Аналіз діяльності готелю «Тернопіль» за період 2020-2023рр.\***

Показники	Період (роки)						
	2021	2022	2023	Абсолютне, тис. грн		Відносне, %	
				2021/ 2022	2022/ 2023	2021/ 2022	2022/ 2023
1	2	3	4	5	6	7	8
Дохід, тис.грн	20338	26800	26928	6462	128	+31,8%	+0,5%
Прибуток, тис.грн	1373	7581	13960	6208	6379	+452,1%	+84,1%
Обсяги реалізації, тис.грн	22623	27284	28272	4661	988	20,6%	3,6%
Чисельність персоналу, осіб	44	46	42	+2	-4		

Продовження табл 2.2

1	2	3	4	5	6	7	8
Фонд оплати праці, тис. грн	3538	3692	4047	15400	355	4,4%	9,6%
Середня реалізаційна ціна, грн/номер	1280	1400	1570	120	170	9,4%	12,1%

\*Джерело: розроблено автором на основі [18], [19], [20]

Проаналізувавши фінансову звітність готелю «Тернопіль» за 2021 – 2023рр. можна зробити наступні висновки:

- за останні роки в готелі дуже скоротилась чисельність постійного персоналу особливо це помітно за 2023р, коли його чисельність скоротилась на 4 особи;
- у 2022р. найбільша зміна середньої реалізаційної ціни за номер порівняно з минулими роками.
- обсяги реалізації в готелі «Тернопіль» були найменшими в період пандемії, постім спостерігається поступове їхнє збільшення;
- фонд оплати праці на даному готельному підприємстві поступово збільшується, проте зміни є не дуже великими.
- прибуток у 2023р є значно більшим 2022р через більші витрати у 2022р.

Із переваг готелю можна виділити виняткове розташування у самому центрі міста та близькість до вокзалів (залізничного та автовокзалу), близькість до основних туристичних атракцій міста, різноманітних закладів культури та закладів харчування, а також вигляд на Тернопільський замок, Тернопільський став, Воздвиженську церкву та Архикатедральний Собор Непорочного Зачаття Святої Богородиці.

Одним із найбільших недоліків є те, що в номерах погана шумоізоляція, особливо в тих, які мають вікна на проїжджу частину. Відповідно, чути звуки вулиці (машини, ремонтні роботи тощо).

Для детального аналізу переваг та недоліків готелю «Тернопіль» було зроблено його SWOT-аналіз (табл. 2.2).

Таблиця 2.3

**SWOT- аналіз готелю «Тернопіль»\***

<b>Переваги</b>	<b>Недоліки</b>
Близьке розташування до центру міста Вид на Тернопільський замок та Тернопільський став Широкий спектр послуг Висококваліфікований персонал Велика автостоянка з відеонаглядом	Близьке розташування до автобусної зупинки Відсутність екологічної спрямованості у роботі готелю Низька шумоізоляція, особливо в номерах що виходять на дорогу Застаріле оформлення деяких номерів та зон загального користування
<b>Можливості</b>	<b>Загрози</b>
Застосування нових рекламних стратегій Проведення різних конференцій, заходів, семінарів Залучення інфлюенсерів для просування готелю	Ріст конкуренції у готельному бізнесі України Війна в Україні Втрата конкурентоспроможності у зв'язку із зношенням номерного фонду

\*Джерело: розроблено автором самостійно

Як можна підсумувати, розглядаючи SWOT - аналіз готелю «Тернопіль», одними із слабких сторін закладу є застаріле оформлення номерів та матеріально-технічної бази, що напряду впливає на рівень та якість обслуговування гостей.

Для того, щоб визначити шляхи покращення процесу обслуговування у готельному господарстві слід провести його більш детальний аналіз.

## **2.2. Аналіз якості обслуговування споживачів послуг у готелі «Тернопіль»**

У сучасному суспільстві готельна галузь має велике значення у задоволенні потреб та очікувань туристів під час їхніх подорожей. Якість обслуговування у готелі має значний вплив на загальне враження туристів та їхню лояльність та визначається тим, наскільки ефективно і відповідно до очікувань задовольняються потреби гостей, також вона є сукупністю характеристик та ступеня корисності послуг, що надаються, зокрема, відповідність стандартам обслуговування. Таким чином, якість обслуговування готелю визначається його здатністю забезпечити гостям комфорт та задоволення під час перебування.

Тому аналіз якості обслуговування стає важливим інструментом для готельних установ, спрямованим на забезпечення високих стандартів обслуговування та задоволення потреб клієнтів.

Для того, щоб визначити рівень якості обслуговування у готелі «Тернопіль» необхідно детально дослідити сам процес того, як проходить обслуговування в готелі «Тернопіль» на всіх його етапах: починаючи від бронювання та закінчуючи виїздом гостя.

Бронювання проживання в готелі "Тернопіль" можна здійснити шляхом звернення до менеджера з відділу бронювання або до чергового адміністратора. Клієнти мають можливість забронювати номер за допомогою електронної пошти, через фірму від якої їде гість у відрядження або ж через туристичну фірму - посередника надіславши відповідну заявку на бронювання, або зателефонувавши, скориставшись месенджерами чи особисто звернувшись до рецепції, а також через різноманітні платформи для бронювання, такі як Booking.com, Hotels 24, Travelline.ua.

Заселення в готель відбувається 24/7, у готелі діє єдина розрахункова година 12:00 (час заїзду – 14:00, час виїзду – 12:00). У випадку раннього заїзду



між 06:00 та 13:00 або пізнього виїзду після 12:00, додатково стягується оплата вартості номера за 0,5 доби. Поселення в готель відбувається як гостей, які мали попереднє бронювання, так і вільних відвідувачів. Для реєстрації та поселення гостям необхідно пред'явити адміністратору рецепції підтвердження бронювання та документ, що підтверджує їх особу, такий як паспорт (внутрішній або закордонний) або водійське посвідчення.

Після пред'явлення необхідних документів, адміністратор рецепції заповнює електронну анкету гостя, в яку включає такі дані: повне ім'я, дату народження, місце народження та проживання, дату заїзду та виїзду, вартість номеру, наявність сніданку, номер кімнати, категорію проживаючого (відрадження, транзит, вільне поселення, спорт, семінар, артисти, держслужбовці, онлайн бронювання), форму оплати (кредитна карта, готівка, безготівковий розрахунок).

Гість може здійснити оплату при поселенні, що є найбільш поширеним випадком, або при виїзді. У випадку довготривалого проживання гостя, він може здійснити часткову оплату, а остаточний розрахунок проводиться при виїзді. Такий підхід дозволяє готелю уникнути ситуацій з достроковим виїздом гостей та поверненням коштів, що може зайняти певний час і бути некомфортним для гостя.

Після оплати гостю обов'язково надається квитанція про оплату з печаткою готелю, чек банківського терміналу у випадку оплати кредитною картою, а також чек касового апарату.

Для забезпечення високого рівня обслуговування і зручності гостей процес поселення і розрахунку повинен відбуватися якомога швидше. Це допомагає уникнути довгих черг. Швидкий процес поселення також дозволяє готелю продемонструвати свою уважність до потреб клієнтів і підтвердити високий стандарт якості обслуговування.

Рівень обслуговування в готелі формується не тільки за взаємодії з адміністратором на рецепції, це також результат спільних зусиль персоналу, які включають покоївок, швейцарів, технічний персонал та інші служби.

Стан технічного обладнання в готелі відіграє важливу роль у забезпеченні високої якості обслуговування. Для забезпечення високих стандартів рівня обслуговування в готелі «Тернопіль» щорічно проводиться реновація номерного фонду, заміна старих меблів сучасними та регулярний косметичний ремонт по мірі його необхідності.

Періодично технічною службою готелю проводиться перевірка готельних номерів на виявлення будь-яких несправностей та негайного їхнього усунення. Це сприяє зниженню кількості скарг від гостей під час їх перебування та зменшенню числа негативних відгуків. При виявленні будь-яких несправностей у номері персонал готелю негайно реагує на них у будь-який час доби, щоб забезпечити максимальний комфорт для гостей.

Наступним важливим критерієм в аналізі якості надання обслуговування в готелі є відгуки гостей, адже вони відіграють важливу роль у процесі аналізу якості надання готельних послуг. Розглянемо деякі ключові аспекти важливості цих відгуків:

1) Відображення реального досвіду гостей - відгуки гостей відображають їхній досвід від проживання в готелі, включаючи позитивні та негативні аспекти. Це дозволяє отримати об'єктивну інформацію про якість наданих послуг. Це дозволяє керівництву реагувати на всі проблеми, які виникли у гостя під час його перебування та запобігти повторному виникненню подібних ситуацій у майбутньому

2) Підвищення рівня задоволеності гостей - адміністрація готелю старається реагувати на усі відгуки гостей, адже адекватна відповідь на побажання та пропозиції дозволяє підвищити їхню задоволеність.

3) Джерело корисної інформації - відгуки гостей є цінним джерелом інформації, яка дозволяє зрозуміти, що працює добре в готелі, а що потребує покращення.

Таким чином відгуки гостей є не лише джерелом цінної інформації, але й вони можуть впливати на репутацію готелю та його успішність на ринку.

Для зручності оцінювання якості обслуговування у готелі «Тернопіль» було проведено порівняння його оцінок, які залишили гості готелю після свого проживання за 10 - бальною шкалою, вони були взяті з системи Booking.com по наступним критеріям: зручності, чистота, комфорт, персонал, розташування, співвідношення ціна та якість, чистота, загальна оцінка з оцінкою іншого закладу, який входить у товариство ПрАТ «Тернопіль-готель», а саме – готелем «Галичина» [11] (табл.2.4).

Таблиця 2.4

**Порівняння оцінок готелів «Тернопіль» та «Галичина»\***

Критерій	Оцінка ( в балах)	
	Готель «Тернопіль»	Готель «Галичина»
Wi-Fi	8.6	8.9
Зручності	8.5	8.8
Комфорт	8.7	9.0
Персонал	9.2	9.4
Розташування	9.7	9.4
Ціна/Якість	8.4	8.8
Чистота	8.7	9.0
Загальна оцінка	8.7	8.9

\*Джерело: розроблено автором самостійно на основі [11], [12]

Отож, як можна помітити у таблиці 2.4, комфорт у готелі «Галичина» має оцінку 9.0, в той час коли у готелі «Тернопіль» лише 8.7

Це може свідчити як про кращу матеріально-технічну базу закладу, так і про роботу усього персоналу готелю, який задіяний в обслуговуванні.

Для того, аби наочно показати різницю оцінок готелів ПрАТ «Тернопіль-готель», можна побудувати так звану «Павутину конкурентоспроможності», використовуючи дані таблиці 2.4 (рис.2.2).



**Рисунок 2.2. «Павутинка конкурентоспроможності» готелю «Тернопіль»\***

\*Джерело: розроблено автором самостійно

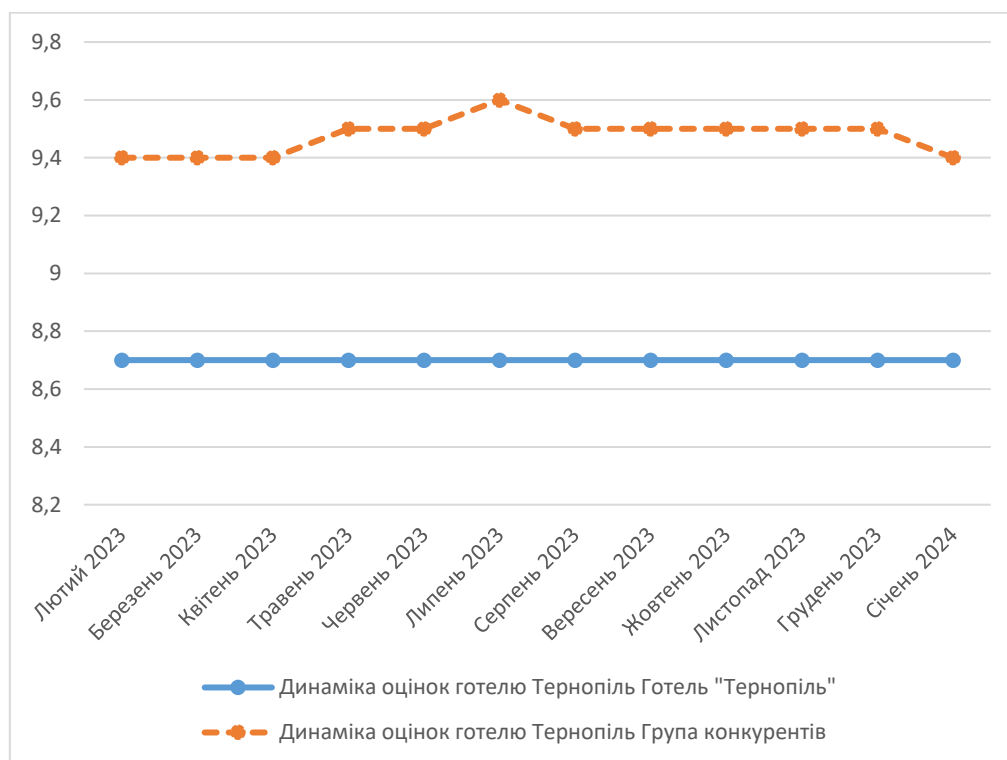
Отож, з наведених даних на рис.2.2 розташування готелю «Тернопіль» є однією з його найбільших переваг, а комфорт, персонал та співвідношення ціни та якості є факторами, які знижують загальний бал та потребують доопрацювання з метою покращення.

І це при тому, що алгоритм обслуговування в готелі «Тернопіль» та готелі «Галичина» ідентичний. Що наштовхує на думку про те, що справа не у принципі обслуговування, а саме у матеріально-технічній базі та персоналі.

На рисунку 2.3 можна побачити, що рівень оцінки готелю «Тернопіль» за період з лютого 2023 по січень 2024 залишався приблизно на одному рівні, що

свідчить про певну стабільність в роботі готелю, яка притримується на певному, досить високому рівні.

В цей час можна помітити, що крива, яка зображає оцінки інших закладів з групи конкурентів має більш виражену динаміку руху.



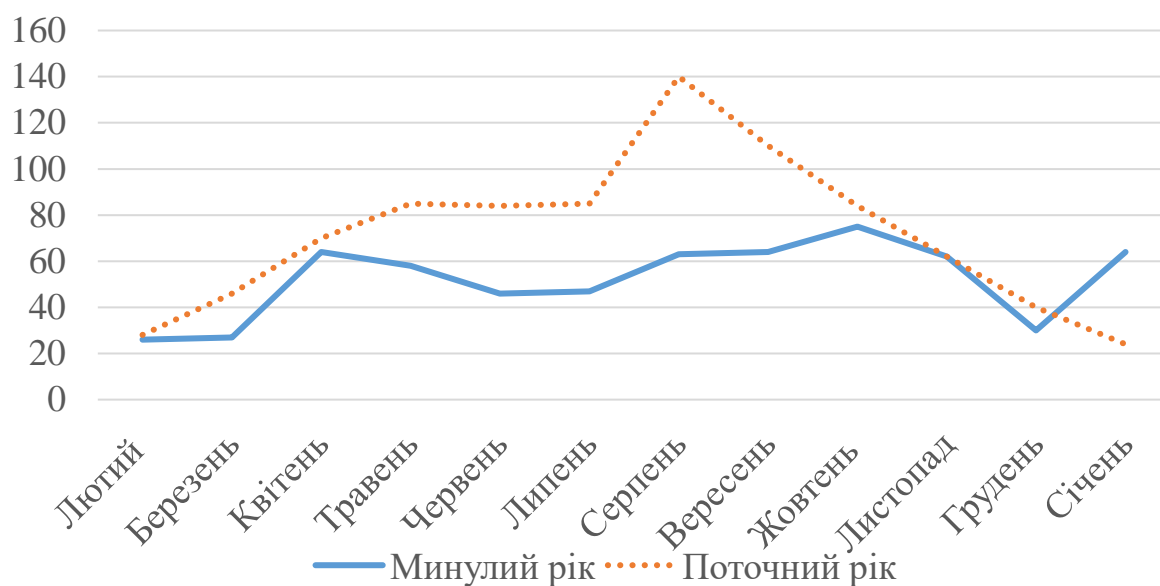
**Рисунок 2.3. Динаміка оцінок готелю «Тернопіль»\***

\*Джерело: розроблено автором самостійно на основі [11]

При тому, що оцінка готелю «Тернопіль» залишається на тому самому рівні, кількість відгуків має більш динамічний рух, що можна помітити на рис. 2.4.

Така різниця свідчить про те, що оцінки готелю «Тернопіль» мають сталий діапазон, який коливається у вельми маленьких проміжках.

При цьому обслуговування у готелі «Тернопіль» має достатньо високі бали, що свідчить про його високу якість.



**Рисунок 2.4. Динаміка кількості відгуків готелю «Тернопіль» за 2023 рік\***

\*Джерело: розроблено автором самостійно

Однак, для того, аби підвищити конкурентоспроможність готелю «Тернопіль» варто задуматись над шляхами вдосконалення процесу обслуговування.

Вдосконалення значно підвищить його якість, а це, в свою чергу, принесе більше схвальних відгуків та задоволених гостей.

Більша кількість позитивних відгуків привабить більшу кількість туристів, які захочуть розміститись саме у готелі «Тернопіль». Більша кількість туристів означає, що зростуть доходи закладу.

### **РОЗДІЛ 3. ПРОПОЗИЦІЇ ПОКРАЩЕННЯ ПРОЦЕСУ НАДАННЯ ПОСЛУГ В ГОТЕЛІ «ТЕРНОПІЛЬ»**

Вдосконалення процесу обслуговування в готелі «Тернопіль» є важливим і необхідним етапом розвитку даного готельного підприємства та сприятиме задоволенню потреб та бажань гостей, а також забезпеченню успішної діяльності готельного бізнесу. Наразі однією з головних проблем для готелю "Тернопіль" є необхідність створення ефективної системи обслуговування, яка забезпечить надання готельних послуг на високому рівні і дозволить конкурувати на ринку.

Першим етапом удосконалення процесу надання обслуговування в готелі є навчання персоналу, адже професійно підготовлений персонал є невід'ємною складовою високоякісного та професійного обслуговування, а також запорукою розвитку та процвітання. Він забезпечує не лише успішне функціонування готелю, а й створює приємну атмосферу для гостей, що сприяє їхньому комфортному відпочинку.

Персоналу готелю необхідно удосконалити навички обслуговування, щоб забезпечити вищий рівень обслуговування гостей. Усім службам готелю необхідно налагодити правильну та ефективну комунікацію задля швидкого та якісного обслуговування гостей.

Усі працівники готелю мають бути навчені, як правильно спілкуватися з гостями, незалежно від того, чи вони працюють у прямому контакті з ними, чи в інших сферах діяльності готелю. Для досягнення цієї мети потрібно організувати відповідні курси, тренінги або програми навчання для всіх служб готелю, починаючи від служби розміщення і закінчуючи технічним персоналом. Це може включати організацію тренінгів та семінарів з психології обслуговування, комунікаційних навичок, культурного розмаїття та інших аспектів, які впливають на якість обслуговування. Посиленню професійної компетентності персоналу сприятиме створенню більш дружнього та професійного середовища, здатного забезпечити гостям найвищий рівень зручностей та задоволення.

Також необхідно навчити персонал принципам ефективного спілкування, процедурам дій у надзвичайних ситуаціях, інструкціям з використання готельного обладнання, правилам вирішення конфліктів та стресоменеджменту, тощо.

Службам готелю що безпосередньо взаємодіють з гостями необхідно мати мінімальні знання іноземної мови, щонайменше на розмовному рівні спілкування. Це особливо актуально через велику кількість іноземних гостей, таких як: посли різних країн, державні службовці або волонтери. Кожен працівник повинен бути в змозі надати вичерпну відповідь на запитання гостя, а також вирішити будь-які проблеми, пов'язані з його перебуванням в готелі.

У готелі "Тернопіль" 20 співробітників безпосередньо взаємодіють з гостями. Якщо кожен з них пройде 6-місячний курс розмовної англійської мови за 9,600грн, загальні витрати на таке навчання становитимуть 192,000 гривень.

Для оптимізації роботи готелю необхідно забезпечити ефективну комунікацію між всіма працівниками, включаючи керівництво. Виявлені проблеми у цій сфері можуть призвести до неприємних ситуацій з гостями та уповільнити виконання обов'язків. Для запобігання таким проблемам рекомендується проведення навчання з покращення комунікаційних навичок у колективі. З урахуванням того, що у готелі працює 46 осіб, вартість проведення цієї серії тренінгів складе 184,000 гривень, при ціні навчання одного працівника у розмірі 4000 гривень.

Отже, для навчання персоналу готелю потрібно залучити кошти в розмірі 376,000 гривень. Проте ці інвестиції є необхідними для підвищення продуктивності роботи. Ці витрати на навчання персоналу є стратегічно важливими, оскільки сприяють збільшенню ефективності всієї команди. Підготовлений персонал буде краще здатен вирішувати проблеми, спілкуватися з гостями та співпрацювати один з одним. Це може позитивно позначитися на репутації готелю та забезпечити більш високий рівень задоволення клієнтів, що в свою чергу сприятиме збільшенню прибутку та стабільності бізнесу у



майбутньому. Таким чином, ці витрати можуть бути розглянуті як інвестиція у майбутній успіх готелю.

Отже, покращення роботи персоналу в готелі дасть змогу створити позитивне та сприятливе середовище для співробітників. Це в свою чергу допоможе покращити якість обслуговування гостей та створити певний стандарт якості.

Сьогодні у сучасній практиці готельного господарства одним із найефективніших засобів підвищення якості обслуговування є стандартизація обслуговування гостей. Стандартизація дозволить встановити чіткі критерії, які допоможуть забезпечити стабільну якість послуг незалежно від того, який персонал працює на зміні або яка категорія номеру була заброньована. Також це дасть змогу уникнути варіацій у рівні обслуговування, забезпечуючи однаковий досвід для всіх гостей готелю.

Забезпечення стабільної якості послуг допоможе задовольнити очікування гостей та зробити їх перебування в готелі приємним і комфортним.

Готельне підприємство, яке використовує стандартизовані підходи до надання послуг, має більше конкурентних переваг на готельному ринку, адже, може привернути більше споживачів, оскільки вони будуть впевнені у якості обслуговування.

Стандарти обслуговування в готелі можуть включати наступні аспекти:

- привітання гостей – стандарти зустрічі гостей, їхнього вітання;
- послуги реєстрації та виїзду - стандарти, що регулюють швидку та ефективну реєстрацію та виїзд гостей, включаючи проведення платежів та видачу ключів;
- прибирання та обслуговування номерів - стандарти чистоти, які визначають частоту та якість прибирання номерів, заміну рушників та постільного білизни;

- комунікація з гостями - вимоги до якості комунікації персоналу з гостями, включаючи відповіді на запити, консультування та розв'язання проблем;

- надання додаткових послуг - стандарти, що визначають процедури для надання різноманітних додаткових послуг, таких як доставка їжі до номеру, організація трансферу, оренда автомобіля тощо.

Отже, стандарти обслуговування в готелі відіграють надзвичайно важливу роль у забезпеченні високої якості обслуговування та задоволення потреб гостей.

Розширення надання додаткових послуг у готелі «Тернопіль» як спосіб покращення рівня обслуговування гостей відкриє нові можливості для підвищення задоволеності гостей та залучення більш широкого кола клієнтів.

Розглянемо декілька можливих варіантів, які можна впровадити в наданні додаткових послуг в готелі «Тернопіль»:

1. Послуги трансферу – дана послуга дасть змогу гостям безпечно та швидко добратися до готелю, економити свій час на пошук транспорту у не знайомому для себе місці. Крім того, готель може надавати інформацію про ціни та умови трансферу на своєму веб-сайті, а також забезпечувати можливість попереднього бронювання цих послуг. Це дозволить гостям забезпечити собі комфортне пересування ще до прибуття у готель.

2. Оренда офісного обладнання – може стати корисною послугою в готелі «Тернопіль», так як основна категорія гостей – це бізнес- туристів або гості, які знаходяться у відрядженні, вони можуть потребувати робочого простору під час перебування у готелі. Ця послуга може включати оренду комп'ютерів, принтерів, сканерів, а також ноутбуків або іншого офісного обладнання.

3. Спа – послуги – можуть привернути увагу гостей, які шукають розкішний та релаксуючий відпочинок під час свого перебування. Спа-послуги дозволяють гостям розслабитися та відновити енергію після напруженого дня, що створює для них додатковий комфорт та затишок. Також послуги спа можуть стати додатковим джерелом доходу для готелю, сприяючи збільшенню

прибутковості бізнесу. Ця послуга може включати різноманітні процедури та послуги для здоров'я та краси, такі як масажі, обгортання, ароматерапія, косметичні процедури для обличчя та тіла, ванни з травами та етеричними маслами тощо. Також до спа-послуг можуть входити послуги фітнес-центру, сауни, хамаму, джакузі та інші види релаксації та оздоровлення.

4. Організація екскурсійного обслуговування – дана послуга може бути цікавою для гостей, які прибувають в готель на різноманітні семінари, тренінги, навчання тощо. Їхній термін перебування зазвичай складає від 2 до 5 днів, це дозволить їм відпочити та насолодитися місцевими визначними місцями. Крім того, це може створити можливість для спілкування між учасниками та сприяти зближенню колективу. Для покращення цієї послуги готель може співпрацювати з місцевими туристичними агентствами або гідами, щоб надати учасникам семінарів та тренінгів максимально цікаві та інформативні екскурсії. Також важливо забезпечити інформацію про доступні екскурсії та їх вартість на ресурсах готелю, а також надати можливість забронювати їх заздалегідь для зручності гостей.

5. Спортзал – може бути привабливим варіантом для гостей, які прагнуть зберегти свою фізичну форму та активно провести час в період свого перебування. Ця послуга може включати доступ до сучасного обладнання для тренувань, такого як бігові доріжки, велотренажери, ваги, мультимедійні системи та інше. Крім того, спортзал може мати зону для вільних вправ. Організація спортзалу може допомогти готелю привернути більше гостей, особливо тих, хто активно стежить за своїм здоров'ям та фізичною формою. Крім того, це може сприяти задоволенню потреб бізнес-туристів, які можуть використовувати спортзал для підтримки робочого режиму під час своїх відряджень.

6. Послуги няні - введення послуг няні в готелі «Тернопіль» може бути важливою додатковою послугою, яка забезпечить комфорт та спокій для батьків, що подорожують з дітьми, вони матимуть можливість насолоджуватися

відпочинком та вільним часом, знаючи, що їхні діти отримують якісний та уважний догляд.

Впровадження додаткових послуг у готелі «Тернопіль» відіграє важливу роль у покращенні обслуговування гостей і може значно підвищити їх задоволеність перебуванням у готелі, це дасть змогу:

- покращити конкурентоспроможність готелю «Тернопіль» - сьогодні конкуренція в готельному бізнесі надзвичайно велика, тому впровадження нових і цікавих додаткових послуг дозволить готелю відрізнитися від конкурентів, а також привертати увагу нових гостей до себе;

- підвищити рівень задоволеності гостей - додаткові сервіси розширюють спектр можливостей для гостей, що дозволяє їм вибирати та користуватися тим, що відповідає їхнім потребам і бажанням. Це збільшує загальне задоволення від перебування у готелі;

- створити позитивне враження про відпочинок - додаткові послуги створюють позитивне враження про готель у гостя. Коли гість отримує більше, ніж він очікував, ймовірність того, що він залишиться задоволеним і повернеться ще не один раз збільшується;

- можливість додаткового заробітку - додаткові послуги можуть стати джерелом додаткового доходу для готелю, що дозволяє покрити витрати і забезпечити кращий рівень обслуговування в готелі.

Отже, впровадження додаткових послуг у готелі «Тернопіль» не тільки забезпечить підвищення рівня обслуговування гостей, але і може мати значний вплив на успішність та конкурентоспроможність готелю.

Наступним етапом вдосконалення якості обслуговування є реагування на відгуки гостей. Отримання зворотного зв'язку від гостей дозволить готелю зрозуміти проблеми з якими стикнувся гість під час свого проживання, і відповідно швидко відреагувати та цю проблему і не допустити її виникнення в майбутньому. Аналіз такого зворотного зв'язку допоможе ідентифікувати сильні та слабкі сторони обслуговування, що дозволить готелю постійно підвищувати

рівень задоволеності гостей та стати більш конкурентоспроможним на ринку готельного бізнесу.

На основі відгуків гостей на платформі бронювання Booking основними проблемами, з якими зіткнулися гості є:

1) застарілий номерний фонд готелю – різний ремонт номерів призводить до того, що не всі гості мають можливість забронювати сучасний номер.

У старих номерах присутні старі дерев'яні меблі, які вже потерлися, на підлозі замість коврового покриття розташовані лише коврові доріжки, що забирає затишок. Крім того, відсутні тюлі на вікнах, а ліжка застарілі і не можуть швидко трансформуватися.

Проведення ремонту усіх номерів у єдиному стилі допоможе уникнути розбіжностей між фотографіями на сайті та реальним виглядом номерів.

У готелі є значна кількість таких типів номерів:

- 8 одномісних бюджетних номерів;
- 8 одномісних стандартних номерів;
- 8 двомісних стандартних номерів;
- 7 двомісних бюджетних номерів;
- 5 напівлюксів.

Загальна кількість номерів, яка потребує повної ренновації – 36.

Для оновлення цих номерів потрібно виконати наступні роботи: повністю перебілити стіни, покласти нове килимове покриття, а також замінити меблі (ліжка, приліжкові тумби, шафи, столи, стільці).

Для ремонту одного одномісного номеру площею 14 м<sup>2</sup> необхідно:

1. Фарба : для 14 м<sup>2</sup> потрібно 1.4 л фарби, що коштує 308 грн.
2. Ковролін: для 14 м<sup>2</sup> ковроліну за ціною 970 грн за м<sup>2</sup>, що складає 13,580 грн.
3. Меблі: ліжка - 8,410 грн; шафа - 8,700 грн; приліжкова тумба - 2,700 грн; стіл - 4,500 грн; стілець - 2,300 грн.

Загальна вартість ремонту одного номеру становить 40,498 грн.

Для ремонту 16 одномісних номерів потрібно – 647,968 грн.

Для відновлення одного двомісного номеру площею 18 м<sup>2</sup> необхідно:

1. Фарба : для 18 м<sup>2</sup> потрібно 1.8 л фарби, що коштує 396 грн.
2. Ковролін: для 18 м<sup>2</sup> ковроліну за ціною 970 грн за м<sup>2</sup>, що складає 17,460 грн.
3. Меблі: ліжка (2 шт.) - 11,096 грн; шафа - 8,700 грн; приліжкова тумба (2 шт.) - 5,400 грн; стіл - 4,500 грн; стілець - 2,300 грн.

Загальна вартість ремонту одного номеру становить 49,852 грн.

Для ремонту 15 двомісних номерів потрібно – 747,780 грн.

Для відновлення одного напівлюкса площею 36 м<sup>2</sup> необхідно:

1. Фарба : для 36 м<sup>2</sup> потрібно 3.6 л фарби, що коштує 792 грн.
2. Ковролін: для 36 м<sup>2</sup> ковроліну за ціною 970 грн за м<sup>2</sup>, що складає 34,920 грн.
3. Меблі: ліжка - 17,685 грн; шафа – 10,100 грн; приліжкова тумба (2 шт.) - 5,400 грн; стіл - 4,500 грн; стілець - 2,300 грн; журнальний столик – 3,500 грн; м'яке крісло (2шт) – 9,200 грн.

Загальна вартість ремонту одного номеру становить 88,397 грн.

Для ремонту 5 напівлюксів потрібно – 441,985 грн.

Отже, для оновлення 36 номерів застарілого зразка необхідно – 1,837,733 грн, ці вкладення дадуть змогу зробити усі номери в одному стилі.

Щоб порахувати термін окупності проведення реновації застарілого номерного фонду в готелі «Тернопіль» використаємо формулу:

$$\text{Термін окупності} = \text{Витрати} / \text{Прибуток} * 12$$

Враховуючи, що чистий прибуток готелю «Тернопіль» на 2022р становив 7,581,000 млн.грн, а витрати на ремонт 1,837,733млн. грн, то період окупності даного ремонту становитиме 3місяці.

В табл. 3.1 відображено необхідні затрати для ремонту кожної категорії номеру

## Кошторис витрат на оновлення номерного фонду готелю «Тернопіль»\*

Тип номеру	Площа (м <sup>2</sup> )	Фарба (грн)	Ковролін (грн)	Меблі (грн)	Загальна вартість (грн)
Одномісний (14)	14	308	13,580	40,498	647,968
Двомісний (15)	18	396	17,460	49,852	747,780
Напівлюкс (5)	36	792	34,920	88,397	441,985
Всього	1,837,733				

\* Джерело: розроблено автором самостійно

2) проблема з наявністю гарячого водопостачання – гості часто скаржаться, що під час їхнього перебування в номері була ледь тепла «літня» вода. Впровадження автоматизованої системи, яка могла б автоматично визначати потребу у підігріві води, допомогло б уникнути зазначеної проблеми.

3) шумоізоляція - часті скарги на погану шумоізоляцію, особливо в номерах, в яких вікна мають вигляд на центральну частину міста (проїжджу частину). Також гості скаржаться на шум з сусідніх номерів та коридору. Проблема можна вирішити шляхом заміни вікон на більш герметичні та встановлення дверей, які тісно прилягатимуть до підлоги, що дасть змогу уникнути утворення щпар.

4) застаріле технічне обладнання в номері – стає причиною скарг гостей. Наприклад, старі та шумні холодильники перешкоджають спокійному сну вночі, кондиціонери, які гудять у виключеному стані, а гучні фени не ефективно працюють. Заміна обладнання безшумного зразка вирішить дану проблему.

5) застаріла сантехніка в номері – є предметом частих скарг від гостей після їх перебування. У відгуках зазначається про відсутність сучасної сантехніки, накипу на ній, а також про несправність дверей душової kabini. Проведення заміни сантехніки призведе до уникнення скарг і водночас поліпшить зовнішній вигляд санвузла.

б) сніданок – гості виражають незадоволення стосовно обмеженого та одноманітного вибору їжі на шведській лінії сніданку, особливо це стосується веганів та вегетаріанців. Також вони скаржаться на співвідношення ціни та якості. Для уникнення негативних відгуків необхідно переглянути меню сніданків, додати нові страви та розширити асортимент.

7) прибирання номерів - прибирання номерів викликає численні скарги через низьку якість роботи. Гості вказують на недоліки, такі як пил на полицях шаф та підвіконниках, неякісно прибраний санвузол і брудні вікна. Для вирішення цієї проблеми та покращення обслуговування в цьому аспекті необхідно переглянути стандарти прибирання номерів. Також варто розглянути можливість перевірки номеру старшою покоївкою, яка б забезпечувала контроль за якістю роботи та гарантувала чистоту номерів перед поселенням гостя.

Отже, відгуки гостей відіграють надзвичайно важливу роль у забезпеченні кращого рівня обслуговування в готелі. Це не лише дозволяє готелю отримати об'єктивну оцінку своїх послуг, але й надає можливість ідентифікувати проблемні аспекти та виявляти потреби гостей. За допомогою конструктивних відгуків гостей, готель може вдосконалювати свої послуги та створювати більш приємне та комфортне середовище для своїх відвідувачів. Тому, враховуючи важливість відгуків гостей, готелі мають активно співпрацювати з гостями, щоб постійно підвищувати якість своїх послуг та задоволення гостей.

Покращення процесу обслуговування туристів неможливе без запровадження новітніх технологій в готелі, вони відіграють важливу роль у поліпшенні якості обслуговування, а також задоволення високих стандартів сучасного гостя.

Розгляньмо декілька ключових елементів для удосконалення процесу обслуговування гостей в готелі «Тернопіль» зі сторони технологічних удосконалень (рис.3.1):

1. Уніфікована система управління готелем - це інноваційний підхід до автоматизації управління різними аспектами готельної інфраструктури. Вона





**Рисунок 3.1 Модель удосконалення процесу надання послуг в готелі «Тернопіль»\***

\*Джерело: розроблено автором самостійно

забезпечує інтеграцію та централізоване керування такими системами, як освітлення та кондиціонування в номері, що дозволяє створити комфортні умови для гостей. Автоматизація управління освітленням та кондиціонуванням в номері за допомогою уніфікованої системи дозволить гостю відчувати максимальний комфорт. Гості зможуть контролювати рівень освітлення та температуру в номері зручним для них способом, що додасть зручності їхньому перебуванню. Такий підхід також сприяє ефективному використанню енергії та зменшенню витрат, що важливо як для готелю, так і для збереження довкілля.

Дана система підвищить комфорт гостя, дозволяючи йому налаштувати бажану температуру повітря, коли він виходить з номера, або під час сну.

2. Високорозвинені інтелектуальні системи безпеки в готелі - такі як системи виявлення пожежі та витoku газу, відіграють важливу роль у забезпеченні безпеки гостей та персоналу. Ці системи не лише оперативно виявляють потенційні загрози, але й автоматично спрацьовують сигнали тривоги та активують необхідні заходи для їхнього нейтралізації.

На сьогоднішній день ця система є надзвичайно важливою для забезпечення повної безпеки гостей і дарувала б їм спокій під час перебування у готелі. Зокрема, системи виявлення пожежі та витoku газу забезпечують негайне реагування на небезпеку, що дозволяє запобігти потенційним катастрофам та захистити життя гостей та персоналу. Завдяки цим системам, виявлення і ліквідація загроз стає швидшою та ефективнішою.

3. Впровадження онлайн-системи реєстрації спростить і прискорить процес заселення, а також забезпечить зручність для гостей готелю і мінімізує контакти між гостями та персоналом. Ця система, у готелі «Тернопіль», стане зацікавлюючим та передовим рішенням, оскільки вона прискорить процес реєстрації гостей, зменшить черги на рецепції, а також підвищить задоволення від перебування гостей.

Окрім інноваційних заходів можна розглянути додаткові новітні заходи, які можуть відіграти важливу роль в удосконаленні процесу задоволення потреб гостя та забезпечення його максимального комфорту. Ці додаткові заходи спрямовані на створення глибшого зв'язку з гостями:

1) система зворотнього зв'язку – створення системи зв'язку із гостем дасть змогу довідатись про зауваження гостей до готелю, обслуговування та персоналу, та в майбутньому знати усі вподобання гостя;

2) створення електронної мережевої картотеки гостей – це дасть змогу працівникам вносити дані щодо уподобань свої гостей, їхніх можливо дивних звичок, уподобань та специфічних рис характеру, щоб в майбутньому знати про

гостя все. Для прикладу, якщо це постійний гість – адміністратор зразу його зможе поселити в його улюблений номер, чи на поверх на якому він любить проживати;

3) детальні інструкції в номерах – гість хоче мати в номері коротку користувацьку інструкцію про обладнання номеру, послуги готелю і його правила.

Впровадження сучасних технологій в діяльність готелю «Тернопіль» є важливим кроком для забезпечення зручності та задоволення гостей, оптимізації операційного процесу та підвищення конкурентоспроможності.

Отож, удосконалення надання послуг у готелі - ключовий аспект успішної діяльності, оскільки це не лише забезпечує задоволення потреб клієнтів, але й збільшує їх лояльність, допомагає залучати нових клієнтів та забезпечує конкурентну перевагу на ринку. Покращення сервісу сприятиме підвищенню позитивного враження та створить комфортну атмосферу для гостей, забезпечуючи їм приємне перебування.

Готелі, які надають інноваційні та високоякісні послуги, мають перевагу перед потенційними клієнтами, а також підвищують рівень лояльності. Такий підхід не лише сприяє успішному функціонуванню готелю, але й допомагає відповідати зростаючим вимогам та очікуванням сучасних мандрівників.

## ВИСНОВКИ

Організація та технологія прийому та розміщення туристів в готелі «Тернопіль» відображає високий рівень професіоналізму та уважності до деталей з боку готелю. Ефективне використання сучасних технологій, які дозволяють швидко та зручно бронювати номери та отримувати інформацію, сприяє оптимізації робочих процесів та підвищує рівень задоволеності клієнтів.

Важливими аспектами є гнучкість у виборі номерів та послуг, професійний персонал, який забезпечує високий рівень сервісу, а також індивідуальний підхід до потреб кожного гостя. Всі ці складові сприяють позитивному досвіду перебування туристів в готелі та сприяють підтримці його позитивної репутації на ринку готельних послуг. Додатково, важливу роль відіграє професійний підхід персоналу, який не лише надає високоякісний сервіс, але й створює атмосферу гостинності та комфорту для гостей, що забезпечує позитивне враження від перебування в готелі.

В першому розділі було розглянуто та проаналізовано теоретичні основи організації прийому та розміщення туристів в закладах готельного господарства. Для цього було проведено порівняльну характеристику закордонних і вітчизняних стандартів обслуговування в готелі, визначено їх основні схожі риси та відмінності. Загалом визначено, що вітчизняні абсолютно не відрізняються від світових та відповідають міжнародним вимогам. Наповнення готелів, місткість їхніх номерів та спектр додаткових послуг буде відрізнятися в залежності від зірковості. Важливими аспектами обслуговування є привітність персоналу, чистота в номерах, готовність вирішувати будь-які питання гостей.

У другому розділі, опираючись на тему курсової роботи, було досліджено процес обслуговування гостей у готелі «Тернопіль». Розглянуто загальну характеристику функціонування готелю «Тернопіль», проаналізовано роботу служби розміщення, розглянуто його фінансову звітність, проведено SWOT-аналіз, а також досліджено якість обслуговування за допомогою відгуків гостей готелів «Тернопіль» та «Галичина», та на основі, яких проведено порівняльну

характеристику закладів. Загалом було визначено, що у 2022р відбулась найбільша зміна середньої реалізаційної ціни за номер, а от чисельність постійного персоналу скоротилась. Також визначено, що основними перевагами готелю є панорамний вид, широкий спектр послуг і кваліфікований персонал. Водночас недоліками є низька шумоізоляція та застаріле оформлення номерів.

У третьому розділі було запропоновано методи покращення процесу обслуговування відвідувачів готелю «Тернопіль». Опираючись на дані SWOT-аналізу, а також порівняння готелів «Галичина» та «Тернопіль» було внесено пропозиції щодо вдосконалення наступних аспектів роботи:

- удосконалення навичок обслуговування та організація курсів, семінарів та тренінгів для персоналу;
- розширення переліку додаткових послуг за рахунок послуг трансферу, оренди офісного обладнання, спа-послуг, організації екскурсійного обслуговування, спортзалу та послуг няні;
- покращити засіб збору відгуків гостей;
- запровадити новітні технології у процес надання послуг відвідувачам готелю;
- введення єдиного стандарту на надання послуг гостям.

Також було прораховано кошторис реновації номерного фонду готелю «Тернопіль».

Дані заходи мають на меті покращити процес надання послуг розміщення гостей у готелі «Тернопіль», зробити їхнє перебування там більш комфортним та зручним, тим самим підвищити його конкурентоспроможність та рейтинг в очах відвідувачів. Зазначений підхід також допомагає готелю «Тернопіль» ефективно враховувати зміни у попиті та побажаннях гостей. Гнучкість у наданні послуг і виборі номерів дозволяє готелю адаптуватися до різних ситуацій та запитів клієнтів, що позитивно впливає на загальний рівень задоволеності гостей і сприяє збільшенню кількості повторних відвідувань.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Байлик С.І., Писаревський І.М. Організація готельного господарства. Харківський національний університет міського господарства імені О.М. Бекетова. 2015. 330с.
2. Грабар М.В. Категоризація готелів в Україні: регіональний аспект. URL:<https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/bitstream/lib>.
3. ДСТУ 4268:2003 Національний стандарт України. Засоби розміщування. Загальні вимоги. Розроблено: Державне підприємство «Науково-дослідний інститут метрології вимірювальних і управляючих систем. Розробники: Гергуль А., Мещерських Л., Шишкіна Л., Штефан О., Яцук А. Львів, 2003.
4. Заячук О., Круль Г. Організація і технологія надання послуг гостинності. Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича, 2022. 488с.
5. Роглев Х. Основи готельного менеджменту: Навчальний посібник Київський ун-т туризму, економіки і права. — К.: Кондор, 2005.405с.
6. Класифікація готелів за зірками. URL:<https://travelyourway.com.ua/ua/planirovanie-samostoyatelnyh-puteshestvij/komfortnoe-prozhivanie/klassifikatsiya-otelej>.
7. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія та практика. Підручник. 2-е вид. перероб. та доп. Київ : Центр учбової літератури, 2012. 472 с.
8. І. Л. Полчанінова. Конспект лекцій з дисципліни «Міжнародні стандарти обслуговування в засобах розміщення». Харків. 2017р.
9. Зікеєва С. Г. Упровадження європейських норм і стандартів у діяльність готельних підприємств. Економіка і менеджмент культури. Науковий журнал. 2014. № 1. 104 – 110с.
10. ПрАТ «Тернопіль – готель». URL.: <https://opendatabot.ua/c/14038383>.
11. Сторінка готелю «Тернопіль» на сайті бронювання. URL: <https://www.booking.com/hotel/ua/ternopol.uk.html>.

12. Сторінка готелю «Галичина» на сайті бронювання. URL: <https://www.booking.com/hotel/ua/halychyna.uk.html>.
13. Готель Тернопіль. URL: <https://hotels24.ua/uk/Ternopil/Hotel-Ternopil-188.html>.
14. Сайт готелю. URL: <https://www.hotelternopil.com/>.
15. Лойко О. Т. Туризм і готельне господарство: навч. посіб. 2005. 152 с.
16. Види послуг в готелі. URL: <https://wiki.otelms.com/uk/post/types-of-hotel-services>.
17. Як виглядав готель «Тернопіль» пів століття тому. URL: <https://soroka.ternopil.ua/news/item/17177-yak-vyhliadav-hotel-ternopil-piv-stolittia-tomu-fotofakt> (дата звернення 02.03.2024).
18. Звіт про фінансові результати готелю «Тернопіль» за 2023р. URL: [https://clarity-project.info/edr/14038383/finances?current\\_year=2023](https://clarity-project.info/edr/14038383/finances?current_year=2023)
19. Звіт про фінансові результати готелю «Тернопіль» за 2021р. URL: [http://ternopilhotel.pat.ua/files/builders/403/emitents/202/reports\\_year/2021/form\\_full.pdf](http://ternopilhotel.pat.ua/files/builders/403/emitents/202/reports_year/2021/form_full.pdf)
20. Звіт про фінансові результати готелю «Тернопіль» за 2022р. URL: [https://clarity-project.info/edr/14038383/finances?current\\_year=2022](https://clarity-project.info/edr/14038383/finances?current_year=2022).
21. Сторінка готелю «Тернопіль» в соціальній мережі Facebook. URL: <https://www.facebook.com/ternopilhotel/>

## ДОДАТКИ

### Додаток А



Рисунок 1. Готель «Тернопіль», 1966р.



Рисунок 2. Готель «Тернопіль», 2010р.





Рисунок 3. Готель «Тернопіль» 2023р.



Рисунок 4. Конф – зал на 10 осіб



Рисунок 5. Конф – зал на 30 осіб



Рисунок 6. Конф – зал на 70 осіб



Рисунок 7. Конф – зал на 25 осіб



## Номерний фонд готелю «Тернопіль»

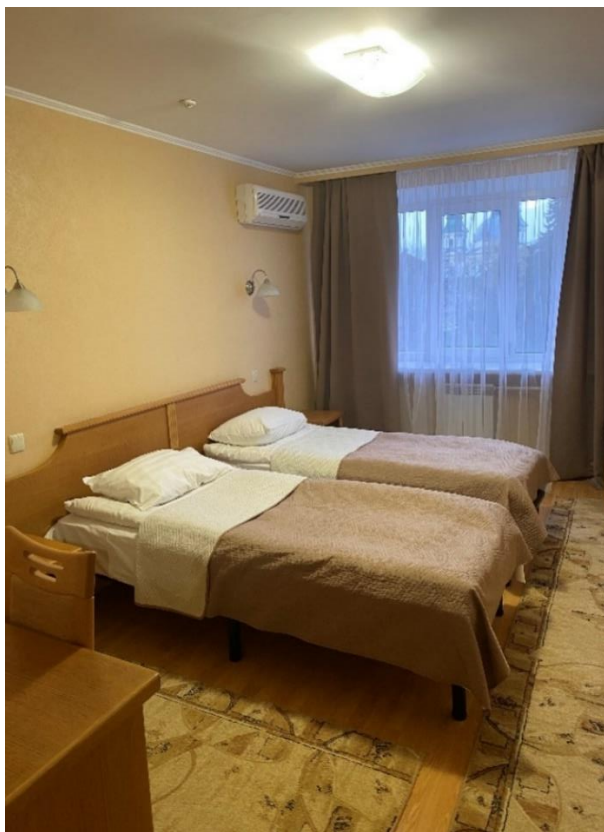


Рисунок 8



Рисунок 9



Рисунок10



Рисунок11



Рисунок 12



Рисунок 13



Рисунок 14



Рисунок 15





Рисунок 16



Рисунок 17



Рисунок 18



Рисунок 19





Рисунок 20



Рисунок 21



Рисунок 22



Рисунок 23





Рисунок 24



Рисунок 25



Рисунок 26



Рисунок 27

## СНІДАНКИ



### СНІДАНОК ЄВРОПЕЙСЬКИЙ

- Куряче філе смажене
- Яєчня з 2-х яєць або омлет
- Грильована морква
- Салат овочевий з фетою
- Крем-сир
- Хліб тостовий
- Кава «Американо» або чай

### СНІДАНОК УКРАЇНСЬКИЙ

- Свинний ошийок
- Яєчня з 2-х яєць або омлет
- Квасоля стручкова
- Салат овочевий з фетою
- Крем-сир
- Хліб тостовий
- Кава «Американо» або чай



### СНІДАНОК СКАНДИНАВСЬКИЙ

- Лосось маринований
- Яєчня з 2-х яєць або омлет
- Помідори черрі
- Салат овочевий з фетою
- Крем-сир
- Хліб тостовий
- Кава «Американо» або чай

### СНІДАНОК ТРАДИЦІЙНИЙ

- Сирники
- Сметана/джем
- Кранчі
- Йогурт
- Панакота
- Кава «Американо» або чай



Рисунок 28 Меню комплексних сніданків