

**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 надання готельних послуг у
хостелі (на прикладі готель-хостел «У Поттера»»

Виконав (ла): ст. гр. ГР-28б

Прибила Вадим Миколайович

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

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ХАРАКТЕРИСТИКА ОРГАНІЗАЦІЇ І ТЕХНОЛОГІЇ НАДАННЯ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ У ХОСТЕЛІ.....	5
1.1. Сутність, зміст діяльності та різновиди хостелів як колективних засобів розміщення.....	5
1.2. Склад та особливості надання готельних послуг у хостелі.....	9
РОЗДІЛ 2. ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ ОРГАНІЗАЦІЇ І ТЕХНОЛОГІЇ НАДАННЯ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ У ГОТЕЛІ-ХОСТЕЛІ «У ПОТТЕРА».....	15
2.1. Організаційно-економічна характеристика функціонування готелю-хостелу «У Поттера».....	15
2.2. Особливості організації та технології надання готельних послуг у закладі.....	23
РОЗДІЛ 3. ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ І ТЕХНОЛОГІЇ НАДАННЯ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ У ГОТЕЛІ- ХОСТЕЛІ «У ПОТТЕРА».....	30
ВИСНОВКИ.....	36
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	39
ДОДАТКИ.....	41

ВСТУП

Актуальність теми даної курсової роботи обумовлено тим, що готельне господарство є необхідною складовою індустрії гостинності, яка має вирішальне значення для розвитку як внутрішнього, так і міжнародного туристичного бізнесу, що відіграє важливу роль у соціально-економічному розвитку регіонів країни та розширенні ділових і соціальних зв'язків між країнами.

Розвиток туристичного бізнесу має суттєве значення в економіці більшості країн світу і сприяє розширенню асортименту колективних засобів розміщення, забезпечуючи доступність туристичних ресурсів для різних соціальних груп, зокрема молоді та малозабезпечених верств населення. Готельна галузь надає можливість для короткострокового перебування у міні-готелях, кемпінгах, мотелях, шкільних та студентських гуртожитках за цінами, доступними для зазначених соціальних груп.

Спалахи пандемії COVID-19 та повномасштабна війна з російською федерацією в різних регіонах нашої держави призвели до серйозних збитків як у внутрішньому, так і міжнародному туризмі. Дані події значно вплинули на життя кожної людини, незалежно від країни її проживання.

Профілактичні заходи, вжиті для обмеження поширення пандемії та ведення війни, негативно відобразилися на економічному стані готельного господарства. Загроза поширення пандемії та продовження війни в Україні призвели до змін у діяльності готельного бізнесу.

У зв'язку з цим готельний бізнес розпочав впровадження нових форм і методів роботи, надаючи перевагу малим засобам розміщення, які можуть швидко адаптуватися до нових умов праці. Використання сучасних технологій та інноваційних підходів дозволяє вирішувати проблеми, пов'язані з діяльністю готельних закладів у сучасних умовах.

Зараз, у контексті поширення коронавірусної пандемії, воєнного стану і глобальної нестабільності, спеціалізовані засоби розміщення, зокрема

хостели, набувають особливого значення на ринку готельних послуг України. Це пов'язано з тим, що вони можуть бути більш гнучкими та пристосованими до змін в умовах пандемії та війни, а також враховувати обмежену платоспроможність населення та його потреби в надійному та доступному проживанні у досить важкий період в нашій країні.

Метою даного дослідження є з'ясування теоретичних аспектів та практики організації і технології надання готельних послуг у хостелі, а також визначення шляхів підвищення організації послуг.

Виходячи із актуальності теми та мети дослідження завданнями даної роботи є вивчення таких питань:

- дослідження сутності, змісту діяльності та різновидів хостелів як колективних засобів розміщення;
- визначення складу та особливостей надання готельних послуг у хостелі;
- організаційно-економічна характеристика функціонування готельно-хостелу «У Поттера»;
- з'ясування особливостей організації та технології надання готельних послуг у закладі;
- проведення SWOT-аналізу функціонування та визначення проблем організації надання готельних послуг у закладі;
- узагальнення шляхів підвищення ефективності організації і технології надання готельних послуг у готелі-хостелі «У Поттера».

Об'єктом дослідження виступає господарська діяльність та процес обслуговування в готелі-хостелі «У Поттера», а предметом дослідження є процеси організації та технології надання готельних послуг у готель-хостелі «У Поттера».

Методи дослідження – узагальнення, аналізу, синтезу, планування та прогнозування.

Структура роботи. Курсова робота складається з вступу, 3-х взаємопов'язаних розділів основної частини, висновків, списку використаної літератури, який налічує 20 використаних джерел.

РОЗДІЛ 1. ХАРАКТЕРИСТИКА ОРГАНІЗАЦІЇ І ТЕХНОЛОГІЇ НАДАННЯ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ У ХОСТЕЛІ

1.1. Сутність, зміст діяльності та різновиди хостелів як колективних засобів розміщення

Ефективний розвиток туристичної сфери України можливий за умови створення й розвитку сфери засобів розміщення, які дозволили б мандрівникам, з мінімальними затратами на житло, подорожувати країною в цілях відвідування місць історичної та культурної спадщини.

Дану можливість, як свідчить світова практика, можуть надати функціонування недорогих і популярних засобів тимчасового розміщення для туристів - хостелів, які в свою чергу відомі ще як молодіжні готелі або ж гуртожитки. В науковій літературі існують різні визначення, щодо досліджуваного поняття, Зокрема за Галасюком С.С. сьогодні хостел - це невеликий готель (гуртожиток) або база відпочинку, в якому за демократичну плату розміщують всіх туристів незалежно від статі, раси, віросповідання і політичних переконань, з метою забезпечення їм можливості подорожувати по всьому світу [5, с.121].

Хостел - це форма проживання, як правило, орієнтована на тих, хто має обмежений бюджет, де багато гостей сплять на різних ліжках в одній житловій площі. Фактично, гості платять за ліжко, а не за приватну кімнату, і хостели привертають особливу увагу тих, хто хоче познайомитися з новими людьми [20].

За визначенням Міжнародної федерації молодіжних хостелів (International Youth Hostel Federation (IYHF)) хостел – це місце, де можна комфортно переночувати в дружньому оточенні і за прийнятною ціною [15].

Структурно вимоги до хостелів розділені на п'ять складових: культура спілкування і прийом, чистота і порядок, безпека, усамітненість / конфіденційність, зручність.

Конкуруючи у своєму сегменті, хостели активно вдосконалюють рівень сервісу і пропонують гостям гарячий сніданок, телебачення, Інтернет [14, с.75].

В останні роки хостели успішно розвиваються практично у всіх країнах і стають одним з найпопулярніших засобів розміщення для бюджетних мандрівників.

Основними відмінностями хостелів від класичних готелів є продаж не номера, а ліжко-місця; гнучке ціноутворення, а також наявність в хостелі зон загального користування для знайомства і спілкування гостей. Загальний вигляд хостелу представлено на рис.1.1.



Рисунок 1.1. Загальний вигляд хостелу

Хостели відносяться до бюджетних засобів розміщення, тому спектр пропонованих ними додаткових послуг обмежений. Зараз майже всі хостели у світі об'єднані в декілька міжнародних хостельних асоціацій, серед яких найвідомішою та впливовою є IYHF. Ця асоціація має статус неурядової некомерційної організації та знаходиться під протекцією ЮНЕСКО.

Асоціація не тільки займається стандартами для засобів розміщення такого класу, але і розробляє навчальні програми, публікує каталоги хостелів. Кожен хостел, акредитований IYHF, щорічно проходить сувору перевірку на відповідність існуючим вимогам. Всі хостели IYHF відмічені логотипом Hostelling International (трикутник, у якому зображені ліжка та ялинка) [15].

Хостел є ідеальним засобом розміщення для різних прошарків населення, особливо найвигідніший для тих, хто не може або не хоче витратити чималі кошти на житло. Стиль інтер'єру хостелу може коливатися в широких межах: деякі з них знаходяться в красивих історичних будівлях, або в кемпінгових селах у курортному стилі, або в сучасних житлових будинках; інші ж спартанські, а ще інші майже розкішні.

Тепер більшість хостелів обладнані комп'ютерами з доступом до Інтернету, а також надають безкоштовний Wi-Fi. Образ клієнта хостелу є таким - це мандрівник, який віддає перевагу пізнавати самостійно певну країну, їде її пізнати, не оплачуючи вже готовий тур, і прагне зануритись в атмосферу місцевого життя, знайти однодумців та розпочати вивчення околиць.

В той же час сьогодні хостели - це популярні форми проживання для туристів-велосипедистів, які зараз складають чималу частку ринку мандрівників. Наприклад, в одному гуртожитку можуть проводитись власні соціальні заходи представлені вечорами кінофільмів або спільні вечери, в іншому – проводяться місцеві екскурсії, в той же час інший хостел надає простір для проведення вечірок, а інший може мати тихе місце для відпочинку в спокої або бути розташований на пляжі [7].

Нові гуртожитки орієнтовані на більш модний дизайн інтер'єру, деякі з яких є рівними фешенебельним готелям. Деякі можуть задовольнити вічних мандрівників, які віддають перевагу дещо вишуканішим приватним кімнатам або більш спокійній атмосфері. Багато хостелів належать і експлуатуються на місцях, і часто для оператора та мешканців вони дешевші, ніж готелі. Даний вид розміщення може запропонувати гостям довготривале проживання

безкоштовно або зі знижкою в обмін на роботу портьє чи ведення домашнього господарства. Є приблизно 10000 хостелів у Європі та приблизно 300 хостелів у Сполучених Штатах. Типовий гість має вік від 16 до 34 років [7].

Існує визначена класифікація різновидів хостелів. Зокрема, відповідно до місткості, розрізняють наступні види хостелів [1, с.336]:

- міні-хостели – місткістю до 25 осіб;
- малі (середні) хостели – місткістю від 25 до 50 осіб;
- великі хостели – місткістю від 50 осіб і більше.

Хостели також поділяють на три категорії: стандарт (Standart), покращений (Superior) та люкс (Luxury).

Головним параметром для відношення хостелу до тієї чи іншої категорії є місце знаходження засобу розміщення – категорія підвищується за рахунок близькості розташування до центру міста, крупних бізнес-центрів, рекреаційних центрів.

Зазначимо, що існуюча світова система визначення класу хостелів загалом аналогічна «зірковості» готелів, різниця лише в тому, що замість «зірок» хостелам присвоюють «ялинки» від однієї до чотирьох, що власне і визначає ступінь комфорту.

Категорія «4 ялинки» – це кращі хостели, що надають найбільш якісне розміщення й обслуговування. У таких хостелах обов'язково повинні бути їдальня або кафе, де надається безкоштовний сніданок, кімнати із санітарно-гігієнічним блоком та місткістю від 1-го до 6-ти ліжок. Безпосередньо у хостелі цієї категорії повинні бути: безкоштовний інтернет, душові кімнати, кімната самообслуговування з пральною машиною та праскою. Працювати такий хостел повинен цілодобово, загальна його місткість повинна бути не менше 70 ліжок.

У хостелах категорії «3 ялинки» – кімнати з умивальником до 8-ми ліжок, санітарно-гігієнічний блок – на поверсі. Хостел може закриватися на ніч, гості мають бути забезпечені сніданком.

У хостелі категорії «2 ялинки» – кімнати без зручностей місткістю до 8-

ми ліжок, санітарно-гігієнічний блок – на поверсі.

У хостелі категорії «1 ялинка» допускається більше 8-ми ліжок у кімнаті та санітарно-гігієнічний блок – на поверсі. Також існує ще одна категорія нижче однієї ялинки, зображується вона у вигляді однієї ялинки із птахом.

У таких хостелах, як правило, кімната може бути місткістю до 30-40 ліжок без зручностей. Найчастіше такі хостели відкриті в літній період у містах з великим туристичним потоком [10, с.230].

Таким чином, хостел є видом недорогого короткострокового спільного помешкання, де гості можуть орендувати ліжко, як правило, двоярусне ліжко, спільно користуючись вітальнею, а іноді й кухнею. Номери можуть бути змішаними або одностатевими та мати приватні або спільні ванні кімнати. Також можуть бути доступні приватні номери, але в готелі мають бути загальні номери, щоб вважатись хостелом. Далі визначимо склад та особливості реалізації різноманітних готельних послуг у хостелі.

1.2. Склад та особливості надання готельних послуг у хостелі

Хостел виступає повноцінним засобом для розміщення споживачів готельні послуг, відповідно у ньому можуть надаватися як основні послуги так і додаткові. Здійснимо аналіз та визначимо особливості надання різновидів послуг у хостелі.

До основних послуг, котрі надаються у хостелі слід віднести наступні:

- проживання в номері з кількома ліжками (зазвичай від 4 до 12), що дозволяє гостям вибрати оптимальний варіант відповідно до своїх потреб та бюджету;
- заміна постільної білизни та рушників, щоб забезпечити чистоту та зручність перебування для гостей;
- зберігання багажу, щоб подорожі були безпечні та комфортні;
- користування кухнею, що дає можливість готувати власні страви та економити на харчуванні;
- Wi-Fi доступ для забезпечення зв'язку та доступу до інформації для

гостей;

– загальна зона відпочинку, де гості можуть відпочити, спілкуватися та відчувати атмосферу спільноти.

При цьому, додатковими послугами, які реалізуються у хостелі є наступні:

– сніданок, який надається готель-хостелем для зручності гостей, які не мають бажання готувати власну їжу;

– прання та прасування одягу, щоб забезпечити гостям можливість підтримувати свій одяг у належному стані під час подорожі;

– оренда рушників для тих, хто не має з собою власних або хоче додатково скористатися цим сервісом;

– оренда сейфа для зберігання цінних речей та документів;

– користування комп'ютером для виконання робочих або особистих справ;

– туристичні послуги, такі як організація екскурсій, допомога у плануванні маршрутів та отримання інформації про місцеві пам'ятки та події.

Як видно із досліджуваного, хостел надає широкий спектр основних та додаткових послуг для забезпечення комфортного та зручного перебування своїх гостей.

Основні послуги включають проживання у номерах з кількома ліжками, заміну постільної білизни та рушників, зберігання багажу, користування кухнею, а також доступ до Wi-Fi та загальної зони відпочинку.

Додаткові послуги включають сніданок, послуги прання та прасування одягу, оренду рушників та сейфа, користування комп'ютером та різноманітні туристичні послуги. Цей широкий спектр послуг дозволяє задовольнити потреби різних категорій гостей та забезпечує високий рівень задоволення від перебування в хостелі [19, с.64].

Кожен мандрівник може бути впевнений у достатньому рівні обслуговування та нормальних умовах проживання, незважаючи на хостелу якої

країни він віддасть перевагу, так як ІУНФ стандарти включають мінімально необхідні критерії, якими є [13, с.103]:

–гостинність - хостели приймають усіх. Вік не має значення, так як головним є атмосфера й факт того, що турист має відчутти себе молодим у житті, адже навіть люди похилого віку багато подорожують. Керівництво хостелу має твердо дотримуватися принципу «відкритість для всіх». У хостелі має бути злагоджена система отримання й обробки замовлень по бронюванню, а також обробки інформації. Хостели мають контролювати наявність членських карток Федерації, національних членських карток, отримавши, які клієнт отримує право на знижки в хостелах та інших організаціях, які надають знижки по даних картках. Гості мають мати змогу отримувати інформацію на зручно оформлених, читабельних вказівниках, які будуть розміщені в помітних місцях;

–комфортність - зручна та безпечна кімната з ліжком, наявність ванної кімнати, можливість приготування їжі, наявність продуктових магазинів цілодобового обслуговування для придбання їжі;

–чистота, порядок та дотримання гігієнічних норм для комфортного та безпечного перебування під дахом будівлі. А також персонал хостелу має слідкувати за порядком в хостелах, а також за власною зовнішністю. Хостел має складати враження охайно прибраного та красиво оформленого місця;

–безпека - можливість зберігання багажу та будь-якої власності; - приватність у ванній/душовій кімнатах, туалеті. Більшість хостелів віддають пропозиції кімнат для представників однієї статі. Однак, чоловіка та жінку можуть поселити разом, якщо вони прибули удвох.

Хостели є досить привабливими для пересічних споживачів готельних послуг через визначені особливості надання даних послуг, зокрема:

1. Невисока ціна. Хостели стають привабливим варіантом для тих, хто має обмежений бюджет на подорожі. Їхня низька ціна забезпечує доступність для широкого кола подорожуючих, дозволяючи їм заощадити на проживанні та витратити гроші на інші розваги та враження.

2. Спілкування. Хостели є відмінним місцем для знайомства з людьми з усього світу. Спільне проживання в спальній або користування загальними зонами створює можливість для цікавих розмов та обміну досвідом з іншими мандрівниками.

3. Неформальна атмосфера. Хостели відомі своєю більш неформальною атмосферою порівняно з готелями, що дозволяє гостям відчувати себе більш вільно та розкрити свою особистість у спілкуванні з іншими гостями.

4. Обмежені зручності. У хостелах може бути менше зручностей, ніж у готелях. Наприклад, у номері може відсутні власна ванна кімната чи інші розкоші, характерні для готельних номерів.

5. Спільні кімнати. Багато хостелів мають спільні кімнати, такі як кухня, вітальня та їдальня. Ці зони надають гостям можливість спілкуватися, ділитися досвідом та створювати дружні взаємини з іншими мешканцями хостелу.

Дані особливості роблять хостели найбільш привабливими варіантами для тих, хто шукає доступне та соціальне проживання під час подорожей.

Досліджуючи особливості функціонування та розвитку хостелів, важливо відзначити наступні основні переваги, які їм притаманні [18, с.209]:

–економічність. Однією з найбільших переваг хостелів є їхня невисока ціна порівняно з готелями, що робить їх доступними для широкого кола подорожуючих з різними бюджетами;

–спілкування та соціалізація. Хостели створюють унікальну атмосферу, що сприяє спілкуванню та взаємодії між гостями, при цьому вони є ідеальним місцем для знайомства з новими людьми з різних країн та культур, обміну досвідом та ідеями;

–гнучкість. Хостелі зазвичай пропонують гнучкі умови проживання, такі як можливість замовлення окремого або спільного номера, а також різні типи спальних місць, що дає гостям більше варіантів для вибору, відповідно до їхніх потреб та бюджету;

–спільні зручності. Багато хостелів мають спільні приміщення, такі як кухня, вітальня та їдальня, де гості можуть спільно відпочивати, готувати їжу та обмінюватися інформацією;

–відкритість до нових ідей. Хостели часто стимулюють та підтримують інновації та нові концепції у галузі гостинності, оскільки вони можуть експериментувати з новими послугами, технологіями та форматами проживання, щоб привернути більше клієнтів та поліпшити якість обслуговування.

Зазначені переваги роблять хостели найбільш привабливими для широкого кола подорожуючих, особливо для молоді, студентів, та тих, хто шукає соціальний та економічний варіант реалізації подорожей.

Поряд із цим, також існують і значні проблеми та недоліки через використання хостелу, як засобу тимчасового проживання споживачів готельних послуг, зокрема:

–комфорт та приватність. У хостелах, де гості ділять спальні та спільні приміщення, може бути обмежений комфорт та приватність. Наприклад, галасливі сусіди чи обмежений доступ до особистих зон можуть створювати незручності для деяких гостей;

–безпека. Недостатня безпека може бути проблемою у деяких хостелах, особливо у великих містах або в районах з високим рівнем кримінальності. Відсутність контролю над доступом до приміщень та відсутність цілодобового нагляду можуть збільшувати ризик крадіжок або інших інцидентів;

–чистота та гігієна. У спільних приміщеннях, таких як кухня та ванна кімната, може виникати проблема зі збереженням чистоти та гігієни через велику кількість користувачів;

–конфлікти між гостями. Умови спільного проживання можуть призводити до конфліктів між гостями через різницю в звичках, культурних різницях або особистих преференціях;

–обмеженість зручностей. У порівнянні з готелями, хостели можуть мати обмежений набір зручностей та послуг, таких як відсутність власної ванної

кімнати у номерах або обмежений доступ до послуг, які доступні у готелях;

–підвищений рівень шуму. У зв'язку з великою кількістю гостей та спільними приміщеннями, у хостелах може бути підвищений рівень шуму, що може перешкоджати спокійному відпочинку.

В цілому, хостели представляють собою чудовий варіант для подорожуючих з обмеженим бюджетом, оскільки вони пропонують доступне проживання та ряд додаткових послуг за вигідними цінами. Більш того, хостели створюють унікальну атмосферу спілкування та взаємодії між гостями, що робить їх привабливими для тих, хто шукає нові знайомства та хоче відчувати місцеву культуру. Однак, варто враховувати, що хостели можуть мати свої проблеми, такі як недостатня приватність та безпека, обмежений рівень зручностей та можливість виникнення конфліктів між гостями. Тим не менш, якщо врахувати всі ці аспекти, можна зробити висновок, що хостели залишаються популярним та важливим елементом готельної галузі для багатьох мандрівників. Для узагальнення практики та здійснення емпіричного аналізу розглянемо у розділі 2 практичні аспекти організації і технології надання готельних послуг у готелі-хостелі «У Поттера».

РОЗДІЛ 2. ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ ОРГАНІЗАЦІЇ І ТЕХНОЛОГІЇ НАДАННЯ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ У ГОТЕЛІ-ХОСТЕЛІ «У ПОТТЕРА»

2.1. Організаційно-економічна характеристика функціонування готелю-хостелу «У Поттера»

Об'єктом дослідження в даній курсовій роботі виступає організація і технології надання готельних послуг у готелі-хостелі «У Поттера». Юридична адреса закладу: м.Тернопіль, вул. Перля 1а. Загальний вигляд готелю-хостелу «У Поттера» представлено на рис. 2.1.



Рисунок 2.1. Загальний вигляд готелю-хостелу «У Поттера» [17]

Готель-хостел «У Поттера» розташований у центральній частині міста Тернополя, неподалік від центральної автобусної станції, що забезпечує

зручний доступ для мандрівників та туристів. Інфраструктуру готелю представлено у додатку А.

Основні послуги та зручності досліджуваного закладу включають [12]:

- спільна кухня і спільний лаунж, що створюють атмосферу спілкування та взаємодії між гостями;
- безкоштовний Wi-Fi на всій території готелю-хостелу, що дозволяє гостям залишатися зв'язаними зі світом;
- послуги прасування одягу, що забезпечують гостям комфорт та бездоганний вигляд під час подорожі;
- бізнес-послуги, такі як факс і ксерокопіювання, спрямовані на задоволення потреб бізнес-андрівників та гостей, які працюють під час перебування;
- для зручності та комфорту обслуговування, персонал стійки реєстрації володіє вмінням розмовляти на англійській, польській та українській мовах, що сприяє ефективній комунікації з різними категоріями гостей.

Досліджуючи організаційну структуру готелю-хостелу «У Поттера», слід відмітити лінійно-функціональну структуру (рис. 2.2).

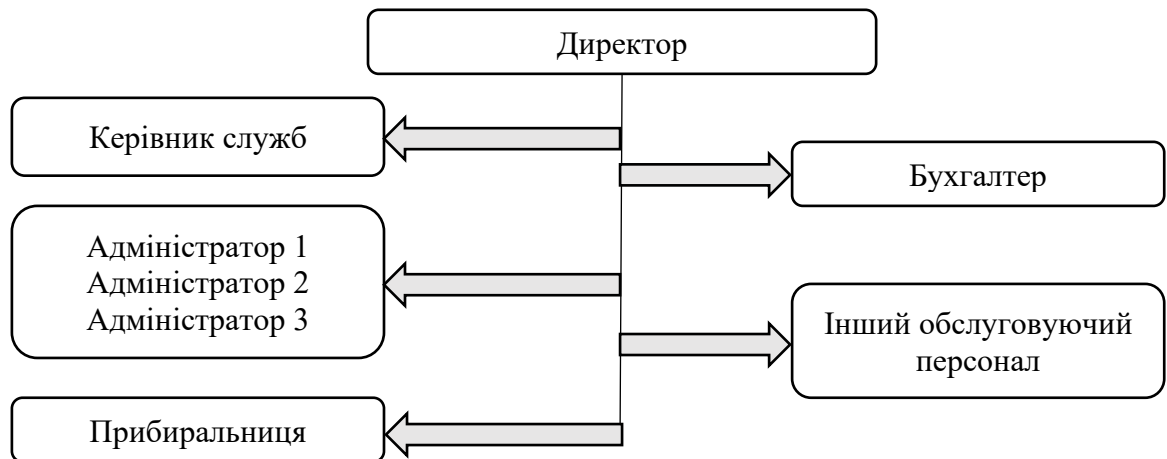


Рисунок 2.2. Організаційна структура готелю-хостелу «У Поттера» [12]

Ієрархія структури управління готелю-хостелу «У Поттера» виглядає наступним чином: в підпорядкуванні директора хостелу знаходяться всі співробітники готелю-хостелу, а саме: керівник, бухгалтер, три адміністратори

і прибиральниця.

Ієрархія структури управління готелю-хостелу «У Поттера» відобразимо наступним чином визначивши їх функціональні обов'язки:

1. Директор готелю-хостелу. Вищий керівник, відповідає за загальне керівництво та стратегічне планування діяльності хостелу.
2. Бухгалтер. Відповідає за фінансовий облік, звітність та фінансовий аналіз діяльності готелю-хостелу.
3. Адміністратори (декілька). Відповідають за прийом і розміщення гостей, ведення обліку бронювання, вирішення поточних питань гостей та інші адміністративні функції.
4. Прибиральниці (декілька). Відповідають за прибирання та збереження чистоти у приміщеннях готелю-хостелу.
5. Інший обслуговуючий персонал. Відповідають за дотримання охорони праці, пожежної безпеки та санітарних норм.

Досліджуючи фінансово-економічну діяльність підприємства - готелю-хостелу «У Поттера» здійснимо оцінку формування фінансових результатів досліджуваного підприємства (табл. 2.1).

Таблиця 2.1

Оцінка стану та динаміки фінансових результатів
готелю-хостелу «У Поттера» за період 2021-2023 рр.*

Показник	Роки			Відхилення 2023- 2021 рр. (+;-)	
	2021	2022	2023	тис.грн.	%
1	2	3	4	5	6
Чистий дохід (виручка) від реалізації послуг	21283	24812	22891	1608	7,56%
Собівартість реалізованої послуг	7448	11682	13033	5585	74,99%
Валовий прибуток:	13835	13130	9858	-3977	-28,75%
Інші операційні доходи	2	0	39	37	1850,00%
Адміністративні витрати	435	500	784	349	80,23%
Витрати на збут	1956	2305	2936	980	50,10%
Інші операційні витрати	11	24	65	54	490,91%

Продовження таблиці 2.1

1	2	3	4	5	6
Прибуток від операційної діяльності	11435	10301	6112	-5323	-46,55%
Інші фінансові доходи	2	3	21	19	950,00%
Інші доходи	8	0	0	-8	-100,00%
Фінансові витрати	99	16	9	-90	-90,91%
Інші витрати	0	0	119	119	100,00%
Прибуток від звичайної діяльності до оподаткування:	11346	10288	6005	-5341	-47,07%
Податок на прибуток від звичайної діяльності	62	40	53	-9	-14,52%
Чистий прибуток	11284	10248	5952	-5332	-47,25%

* Джерело: складено автором самостійно на основі [12]

За результатами аналізу, чистий дохід від реалізації послуг готелю-хостелу «У Поттера» за аналізований період становить 1608 тис. грн., при темпі приросту показника 7,56%. У базовому періоді цей показник складав 21283 тис. грн., а у звітному періоді - 22891 тис. грн..

Спостерігається також приріст собівартості реалізації послуг готелю-хостелу «У Поттера». У базовому періоді цей показник становив 7448 тис. грн., а у звітному періоді вже 13033 тис. грн., зростання показника склало 5585 тис. грн., що відповідає темпу приросту 74,99%.

На формування прибутку від звичайної діяльності готелю-хостелу «У Поттера» до оподаткування впливали наступні фактори:

- зростання інших операційних доходів: показник у базовому періоді складав 2 тис. грн., а у звітному періоді збільшився на 37 тис. грн. до рівня 39 тис. грн.;

- зростання адміністративних витрат: витрати у цій категорії збільшилися на 349 тис. грн., з 435 тис. грн. у базовому періоді до 784 тис. грн. у звітному періоді;

- зростання витрат на збут: витрати на ці цілі у звітному періоді зросли

на 980 тис. грн., з 1956 тис. грн. до 2936 тис. грн.;

- зростання інших операційних витрат: ці витрати збільшилися з 11 тис. грн. до 65 тис. грн. у звітному періоді, що становить зростання на 54 тис. грн.;

- зниження фінансових витрат: вони скоротилися з 99 тис. грн. у базовому періоді до 9 тис. грн. у звітному періоді;

- зростання інших фінансових доходів: вони зросли з 2 тис. грн. до 21 тис. грн. у звітному періоді, що відповідає темпу зростання 950%;

- інші доходи спостерігалися лише у базовому періоді, складаючи 8 тис. грн.

Дані фактори вплинули на формування прибутку від звичайної діяльності готелю-хостелу «У Поттера» до оподаткування.

Сформований прибуток від звичайної діяльності до оподаткування спостерігає зниження з 11346 тис. грн у базовому періоді до 6005 тис. грн у звітному періоді, що відображає зниження на 5341 тис. грн за аналізований період з темпом зниження 47,07%. Сформований податок на прибуток від звичайної діяльності також відбувається на спад, з 62 тис. грн у базовому періоді до 53 тис. грн у звітному періоді, зі зниженням на 9 тис. грн і темпом зниження 14,52%. Чистий прибуток у звітному періоді складає 11284 тис. грн, що є зниженням порівняно з показником у базовому періоді, яке свідчить про зниження ефективності діяльності готелю-хостелу «У Поттера». Постережуються зменшення доходів досліджуваного закладу з 11346 тис. грн до 6005 тис. грн, що відповідає зниженню на 5332 тис. грн і темпом зниження 47,25%.

На основі проаналізованих фінансових даних можна зробити наступні висновки щодо ефективності фінансово-господарської діяльності готелю-хостелу «У Поттера»:

1. Зниження прибутку до оподаткування. Зменшення прибутку від звичайної діяльності до оподаткування на 47,07% свідчить про можливі проблеми у збалансуванні витрат та доходів, що може вимагати уваги до оптимізації витрат та підвищення прибутковості.

2. Зменшення податку на прибуток. Хоча податок на прибуток також знизився, темп його зменшення склав 14,52%, що може свідчити про те, що підприємство вдало оптимізувало свою податкову стратегію, але все ж може потребувати подальшої уваги до оптимізації фіскальних обов'язків.

3. Зниження чистого прибутку. Зниження чистого прибутку на 47,25% може свідчити про те, що підприємство має проблеми зі збалансуванням витрат та доходів, або можливо, що втрати або додаткові витрати зменшили його прибутковість.

4. Зростання трендів в окремих сегментах. Деякі сегменти, такі як інші операційні доходи та інші фінансові доходи, показали значний ріст, що засвідчує успішність стратегії в даних сферах діяльності, які можна додатково розвивати.

5. Зростання витрат у деяких сегментах. Витрати на адміністрування та збут значно зросли, що вказує на необхідність удосконалення процесів управління та маркетингу, або на необхідність перегляду стратегій витрат.

В цілому, хоча є позитивні показники, такі як зменшення податку на прибуток, підприємство може зустрічати виклики, що вимагають уваги до оптимізації витрат та доходів для підтримки його ефективності та прибутковості в майбутньому. Основними причинами зниження фінансових показників стали: наслідки пандемії COVID-19 та повномасштабна війна в Україні, що обмежили кількість відвідувачів хостелу. Наступним етапом стане дослідження особливостей організації та технології надання готельних послуг у закладі.

Здійснивши дослідження особливостей організації діяльності та визначивши технології надання готельних послуг у готелі-хостелі «У Поттера» важливим є реалізація SWOT-аналізу закладу, що дасть можливість дослідити сильні та слабкі сторони функціонування закладу, визначити можливості та загрози в контексті подальшої діяльності та розвитку готелю-хостелу. Результати аналізу визначимо у вигляді SWOT-матриці закладу, представимо дані у табл. 2.2.

Таблиця 2.2

SWOT-аналіз функціонування готелю-хостелі «У Поттера»*

Сильні сторони (Strengths)	Слабкі сторони (Weaknesses)
1	2
1. Приваблива локація в центрі міста, що забезпечує зручний доступ до туристичних об'єктів та інфраструктури. 2. Широкий спектр послуг, включаючи як готельні, так і хостельні умови проживання, що відповідають потребам різних категорій клієнтів. 3. Досвідчений та дружелюбний персонал, здатний забезпечити високий рівень обслуговування для гостей. 4. Ефективне використання інформаційних технологій для бронювання та управління готельною діяльністю. 5. Послуги та акції для постійних клієнтів, що сприяють залученню і утриманню клієнтів.	1. Обмежений бюджет на маркетинг та рекламу, що обмежує можливості привернення нових клієнтів. 2. Наявність застарілої інфраструктури або обмежені можливості для модернізації приміщень та устаткування. 3. Недостатній рівень зручностей у деяких номерах або обмежена кількість послуг, що може впливати на задоволення гостей. 4. Відсутність розвинутої програми управління якістю та підвищенням рівня обслуговування. 5. Відсутність додаткових розважальних та рекреаційних пропозицій для гостей.
Можливості (Opportunities)	Загрози (Threats)
1	2
1. Розвиток партнерських відносин з місцевими туристичними агентствами та підприємствами для привертання нових клієнтів. 2. Модернізація інфраструктури та устаткування для поліпшення зручностей та комфорту для гостей. 3. Розширення послуг за рахунок введення нових додаткових сервісів, таких як екскурсії, культурні заходи тощо. 4. Використання маркетингових стратегій для привертання нових аудиторій, таких як молоді туристи, сімейні подорожі тощо. 5. Запровадження програми постійних знижок та привілеїв для постійних клієнтів для залучення та утримання лояльності.	1. Конкуренція з іншими готелями та хостелами у регіоні, яка може обмежувати ринкову частку та прибутковість. 2. Економічні фактори, такі як зміни в курсах валют, податкова політика тощо, що можуть впливати на фінансову стабільність готелю. 3. Політична та соціальна нестабільність у регіоні, що може вплинути на туристичний потік та загальну безпеку. 4. Зміни в законодавстві, пов'язані з готельною галуззю, які можуть збільшити витрати або обмежити можливості діяльності. 5. Зміни в попиті та смаках споживачів, що можуть вплинути на популярність готелю та хостелу серед різних категорій туристів.

*Джерело: самостійна розробка автора

Результати SWOT-аналізу функціонування готелю-хостелі «У Поттера» засвідчують наявність поряд із сильними сторонами та значними можливостями і слабких сторін та загроз в діяльності досліджуваного закладу. Відповідно акцентуємо увагу безпосередньо на них для нівелювання та вирішення проблемних питань. Зокрема, обмежений бюджет на маркетинг та рекламу

формує обмеженість фінансових ресурсів і ускладнює можливості привернення нових клієнтів та підвищення відомості про готель.

В даному контексті адміністрації закладу важливо використовувати цільовий маркетинг, котрий спрямований на цільову аудиторію через соціальні медіа та онлайн-платформи, також слід здійснювати розробку програму реферальних бонусів для існуючих клієнтів, що може стимулювати їх залучення нових гостей та встановити систему відгуків та рейтингів онлайн, щоб збільшити видимість та довіру до готелю.

Проблемним моментом є наявність застарілої інфраструктури та обмежені можливості для модернізації приміщень та устаткування, що негативно впливає на відвідуваність та справляє негативне враження на гостей закладу. Контекст вирішення даного проблемного питання лежить в розробці плану модернізації та реконструкції, визначивши пріоритетні області для покращення, слід розглянути можливість отримання фінансової підтримки або кредиту для фінансування проектів модернізації, а також регулярно проводити дослідження ринку для визначення сучасних тенденцій та вимог гостей, щоб забезпечити відповідність оновлених приміщень їхнім очікуванням.

Негативним аспектом також є недостатній рівень зручностей у деяких номерах або обмежена кількість послуг, зокрема низький рівень зручностей впливає на задоволення гостей та створити негативне враження про готель-хостел.

Вирішення даного питання лежить в площині проведення аудиту усіх номерів та послуг, щоб виявити слабкі місця та можливості для покращення, розробки плану поступового вдосконалення послуг та зручностей, враховуючи бюджетні обмеження, а також вивчення позитивного досвіду конкурентів та впровадження інноваційні ідей та технологій для поліпшення якості реалізації обслуговування. На якість функціонування та розвитку даного закладу впливає відсутність розвинутої програми управління якістю та підвищенням рівня обслуговування, при цьому відсутність систематичного контролю якості може призвести до незадовільного рівня обслуговування споживачів готельних послуг. Тому важливим рішенням стане впровадження системи оцінки якості

обслуговування та зворотного зв'язку від клієнтів, проведення тренінгів для персоналу з питань клієнтського обслуговування та стандартів якості, здійснення постійного аналізу відгуків клієнтів та внесення коректив для покращення якості обслуговування.

Наявність додаткових послуг важливий елемент діяльності будь-якого закладу, проте відсутність додаткових розважальних та рекреаційних пропозицій для гостей у досліджуваному закладі негативно впливає на імідж закладу, оскільки обмежує можливості розваг та відпочинку для гостей.

Важливим рішенням у даному контексті є організація різноманітних розважальних заходів, таких як вечірки, екскурсії, спортивні змагання, співпраця з місцевими туристичними агентствами для організації та проведення екскурсій та рекреаційних заходів для гостей, можливість обладнання готелю рекреаційними зонами, такими як басейн, СПА-центр, фітнес-зали тощо, для розширення послуг.

Здійснивши дослідження слабких сторін важливим є відзначення основних загроз в діяльності даного закладу, зокрема: інтенсивна конкуренція може призвести до зниження цін на ринку та обмеження ринкової частки готелю-хостелу «У Поттера»; зміни в економічних умовах можуть вплинути на вартість інвестицій, податки та вартість обладнання, що може негативно позначитися на фінансовій стабільності готелю; нестабільність у політичному та соціальному середовищі може призвести до зменшення туристичного потоку та загрози безпеці гостей; нові закони або регулювання можуть збільшити витрати або обмежити можливості діяльності готелю; зміни в попиті та смаках можуть призвести до змін у виборі готелів та хостелів клієнтами. В цілому, врахування слабких сторін та загроз в діяльності досліджуваного закладу дасть можливість вдосконалити стратегії розвитку, прийняти ефективні керівні рішення і уникнути можливих проблем функціонування та розвитку готельного підприємства до їх виникнення.

2.2. Особливості організації та технології надання готельних послуг у закладі

Досліджуючи особливості організації діяльності готелю-хостелу «У

Поттера» необхідно відзначити, що хостели відрізняються від звичайних готелів своєю специфікою, оскільки вони спрямовані на надання доступного та економічного проживання, зокрема для мандрівників, туристів та інших осіб з обмеженим бюджетом. Основні особливості організації та технології надання готельних послуг у досліджуваному хостелі включають наступне.

Досліджуваний готель – хостел «У Поттера» має різні варіанти вибору приміщень для проживання, які представлено на рис.2.3.

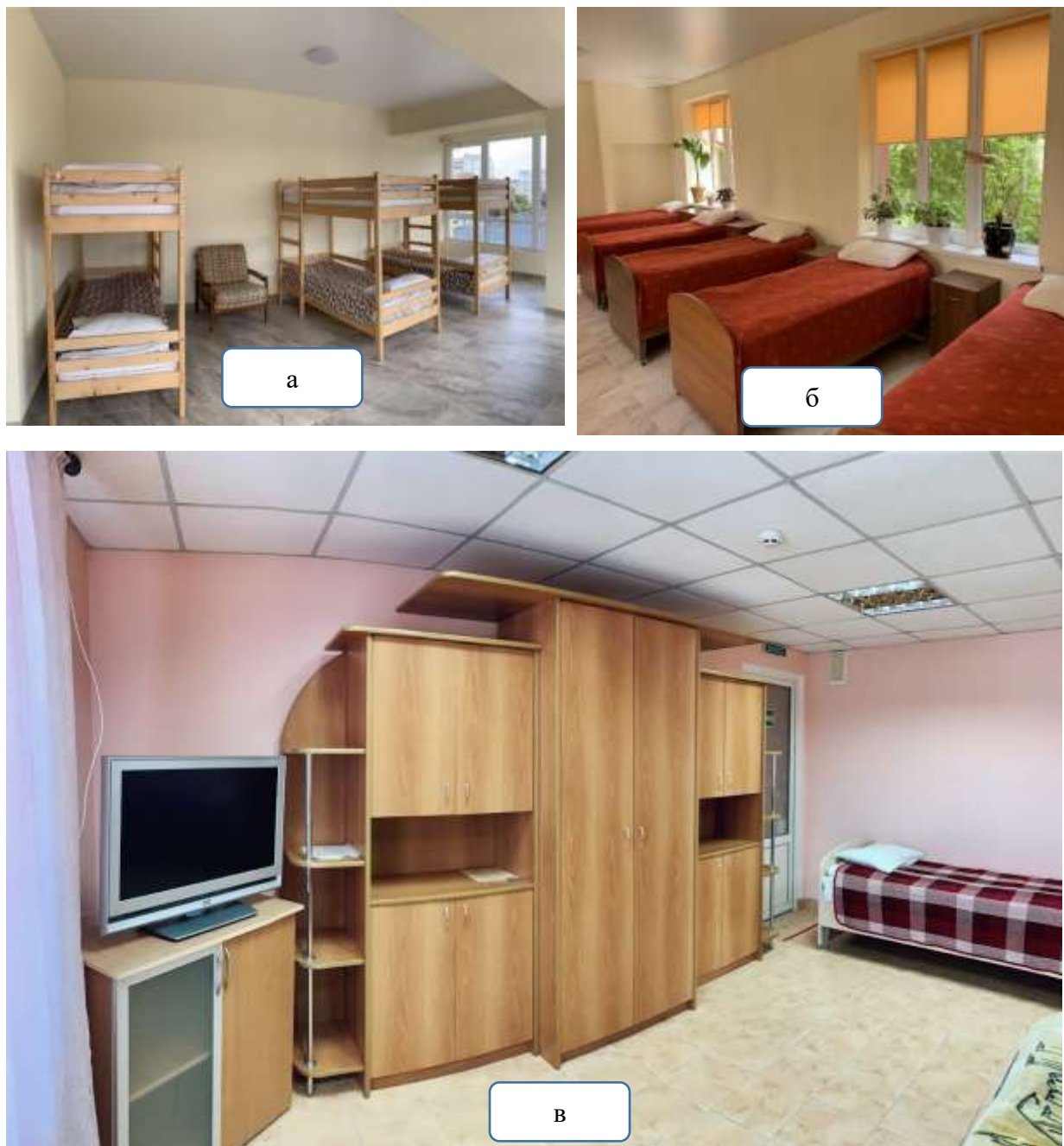


Рисунок 2.3. Варіанти вибору номерів у готелі-хостелі «У Поттера» [17]

Результати дослідження засвідчують різноманітні варіанти вибору номерів у готелі-хостелі «У Поттера» пропонує різноманітні типи номерів, такі як спільні кімнати з бункерними ліжками, приватні кімнати з окремими ванними кімнатами, сімейні номери тощо.

Бронювання номерного фонду у готелі-хостелі «У Поттера» може бути реалізоване за допомогою різних методів та систем. Ось деякі з них:

1. Онлайн-бронювання через веб-сайт. Гості можуть здійснювати бронювання номерів через офіційний веб-сайт готелю-хостелу «У Поттера». На веб-сайті доступні всі типи номерів з описом та цінами, а також календарем доступності.

2. Бронювання через мобільний додаток. Готель має власний мобільний додаток, через який гості можуть зручно здійснювати бронювання, переглядати акції та отримувати спеціальні пропозиції.

3. Телефонні дзвінки. Гості можуть зв'язатися з готелем-хостелом «У Поттера» по телефону і зробити бронювання через спеціалізованого оператора.

4. Платформи онлайн-бронювання. Готель-хостел також використовує платформи онлайн-бронювання, такі як Booking.com, Expedia або Airbnb, для розміщення своїх пропозицій та отримання бронювань.

5. Особистий візит до готелю (рис.2.4). Гості також можуть здійснювати бронювання, відвідавши готель особисто та звернувшись до рецепції.

При цьому забезпечується зручність та доступність процесу бронювання для гостей, а також інформаційна підтримка та консультації для тих, хто має питання щодо доступності номерів та цін.

У готелі-хостелі також є кімнати з більшими кількостями ліжок, де гості можуть проживати разом у спільних номерах, що значно зменшує вартість проживання для кожного відвідувача готелю-хостелу.

Аналізуючи цінову позицію та категорії цін на різноманітні типи номерів необхідно відмітити диференціацію цін, зокрема розподіл номерів на різні

цінові категорії залежить від таких факторів, як тип номеру, розмір ліжок, наявність окремої ванної кімнати тощо.

Ціни у готелі-хостелі «У Поттера» наступні: спільні кімнати з бункерними ліжками – 350 грн. за добу, приватні кімнати з окремими ванними кімнатами – 400 грн. за добу, сімейні номери – 780 грн. за добу. Номери відрізняються за наявністю певних зручностей, таких як кондиціонери, телевізори, фен для волосся, індивідуальні шафи для зберігання особистих речей тощо. Від цього і змінюються ціни.



Рисунок 2.4. Рецепція готелю-хостелу «У Поттера» [17]

Ціни також можуть змінюватися в залежності від сезону та популярності місця, зокрема у пік туристичного сезону ціни є вищими, а в низький сезон – нижчими.

За окрему плату реалізовується наявність додаткових послуг, таких як сніданок, пральні послуги, доступ до спільних зон відпочинку може впливати на цінову політику для кожного типу номеру. Важливим в функціонуванні

закладу є диференціація оплати та можливість гнучкого розрахунку і скасування бронювання, що також впливає на кінцеву ціну проживання.

Для постійних клієнтів споживачів послуг хостелу-готелю існують різноманітні знижки та спеціальні пропозиції або ж акції (розпродажі) незаповнених номерів, які значно впливають на кінцеву ціну різних номерів досліджуваного закладу.

Дослідження даних факторів допоможе готелю-хостелу «У Поттера» ефективно встановити ціни на різні типи номерів, щоб забезпечити конкурентоспроможність на ринку та задоволення потреб різних категорій клієнтів.

Організація обслуговування у готелі-хостелі «У Поттера» включає наступні аспекти, зокрема:

1. Реєстрація та прийом гостей. Прибуття гостей організоване через рецепцію, де їм надають ключі, інструкції щодо перебування, а також надають відповіді на їхні запитання.

2. Прибирання та обслуговування кімнат. Персонал забезпечує щоденне прибирання спільних приміщень, таких як кухні, ванні кімнати, гральні кімнати тощо. Також ремонтують ліжка, замінюють рушники та забезпечувати чистоту в приватних та спільних номерах.

3. Надання інформації та допомога гостям. Персонал рецепції надає інформацію щодо місцевих визначних місць, ресторанів, магазинів та інших цікавих місць, а також допомагати гостям замовляти таксі або екскурсії.

4. Забезпечення безпеки. Персонал забезпечує контроль доступу до будівлі, використовуючи електронні ключі або системи безпеки, і забезпечувати нагляд за спільними зонами для запобігання конфліктам та випадкам вандалізму.

5. Надання додаткових послуг. Готель-хостел пропонує також додаткові послуги, такі як безкоштовний сніданок, пральні послуги, організацію екскурсій, прокат велосипедів або автомобілів тощо.

6. Технічна підтримка. Персонал готелю – хостелу також забезпечує

технічну підтримку, таку як ремонт устаткування або вирішення проблем з Wi-Fi.

В цілому, обслуговування у готелі-хостелі «У Поттера» спрямоване на забезпечення комфортного та приємного перебування для гостей, а також на вирішення їхніх потреб та побажань.

Про високу якість та високий рівень реалізації обслуговування у готелю-хостелу «У Поттера» засвідчує рейтинг на сайті Booking.com, котрий представлений на рис.2.5. та рейтинг Google marks, який подано у додатку Б.



Рисунок 2.5. Рейтинг готелю-хостелу «У Поттера» на сайті Booking.com [17]

Також більшість позитивних відгуків споживачів про діяльність досліджуваного готелю-хостелу, ось основні серед них:

- Відвідувач Тарас зазначає те, що «Практично все сподобалось. Дуже атмосферний хостел, ввічливий та чуйний персонал. Тепло і затишно».
- Інший споживач готельних послуг Дмитро відмічає наступне: «Заїхали біля 12 ночі, з дітьми. Велика кімната на 5-му поверсі. Є ліфт».
- Споживач готельних послуг під нік-неймом «Булгаков» зазначає те, що «Дуже привітний персонал, дозволили залишити речі на півдня після виселення. Зручне розташування поруч з магазинами, кафе, автовокзалом. М'яке ліжко та теплі ковдри».
- Ольга зазначає наступне «Чудовий хостел, недалеко від центру, дуже затишні гарні номери, персонал привітний та милий, інтер'єр дуже цікаво декорований, душові та туалети чистенькі, є ліфт».

В цілому, слід відмітити високий рівень обслуговування у готелі-хостелі «У Поттера», що включає дбайливе ставлення до гостей, ефективну роботу персоналу та надання різноманітних послуг для забезпечення комфортного та приємного перебування. Поряд із цим, необхідним є реалізації постійного пошуку заходів в контексті підвищення ефективності організації і технології надання готельних послуг у готелі-хостелі «У Поттера».

РОЗДІЛ 3. ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ І ТЕХНОЛОГІЇ НАДАННЯ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ У ГОТЕЛІ- ХОСТЕЛІ «У ПОТТЕРА»

Результати проведеного SWOT-аналізу дозволяють виявити ключові фактори, які впливають на діяльність готелю-хостелу «У Поттера» і розробити стратегії для підвищення ефективності та конкурентоспроможності.

На основі SWOT-аналізу, пропонуємо наступні стратегії розвитку для готелю-хостелу «У Поттера», які значно підвищать ефективність його функціонування та забезпечать ефективність використання технологій надання готельних послуг.

Перш за все, пропонується провести модернізацію інфраструктури готелю-хостелу «У Поттера». Даний аспект включає інвестування у покращення інфраструктури та устаткування з метою підвищення комфорту та задоволення потреб клієнтів.

Оновлення номерів є ключовим аспектом цієї стратегії, оскільки вони є основним простором для проживання гостей. Запровадження сучасного дизайну та зручностей в номерах може зробити перебування гостей більш комфортним і приємним.

Крім того, розширення кількості зручностей, таких як додаткові ванні кімнати, СПА-зони або тренажерні зали, може підвищити конкурентоспроможність закладу та привабити нових клієнтів.

Покращення технічного оснащення також має велике значення. Це може включати установку сучасних систем безпеки, покращення Wi-Fi та інших комунікаційних сервісів, а також оновлення системи опалення та кондиціонування повітря.

Модернізація інфраструктури буде сприяти підвищенню задоволення гостей, збільшенню рейтингу закладу та залученню нових клієнтів, що в свою чергу сприятиме збільшенню прибутку та стабільному розвитку готелю-хостелу «У Поттера».

Для задоволення потреб клієнтів закладу нами пропонується розширення асортименту послуг. Введення нових додаткових сервісів, таких як екскурсії, культурні заходи, фітнес-центр або спа-процедури, що може привернути нових клієнтів та розширити базу постійних гостей.

Введення нових додаткових сервісів може включати такі аспекти:

1. Екскурсійні програми. Організація екскурсій по місту або регіону, де знаходиться готель, дозволить гостям поглибити свій досвід подорожі та дізнатися більше про місцеві культурні та історичні пам'ятки.

2. Культурні заходи. Проведення культурних заходів, таких як майстер-класи, виставки мистецтва або музикальні вечори, може створити унікальну атмосферу для гостей і зробити їхнє перебування більш насиченим та цікавим.

3. Фітнес-центр. Обладнання готелю-хостелу «У Поттера» фітнес-центром дозволить гостям зберігати активний спосіб життя під час подорожі та займатися спортом безпосередньо на території готелю.

4. Спа-процедури. Надання послуг СПА-процедур, таких як масажі, косметичні процедури або сауна, може забезпечити гостям можливість розслабитися та відновити сили після подорожі або робочого дня.

Розширення асортименту послуг підвищить конкурентоспроможність готелю-хостелу «У Поттера», приверне нових клієнтів та сприятиме збільшенню задоволення та лояльності поточних гостей.

Слід констатувати недостатню маркетингову активність та рекламування закладу на локальному та національному ринках готельних послуг. Відповідно, у найближчій перспективі важливо забезпечити підвищення маркетингової активності. Розвиток маркетингових стратегій для привертання нових аудиторій та збереження існуючих клієнтів, що може включати активну рекламу в соціальних мережах, співпрацю з місцевими туристичними агентствами, участь у туристичних виставках та інші маркетингові заходи.

У найближчій перспективі ключовим завданням є підвищення маркетингової активності готелю-хостелу «У Поттера». Для цього

пропонується розвивати та вдосконалювати маркетингові стратегії з метою привертання нових аудиторій та збереження існуючих клієнтів.

Деякі з можливих маркетингових заходів включають:

- активна реклама в соціальних мережах. Використання соціальних платформ для реклами готелю-хостелу може допомогти досягти широкої аудиторії та залучити нових клієнтів. Рекламні кампанії на Facebook, Instagram, а також рекламні оголошення та промо-акції можуть стати ефективним інструментом просування;

- співпраця з місцевими туристичними агентствами. Укладання партнерських угод з місцевими туристичними агентствами дозволить привернути нових клієнтів через організовані тури та пакетні пропозиції;

- участь у туристичних виставках. Представлення готелю-хостелу «У Поттера» на туристичних виставках та ярмарках може сприяти підвищенню відомості про нього та привертанню нових клієнтів;

- впровадження програм лояльності. Створення програм лояльності для постійних клієнтів, таких як знижки на подальші перебування або безкоштовні послуги, може збільшити відвідуваність та залучити більше повторних клієнтів.

Контекст діяльності готелю-хостелу «У Поттера» обумовлює необхідність покращення обслуговування клієнтів. Запровадження програми підвищення якості обслуговування та підтримки клієнтів, такої як навчання персоналу, забезпечення індивідуального підходу до кожного гостя та впровадження системи зворотного зв'язку для оцінки задоволеності клієнтів.

Для досягнення цієї мети пропонується впровадження програми підвищення якості обслуговування та підтримки клієнтів, що містить наступні елементи:

- навчання персоналу. Персонал готелю-хостелу повинен мати необхідні навички та знання для надання високоякісного обслуговування. Програми навчання можуть включати тренінги з комунікаційних навичок, культурного розуміння та професійних стандартів обслуговування гостей;

- індивідуальний підхід до кожного гостя. Кожен гість повинен відчувати особливу увагу та зацікавленість персоналу в його потребах. Це може включати персоналізовані вітання, рекомендації щодо місцевих визначних місць та послуги, що відповідають конкретним потребам кожного гостя;

- система зворотного зв'язку для оцінки задоволеності клієнтів. Важливо мати механізм для збору відгуків та оцінки задоволеності клієнтів. Це може бути здійснено через опитування, електронну пошту або системи зворотного зв'язку, що дозволять гостям висловлювати свої думки та пропозиції стосовно обслуговування та умов проживання.

Безпосередньо підвищення ефективності та якості обслуговування має вирішальний вплив на розвиток діяльності готелю-хостелу «У Поттера», оскільки тільки удосконалюючи якість та конкурентоспроможність послуг закладу матимуть ефект і забезпечуватимуть ефективність діяльності закладу.

Для розширення сфери впливу та підвищення ефективності діяльності готелю-хостелу «У Поттера» необхідно є забезпечення розвитку партнерських відносин. Зокрема, укладання партнерських угод з місцевими підприємствами та туристичними агентствами для рекламування готелю-хостелу «У Поттера» та привертання нових клієнтів через пакетні пропозиції та знижки.

Укладання партнерських угод з місцевими підприємствами та туристичними агентствами може мати для готелю-хостелу «У Поттера» ряд переваг:

- розширення аудиторії споживачів, оскільки співпраця з місцевими підприємствами та агентствами дозволить готелю-хостелу привернути нових клієнтів, які вже мають ділові або туристичні зв'язки з цими організаціями;

- підвищення конкурентоспроможності, що обумовлює те, що укладання партнерських угод для надання спеціальних пакетних пропозицій та знижок може зробити готель-хостел «У Поттера» більш привабливим для клієнтів порівняно з конкурентами;

- партнерські угоди дозволять готелю отримати додатковий маркетинговий простір через рекламу та просування через партнерські канали;
- підвищення лояльності клієнтів, що забезпечує надання спеціальних умов для клієнтів, що використовують послуги обох партнерів, може сприяти підвищенню лояльності та збільшенню кількості повторних відвідувань.

Введення програм постійних знижок, бонусних систем та привілеїв для постійних клієнтів, що сприятиме залученню нових гостей та збереженню існуючих.

Контекст значних ризиків та викликів в діяльності досліджуваного закладу обумовлює необхідність раціонального управління ризиками та забезпечення умов їх нівелювання. Зокрема, аналіз потенційних загроз та розробка стратегій для їх запобігання або пом'якшення їх впливу на діяльність закладу. Для цього можуть бути вжиті такі заходи, як диверсифікація доходів. Зокрема, розширення спектру послуг та розробка додаткових доходних джерел можуть допомогти зменшити вразливість готелю-хостелу перед потенційними загрозами. Наприклад, розгляд можливості розвитку ресторанного бізнесу, організація подій або надання додаткових платних сервісів.

Особливо важливо страхувати готель-хостел від ризиків, таких як природні катастрофи, вандалізм, крадіжки та інші події, які можуть призвести до фінансових втрат.

Систематичний аналіз ринкових та економічних тенденцій дозволить готелю-хостелу вчасно виявляти потенційні загрози та адаптувати стратегії відповідно до змін на ринку.

Розробка плану дій у випадку кризових ситуацій, таких як пожежа, терористична загроза або епідемія, допоможе мінімізувати можливі збитки та забезпечити безпеку гостей та персоналу готелю-хостелу.

Інвестування у вдосконалення системи безпеки готелю-хостелу, включаючи відеоспостереження, системи контролю доступу та пожежний захист, є важливим кроком у захисті від потенційних загроз.

Ефективність досліджуваних заходів у готелі-хостелі «У Поттера» представимо у табл. 3.1.

Таблиця 3.1

Економічний ефект запропонованих заходів у готелі-хостелі
«У Поттера»*

Показники	Сума, тис.грн.
Навчання персоналу	120
Система зворотного зв'язку для оцінки задоволеності клієнтів	70
Мотивація персоналу для формування індивідуального підходу до кожного гостя	50
Загальна сума витрат	240
Зростання рівня доходів	+5%
Вартісний показник зростання рівня доходів	
Загальна сума приросту доходів за рахунок впровадження заходів	1144,55
Прибуток до оподаткування	904,55
Податок на прибуток (18%)	162,82
Чистий прибуток	741,73

*Джерело: самостійна розробка автора

Результати дослідження засвідчують можливості отримання додаткових доходів від реалізації навчання, впровадження системи зворотного зв'язку із клієнтами, мотивування персоналу на 1144,55 тис.грн., при цьому розмір чистого прибутку становитиме 741,73 тис.грн. Відповідно, необхідно реалізовувати запропоновані в роботі заходи, що дасть можливість підвищити ефективність діяльності підприємства та забезпечити конкурентні переваги на ринку.

Ретельне планування та моніторинг фінансових витрат дозволять готелю-хостелю ефективно управляти ресурсами та забезпечити фінансову стабільність навіть у непередбачуваних умовах. Ці стратегії можуть допомогти готелю-хостелю «У Поттера» значно збільшити свою конкурентоспроможність, підвищити якість послуг і ефективність діяльності та забезпечити стабільний розвиток закладу у перспективі.

ВИСНОВКИ

Таким чином, хостел - це тип гостьового помешкання, який часто використовується тими, хто має обмежений бюджет. У хостелах гості зазвичай сплять на ліжках у спільних житлових приміщеннях, платячи за конкретне ліжко, а не за приватну кімнату. Цей формат проживання привертає особливу увагу тих, хто цінує можливість спілкування з новими людьми та шукає доступні варіанти проживання. Хостели відкривають можливість для різних соціальних груп, забезпечуючи доступне проживання тим, хто не може або не бажає витратити значні суми на житло.

Досліджено те, що існує чітка класифікація різновидів хостелів, яка базується на їх місткості та рівні комфорту. Зокрема, залежно від кількості місць, виділяють такі типи хостелів: міні-хостели, що можуть вміщати до 25 осіб; малі (середні) хостели, розраховані на 25-50 осіб; та великі хостели, що мають місткість 50 осіб і більше. Крім того, хостели можуть бути розділені на три категорії в залежності від рівня комфорту: стандартний (Standart), покращений (Superior) та розкішний (Luxury).

Визначено, що хостел виступає повноцінним засобом для розміщення споживачів готельні послуг, відповідно у ньому можуть надаватися як основні послуги так і додаткові. До основних послуг, котрі надаються у хостелі слід віднести наступні: проживання в номері з кількома ліжками (зазвичай від 4 до 12), що дозволяє гостям вибрати оптимальний варіант відповідно до своїх потреб та бюджету; заміна постільної білизни та рушників, щоб забезпечити чистоту та зручність перебування для гостей; зберігання багажу, щоб подорожі були безпечні та комфортні та інше

Розглянуто інформацію про те, що додатковими послугами, які реалізуються у хостелі є: сніданок, який надається готель-хостелем для зручності гостей, які не мають бажання готувати власну їжу; прання та прасування одягу, щоб забезпечити гостям можливість підтримувати свій одяг у належному стані під час подорожі; користування комп'ютером для виконання робочих або

особистих справ; туристичні послуги, такі як організація екскурсій, допомога у плануванні маршрутів та отримання інформації про місцеві пам'ятки та події.

Об'єктом дослідження в даній курсовій роботі виступала організація і технології надання готельних послуг у готелі-хостелі «У Поттера». Основні послуги та зручності досліджуваного закладу включають: спільна кухня і спільний лаунж, що створюють атмосферу спілкування та взаємодії між гостями; безкоштовний Wi-Fi на всій території готелю-хостелу, що дозволяє гостям залишатися зв'язаними зі світом; послуги прасування одягу, що забезпечують гостям комфорт та бездоганний вигляд під час подорожі; бізнес-послуги, такі як факс і ксерокопіювання, спрямовані на задоволення потреб бізнес-мандрівників та гостей, які працюють під час перебування; для зручності та комфорту обслуговування, персонал стійки реєстрації володіє вмінням розмовляти на англійській, польській та українській мовах, що сприяє ефективній комунікації з різними категоріями гостей.

Бронювання номерного фонду у готелі-хостелі «У Поттера» може бути реалізоване за допомогою різних методів та систем: онлайн-бронювання через веб-сайт; бронювання через мобільний додаток; телефонні дзвінки; платформи онлайн-бронювання; особистий візит до готелю.

Проаналізовано цінову позицію та категорії цін на різноманітні типи номерів, при цьому відзначено диференціацію цін, зокрема розподіл номерів на різні цінові категорії залежить від таких факторів, як тип номеру, розмір ліжок, наявність окремої ванної кімнати тощо. Ціни у готелі-хостелі «У Поттера» наступні: спільні кімнати з бункерними ліжками – 350 грн. за добу, приватні кімнати з окремими ванними кімнатами – 400 грн. за добу, сімейні номери – 780 грн. за добу.

Організація обслуговування у готелі-хостелі «У Поттера» включає наступні аспекти, зокрема: реєстрація та прийом гостей; прибирання та обслуговування кімнат; надання інформації та допомога гостям; забезпечення безпеки; надання додаткових послуг; технічна підтримка.

В роботі відзначено високу якість та високий рівень реалізації обслуговування у готелю-хостелу «У Поттера», що засвідчує рейтинг на сайті

Booking.com (8,1 бал із 10) та рейтинг Google marks (4,1 бал із 5).

Відзначено високий рівень обслуговування у готелі-хостелі «У Поттера», що включає дбайливе ставлення до гостей, ефективну роботу персоналу та надання різноманітних послуг для забезпечення комфортного та приємного перебування.

Для підвищення ефективності організації і технології надання готельних послуг у готелі-хостелі «У Поттера» запропоновано:

1.Провести модернізацію інфраструктури готелю-хостелю «У Поттера». Даний аспект включає інвестування у покращення інфраструктури та устаткування з метою підвищення комфорту та задоволення потреб клієнтів.

2. Для задоволення потреб клієнтів закладу нами пропонується розширення асортименту послуг. Введення нових додаткових сервісів, таких як екскурсії, культурні заходи, фітнес-центр або спа-процедури, що може привернути нових клієнтів та розширити базу постійних гостей.

3. У найближчій перспективі важливо забезпечити підвищення маркетингової активності. Розвиток маркетингових стратегій для привертання нових аудиторій та збереження існуючих клієнтів, що може включати активну рекламу в соціальних мережах, співпрацю з місцевими туристичними агентствами, участь у туристичних виставках та інші маркетингові заходи.

4. Контекст діяльності готелю-хостелю «У Поттера» обумовлює необхідність покращення обслуговування клієнтів. Запровадження програми підвищення якості обслуговування та підтримки клієнтів, такої як навчання персоналу, забезпечення індивідуального підходу до кожного гостя та впровадження системи зворотного зв'язку для оцінки задоволеності клієнтів.

5. Для розширення сфери впливу та підвищення ефективності діяльності готелю-хостелю «У Поттера» необхідно є забезпечення розвитку партнерських відносин. Зокрема, укладання партнерських угод з місцевими підприємствами та туристичними агентствами для рекламування готелю-хостелю «У Поттера» та привертання нових клієнтів через пакетні пропозиції та знижки.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Алдошина М.В., Бондаренко Н.А. Хостели як колективні засоби розміщення в Україні. *Економіка та управління підприємствами*. 2017. Вип.13.С. 333-339.
2. Беляєва С. С., Заїка О. І. Концептуальні засади діяльності хостелів. *Економіка. Управління. Інновації*. 2015. Випуск № 2 (14). С. 36-42.
3. Бойко М., Гопкало Л. Готельна справа : Електронний підручник. К. : КНТЕУ, 2015. 501 с.
4. Вовчанська О. М., Іванова Л. О. Маркетингове аналізування ролі і значення хостелів на ринку готельних послуг. *Вісник Львівського торговельно-економічного університету. Економічні науки*. 2019. № 58. С. 82-92.
5. Галасюк С. С., Шикіна О. В. Організаційно-економічні засади функціонування малих готелів : монографія. Одеса : Атлант, 2015. 281 с.
6. Д'яконова А.К., Тітомир Л. А., Жовтяк К. О. Тенденції розвитку і якість обслуговування малих готельних форм в Україні. *Економіка та суспільство*. 2022. Вип. 44. С. 72-77.
7. Давиденко І. В. Особливості розвитку хостелів в Україні та світі. URL: <http://dspace.oneu.edu.ua/> (дата звернення до ресурсу 5.03.2024 року)
8. Джум Т. А., Денісова Н. І. Організація готельного господарства : навч. посібник. Москва : Магістр: ІНФРА-М, 2011. 400 с.
9. ДСТУ 4268:2003 Національний стандарт України. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги. Київ : Держстандарт України, 2003. 2 с.
10. Зрибнєва І. П. Маркетингові та соціально-економічні аспекти розвитку хостельного бізнесу в Україні. *Маркетинг*. 2017. Вип.4(68). С. 220-232.

11. Індустрія гостинності: як працює хостел — бізнес-план. URL: <https://hromadske.ua/posts/iak-pratsiuie-khostel-biznes-plan> (дата звернення до ресурсу 2.03.2024 року)

12. Інформація про діяльність готелю-хостелу «У Поттера». <https://list.in.ua/%D0%93%D0%BE%D1%82%D0%B5%D0%BB%D1%96-%D1%85%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B5%D0%BB%D0%B8/165841/%D0%A3-%D0%9F%D0%BE%D1%82%D1%82%D0%B5%D1%80%D0%B0-%D0%A2%D0%B5%D1%80%D0%BD%D0%BE%D0%BF%D1%96%D0%BB%D1%8C> (дата звернення до ресурсу 4.03.2024 року)

13. Ковальчук А. Хостели, як оптимальний спосіб організації туризму для молоді: сучасний стан та перспективи розвитку в Україні. *Укр. Київ. ін-ту бізнесу і технологій*. 2020. № 3. С. 102-104

14. Мальська М. П., Пандяк І. Г. Готельний бізнес: теорія та практика. Підручник. Київ : Центр учбової літератури, 2010. 472 с.

15. Основні положення міжнародної федерації молодіжних хостелів (IYHF) по роботі хостелів. URL: <http://www.hihostels.com.ua> (дата звернення: 04.03.2024).

16. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги: ДСТУ 4268:2003: чинний від 2004-07-01. К.: Держстандарт України, 2003. 12 с.

17. Профіль готелю-хостелу «У Поттера» на порталі Booking.com. URL: <https://www.booking.com/hotel/ua/u-pottera.uk.html?activeTab=photosGallery> (дата звернення до ресурсу 6.03.2024 року)

18. Семенов В., Галасюк С., Шикіна О. Поняття і зміст організаційно-економічного забезпечення функціонування готельних підприємств малої місткості. *Актуальні проблеми економіки*. 2015. №10(172). С. 202-212.

19. Фесенко Г. О., Осадчий А. А. Значення колективних засобів розміщення та готельної індустрії у розвитку сфери туризму України. *Інвестиції: практика та досвід*. 2021. № 23. С. 60-65.

20. Що таке Хостел. URL: <http://hihostels.com.ua/uk/what-is-a-hostel/what-is-a-hostel>. (дата звернення до ресурсу 5.03.2024 року)

ДОДАТКИ

Додаток А

Інфраструктура готелю-хостелу «У Поттера» [17]





Рейтинг готелю-хостелу «У Поттера» [12]

