

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Криворізький національний університет
Навчально-науковий інститут економіки і торгівлі
імені Михайла Туган-Барановського

Кафедра технологій в ресторанному господарстві, готельно-ресторанної
справи та туризму
(назва кафедри)

ДОПУСКАЮ ДО ЗАХИСТУ
Гарант освітньої програми

(підпис) Ніколайчук О.А.
(прізвище та ініціали)

« ____ » _____ 2026 ____ року

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на здобуття ступеня вищої освіти бакалавр
(назва освітнього ступеню)

зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»
(шифр і назва)

освітньої програми «Готельно-ресторанна справа»
(назва)

на тему: Напрями удосконалення організації роботи служби прийому та
розміщення готельного закладу

Виконав:

здобувач вищої освіти

Чудновська Олена Валеріївна
(прізвище, ім'я, по-батькові)

(підпис)

Керівник:

доцент, к.е.н., доцент Ніколайчук О.А.
(посада, науковий ступінь, вчене звання, прізвище та ініціали)

(підпис)

Засвідчую, що у кваліфікаційній
роботі немає запозичень з праць
інших авторів без відповідних
посилань

Здобувач вищої освіти _____
(підпис)

Кривий Ріг
2026

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Криворізький національний університет
Навчально-науковий інститут економіки і торгівлі
імені Михайла Туган-Барановського

Кафедра технологій в ресторанному господарстві, готельно-ресторанної справи та туризму
Форма здобуття вищої освіти заочна
Ступінь бакалавр
Галузь знань 24 «Сфера обслуговування»
спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа
освітня програма «Готельно-ресторанна справа»

ЗАТВЕРДЖУЮ:

Гарант освітньої програми

_____ Ніколайчук О.А.
підпис

« _____ » _____ 2026 р.

ЗАВДАННЯ
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧУ ВИЩОЇ ОСВІТИ
Чудновській Олені Валеріївні

прізвище, ім'я, по батькові

1. Тема роботи: Напрями удосконалення організації роботи служби прийому та розміщення готельного закладу

Керівник роботи доцент, к.е.н., доцент Ніколайчук Ольга Анатоліївна
науковий ступінь, вчене звання, прізвище, ініціали

Затверджені наказом ректора Криворізького національного університету від “31” грудня 2025 р. № 85

2. Строк подання здобувачем ВО роботи “25 ”травня_2026 р.

3. Вихідні дані до роботи: навчальна та наукова література, періодичні видання, статистичні дані, звітність про роботу підприємств, дані мережі Інтернет

4. Зміст (перелік питань, які потрібно розробити):

Теоретичні основи організації роботи служби прийому та розміщення готельного закладу.

Аналіз організації роботи служби прийому та розміщення готелю Raziotel Кривий Ріг» ТОВ «Оптіма хотел менеджмент»

Підходи до удосконалення організації служби прийому та розміщення готелю Raziotel Кривий Ріг» ТОВ «Оптіма хотел менеджмент»

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень).
Таблиць – 16, Рисунків - 2

(За потреби зазначаються П.І. по Б. консультантів за розділами роботи)

6. Дата видачі завдання: «23» січня 2026 р.

7. Календарний план

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Вибір напрямку дослідження, аналіз бази та літературних джерел, визначення об'єкту, предмету та завдань дослідження. Формулювання, обґрунтування та затвердження теми кваліфікаційної роботи	до 23.01.2026	
2	Аналіз та узагальнення теоретичних розробок теми кваліфікаційної роботи	до 28.02.2026	
3	Проведення аналізу предмету кваліфікаційної роботи	до 30.03.2026	
4	Формування висновків та рекомендацій щодо розв'язання проблеми, встановлених в результаті аналізу	до 30.04.2026	
5	Формування висновків	до 15.05.2026	
6	Оформлення та представлення роботи на кафедрі	до 25.05.2026	
7	Оформлення презентаційних матеріалів	до 30.05.2026	

Здобувач ВО _____
(підпис)

Керівник роботи _____ **О.А. Ніколайчук**
(підпис)

РЕФЕРАТ

Загальна кількість в роботі: Сторінок : 59 , рисунків : 2, таблиць : 16 ,
використаних джерел : 38 , додатків : 1 .

Об'єкт дослідження: процес організації роботи служби прийому та розміщення готельного закладу.

Предмет дослідження: напрями удосконалення організації роботи служби прийому та розміщення готельного закладу.

Мета дослідження: обґрунтування теоретичних положень та розробка практичних рекомендацій щодо удосконалення організації роботи служби прийому та розміщення готельного закладу для підвищення ефективності його діяльності.

Методи дослідження: аналіз і синтез, узагальнення наукових підходів, системний підхід, порівняльний аналіз, економічний аналіз, графічний та табличний методи представлення інформації.

Основні результати дослідження: у роботі узагальнено теоретичні підходи до визначення сутності та функцій служби прийому та розміщення готельного закладу, а також досліджено методичні підходи до оцінки ефективності її діяльності. Проведено аналіз організації роботи служби прийому та розміщення готелю «Raziotel Кривий Ріг» ТОВ «Оптіма хотел менеджмент» та оцінено ефективність її функціонування за організаційними та економічними показниками. Виявлено основні проблеми, пов'язані з організацією трудових процесів, рівнем цифровізації та ефективністю взаємодії між структурними підрозділами готелю. Запропоновано напрями удосконалення організації роботи служби прийому та розміщення, зокрема: впровадження сучасних цифрових технологій і автоматизованих систем управління, оптимізацію процесів обслуговування гостей, удосконалення організації праці персоналу та підвищення якості готельного сервісу.

Ключові слова: служба прийому та розміщення, готельне господарство, готельний сервіс, цифровізація, автоматизація, PMS-системи, якість обслуговування, ефективність діяльності, конкурентоспроможність.

ЗМІСТ

ВСТУП	6
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ СЛУЖБИ ПРИЙОМУ ТА РОЗМІЩЕННЯ ГОТЕЛЬНОГО ЗАКЛАДУ	10
1.1. Теоретичні підходи до сутності служби прийому та розміщення готельного закладу та організації її роботи	10
1.2. Методичні підходи до оцінки ефективності організації роботи служби прийому та розміщення готельного закладу	15
1.3. Сучасні тенденції організації роботи служби прийому та розміщення в умовах цифровізації та підвищених вимог до сервісу	21
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ СЛУЖБИ ПРИЙОМУ ТА РОЗМІЩЕННЯ ГОТЕЛЮ «RAZIOTEL КРИВИЙ РІГ» ТОВ «ОПТИМА ХОТЕЛ МЕНЕДЖМЕНТ»	26
2.1. Загальна організаційно-економічна характеристика готелю «Raziotel Кривий Ріг» ТОВ «Оптіма хотел менеджмент»	26
2.2. Організація роботи служби прийому та розміщення готелю «Raziotel Кривий Ріг» ТОВ «Оптіма хотел менеджмент»	30
2.3. Оцінка ефективності роботи служби прийому та розміщення готелю «Raziotel Кривий Ріг» ТОВ «Оптіма хотел менеджмент»	32
РОЗДІЛ 3. ПІДХОДИ ДО УДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ СЛУЖБИ ПРИЙОМУ ТА РОЗМІЩЕННЯ ГОТЕЛЮ «RAZIOTEL КРИВИЙ РІГ» ТОВ «ОПТИМА ХОТЕЛ МЕНЕДЖМЕНТ»	41
3.1. Характеристика заходів щодо удосконалення організації роботи служби прийому та розміщення готелю «Raziotel Кривий Ріг» ТОВ «Оптіма хотел менеджмент»	41
3.2. Економічне обґрунтування запропонованих заходів	45
ВИСНОВКИ	50
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	55
ДОДАТКИ	58

ВСТУП

Сучасний етап розвитку готельного господарства характеризується високим рівнем конкуренції, цифровізацією бізнес-процесів, підвищенням вимог споживачів до якості сервісу та необхідністю швидкої адаптації підприємств до змін зовнішнього середовища. У цих умовах особливої актуальності набуває питання ефективної організації роботи служби прийому та розміщення як ключового структурного підрозділу готельного підприємства.

Служба прийому та розміщення є центральною ланкою системи обслуговування гостей, оскільки саме вона забезпечує первинний контакт із клієнтом, формує перше враження про заклад, координує процеси бронювання, поселення, виїзду, інформаційного супроводу та вирішення поточних питань гостей. Від рівня організації її роботи безпосередньо залежить якість сервісу, рівень задоволеності споживачів, формування лояльності клієнтів та конкурентоспроможність готелю в цілому.

Актуальність теми зумовлена тим, що в сучасних умовах діяльність служби прийому та розміщення суттєво трансформується під впливом цифрових технологій, автоматизованих систем управління готелем, онлайн-бронювання, CRM-систем та інтегрованих інформаційних платформ. Разом із тим, незважаючи на активне впровадження інноваційних інструментів, на практиці залишаються проблеми нераціонального розподілу функціональних обов'язків, недостатньої оптимізації трудових процесів, перевантаження персоналу, відсутності системного підходу до оцінки ефективності роботи служби.

Питання організації діяльності готельних підприємств, управління якістю послуг, удосконалення сервісних процесів та підвищення ефективності функціонування служб прийому та розміщення достатньо широко висвітлені в наукових працях українських і зарубіжних дослідників у сфері готельно-ресторанного бізнесу та менеджменту послуг. Сутнісно-методичні основи організації служби прийому та розміщення висвітлювалися в дослідженнях відомих вітчизняних і зарубіжних учених, зокрема Мальська М.П., Роглев Х.Й., Сокол Т.Г., Козлова А. О., . Чепурда Л.М. , Таньков К.М. , Куракін О.Б та інші. У наукових джерелах розглядаються теоретичні засади організації готельної діяльності, моделі управління якістю, стандарти обслуговування, підходи до оцінки результативності роботи персоналу.

Ситуація ускладнюється активним впровадженням новітніх технологій, зокрема штучного інтелекту, біометричних інструментів та безконтактних рішень, які ставлять під сумнів ефективність класичних підходів управління в дослідженнях і розробках. Це породжує нагальну потребу в розробці адаптивних стратегій для покращення процесів цього сервісу. Крім того, в умовах воєнного стану в Україні змінюється функція служби прийому громадян, яка стає центром координації питань безпеки та кризового менеджменту. Це потребує перегляду стандартів підготовки персоналу та оптимізації алгоритмів роботи.

Дослідження має важливе економічне значення, оскільки служба прийому поступово перетворюється з допоміжного підрозділу на активний центр отримання прибутку. Результативність її роботи безпосередньо впливає на основні фінансові показники готелю, зокрема дохід на один доступний номер і середню ціну за добу проживання. Використання методів додаткових продажів і супутніх продажів дозволяє забезпечувати більш стабільні доходи навіть у періоди змін попиту, що підтверджує актуальність теми для теоретичного вивчення і практичного застосування.

Також важливим є науковий аспект роботи, який полягає у вирішенні питання поєднання автоматизації процесів і збереження живого, якісного спілкування з гостями. Розробка рекомендацій щодо вдосконалення роботи служби прийому та розміщення може сприяти підвищенню якості обслуговування в українських готелях, їх відповідності міжнародним вимогам і посиленню конкурентоспроможності на світовому ринку.

Предметом дослідження виступають напрями удосконалення функціонування служби прийому та розміщення в сучасних умовах діяльності готелю.

Метою кваліфікаційної роботи є обґрунтування теоретичних положень і розробка практичних рекомендацій щодо удосконалення організації роботи служби прийому та розміщення готельного закладу.

Для досягнення поставленої мети в роботі передбачено вирішення таких завдань:

1. дослідити теоретичні основи організації роботи служби прийому та розміщення готелю «Raziotel Кривий Ріг» ТОВ «Оптіма хотел менеджмент»
2. узагальнити методичні підходи до оцінки ефективності її діяльності;
3. проаналізувати сучасні тенденції організації роботи служби в умовах цифровізації;
4. надати загальну організаційно-економічну характеристику готелю «Raziotel Кривий Ріг» ТОВ «Оптіма хотел менеджмент»
5. здійснити аналіз організації роботи служби прийому та розміщення в досліджуваному готелі «Raziotel Кривий Ріг» ТОВ «Оптіма хотел менеджмент»
6. оцінити ефективність функціонування служби прийому та розміщення «Raziotel Кривий Ріг» ТОВ «Оптіма хотел менеджмент»
7. розробити та економічно обґрунтувати заходи щодо удосконалення організації роботи служби прийому та розміщення готелю «Raziotel Кривий Ріг» ТОВ «Оптіма хотел менеджмент».

У процесі виконання кваліфікаційної роботи використано такі методи дослідження: аналіз і синтез — для вивчення теоретичних положень та узагальнення наукових підходів; системний підхід — для розгляду служби прийому та розміщення як цілісного елементу організаційної структури готельного підприємства; порівняльний аналіз — для оцінювання показників діяльності готелів різного типу; економічний аналіз — для визначення

ефективності запропонованих заходів; графічні та табличні методи — для наочного подання результатів дослідження.

Інформаційну базу дослідження становлять законодавчі та нормативно-правові акти України у сфері готельного господарства, наукові праці українських і зарубіжних учених з питань організації діяльності готельних підприємств і роботи служби прийому та розміщення, матеріали періодичних видань, статистичні дані, інформаційні ресурси мережі Інтернет, внутрішня документація та офіційні матеріали готелю «Raziotel Кривий Ріг» ТОВ «Оптiма хотел менеджмент», а також дані фінансової та статистичної звітності підприємства.

Отримані результати дослідження мають практичне значення для готелів різного рівня та формату діяльності — від малих готелів до великих готельних комплексів. Запропоновані підходи до організації роботи служби прийому та розміщення можуть бути використані для вдосконалення внутрішніх процесів обслуговування гостей, підвищення якості роботи персоналу та оптимізації взаємодії між структурними підрозділами готелю.

Застосування результатів дослідження дозволяє покращити ефективність прийому та розміщення гостей, скоротити час виконання стандартних операцій, підвищити рівень завантаження номерного фонду та забезпечити більш раціональне використання ресурсів підприємства. Це робить рекомендації придатними для впровадження в практичну діяльність готельних підприємств незалежно від їх категорії та організаційної структури.

Практичне значення одержаних результатів полягає у можливості впровадження запропонованих рекомендацій у діяльність готелю «Raziotel Кривий Ріг» ТОВ «Оптiма хотел менеджмент», а також інших підприємств готельно-ресторанного господарства різних форм власності та категорій. Вони можуть бути використані для підвищення ефективності роботи служби прийому та розміщення, удосконалення організації обслуговування гостей, оптимізації використання трудових ресурсів і впровадження сучасних методів управління персоналом.

Крім того, результати дослідження можуть слугувати основою для розробки внутрішніх стандартів обслуговування, підвищення рівня цифровізації процесів бронювання та реєстрації, удосконалення контролю якості послуг і формування позитивного іміджу закладу. Це сприятиме зміцненню конкурентних позицій підприємств, їх адаптивності до змін зовнішнього середовища та підвищенню рівня задоволеності клієнтів.

Наукова новизна роботи полягає у комплексному дослідженні особливостей організації роботи служби прийому та розміщення готелю «Raziotel Кривий Ріг» ТОВ «Оптiма хотел менеджмент» в сучасних умовах розвитку індустрії гостинності. У роботі обґрунтовано напрями удосконалення діяльності служби прийому та розміщення на основі впровадження сучасних цифрових технологій, автоматизації процесів обслуговування та підвищення ефективності взаємодії з гостями, що

спрямовані на покращення якості сервісу та підвищення конкурентоспроможності готельного підприємства.

Результати дослідження апробовані на VII Всеукраїнській науково-практичній конференції «ІНДУСТРІЯ ТУРИЗМУ І СФЕРА ГОСТИННОСТІ В УКРАЇНІ ТА СВІТІ: СУЧАСНИЙ СТАН, ПРОБЛЕМИ Й ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ», м. Луцьк, 28.05.2026 р.

Структура та обсяг роботи – кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел, що містить 37 найменувань. Основний зміст кваліфікаційної роботи викладено на 45 сторінках. Повний обсяг роботи – 59 сторінок.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ СЛУЖБИ ПРИЙОМУ ТА РОЗМІЩЕННЯ ГОТЕЛЬНОГО ЗАКЛАДУ

1.1 Теоретичні підходи до сутності служби прийому та розміщення готельного закладу та організації її роботи

У сучасних умовах розвитку індустрії гостинності особливого значення набуває ефективна організація роботи готельних служб, серед яких важливе місце посідає служба прийому та розміщення, він є основним функціональним підрозділом в обслуговуванні клієнтів. Саме цей підрозділ забезпечує перший контакт гостя з готелем і формує первинне уявлення про рівень сервісу, організацію роботи закладу та якість наданих послуг. Від ефективності функціонування цієї служби значною мірою залежить задоволеність клієнтів, репутація підприємства та конкурентоспроможність готелю на ринку.

Основним функціональним підрозділом в обслуговуванні клієнтів кожного готельного підприємства є служба прийому та розміщення. У процесі обслуговування клієнти найбільше взаємодіють із персоналом цієї служби отримують інформацію про готель, бронюють місця (за умови відсутності служби бронювання як окремої структурної ланки). Забезпечується поселення, оплата послуг, послуги під час перебування у готелі. Ця служба коригує також роботу інших служб, пов'язаних із безпосереднім обслуговуванням клієнтів (бронювання, обслуговування номерного фонду, громадського харчування), аналізує заповнюваність номерів за поточну добу, контролює оплату клієнтами послуг готелю, забезпечує ведення технічної документації, пов'язаної з обслуговуванням гостей, та ін [1].

У міжнародній практиці цей підрозділ часто називають Front Office, оскільки саме він забезпечує безпосередній контакт із клієнтами протягом усього періоду їх перебування у готелі.

Важливо зазначити, що працівники цієї служби виконують не лише технічні функції, а й активно взаємодіють з гостями, вирішуючи різні ситуації, надаючи консультації та забезпечуючи комфортне перебування. Саме тому до персоналу рецепції висуваються високі вимоги щодо комунікабельності, стресостійкості, знання іноземних мов та професійної етики. Крім того, служба прийому та розміщення є інформаційним центром готелю. Вона акумулює та передає інформацію іншим підрозділам, координує їхню роботу та забезпечує оперативність обслуговування. Від злагодженості її діяльності залежить ефективність роботи всієї готельної системи.

Науковці та фахівці галузі по-різному трактують поняття та функції служби прийому і розміщення, акцентуючи увагу на різних аспектах її діяльності. Для більш детального аналізу сутності даного поняття доцільно розглянути підходи різних авторів.

Таблиця 1.1 - Порівняння наукових підходів до визначення сутності «служба прийому та розміщення»

Автор	Визначення
Мальська М.П.	Основним функціональним підрозділом в обслуговуванні клієнтів кожного готельного підприємства є служба прийому та розміщення [1]
Роглев Х.Й.	Служба прийому і розміщення є першим підрозділом, з яким знайомиться гість, прибуваючи у готель. Враження, отримані від цього знайомства, багато в чому формують відгуки гостей про якість обслуговування в готелі у цілому [2]
Сокол Т. Г.	служби готелю, зокрема прийому і розміщення, забезпечують технологію прийому та обслуговування гостей і надання основних та додаткових послуг [3]
Козлова А. О.	Служба прийому та розміщення (рецепція) — це основний структурний підрозділ готельного підприємства, що безпосередньо займається прийомом, розміщенням і обслуговуванням клієнтів. Вона повинна розташовуватись у безпосередній близькості до входу в готель [4]
Чепурда Л.М. , Таньков К.М. , Куракін О.Б.	Для гостя Front Office – це обличчя готелю і більш того, досить часто все спілкування гостя із готелем обмежується спілкуванням з персоналом за стійкою служби прийому [5]
Александрова С. А, Оболенцева Л. В.	Служба прийому і розміщення (служба порт'є, reception і front office): -оформлення гостей при в'їзді та виїзді, їх розміщення; -розподіл номерів і облік вільних місць у готелі; -розрахунки з клієнтами (попередні і остаточні); -ведення картки гостя; -своєчасне доведення інформації до клієнтів [6]
Круль Г., Заячук О	Служба прийому і розміщення (служба рецепції) забезпечує прийом, реєстрацію, розміщення туристів по номерах, розрахунки, бронювання місць і організацію відправлення туристів до наступного пункту подорожі або додому [7]

Джерело: розроблено на основі [1,2,3,4,5,6,7]

Проаналізувавши підходи різних авторів до визначення служби прийому та розміщення, можна зробити узагальнені висновки щодо її сутності та значення в роботі готелю.

По-перше, усі автори погоджуються, що служба прийому та розміщення є основним і одним із найважливіших структурних підрозділів готельного підприємства. Саме з неї починається обслуговування гостей, тому вона відіграє ключову роль у загальній організації роботи готелю.

По-друге, значна частина дослідників (зокрема Х. Й. Роглев та Чепурда Л. М., Таньков К. М., Куракін О. Б.) підкреслюють, що ця служба формує перше враження гостя про готель. Від якості роботи персоналу на рецепції залежить загальне сприйняття рівня сервісу, адже часто саме контакт зі службою прийому є основним або навіть єдиним протягом перебування гостя.

По-третє, у визначеннях інших авторів (Т. Г. Сокол, Александрова С. А., Оболенцева Л. В.) наголошується на широкому спектрі функцій служби. Вона не лише здійснює прийом і розміщення гостей, а й виконує реєстрацію, веде облік номерного фонду, проводить розрахунки з клієнтами, надає інформацію та координує надання додаткових послуг.

По-четверте, окремі автори (наприклад, Круль Г. та Заячук О.) розглядають діяльність служби більш широко, включаючи також бронювання номерів і організацію від'їзду гостей, що свідчить про її участь у повному циклі обслуговування туристів.

Таким чином, служба прийому та розміщення є багатofункціональним підрозділом, який поєднує адміністративні, інформаційні, сервісні та маркетингові функції, забезпечуючи ефективну взаємодію між гостем і готельним підприємством.

В сучасних умовах діяльність служби прийому та розміщення значною мірою пов'язана з використанням автоматизованих систем управління готелем (PMS-систем). Це дозволяє оптимізувати процеси бронювання, реєстрації гостей, контролю номерного фонду та здійснення розрахунків, що значно підвищує швидкість та якість обслуговування.

Також важливим аспектом є те, що служба прийому та розміщення виконує не лише операційні, а й маркетингові функції. Працівники рецепції безпосередньо впливають на формування лояльності клієнтів, оскільки саме через них гість отримує перше та останнє враження про готель. Від рівня сервісу на цьому етапі залежить подальша поведінка клієнта, зокрема його готовність рекомендувати готель або повернутися знову.

Окремо варто підкреслити, що служба прийому та розміщення також виконує контрольну функцію щодо дотримання стандартів обслуговування. Вона забезпечує оперативне реагування на скарги та побажання гостей, що дозволяє своєчасно усувати недоліки у роботі готелю та підвищувати якість сервісу.

У процесі обслуговування клієнти найбільше взаємодіють із персоналом цієї служби отримують інформацію про готель, бронюють місця (за умови відсутності служби бронювання як окремої структурної ланки). Забезпечується поселення, оплата послуг, послуги під час перебування у готелі. Ця служба коригує також роботу інших служб, пов'язаних із безпосереднім обслуговуванням клієнтів (бронювання, обслуговування номерного фонду, громадського харчування), аналізує заповнюваність номерів за поточну добу, контролює оплату клієнтами послуг готелю, забезпечує ведення технічної документації, пов'язаної з обслуговуванням гостей, та ін [16].

Основними нормативними документами, що регулюють діяльність служби прийому і обслуговування є:

- Порядок надання послуг з тимчасового розміщення : Постанова Кабінету Міністрів України від 15.03.2006 р. № 297.
- Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення і надання готельних послуг : Наказ Державної туристичної адміністрації України від 16.03.2004 р. № 19.
- Правила користування і внутрішнього розпорядку : внутрішній стандарт готелю «Raziotel Кривий Ріг» ТОВ «Оптіма хотел менеджмент».

Також працівники рецепції координують взаємодію між іншими службами готелю — покоївками, службою безпеки, рестораном, технічним персоналом та адміністрацією.

Служба прийому та розміщення займає провідне місце в організації процесу обслуговування гостей, оскільки супроводжує клієнта протягом усього періоду взаємодії з готелем. Технологічний процес обслуговування включає послідовність операцій від моменту бронювання номера до завершення проживання та виїзду гостя. На кожному з цих етапів працівники служби прийому та розміщення виконують важливі функції, пов'язані з оформленням бронювань, реєстрацією, поселенням, наданням інформаційної підтримки та організацією виїзду. Крім того, дана служба забезпечує ефективну взаємодію між структурними підрозділами готелю, що сприяє безперебійному та якісному обслуговуванню гостей.

Таблиця 1.2 - Основні функції служби прийому та розміщення

Основні функції служби прийому та розміщення	Характеристика функції
Бронювання номерів	Прийом та обробка заявок на проживання, резервування номерного фонду
Реєстрація гостей	Оформлення документів під час поселення, внесення даних до системи
Розміщення клієнтів	Надання номера відповідно до категорії та побажань гостя
Інформаційне обслуговування	Надання інформації про послуги готелю, місто, транспорт, дозволя
Проведення розрахунків	Оплата проживання та додаткових послуг
Координація служб готелю	Взаємодія з Housekeeping, службою безпеки, рестораном, технічним відділом
Контроль номерного фонду	Облік вільних та зайнятих номерів, контроль готовності номерів
Організація виїзду гостей	Оформлення виїзду, остаточний розрахунок, підготовка документації

Джерело: розроблено на основі [7]

Отже, наведена таблиця свідчить про те, що служба прийому та розміщення є одним із ключових структурних підрозділів готелю, який забезпечує безперервний процес обслуговування гостей та координацію роботи всього підприємства. Саме через рецепцію проходить основний потік інформації щодо бронювання номерів, реєстрації клієнтів, контролю номерного фонду, надання додаткових послуг та взаємодії між різними службами готелю. Працівники служби прийому та розміщення першими зустрічають гостей, формують початкове враження про заклад та супроводжують клієнта протягом усього періоду проживання, тому рівень їх професійної підготовки безпосередньо впливає на якість готельного сервісу.

Аналіз основних функцій служби прийому та розміщення дозволяє зробити висновок, що діяльність цього підрозділу має комплексний характер і поєднує організаційні, інформаційні, комунікаційні та контрольні функції. Працівники рецепції не лише оформлюють поселення та виїзд гостей, а й виконують важливу координаційну роль між іншими службами готелю-покоїлками, рестораном, службою безпеки, технічним персоналом та адміністрацією. Завдяки цьому забезпечується безперервність технологічного циклу обслуговування та підтримується високий рівень організації роботи готельного підприємства.

Важливо зазначити, що у сучасних умовах розвитку індустрії гостинності роль служби прийому та розміщення значно зростає. Сьогодні рецепція є не лише місцем реєстрації гостей, а й своєрідним центром управління клієнтським сервісом. Від швидкості обробки інформації, ввічливості персоналу, вміння вирішувати конфліктні ситуації та ефективно комунікувати з гостями залежить рівень задоволеності клієнтів та репутація готелю на ринку послуг. Саме тому сучасні готелі активно впроваджують автоматизовані системи управління, електронні бази даних, цифрові технології та мобільні сервіси, які допомагають оптимізувати роботу рецепції та підвищити ефективність обслуговування.

Крім цього, служба прийому та розміщення виконує важливу економічну функцію, оскільки бере участь у формуванні доходів готелю. Через рецепцію здійснюється продаж номерів, оформлення додаткових послуг, проведення фінансових розрахунків та контроль завантаженості номерного фонду. Ефективна організація роботи цього підрозділу дозволяє підвищити прибутковість готелю, скоротити час обслуговування гостей та покращити загальну якість сервісу.

Таким чином, служба прийому та розміщення є центральною ланкою системи готельного обслуговування, яка забезпечує взаємозв'язок між усіма структурними підрозділами підприємства та створює умови для комфортного перебування гостей. Від ефективності роботи служби значною мірою залежить конкурентоспроможність готелю, його імідж, рівень лояльності клієнтів та успішність функціонування в сучасних ринкових умовах.

1.2 Методичні підходи до оцінки ефективності організації роботи служби прийому та розміщення готельного закладу

Оцінювання ефективності служби прийому та розміщення у сучасній готельній науці поступово змінилося від простого аналізу заповнюваності номерів до більш комплексного підходу. Сьогодні ефективність роботи цього підрозділу розглядається через поєднання фінансових, операційних, якісних і кадрових показників. Це пов'язано з тим, що служба прийому та розміщення виконує ключову роль у формуванні першого враження гостя та безпосередньо впливає на загальну результативність готелю.

У сучасних умовах розвитку індустрії гостинності, особливо з урахуванням кризових ситуацій та цифровізації процесів, оцінка діяльності служби потребує більш глибокого аналізу. Важливо розуміти, що ефективність роботи служби прийому та розміщення не можна виміряти лише одним показником, оскільки вона залежить від багатьох факторів одночасно.

Основою для аналізу діяльності служби прийому та розміщення є експлуатаційна програма готелю. Вона показує плановий і фактичний обсяг наданих послуг з розміщення за певний період, який вимірюється у ліжко-добах або номеро-добах. Саме служба прийому та розміщення відповідає за виконання цієї програми через процеси бронювання, реєстрації та поселення гостей.

Якименко-Терещенко Н. та Александрова В. зауважили, що експлуатаційна програма – це кількість місць (номерів), які надаються для проживання гостям у плановому періоді з урахуванням середнього терміну проживання гостей (або оборотності одного місця) в готелі. Тобто, експлуатаційна програма – це обсяг послуг, що надаються підприємством, в натуральному виразі. Натуральна одиниця виміру основних послуг готелю – місце-доба (місце-день, людино-доба, місце-день, ліжко-доба тощо) [8].

Обсяг надаваних послуг готельного господарства є валовим показником і визначальним у визначенні планових розмірів операційного доходу, собівартості послуг, суми прибутку, комплексу економічних ресурсів підприємства [8].

Ефективність експлуатаційної програми служби прийому та розміщення залежить від багатьох внутрішніх і зовнішніх факторів, які впливають на рівень завантаження номерного фонду, якість обслуговування, прибутковість та конкурентоспроможність підприємства. До основних факторів належать характеристика самого готелю, особливості контингенту гостей, рівень сервісу, маркетингова діяльність та інші чинники. Основні фактори впливу на експлуатаційну програму служби прийому та розміщення наведено в таблиці 1.3.

Таблиця 1.3 - Фактори впливу на експлуатаційну програму служби прийому та розміщення

Фактор	Характеристика впливу на експлуатаційну програму готелю
1	2
Розрядність готелю	Категорія готелю визначає рівень комфорту, перелік послуг, цінову політику та цільову аудиторію.
Кількість місць	Від місткості готелю залежить обсяг надання послуг, пропускна спроможність та можливий рівень доходу підприємства.
Структура номерного фонду за категоріями	Співвідношення номерів різних категорій впливає на попит, середню вартість проживання та рівень завантаження готелю.
Контингент гостей	Склад споживачів (туристи, бізнес-клієнти, сім'ї, іноземці тощо) визначає потреби гостей та особливості організації обслуговування.
Тривалість проживання	Від середнього терміну перебування гостей залежить оборотність номерного фонду та інтенсивність використання ресурсів готелю.
Строки проведення капітального та поточного ремонтів	Проведення ремонтних робіт може тимчасово зменшувати кількість доступних номерів та впливати на рівень прибутковості.
Якість обслуговування	Високий рівень сервісу сприяє формуванню позитивного іміджу готелю, збільшенню кількості постійних клієнтів і конкурентоспроможності.
Етап циклу життєдіяльності послуги	На різних етапах розвитку послуги змінюються попит, прибутковість та необхідність удосконалення сервісу.
Програма маркетингової комунікації	Реклама, просування послуг, акції та робота із соціальними мережами впливають на популярність готелю та залучення нових гостей.
Сезонність попиту	У різні періоди року рівень завантаження готелю може змінюватися залежно від туристичного сезону та святкових періодів.
Рівень цін на послуги	Вартість проживання та додаткових послуг впливає на попит і вибір споживачів серед конкурентів.
Використання сучасних технологій	Автоматизація процесів бронювання, електронні системи управління та цифрові сервіси підвищують ефективність діяльності готелю.
Репутація та імідж готелю	Відгуки гостей, рейтинг та впізнаваність бренду впливають на довіру клієнтів і рівень заповнюваності номерів.

Джерело: Розроблено на основі [8]

Отже, на формування та ефективність експлуатаційної програми служби прийому та розміщення впливає значна кількість факторів, які взаємодіють між собою та визначають результати діяльності підприємства. Важливе значення мають як внутрішні фактори, пов'язані з організацією роботи готелю, так і зовнішні чинники, що залежать від ринкових умов, попиту споживачів та рівня конкуренції. Саме комплексний вплив цих факторів забезпечує стабільне функціонування готельного підприємства, рівень його прибутковості та конкурентоспроможності на ринку послуг гостинності.

Найбільший вплив на діяльність готелю мають якість обслуговування, розрядність закладу та структура номерного фонду, оскільки вони формують загальне враження гостей, рівень комфорту та відповідність очікуванням споживачів. Високий рівень сервісу сприяє збільшенню кількості постійних клієнтів, покращенню репутації готелю та підвищенню рівня завантаження номерів. Не менш важливими є маркетингова комунікація та цінова політика, адже ефективне просування послуг дозволяє залучати нових гостей і підтримувати конкурентні позиції на ринку.

Також значну роль відіграють сезонність попиту, контингент гостей і тривалість проживання, які безпосередньо впливають на використання номерного фонду та організацію роботи персоналу. Використання сучасних цифрових технологій і систем автоматизації дає можливість оптимізувати процеси бронювання, обслуговування та управління готелем, що позитивно впливає на ефективність діяльності підприємства. Таким чином, врахування всіх факторів впливу є необхідною умовою для успішного розвитку готелю, підвищення якості послуг та забезпечення стабільного економічного результату.

У процесі дослідження номерного фонду та експлуатаційної програми готелю важливо визначати показники ефективності використання номерного фонду. Такі показники можуть обчислюватися за короткі проміжки часу та застосовуватися для оперативного контролю й управління рівнем завантаження номерів. Основні показники наведені в таблиці 1.4

Таблиця 1.4 - Показники ефективності використання номерного фонду готелю

Показник	Характеристика показника	Значення для діяльності готелю
1	2	3
Коефіцієнт заповнюваності номерів	Визначає рівень використання номерного фонду шляхом співвідношення зайнятих номерів до загальної кількості номерів.	Дозволяє оцінити попит на послуги готелю та ефективність використання номерів.
Коефіцієнт фактичного заповнення готелю	Показує співвідношення фактичної кількості гостей до максимально можливої місткості готелю.	Дає змогу визначити рівень реального завантаження підприємства.
Коефіцієнт подвійного завантаження	Відображає середню кількість гостей, які проживають в одному номері.	Допомагає оцінити інтенсивність використання номерів та структуру розміщення гостей.
Коефіцієнт зайнятості місць	Характеризує рівень використання спальних місць у готелі.	Використовується для аналізу ефективності експлуатації місткості готелю.
Середнє число гостей на один проданий номер	Визначає середню кількість осіб, які проживають у реалізованому номері.	Дає можливість оцінити структуру попиту та особливості заселення гостей.

Продовження таблиці 1.4

1	2	3
Рівень завантаження номерного фонду	Показує частку зайнятих номерів за певний період часу.	Є одним із основних показників ефективності роботи готелю та його прибутковості.
Середня тривалість проживання гостей	Визначає середній термін перебування гостей у готелі.	Дозволяє планувати оборотність номерного фонду та організацію обслуговування.

Джерело: розроблено на основі [8]

Отже, показники ефективності використання номерного фонду є важливим інструментом для аналізу роботи служби прийому та розміщення та оперативного управління її діяльності. Вони дозволяють оцінити рівень завантаження номерів і спальних місць, виявити особливості попиту, структуру розміщення гостей та інтенсивність використання номерного фонду.

Регулярний розрахунок і аналіз цих показників дає можливість своєчасно реагувати на зміни попиту, оптимізувати процеси бронювання та заселення, а також підвищувати ефективність використання наявних потужностей готелю. Крім того, отримані результати є основою для планування експлуатаційної програми, визначення перспектив розвитку підприємства та підвищення його конкурентоспроможності на ринку готельних послуг.

Таким чином, експлуатаційна програма є базовим інструментом оцінки роботи служби прийому та розміщення, оскільки вона переводить реальний рух гостей у конкретні кількісні показники для подальшого аналізу.

ADR, RevPAR і GOPPAR є ключовими показниками, які застосовуються для оцінювання ефективності роботи готелю. Служба прийому та розміщення безпосередньо впливає на рівень завантаженості номерного фонду. Показники можуть бути використані не лише для оцінювання загальної ефективності готелю, але й для характеристики результативності роботи цієї служби, оскільки вони відображають якість управління продажем номерів, ефективність бронювання та здатність забезпечувати стабільний дохід від розміщення гостей. Кожен із цих показників відображає окремий аспект фінансових результатів і дозволяє отримати більш повне уявлення про дохідність готелю.

Показник ADR (середня добова ціна номера) демонструє середній дохід, який готель отримує від реалізації одного зайнятого номера за добу. Підвищення цього значення свідчить про більш ефективну цінову політику та зростання прибутковості продажу номерного фонду.

RevPAR характеризує дохід, що припадає на кожен доступний номер у готелі, враховуючи як продані, так і вільні номери. Завдяки цьому він поєднує інформацію про середню ціну та рівень завантаженості, тому часто використовується як один із головних показників загальної результативності роботи готелю.

GOPPAR відображає операційний прибуток, який припадає на кожен доступний номер, враховуючи всі доходи готелю та операційні витрати. Цей показник дає найбільш комплексну оцінку фінансового стану підприємства та використовується для стратегічного планування і аналізу ефективності діяльності. У таблиці 1.5 наведено найголовнішу інформацію про ці показники.

Таблиця 1.5 - Основні показники ефективності роботи служби прийому та розміщення

Показник	Розшифрування	Формула	Що показує	Практичне значення
ADR	Average Daily Rate (середня добова ціна номера)	Дохід від номерів ÷ кількість проданих номерів	Середню ціну, яку гість платить за номер	Дозволяє оцінити цінову політику готелю та ефективність тарифів
RevPAR	Revenue Per Available Room (дохід на доступний номер)	Дохід від номерів ÷ кількість доступних номерів	Скільки доходу приносить кожен номер (включаючи незаселені)	Показує загальну ефективність заповнюваності та доходу
GOPPAR	Gross Operating Profit Per Available Room (валовий операційний прибуток на доступний номер)	Операційний прибуток ÷ кількість доступних номерів	Реальний прибуток з урахуванням витрат	Дає повну фінансову картину ефективності роботи готелю

Джерело: складено на основі [23]

Підсумовуючи наведені у таблиці показники, варто зазначити, що ADR, RevPAR і GOPPAR є взаємопов'язаною системою індикаторів, які дозволяють оцінити не лише загальну ефективність роботи готелю, але й результативність діяльності служби прийому та розміщення. Саме ця служба відіграє ключову роль у процесі продажу номерного фонду, управлінні бронюваннями та забезпеченні заселення гостей, що безпосередньо впливає на рівень завантаженості та дохідність підприємства.

ADR відображає ефективність роботи персоналу рецепції щодо реалізації номерів за оптимальною ціною, оскільки саме через службу прийому та розміщення здійснюється значна частина бронювань та продажів. RevPAR дозволяє оцінити, наскільки результативно ця служба забезпечує заповнюваність номерного фонду та формує загальний дохід з урахуванням вільних номерів. У свою чергу, GOPPAR дає більш глибоке розуміння фінансового результату, який опосередковано залежить від якості організації процесів прийому, поселення та взаємодії з гостями.

Таким чином, ці показники у комплексі дозволяють не лише аналізувати фінансову ефективність готелю, але й оцінювати роботу служби прийому та розміщення як одного з ключових центрів формування доходів і забезпечення стабільного функціонування підприємства.

Для проведення комплексного аналізу організації роботи служби прийому та розміщення готелю «Raziotel Кривий Ріг» ТОВ «Оптіма хотел менеджмент» було розроблено методику дослідження, яка дозволяє послідовно оцінити основні аспекти функціонування досліджуваного підрозділу. Методику аналізу організації роботи служби прийому та розміщення готелю «Raziotel Кривий Ріг» ТОВ «Оптіма хотел менеджмент» представлено в рис. 1.1.



Рис. 1.1 - Методика аналізу організації роботи служби прийому та розміщення готелю «Raziotel Кривий Ріг» ТОВ «Оптіма хотел менеджмент»
Джерело: розроблено на основі проведеного дослідження

Для проведення дослідження було використано сукупність аналітичних методів, що дозволили виявити сильні та слабкі сторони організації роботи служби прийому та розміщення. Методика дослідження складається з послідовних етапів, які охоплюють аналіз діяльності готелю, оцінювання роботи служби прийому та розміщення, дослідження якості обслуговування за результатами таємного дзвінка та чек-листа, аналіз показників використання номерного фонду, а також виявлення проблем і формування напрямів удосконалення діяльності служби.

1.3 Сучасні тенденції організації роботи служби прийому та розміщення в умовах цифровізації та підвищених вимог до сервісу

У сучасних умовах розвитку індустрії гостинності цифрові технології стають одним із головних чинників підвищення конкурентоспроможності готельних підприємств. Постійне зростання вимог гостей до швидкості обслуговування, комфорту та доступності послуг змушує готелі активно впроваджувати інноваційні рішення у свою діяльність. Особливо важливе значення цифровізація має для служби прийому та розміщення, адже саме цей підрозділ формує перше враження гостя про готель та забезпечує основну комунікацію з клієнтом протягом усього періоду проживання.

Сьогодні традиційна рецепція поступово перетворюється на сучасний цифровий центр управління гостем, де більшість процесів автоматизовані та інтегровані в єдину інформаційну систему. Використання цифрових технологій дозволяє оптимізувати роботу персоналу, скоротити час обслуговування, підвищити точність виконання операцій та забезпечити більш високий рівень сервісу. Крім того, цифровізація сприяє глобалізації готельного бізнесу, оскільки дає можливість працювати з міжнародними системами бронювання, мобільними платформами та хмарними сервісами.

Важливу роль у цифровізації служби прийому та розміщення відіграють системи управління готелем (PMS), які автоматизують ключові операційні процеси: реєстрацію гостей, управління бронюваннями, контроль номерного фонду та фінансові операції. Використання таких систем дозволяє зменшити кількість помилок, підвищити швидкість обслуговування та оптимізувати роботу персоналу.

Системи автоматизації готелів (PMS) - це спеціальне програмне забезпечення, яке використовується для управління основними процесами в готелі. До таких процесів належать бронювання номерів, реєстрація та виселення гостей, організація роботи персоналу, облік фінансів і робота з каналами продажу. На сьогодні PMS є важливою частиною діяльності будь-якого сучасного готелю, оскільки значно спрощує роботу та підвищує її ефективність.

Як правило, такі системи мають кілька основних функцій. По-перше, це управління номерним фондом, тобто можливість бачити, які номери зайняті, які вільні, і планувати заселення гостей. По-друге, це система бронювання, яка

дозволяє приймати заявки як безпосередньо від клієнтів, так і через різні онлайн-сервіси. Також важливим є фінансовий облік — система допомагає вести розрахунки, контролювати оплату та формувати звітність. Крім цього, багато PMS мають елементи CRM, що дає змогу зберігати інформацію про гостей і враховувати їхні побажання під час наступних візитів.

В Україні досить популярними є такі системи, як ForHotel [25], Servio HMS [26], EasyMS [27]. Більшість із них працюють у хмарному форматі, що означає, що доступ до програми можна отримати через Інтернет без встановлення на комп'ютер. Це зручно, особливо для невеликих готелів, оскільки не потребує великих витрат на обладнання.

Таблиця 1.6 – Порівняння PMS-систем

Система	Переваги	Недоліки
EasyMS	Простий і зрозумілий інтерфейс; швидке налаштування; підходить для малих готелів; хмарний доступ з будь-якого пристрою	Обмежений функціонал; менше інтеграцій з зовнішніми системами; не підходить для великих готелів
ForHotel	Зручна система бронювання; гнучка “шахматка”; аналітика в реальному часі; інтеграція з channel manager; підтримка онлайн-бронювань	Потребує навчання персоналу; деякі функції складні для малих готелів; залежність від інтернет-з'єднання
Servio HMS	Дуже широкий функціонал (POS, CRM, склад, SPA); підходить для великих комплексів; потужна аналітика; багато інтеграцій; автоматизація всіх служб готелю	Складна система для навчання; висока вартість впровадження; потребує часу на налаштування та адаптацію персоналу

Джерело: складено на основі [25, 26, 27]

Використання PMS-систем має багато переваг. По-перше, вони допомагають зменшити кількість помилок у роботі персоналу, адже багато процесів автоматизовані. По-друге, значно пришвидшується обслуговування гостей, що позитивно впливає на їхнє враження від готелю.

Мобільні додатки сьогодні є одним із найважливіших інструментів цифровізації служби прийому та розміщення, оскільки вони безпосередньо змінюють спосіб взаємодії гостя з готелем ще до приїзду, під час проживання і навіть після виїзду.

Передусім мобільні застосунки забезпечують повний цикл обслуговування гостя в одному цифровому середовищі. Через них можна здійснити бронювання номера, отримати підтвердження, обрати додаткові послуги, а також зв'язатися з готелем у режимі реального часу. Це значно

скорочує потребу у телефонних дзвінках або особистому зверненні до рецепції, що підвищує оперативність обслуговування.

Важливою функцією мобільних додатків є цифровий check-in та check-out. Гість може зареєструватися ще до прибуття в готель, завантажити документи та отримати електронний ключ від номера. Окремо варто відзначити функцію внутрішньої комунікації через мобільний додаток. Гість може замовити room service, попросити прибирання номера, викликати таксі або отримати туристичну інформацію безпосередньо через смартфон. Це фактично робить мобільний додаток цифровим посередником між гостем і всіма службами готелю. Найбільш популярними додатками є: Hilton Honors [28], Marriott Bonvoy [29], Accor All [30].

Ще однією тенденцією є поширення чат-ботів на базі штучного інтелекту, які надають швидкі відповіді на типові запитання та допомагають з бронюванням 24/7. Для служби прийому та розміщення це має велике значення, оскільки зменшується навантаження на адміністраторів, прискорюється процес обслуговування гостей та підвищується якість комунікації. Чат-боти можуть автоматично надавати інформацію про вільні номери, ціни, послуги готелю, час заїзду та виїзду, що дозволяє персоналу більше уваги приділяти складнішим завданням і безпосередній роботі з гостями [31].

Крім цього, сучасні чат-боти здатні працювати кількома мовами одночасно, що особливо важливо для міжнародних готелів та туристичних комплексів. Використання таких технологій дозволяє підвищити рівень сервісу та забезпечити постійний зв'язок із гостем незалежно від часу доби. Для рецепції це означає оптимізацію робочого процесу, зменшення кількості телефонних звернень та скорочення часу очікування гостей під час отримання інформації.

Окрім традиційних чат-ботів на базі штучного інтелекту, інноваційні роботи на базі штучного інтелекту, такі як Connie від Hilton [32], забезпечують цілодобову автоматизовану підтримку гостей для підвищення їхньої зручності, прокладаючи шлях до більш автономного та безперебійного обслуговування гостей.

Connie може відповісти на понад 10000 поширених запитань щодо бронювання, зручностей готелю, запитів на технічне обслуговування, місцевих визначних пам'яток, рекомендацій щодо харчування тощо. Вона також може попередити персонал готелю, коли не може відповісти на запит, щоб вони могли доповнити його [32].

Ще одним напрямом цифровізації роботи служби прийому та розміщення є перехід на технологію цифрових ключів. Цей тренд мінімізує часові витрати гостя та оптимізує операційну діяльність готельного підприємства.

Технологія цифрового ключа передбачає заміну традиційних пластикових карт-ключів на електронний ідентифікатор, який завантажується безпосередньо на смартфон гостя. Взаємодія між мобільним пристроєм та електронним замком номера здійснюється за допомогою протоколів

бездротового зв'язку короткого радіуса дії - Bluetooth або NFC. Це дозволяє гостю за допомогою смартфона не лише відчиняти двері номера, а й користуватися ліфтом, отримувати доступ до паркінгу, SPA-зони чи фітнес-центру.

Прикладом є готельна мережа Hilton. Вона впровадила технологію у фірмовий додаток Hilton Honors [33]. Гість за 24 години до заїзду обирає конкретний номер на цифровій карті готелю, проходить чек-ін та отримує цифровий ключ.

Важливо зазначити, що впровадження інноваційних технологій позитивно впливає не лише на внутрішню організацію роботи готелю, а й на рівень задоволеності гостей. Сучасні клієнти все більше цінують швидкість обслуговування, доступність цифрових сервісів, можливість самостійного управління бронюванням та персоналізований підхід. Саме тому автоматизація та цифровізація стають важливими чинниками конкурентоспроможності підприємств готельного господарства.

У першому розділі кваліфікаційної роботи було досліджено теоретичні основи організації роботи служби прийому та розміщення готельного закладу, визначено її сутність, основні функції та роль у системі готельного обслуговування. Встановлено, що служба прийому та розміщення є одним із ключових структурних підрозділів готелю, який забезпечує первинний контакт із гостем, організовує процеси бронювання, реєстрації, поселення та виїзду клієнтів, а також координує взаємодію між іншими службами підприємства. Саме від ефективності роботи цієї служби значною мірою залежить рівень якості обслуговування, задоволеність гостей та конкурентоспроможність готелю.

У процесі аналізу наукових підходів до визначення сутності служби прийому та розміщення встановлено, що більшість науковців розглядають її як центральний елемент системи готельного сервісу, який поєднує організаційні, інформаційні, комунікаційні та контрольні функції. Доведено, що сучасна служба прийому та розміщення виконує не лише операційні функції, а й бере активну участь у формуванні позитивного іміджу готелю, забезпеченні лояльності клієнтів та підвищенні ефективності використання номерного фонду.

Дослідження методичних підходів до оцінки ефективності діяльності служби прийому та розміщення дозволило встановити, що оцінювання результативності її роботи повинно здійснюватися комплексно із застосуванням експлуатаційних, фінансових та організаційних показників. Визначено, що важливе значення для оцінки ефективності мають показники завантаження номерного фонду, середньої тривалості проживання гостей, ADR, RevPAR та GOPPAR, які характеризують результативність використання ресурсів готелю та рівень прибутковості діяльності підприємства.

У роботі також проаналізовано сучасні тенденції організації роботи служби прийому та розміщення в умовах цифровізації та зростання вимог до

сервісу. Встановлено, що активне впровадження PMS-систем, мобільних додатків, цифрових ключів, чат-ботів та інших автоматизованих технологій сприяє оптимізації процесів обслуговування гостей, скороченню часу виконання операцій та підвищенню якості сервісу. Водночас цифровізація діяльності служби потребує підвищення рівня професійної підготовки персоналу та адаптації готельних підприємств до сучасних технологічних змін.

Таким чином, результати проведеного теоретичного дослідження свідчать про те, що служба прийому та розміщення є стратегічно важливим елементом діяльності готельного підприємства, який безпосередньо впливає на ефективність функціонування готелю, рівень його доходів та формування конкурентних переваг на ринку готельних послуг. Отримані теоретичні положення та узагальнення стали основою для проведення подальшого аналізу організації роботи служби прийому та розміщення готелю «Raziotel Кривий Ріг» ТОВ «Оптіма хотел менеджмент» у наступному розділі роботи.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ СЛУЖБИ ПРИЙОМУ ТА РОЗМІЩЕННЯ ГОТЕЛЮ «RAZIOTEL КРИВИЙ РІГ» ТОВ «ОПТИМА ХОТЕЛ МЕНЕДЖМЕНТ»

2.1 Загальна організаційно-економічна характеристика готелю «Raziotel Кривий Ріг» ТОВ «Оптіма хотел менеджмент»

Готель «Raziotel Кривий Ріг» входить до складу готелів компанії ТОВ «Optima Hotel Management». Зареєстрована компанія 10 квітня 2008 року.

Optima Hotels & Resorts – національна мережа готелів, що базується та зареєстрована в Україні. Бренди мережі: Optima Collection Hotel, Optima Hotels & Resorts, Vita Park, Raziotel. Партнер мережі Optima Hotels and Resorts — маркетингова мережа «UA Hotel Alliance», що об'єднує немережеві готелі які представлені двома брендами Alliance City — міські готелі що знаходяться в центральних частинах міста, та Alliance Resorts готелі — для спокійного відпочинку на морі, в горах або за містом.

Готель «Raziotel Кривий Ріг» входить до бренду мережі Optima під назвою «Raziotel». Адреса: вулиця Магістральна, 8, Кривий Ріг, Дніпропетровська область, 50055

Готель «Raziotel Кривий Ріг», як частина приватної компанії ТОВ «Optima Hotel Management», не має відомчої підпорядкованості. Це означає, що він:

- не є підрозділом державного чи муніципального органу,
- діє незалежно в межах законодавства,
- підпорядковується власникам (засновникам) приватної юридичної особи.

Послуги, що надаються в готелі, підрозділяються на основні та додаткові. Туристичні послуги мають відповідати встановленим стандартам якості [21]. Вони можуть бути безкоштовними і платними. До основної послуги готелю належить проживання. Без додаткової оплати гостям можуть бути надані такі види послуг: виклик швидкої допомоги; користування медичною аптечкою; підйом до певного часу; надання окропу, голок, ниток, одного комплекту посуду і столових приладів.

Готелі зобов'язані забезпечувати належний рівень обслуговування [22], а отже в «Raziotel Кривий Ріг» є послуга доставки сніданку у номер, бездротовий доступ до Інтернету надається у всіх номерах готелю безкоштовно, безкоштовна громадська автостоянка розміщена поблизу готелю (попереднє резервування місця не потрібне). Також в готелі є послуги прибирання: щоденне прибирання виконується безкоштовно, прання та прасування одягу оплачується окремо.

Є послуги такі послуги як факс/ксерокопіювання, бізнес-центр, конференц-зала(організація конференцій, семінарів та подій з урахуванням всіх деталей) та бенкетна зала оплачується окремо.

До загальних послуг відносяться :

- Трансфер (оплачується окремо);
- Місця для куріння;
- Кондиціонер;
- Опалення;
- Запаковані ланчі;
- Ліфт;
- Номери для некурців;
- Обслуговування номерів.

«Raziotel» - мережа економ-готелів «3 зірки» для бізнес-аудиторії. Слоган нової мережі – «Раціональний готель від Optima» – максимально точно відображає її концепцію, оскільки кожен гість Raziotel керується принципом: «Я плачу лише за те, що мені дійсно потрібно» [4]. До послуг гостей 47 сучасних європейських номерів наступних категорій: «Класик Twin», «Стандарт Double», «Стандарт Single», «Суперіор Double», конференц-зал на 85 місць, а також ресторан.

Спеціалізація готелю – бізнес-клас, орієнтований на обслуговування корпоративних клієнтів, учасників конференцій, відряджених осіб, а також туристів.

Основний контингент клієнтів – ділові мандрівники, учасники семінарів та тренінгів, туристи.

За даними джерела «Clarity Project» статутний капітал ТОВ «Оптіма хотел менеджмент» становить 60 909.62 грн

Керівництво та бенефіціари: Керівником є Романчук Надія Сергіївна. Основним засновником та бенефіціаром (99,9 %) є Кашутін Володимир Олександрович; другий засновник — з незначною часткою — Дема Андрій Михайлович (0,1 %). Основний вид діяльності: за КВЕД — «55.10 Діяльність готелів і подібних засобів тимчасового розміщування».

Інша діяльність: у довідниках компанія фігурує також як заклад, що надає професійну (професійно-технічну) освіту, під назвами, пов'язаними з готельною сферою. Основні показники результатів діяльності готелю наведено у таблиці 2.1.

Таблиця 2.1 - Основні показники діяльності «Raziotel Кривий Ріг» ТОВ «Оптіма хотел менеджмент» за 2023 - 2025 роки

Показник	2023	2024	2025	Абс.відх. 2025/2023	Відн. відх. 2025/2023, %
1	2	3	4	5	6
Загальна кількість номерного фонду, номерів	47	47	47	0	0
Місткість номерного фонду, місць	86	86	86	0	0
Кількість осіб, що перебували у готелі	2186	2315	2858	672	30,75
Середня тривалість перебування, днів	4	3,5	3	-1	-25,00

Продовження таблиці 2.1

1	2	3	4	5	6
Надходження від реалізації послуг розміщення, тис. грн	2404,05	2799,15	2908,30	504,25	20,97
Чисельність персоналу готелю, осіб	13	13	13	0	0
Середньомісячна заробітна плата, грн	10 120	11 250	15 000	4 880	48,22
Витрати діяльності готелю, тис. грн	1947,30	2248,96	2355,40	408,10	20,97
Умовний чистий прибуток, тис. грн	456,75	550,19	552,90	96,15	21,06

Джерело: складено за даними готелю

Аналіз динаміки основних показників діяльності готелю за 2023–2025 роки показує, що підприємство функціонує стабільно, демонструючи поступове зростання обсягів обслуговування та фінансових результатів. Протягом аналізованого періоду кількість гостей збільшилася з 2186 осіб у 2023 році до 2858 осіб у 2025 році, тобто на 672 особи, або на 30,75 %. Це свідчить про підвищення привабливості готелю та збільшення попиту на його послуги.

Разом з тим середня тривалість перебування за три роки скоротилася з 4 до 3 діб (на 25 %). Таке скорочення може бути пов'язане зі змінами структури попиту, переорієнтацією клієнтів на короткострокові поїздки, а також активізацією транзитного та ділового сегмента, де переважають короткі візити.

Надходження від реалізації послуг розміщення збільшилися на 504,25 тис. грн, або на 20,97 %, що є позитивною тенденцією та свідчить про ефективну політику ціноутворення й зростання обсягів продажів. Водночас витрати діяльності за період зросли на 408,10 тис. грн (20,97 %), що може бути пов'язано з інфляційними процесами, зростанням цін на енергоносії та підвищенням вартості матеріальних ресурсів.

Суттєво збільшилася середньомісячна заробітна плата персоналу: з 10120 грн у 2023 році до 15000 грн у 2025 році, тобто на 48,22 %. Це позитивно впливає на рівень мотивації працівників, підвищує якість обслуговування, але водночас збільшує витрати готелю.

Умовний чистий прибуток готелю зріс із 456,80 тис. грн у 2023 році до 518,60 тис. грн у 2025 році (на 13,54 %). Таке збільшення свідчить про те, що, попри зростання витрат, готель залишається прибутковим та ефективним.

Загалом результати аналізу демонструють позитивну тенденцію: збільшення кількості гостей, доходів та прибутку. Основною проблемою залишається скорочення тривалості перебування, що потребує управлінських рішень, спрямованих на стимулювання довших проживань.

Система управління готелем «Raziotel Кривий Ріг», що функціонує у структурі ТОВ «Оптіма хотел менеджмент», побудована відповідно до

сучасних принципів менеджменту у сфері готельного бізнесу та корпоративних стандартів мережі Raziotel. Управління діяльністю готелю здійснюється на основі поєднання стратегічного керівництва управляючої компанії та оперативного управління на рівні конкретного закладу.

ТОВ «Оптіма хотел менеджмент» виконує функції керуючої компанії, яка визначає загальну стратегію розвитку, стандарти обслуговування, фінансову політику, маркетингову стратегію та кадрову політику. Централізоване управління дозволяє забезпечити єдині стандарти якості послуг, корпоративний стиль, ефективну систему контролю та оптимізацію витрат.

Безпосереднє управління готелем «Raziotel Кривий Ріг» ТОВ «Оптіма хотел менеджмент» здійснює директор (керуюча готелем), яка відповідає за організацію операційної діяльності, фінансові результати, якість обслуговування гостей та координацію роботи всіх структурних підрозділів. Директор підпорядковується керівництву управляючої компанії та забезпечує виконання встановлених стандартів і планових показників. Ще у готелі працюють:

- портьє (служба прийому та розміщення);
- кухарі (служба харчування);
- технічний працівник;
- охоронці(служба безпеки)
- бухгалтер.

Така чисельність персоналу відповідає масштабам діяльності готелю та забезпечує виконання основних виробничих і сервісних процесів. Організація праці в готелі базується на чіткому розподілі функціональних обов'язків між працівниками та взаємодії між службами.

Служба прийому та розміщення представлена трьома портьє, які працюють за змінним графіком, що дозволяє забезпечити цілодобове обслуговування гостей. До їхніх обов'язків належать:

- реєстрація та виселення гостей;
- прийом телефонних дзвінків і бронювань;
- надання інформаційних послуг;
- ведення необхідної документації.

Служба харчування включає двох кухарів, які організовують приготування страв та забезпечують харчування гостей відповідно до встановленого меню та санітарних норм.

Технічний працівник відповідає за справний стан обладнання, інженерних мереж, своєчасне усунення несправностей та підтримання належного технічного стану будівлі.

Охоронець забезпечує безпеку гостей, персоналу та майна готелю, здійснює контроль доступу до приміщень, слідкує за дотриманням внутрішнього порядку та реагує на надзвичайні ситуації.

Бухгалтер організовує облік фінансово-господарської діяльності готелю, нарахування заробітної плати, контроль витрат і доходів підприємства.

2.2 Організація роботи служби прийому та розміщення готелю «Raziotel Кривий Ріг» ТОВ «Оптіма хотел менеджмент»

Служба прийому та розміщення готелю «Raziotel Кривий Ріг» ТОВ «Оптіма хотел менеджмент» - це один із ключових підрозділів готелю, який забезпечує перший контакт гостя з підприємством і формує його загальне враження від сервісу.

Порт'є - працівник служби прийому та розміщення, який виконує обов'язки за стійкою рецепції. Його основні функції - оформлення необхідної документації під час поселення та від'їзду клієнтів, надання інформації про готель, структурні ланки та послуги, ведення картотеки зайнятості номерів, розрахунків гостей, бронювання номерів. Основні завдання порт'є наведено в таблиці 2.2

Таблиця 2.2 - Основні завдання порт'є готелю «Raziotel Кривий Ріг» ТОВ «Оптіма хотел менеджмент»

Завдання	Зміст
Забезпечення безперервного та якісного обслуговування гостей	Порт'є першими вітають гостей у готелі, надають інформацію, відповідають на запитання та оперативно реагують на звернення
Організація процесів в'їзду та виїзду	Швидка реєстрація гостей, оформлення документів, видача ключів, формування рахунку та завершення перебування
Робота з бронюваннями	Ведення системи бронювання, підтвердження заявок, управління завантаженням номерного фонду
Інформаційне забезпечення гостей	Надання довідкової інформації про послуги готелю, транспорт, туристичні об'єкти, ресторани та події в місті
Координація з іншими службами готелю	Взаємодія зі службою покоївок (стан номерів), охороною (безпека гостей), рестораном (сніданки), технічною службою (усунення несправностей у номерах)

Джерело: складено за даними готелю

Цикл обслуговування в службі прийому та розміщення готелю «Raziotel Кривий Ріг» ТОВ «Оптіма хотел менеджмент»:

1. Прибуття та реєстрація :

Привітання: Персонал вітає гостя привітно, з посмішкою, використовуючи стандартні фрази, наприклад: «Ласкаво просимо до «Raziotel Кривий Ріг» ! Як можемо допомогти?». Важливо встановити доброзичливу атмосферу.

2. Перевірка бронювання:

- Запитати ПІБ гостя та/або номер бронювання.
- Перевірити дані в системі PMS.
- Якщо бронювання відсутнє, запропонувати доступні номери або альтернативні рішення.

- Для груп або корпоративних клієнтів уточнюються деталі (список гостей, форма оплати, додаткові послуги).
- Якщо гість є учасником програми лояльності, інформація про його вподобання (наприклад, на яку сторону виходять вікна) додається до профілю.

3.Ідентифікація:

- Попросити документ, що посвідчує особу (паспорт, ID-картка).
- Сканувати або записати дані відповідно до законодавства (може бути вимога для туристичного збору).

4.Заповнення документів:

- Гість заповнює реєстраційну картку (фізично або електронно), вказуючи контактні дані, мету візиту, термін перебування тощо.
- Надати інформацію про правила готелю, сніданки, Wi-Fi, додаткові послуги.

5.Оплата:

- Уточнити спосіб оплати (готівка, картка, передоплата).
- Виставити рахунок за проживання, додаткові послуги чи депозит (якщо потрібно).
- Видати чек або підтвердження оплати.

6.Видача ключів:

- Видати ключ, уточнивши номер бронювання.
- Пояснити розташування номера та основні зручності (ліфт, ресторан тощо).

Процес виселення включає такі етапи:

- Перевірку стану номера.
- Розрахунок за послуги.
- Видачу документів (рахунків, чеків).
- Повернення депозитів (за наявності).
- Отримання зворотного зв'язку від гостя.

Для забезпечення ефективної взаємодії між структурними підрозділами готелю використовується поштово-корпоративна система Zimbra Collaboration Suite. Вона застосовується для:

- комунікації з гостями (підтвердження бронювання, надсилання інформаційних листів);
- внутрішнього листування між рецепцією, менеджментом і службою хаускіпінгу;
- планування завдань, зокрема бронювання конференц-залів та координації заходів.

Також готель використовує в роботі програму Servio, що автоматизує управління номерним фондом, бронювання, тарифами та сервісами, інтегроване з сайтом мережі та сайтом Booking.com, забезпечуючи єдину інформаційну мережу, спрощуючи роботу персоналу та надаючи детальну аналітику для підвищення ефективності роботи готелю.

Таким чином, служба прийому та розміщення в готелі «Raziotel Кривий Ріг» функціонує як цілісна система, що поєднує технологічну підтримку, корпоративні стандарти та професійну діяльність персоналу. Її добре налагоджена робота є ключовим фактором конкурентоспроможності готелю в сучасних умовах ринку, забезпечує високий рівень сервісу та сприяє позитивним відгукам, повторним приїздам і формуванню лояльності гостей.

Для оцінки якості обслуговування гостей під час телефонного бронювання номерів використовується наведений в Додатках чек-лист. Він містить основні критерії та стандарти комунікації, яких повинен дотримуватись співробітник служби прийому та розміщення.

За результатами перевірки чек-листа можна оцінити рівень дотримання стандартів телефонного бронювання та якості роботи співробітника під час комунікації з гостем. Аналіз виконаних пунктів дозволяє визначити сильні сторони обслуговування, а також виявити аспекти, які потребують вдосконалення.

2.3 Оцінка ефективності роботи служби прийому та розміщення готелю «Raziotel Кривий Ріг» ТОВ «Оптіма хотел менеджмент»

Аналіз ефективності функціонування служби прийому та розміщення готелю «Raziotel Кривий Ріг» ТОВ «Оптіма хотел менеджмент» починається з вивчення структури його номерного фонду, наведеної у таблиці 2.4. Розподіл номерів за категоріями, їх кількість та частка у загальному фонді безпосередньо впливають на здатність готелю обслуговувати різні категорії гостей, планувати завантаження та забезпечувати доходи від розміщення. Оцінка структури номерного фонду дозволяє визначити пріоритетні сегменти клієнтів, ефективність використання ресурсів та можливості для оптимізації роботи служби прийому та рецепції.

Таблиця 2.4 - Аналіз номерного фонду готелю «Raziotel Кривий Ріг» ТОВ «Оптіма хотел менеджмент»

Категорія номерів	Кількість номерів	Частка у структурі фонду, %	Коротка характеристика	Примітка
1	2	3	4	5
Hostel QUAD	3	6,4 %	2 двоярусні ліжка, сейф, ТВ, душ	Бюджетна категорія, розрахована на групи
Standard Single	13	27,7 %	Односпальне ліжко, кондиціонер, душ	Найбільш поширена категорія
Standard Double	3	6,4 %	Двоспальне ліжко, кондиціонер, душ	Для пар та індивідуальних гостей
Classic Twin	21	44,7 %	2 односпальні ліжка, робоча зона, душ	Основна категорія готелю

Продовження табл. 2.4

1	2	3	4	5
Superior Double	2	4,3 %	Покращена комплектація, ванна	Підвищений комфорт
Lux Double	5	10,6 %	Просторий номер, диван, ванна, халат	Найвищий рівень комfortу
Разом	47	100 %	-	-

Джерело: складено за даними готелю

Проаналізувавши структуру номерного фонду готелю «Raziotel Кривий Ріг» ТОВ «Оптіма хотел менеджмент», можна зробити висновок, що готель має збалансовану та раціонально сформовану пропозицію номерів, яка відповідає його спеціалізації як бізнес-готелю економ-класу. Загальна кількість номерів становить 47 одиниць, що дозволяє одночасно приймати значний потік індивідуальних та корпоративних гостей.

Найбільшу частку в структурі фонду займають номери категорії Classic Twin(44,7%). Це свідчить про орієнтацію готелю на ділових мандрівників, учасників конференцій, тренінгів та корпоративних груп, які часто потребують саме роздільних ліжок. Така стратегія дозволяє оптимізувати завантаженість протягом року, оскільки попит на Twin-номери є стабільним у бізнес-сегменті.

Велика частка номерів Standard Single (27,7 %) також підтверджує бізнес-спрямованість готелю. Наявність значної кількості одномісних номерів відповідає потребам відряджених працівників, менеджерів та індивідуальних туристів. Це формує конкурентну перевагу, адже такі номери забезпечують максимальний комфорт за оптимальною ціною, що важливо для корпоративних клієнтів.

Категорії Standard Double та Hostel Quad займають по 6,4 % кожна. Номери Standard Double розраховані на гостей, які подорожують парами, а Hostel Quad дає можливість розмістити групи студентів, учасників спортивних змагань або бюджетних мандрівників. Завдяки цьому готель може працювати з різними сегментами ринку, не втрачаючи гнучкості.

Номери підвищеного рівня комфорту Superior Double (4,3 %) та Lux Double (10,6 %) формують майже 15 % загального номерного фонду. Це дозволяє готелю обслуговувати гостей, які очікують більш високого рівня сервісу, а також забезпечує можливість отримання додаткового доходу від продажу покращених категорій номерів. Наявність категорії Lux особливо важлива для бізнес-готелю, оскільки такі номери часто бронюються керівниками компаній або гостями, які потребують підвищеного комфорту.

В цілому номерний фонд готелю можна охарактеризувати як сучасний, функціональний та адаптований до потреб основного сегмента клієнтів - ділових мандрівників. Його структура є логічною, економічно обґрунтованою та забезпечує ефективне використання номерного фонду протягом року. Оптимальний баланс між бюджетними, стандартними та покращеними

номерами створює гнучкість у ціноутворенні та дає змогу задовольнити різні категорії гостей, що позитивно впливає на конкурентоспроможність готелю на ринку готельних послуг Кривого Рогу.

Протягом 2023-2025 років у готелі спостерігалася зміна ключових показників, що характеризують завантаженість та поведінку гостей. У 2023 році в готелі проживало 2186 осіб, середня тривалість їх перебування становила 4 доби, що забезпечило 8744 людино-дні проживання. Це дало коефіцієнт завантаження на рівні 27,86 %.

У 2023 році кількість гостей зросла до 2315 осіб, проте середня тривалість перебування знизилася до 3,5 доби. У результаті кількість людино-днів стала меншою- 8102,5, а коефіцієнт завантаження знизився до 25,80 %. Незважаючи на збільшення кількості заселених гостей, їх коротші візити негативно вплинули на загальне використання місткості.

У 2024 році готель прийняв вже 2858 гостей, проте середня тривалість перебування скоротилася до 3 діб. Кількість людино-днів сягнула 8574, а коефіцієнт завантаження становив 27,31 %. Зростання кількості гостей дозволило частково компенсувати зменшення тривалості проживання, але показник завантаження все одно трохи нижчий, ніж у 2023 році.

Таким чином, аналіз фактичних даних за 2023-2025 роки демонструє чітку тенденцію: кількість гостей зростає щороку (з 2186 до 2858 осіб), але середня тривалість їх перебування стабільно зменшується (з 4 до 3 діб). Це напряду впливає на коефіцієнт завантаження, який коливається у межах 25,8-27,9 %, не досягаючи високих значень через скорочення тривалості візитів.

Показники експлуатаційної програми готелю за 2023-2025 роки наведено у таблиці 2.5

Таблиця 2.5 - Показники експлуатаційної програми готелю «Raziotel Кривий Ріг» ТОВ «Оптіма хотел менеджмент» за 2023–2025

Показник	2023	2024	2025	Абс. відхилення 2025/2023	Відн. відхилення, %
Кількість номерів, шт.	47	47	47	0	0
Місткість номерного фонду, осіб	86	86	86	0	0
Кількість доступних номеро-днів, дн.	17 155	17 155	17 155	0	0
Кількість зайнятих номеро-днів, дн.	3500	8103	8574	5074	144,97
Коефіцієнт завантаження, %	20,40	47,27	49,98	+29,58	145,0
Середня тривалість перебування, днів	4	3,5	3	-1	-25
Кількість гостей, осіб	2186	2315	2858	672	30,75
Середня ціна за номер, грн	900	1100	1 298	64,4	23,43

Джерело: складено за даними готелю

Аналіз даних свідчить про позитивну динаміку використання номерного фонду готелю протягом 2023–2025 років. Кількість номерів та місткість номерного фонду залишались незмінними: 47 номерів на 86 осіб, що дозволяє

оцінювати ефективність використання на основі зайнятих номеро-днів та коефіцієнта завантаження.

Кількість зайнятих номеро-днів зросла з 3 500 у 2023 році до 8 574 у 2024 році, що забезпечило збільшення коефіцієнта завантаження з 20,4 % до 49,98 %. Це свідчить про значне покращення завантаженості готелю (+29,58 % у абсолютному вираженні, або +145 % у відносному), що є ознакою зростання попиту та більш ефективного планування номерного фонду.

Середня тривалість перебування гостей зменшилась з 4 днів у 2023 році до 3 днів у 2024 році, що може вказувати на збільшення числа короткострокових бронювань. Водночас кількість гостей зросла з 2 186 до 2 858 осіб (+30,75 %), що підкреслює зростання популярності готелю та розширення клієнтської бази.

Середня ціна за номер також продемонструвала позитивну динаміку — з 900 грн у 2023 році до 1 298 грн у 2025 році, що в сукупності з ростом зайнятих номеро-днів забезпечило суттєве зростання виручки. Підвищення середньої ціни та збільшення завантаження номерного фонду є ключовими чинниками зростання доходу готелю.

Важливим елементом ефективної організації роботи служби прийому та розміщення є кадрове забезпечення, оскільки саме персонал забезпечує безпосередню взаємодію з гостями та формує перше враження про готель. Працівники служби виконують широкий спектр функцій, пов'язаних із бронюванням номерів, реєстрацією та поселенням гостей, інформаційним супроводом, проведенням розрахунків і координацією взаємодії між структурними підрозділами готелю.

Рівень професійної підготовки персоналу, його комунікаційні навички, вміння оперативно вирішувати проблемні ситуації та працювати із сучасними цифровими системами безпосередньо впливають на якість готельного сервісу та рівень задоволеності клієнтів. Саме тому аналіз складу персоналу служби прийому та розміщення дає можливість оцінити кадровий потенціал підрозділу, рівень забезпеченості працівниками та ефективність організації трудових процесів у готелі. Показники щодо персоналу служби прийому та розміщення готелю «Raziotel Кривий Ріг» ТОВ «Оптіма хотел менеджмент» за 2023-2025 роки наведено у табл. 2.6

Таблиця 2.6 - Показники ефективності формування та використання персоналу служби прийому та розміщення готелю «Raziotel Кривий Ріг» ТОВ «Оптіма хотел менеджмент» за 2023–2025 роки

Показник	2023	2024	2025	Абс. відхилення 2025/2023	Відн. відхилення, %
1	2	3	4	5	6
Чисельність персоналу служби прийому та розміщення, осіб	3	3	3	0	0
Коефіцієнт плинності, %	33,3	33,3	66,7	33,4	-

1	2	3	4	5	6
Середньомісячна заробітна плата, грн/особу	10 120	11 250	15000	4880	48,22
Продуктивність праці, тис. грн/особу	320,72	933,05	969,43	648,71	202,2
Чистий прибуток на 1 працівника, тис. грн/особу	48,11	139,96	145,42	97,31	202,1

Джерело: складено за даними готелю

Аналіз показників ефективності формування та використання персоналу служби прийому та розміщення готелю «Raziotel Кривий Ріг» ТОВ «Оптіма хотел менеджмент» за 2023-2025 роки свідчить про суттєве зростання результативності роботи підрозділу та підвищення економічної віддачі працівників. Незмінна чисельність персоналу (3 особи) впродовж досліджуваного періоду забезпечила стабільність штатної структури, проте збільшення коефіцієнта плинності кадрів у 2025 році до 66,7 % відображає кадрові труднощі та свідчить про посилення навантаження на наявних працівників.

Позитивним є те, що попри кадрову нестабільність у 2025 році, економічні результати діяльності служби показали зростання. Продуктивність праці працівників підвищилася з 320,72 тис. грн/особу у 2022 році до 969,43 тис. грн/особу у 2025 році, тобто на 202,2 %. Це відображає значне розширення обсягів наданих послуг та покращення завантаження номерного фонду після практично непрацюючого 2022 року.

Чистий прибуток на одного працівника також зріс більш ніж удвічі з 48,11 тис. грн у 2023 році до 145,42 тис. грн у 2025 році. Така динаміка свідчить про підвищення загальної економічної ефективності функціонування служби прийому та розміщення, а також про те, що персонал демонструє здатність забезпечувати зростання результативності навіть за умов збільшення навантаження та недостатньої матеріальної мотивації.

Середньомісячна заробітна плата зростала нерівномірно й досягла максимуму у 2025 році - 13 128 грн. Проте темпи зростання оплати праці значно відстають від темпів зростання продуктивності персоналу, що може бути однією з причин підвищеної плинності кадрів. Це свідчить про наявність дисбалансу між внеском працівників у результативність готелю та рівнем їх матеріального стимулювання.

У цілому, служба прийому та розміщення демонструє високу економічну ефективність, однак для забезпечення стабільності роботи та зниження плинності кадрів керівництву готелю доцільно переглянути систему мотивації, умови праці та рівень оплати, що створить передумови для подальшого покращення показників діяльності підрозділу.

Аналіз відгуків гостей щодо служби прийому та розміщення гостей наведено на Рис. 2.1.

Відгуки гостей

[Переглянути наявність місць](#)
8,7 Блискуче · 371 відгук · [Читати всі відгуки](#)

Категорії:

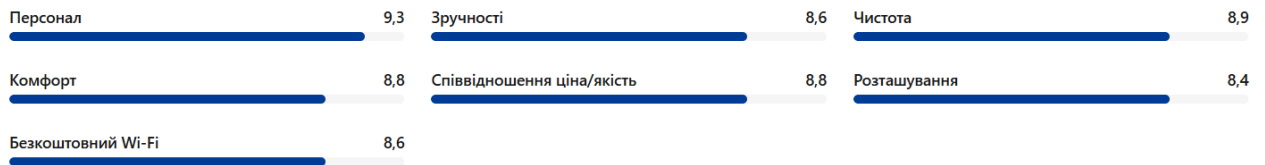


Рис. 2.1 - Відгуки гостей «Raziotel Кривий Ріг» ТОВ «Оптіма хотел менеджмент» на сайті Booking.com

Аналіз показав такі результати:

- Багато гостей позитивно відзначають дружелюбність і ввічливість персоналу при заїзді.
- Оперативність при заселенні/виїзді, та якісне обслуговування — серед переваг, на які звертають увагу.
- Зручність умов: надання сніданку, цілодобова рецепція, безкоштовний Wi-Fi — часто згадується як додаткова перевага.

Отже, аналіз відгуків гостей на платформах Booking.com показав, що служба прийому та розміщення готелю «Raziotel Кривий Ріг» ТОВ «Оптіма хотел менеджмент» функціонує ефективно та забезпечує належний рівень сервісу. Більшість гостей позитивно оцінюють ввічливість і професійність персоналу, оперативність процесів заселення та виселення, а також готовність працівників швидко реагувати на потреби клієнтів. Важливими перевагами є цілодобова робота рецепції, інформаційна підтримка гостей та комфортні умови перебування.

Під час переддипломної практики для оцінки якості телефонного обслуговування в готелі «Raziotel Кривий Ріг» ТОВ «Оптіма хотел менеджмент» було проведено таємний дзвінок. У ході спілкування оцінювалися швидкість відповіді на дзвінок, дотримання стандартів привітання, професійність співробітника, повнота наданої інформації про проживання та додаткові послуги готелю, а також якість завершення розмови.

Портсь ввічливо відповіла на дзвінок, надала основну інформацію щодо умов проживання та вартості номерів, коректно відповіла на поставлені запитання. Водночас було виявлено окремі недоліки в дотриманні стандартів обслуговування, зокрема не було уточнено, чи користувався гість раніше послугами мережі готелів, не з'ясовано додаткові побажання щодо проживання та не поставлено питання про джерело інформації про готель. За результатами оцінювання було виділено окремі питання чек-листа, які були виконані не в повному обсязі або потребують покращення. Дані результати наведено в таблиці 2.7.

Таблиця 2.7 - Результати відповідності роботи служби прийому та розміщення в готелі «Raziotel Кривий Ріг» ТОВ «Оптіма хотел менеджмент»

№	Питання чек-листа	Так	Ні	Коментар
4	Чи уточнив співробітник, чи зупинявся гість у мережі раніше?		+	Співробітник не поцікавився попереднім досвідом проживання гостя в мережі готелів.
23	Чи уточнив співробітник додаткові побажання (парковка, поверх, балкон тощо)?		+	Додаткові потреби та побажання гостя не були з'ясовані.
26	Чи запитав співробітник, звідки гість дізнався про готель?		+	Питання щодо джерела інформації про готель не ставилося.

Джерело: за даними готелю

За результатами проведеного таємного дзвінка можна зробити висновок, що служба прийому та розміщення готелю «Raziotel Кривий Ріг» ТОВ «Оптіма хотел менеджмент» загалом забезпечує задовільний рівень телефонного обслуговування. Співробітник демонструє ввічливість у спілкуванні, оперативно надає базову інформацію щодо умов проживання та вартості номерів, а також коректно відповідає на поставлені запитання, що свідчить про достатній рівень професійної підготовки персоналу.

Водночас виявлено низку відхилень від стандартів сервісного обслуговування, які знижують якість клієнтського досвіду. Зокрема, не було уточнено попередній досвід гостя в мережі готелів, не виявлено додаткові побажання щодо проживання, а також не з'ясовано джерело, з якого клієнт дізнався про готель. Ці елементи є важливими для формування індивідуального підходу до гостя та підвищення рівня лояльності.

Таким чином, результати оцінювання свідчать про необхідність удосконалення стандартів телефонного сервісу, зокрема в частині активного виявлення потреб клієнта та збору важливої інформації. Це дозволить підвищити якість обслуговування та покращити загальний імідж готелю.

У другому розділі кваліфікаційної роботи було проведено аналіз організації роботи служби прийому та розміщення готелю «Raziotel Кривий Ріг» ТОВ «Оптіма хотел менеджмент». У процесі дослідження надано загальну організаційно-економічну характеристику підприємства, визначено особливості його діяльності, структуру управління та місце служби прийому та розміщення у системі готельного обслуговування.

У ході аналізу встановлено, що служба прийому та розміщення виконує ключову роль у забезпеченні ефективного функціонування готелю, оскільки саме вона координує процеси бронювання, реєстрації, поселення та інформаційного супроводу гостей. Дослідження показало, що організація роботи служби загалом відповідає сучасним вимогам готельного бізнесу та забезпечує належний рівень обслуговування клієнтів. Разом із тим було виявлено низку проблем, пов'язаних із недостатнім рівнем автоматизації окремих процесів, підвищеним навантаженням на персонал у періоди високої завантаженості готелю, а також необхідністю удосконалення внутрішньої координації між структурними підрозділами.

Аналіз показників функціонування служби прийому та розміщення готелю «Raziotel Кривий Ріг» ТОВ «Оптіма хотел менеджмент» за період 2023-2025 років дозволяє зробити кілька важливих висновків щодо ефективності її роботи та використання номерного фонду. По-перше, загальна кількість номерів готелю залишалася стабільною: 47 одиниць, що забезпечує прогнозованість завантаження та можливість планування ресурсів. Структура номерного фонду демонструє збалансованість і розрахована на різні категорії гостей: від бюджетних-Hostel Quad та Standard Single, до номерів підвищеного рівня комфорту-Superior Double і Lux Double. Найбільшу частку займають Classic Twin (44,7 %) та Standard Single (27,7 %), що свідчить про орієнтацію готелю на ділових мандрівників, корпоративні групи та індивідуальних гостей. Така структура дозволяє готелю ефективно використовувати номерний фонд протягом року та забезпечувати високий рівень завантаженості у бізнес-сегменті.

Протягом аналізованого періоду спостерігається тенденція зростання кількості гостей: у 2023 році-2186 осіб, у 2024-2315, у 2025-2858, що відповідає приросту 23,5 % за три роки. Водночас середня тривалість перебування зменшилася з 4 до 3 днів, що вплинуло на коефіцієнт завантаження, який коливався в межах 47–51 %. Це свідчить про зміну поведінки клієнтів: коротші візити при більшій кількості гостей. Незважаючи на скорочення тривалості перебування, виручка від номерного фонду зростає з 2404,05 тис. грн у 2023 році до 2908,3 тис. грн у 2025 році, що підтверджує ефективну цінову політику та грамотне управління доходами.

Важливим аспектом роботи служби прийому є кадровий склад. Коефіцієнт плинності кадрів на рецепції становить близько 66,7 %, що є високим показником для невеликої команди. Така нестабільність персоналу може негативно впливати на якість обслуговування, адже часті зміни працівників призводять до втрати накопиченого досвіду та підвищують навантаження на тих, хто залишається. Основними причинами високої плинності є розширена зона відповідальності порт'є (додаткові обов'язки, зокрема видача сніданків) та недостатній рівень заробітної плати, який не відповідає обсягу роботи та відповідальності. Відгуки гостей на платформі Booking.com свідчать, що попри це, персонал служби прийому та розміщення демонструє дружелюбність, ввічливість, оперативність при заселенні та високу якість обслуговування, що позитивно впливає на імідж готелю та задоволеність клієнтів.

Також було проведено таємний дзвінок, за допомогою якого було виявлено окремі питання чек-листа, які були виконані не в повному обсязі або потребують покращення. Виявлені недоліки можуть бути пов'язані не лише з недостатнім дотриманням стандартів обслуговування, а й зі значним навантаженням на працівників рецепції. У періоди високої завантаженості співробітники можуть зосереджуватися на наданні основної інформації та оформленні бронювання, через що окремі уточнювальні питання залишаються поза увагою.

Для вирішення цієї проблеми доцільно оптимізувати роботу служби прийому та розміщення шляхом удосконалення алгоритмів телефонного обслуговування, використання чек-листів під час спілкування з гостями та рівномірного розподілу навантаження між працівниками.

Проведена оцінка ефективності діяльності служби прийому та розміщення дозволила визначити основні показники використання номерного фонду та результативності роботи готелю. Аналіз засвідчив, що ефективність функціонування служби значною мірою залежить від рівня організації процесів бронювання, швидкості обслуговування гостей, якості комунікації персоналу та використання сучасних цифрових технологій. Також встановлено, що впровадження автоматизованих систем управління та цифрових сервісів позитивно впливає на рівень сервісу, скорочення часу обслуговування та підвищення конкурентоспроможності готелю.

РОЗДІЛ 3

ПІДХОДИ ДО УДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ СЛУЖБИ ПРИЙОМУ ТА РОЗМІЩЕННЯ ГОТЕЛЮ «RAZIOTEL КРИВИЙ РІГ» ТОВ «ОПТИМА ХОТЕЛ МЕНЕДЖМЕНТ»

3.1 Характеристика заходів щодо удосконалення організації роботи служби прийому та розміщення готелю «Raziotel Кривий Ріг» ТОВ «Оптіма хотел менеджмент»

Плинність кадрів є найголовнішою проблемою в готелі, оскільки від стабільності персоналу безпосередньо залежить якість обслуговування гостей, ефективність роботи служб та репутація готелю. Високий рівень плинності кадрів негативно впливає на роботу служби прийому та розміщення, адже постійна зміна працівників ускладнює процес адаптації нових співробітників, знижує рівень професійної підготовки персоналу та призводить до погіршення комунікації з гостями. Крім того, часта зміна працівників потребує додаткових витрат на пошук, навчання та стажування персоналу, що збільшує фінансове навантаження на підприємство. Для вирішення цієї проблеми мережа готелів може запровадити низку заходів, серед яких:

1. Підвищення заробітної плати та соціальних гарантій - конкурентна зарплата, премії, бонуси за ефективність, компенсації за понаднормову роботу, медичне страхування.
2. Система мотивації та відзнаки - оцінка роботи персоналу, нагородження кращих співробітників, додаткові відпустки або пільги за стаж та якість роботи.
3. Політика гнучкого графіку - адаптація робочого часу під потреби співробітників, змінна або неповна зайнятість, можливість обміну змін між працівниками.
4. Система зворотного зв'язку та підтримки - регулярне опитування персоналу про умови роботи, можливість висловлювати побажання чи скарги, швидке реагування керівництва.
5. Інтеграція до політики кадрового менеджменту - чіткі посадові інструкції, прозорі критерії оцінки ефективності, стандарти роботи та заохочень.
6. Аналіз та профілактика плинності - відстеження причин звільнень, складання плану дій для усунення ключових факторів, проведення exit-інтерв'ю.

Запровадження зазначених заходів дозволить створити більш комфортні умови праці для персоналу, підвищити рівень задоволеності працівників роботою та забезпечити стабільність кадрового складу. У свою чергу це позитивно вплине на якість обслуговування гостей, швидкість виконання операцій на рецепції та загальний рівень сервісу в готелі.

Для залучення більшої кількості клієнтів готелю «Raziotel Кривий Ріг» ТОВ «Оптіма хотел менеджмент» доцільно запровадити ведення соціальних

мереж та активну рекламу в них. Це дозволить підвищити впізнаваність бренду, оперативно інформувати потенційних гостей про акції, спеціальні пропозиції та наявність номерів, а також формувати позитивний імідж готелю через публікацію відгуків, фото та відео з комфортних номерів і зони відпочинку. У сучасних умовах цифрові канали комунікації є одним із найефективніших способів просування готельних послуг, оскільки значна частина потенційних клієнтів обирає готелі саме через соціальні мережі та онлайн-платформи.

Ефективною мірою є наймання спеціаліста з SMM, який відповідатиме за контент-план, регулярне оновлення сторінок у соціальних мережах (Facebook, Instagram, Telegram), взаємодію з підписниками та організацію рекламних кампаній. Такий підхід дозволяє цілеспрямовано збільшувати аудиторію, залучати нових клієнтів та стимулювати повторні бронювання, а також моніторити ефективність маркетингових дій через аналітику соцмереж. Крім того, активна присутність готелю в соціальних мережах сприяє формуванню довіри з боку потенційних гостей, оскільки вони мають можливість ознайомитися з реальними відгуками, умовами проживання та рівнем сервісу.

Доцільним також є впровадження системи лояльності для постійних гостей, яка може включати накопичувальні знижки, спеціальні пропозиції для корпоративних клієнтів, бонуси за повторні бронювання або безкоштовні додаткові послуги. Така система дозволить не лише залучати нових клієнтів, а й утримувати постійних гостей, підвищуючи їхню прихильність до готелю.

Ця стратегія сприятиме не лише зростанню заповнюваності номерного фонду, а й підвищенню впізнаваності та конкурентоспроможності готелю на локальному ринку. Крім того, збільшення кількості бронювань позитивно впливатиме на фінансові результати діяльності готелю та забезпечуватиме стабільний розвиток підприємства.

Ще одним напрямом удосконалення роботи служби прийому та розміщення готелю «Raziotel Кривий Ріг» ТОВ «Оптіма хотел менеджмент» є впровадження системи онлайн-реєстрації гостей (online check-in/check-out). У сучасних умовах розвитку готельного бізнесу цифровізація процесів обслуговування стає важливим чинником підвищення конкурентоспроможності підприємства, оскільки сучасні гості все більше цінують швидкість, зручність та мінімізацію часу очікування під час заселення й виселення.

Система онлайн-реєстрації передбачає можливість самостійного проходження гостем процедури check-in та check-out через мобільний додаток, вебсайт готелю або спеціальне програмне забезпечення. Ще до прибуття в готель гість може заповнити необхідні реєстраційні дані, завантажити документи, підтвердити бронювання та отримати інформацію про номер і послуги готелю. Це дозволяє значно скоротити час оформлення на рецепції та зменшити навантаження на адміністраторів служби прийому та розміщення.

У 2025 році кількість гостей суттєво зросла — до 2858 осіб. При штаті всього у 3 портьє, які працюють по одному в зміні, у періоди масового заїзду (особливо під час проведення заходів у конференц-залі на 85 місць) на рецепції

виникає критичне навантаження та черги. Через рутинну паперову роботу (сканування паспортів, заповнення карток) адміністратори фізично не встигають дотримуватися стандартів спілкування з гостем.

Автоматизація цього процесу через модуль онлайн-реєстрації дозволить гостю заповнити анкету та завантажити документи ще до прибуття в готель. Це знижує тривалість фізичного оформлення на рецепції з 5–7 хвилин до 30 секунд. Портєс звільняється від рутинного введення даних (що також мінімізує людські помилки) і може зосередитися на безпосередній комунікації, пропозиції додаткових послуг та вирішенні індивідуальних запитів клієнтів.

Крім організаційних переваг, даний захід позитивно впливатиме на імідж готелю, оскільки використання сучасних цифрових технологій формує у гостей враження про високий рівень сервісу та інноваційність підприємства. Це особливо важливо для молодшої аудиторії та бізнес-клієнтів, які активно користуються цифровими сервісами та очікують швидкого обслуговування.

Перегляд заробітної плати в готелі «Raziotel Кривий Ріг» ТОВ «Оптіма хотел менеджмент» є одним із ключових заходів для підвищення мотивації персоналу та зниження плинності кадрів. Достатній рівень матеріального стимулювання працівників сприяє підвищенню продуктивності праці, відповідальності персоналу та покращенню якості обслуговування гостей.

1. Аналіз ринку праці – оцінка середнього рівня заробітної плати у готельному та ресторанному бізнесі міста та регіону, порівняння з аналогічними позиціями в конкурентних готелях, визначення конкурентоспроможного рівня винагороди для всіх категорій персоналу.
2. Встановлення системи періодичного перегляду - регулярне підвищення заробітної плати (наприклад, раз на рік або раз на півроку) залежно від економічних показників готелю, інфляції та досягнень співробітника.
3. Впровадження диференційованої системи оплати - врахування професійного рівня, досвіду, кваліфікації та складності виконуваних обов'язків; введення премій за високу ефективність, додаткові зміни або роботу у святкові дні.
4. Зв'язок зарплати з показниками ефективності - встановлення бонусів і надбавок, які залежать від індивідуальних результатів роботи, оцінки за відгуками гостей, виконання планів бронювань або якості обслуговування.
5. Прозорість і комунікація з персоналом - відкритий діалог про критерії підвищення заробітної плати, можливість обговорення та роз'яснення методики нарахування бонусів і премій.
6. Використання соціальних гарантій як додаткового стимулу - медичне страхування, оплачувана відпустка, компенсації за понаднормову роботу, що підвищує загальну привабливість умов праці.
7. Організація професійного навчання - проведення тренінгів, семінарів та курсів підвищення кваліфікації для працівників служби прийому та розміщення, що сприятиме професійному розвитку персоналу та підвищенню рівня сервісу.

Впровадження запропонованих заходів дозволить створити більш сприятливі умови праці, підвищити зацікавленість персоналу у результатах своєї роботи та покращити ефективність діяльності готелю в цілому.

Ще одним економічно доцільним напрямом удосконалення роботи служби прийому та розміщення готелю «Raziotel Кривий Ріг» ТОВ «Оптіма хотел менеджмент» є впровадження QR-навігації по послугах готелю. Даний захід передбачає створення системи QR-кодів, розміщених у зоні рецепції, номерах, ліфтах та інших громадських зонах готелю, за допомогою яких гості зможуть швидко отримувати необхідну інформацію через власний смартфон.

Важливою перевагою даного заходу є його невисока вартість у порівнянні з іншими цифровими технологіями. Для впровадження QR-навігації не потрібно дорогого обладнання, а основні витрати пов'язані зі створенням цифрових сторінок, дизайном QR-кодів та інформаційних матеріалів. Під час таємного дзвінка порт'є надала лише базову інформацію про номери, але взагалі не запропонувала додаткові платні послуги готелю. Через завантаженість або людський фактор персонал служби прийому та розміщення упускає можливість додаткових продажів.

QR-навігація - це високоефективний безконтактний інструмент інформаційного супроводу з мінімальними витратами. Розміщення QR-кодів на стійці рецепції, у ліфтах та номерах дозволяє гостю самостійно в один клік відкрити повне інтерактивне меню ресторану, дізнатися вартість прання чи оренди конференц-залу. Це повністю нівелює проблему, коли порт'є забуває чи не встигає усно розповісти про послуги закладу. Такий крок стимулює імпульсивні продажі, збільшує середній чек гостя і приносить додатковий дохід, розвантажуючи при цьому телефонну лінію рецепції.

Це не лише покращує якість обслуговування, а й сприяє стабілізації персоналу, зменшенню плинності кадрів та формуванню позитивного іміджу готелю. Реалізація цих пропозицій забезпечує комплексний розвиток готелю «Raziotel Кривий Ріг» ТОВ «Оптіма хотел менеджмент», підвищує задоволеність гостей і робить заклад більш конкурентоспроможним на ринку готельних послуг.

У цьому розділі розглядаються основні заходи, спрямовані на підвищення ефективності роботи служби прийому та розміщення готелю. Оцінюється доцільність їх впровадження з точки зору організаційних і економічних аспектів, а також вплив на якість обслуговування гостей і соціальний клімат у колективі. Запропоновані заходи дозволяють не лише оптимізувати внутрішні процеси та покращити взаємодію персоналу, а й підвищити рівень задоволеності гостей, зміцнити їх лояльність і покращити загальний імідж готелю на ринку.

Отже, удосконалення діяльності служби прийому та розміщення є важливим напрямом розвитку готелю, оскільки саме ця служба формує перше враження гостей про заклад та забезпечує якість їх обслуговування протягом усього періоду проживання. Реалізація запропонованих заходів сприятиме підвищенню конкурентоспроможності готелю, покращенню фінансово-

економічних показників діяльності та забезпеченню стабільного функціонування підприємства в сучасних умовах.

3.2 Економічне обґрунтування запропонованих заходів

Для визначення доцільності впровадження запропонованих заходів необхідно оцінити їх ефективність з організаційної, економічної та соціальної точки зору. Аналіз ефективності дає можливість визначити очікувані результати від реалізації запропонованих рішень, рівень необхідних витрат та їх вплив на діяльність готелю в цілому. Особливу увагу доцільно приділити впливу заходів на якість роботи персоналу, рівень лояльності гостей, покращення іміджу готелю та створення безпечних і комфортних умов перебування.

В таблиці нижче наведено узагальнену інформацію щодо кожного заходу та очікуваних результатів його впровадження. Оцінка ефективності запропонованих заходів щодо вдосконалення роботи служби прийому та розміщення готелю «Raziotel Кривий Ріг» ТОВ «Оптіма хотел менеджмент» наведена в таблиці 3.1.

На основі проведених розрахунків та узагальнення запропонованих заходів можна зробити висновок, що комплекс удосконалень роботи служби прийому та розміщення готелю «Raziotel Кривий Ріг» ТОВ «Оптіма хотел менеджмент» є економічно, організаційно та соціально доцільним.

Таблиця 3.1 - Оцінка ефективності запропонованих заходів щодо вдосконалення роботи служби прийому та розміщення готелю «Raziotel Кривий Ріг» ТОВ «Оптіма хотел менеджмент»

Зміст заходу	Спрямованість заходу	Організаційний ефект	Витрати	Соціальний ефект
1. Впровадження системи мотивації та преміювання	Підвищення ефективності роботи персоналу	Стимулювання до швидкого та якісного обслуговування	36,0 тис. грн	Зростання задоволеності роботою, зниження плинності кадрів
2. Ведення соціальних мереж та SMM	Залучення більшої кількості клієнтів	Розширення аудиторії, покращення іміджу	78,0 тис. грн	Підвищення лояльності клієнтів, позитивний імідж готелю
3. Впровадження цифрових сервісів обслуговування гостей (онлайн-реєстрація та QR-навігація)	Цифровізація процесів обслуговування та оптимізація роботи служби прийому та розміщення	Скорочення часу реєстрації гостей, зменшення навантаження на адміністраторів, автоматизація процесів поселення та виселення	34,0 тис. грн	Підвищення комфорту гостей, формування сучасного іміджу готелю, зростання задоволеності сервісом

Джерело: власна розробка

Запропоновані заходи охоплюють ключові напрями підвищення ефективності діяльності служби прийому та розміщення: удосконалення системи мотивації персоналу, цифровізацію процесів обслуговування, розвиток маркетингових комунікацій та посилення безпекової складової. Такий комплексний підхід дозволяє одночасно впливати на якість роботи персоналу рецепції, швидкість обслуговування гостей, рівень завантаженості готелю та загальну задоволеність клієнтів.

Щодо економічного обґрунтування, витрати на реалізацію заходів визначені на основі ринкових пропозицій та середніх ринкових значень у сфері готельних послуг і цифрових сервісів. Зокрема, впровадження системи мотивації та преміювання персоналу становить 36,0 тис. грн на рік. Даний показник сформовано виходячи з середнього розміру щомісячної премії 1000 грн на одного працівника служби прийому та розміщення; за умови трьох працівників це складає 3000 грн на місяць, або 36 000 грн на рік.

Витрати на ведення соціальних мереж та SMM становлять 78,0 тис. грн на рік. Розрахунок базується на середній вартості послуг SMM-фахівця на ринку праці (близько 13 000 грн на місяць), що включає ведення сторінок у соціальних мережах, створення контенту та просування готелю. За умови безперервного ведення протягом 12 місяців загальна сума витрат становить $13\ 000 \times 12 = 156\ 000$ грн, однак у межах даного проєкту передбачено впровадження заходу лише протягом 6 місяців, що і формує витрати 78,0 тис. грн.

Поєднання онлайн-реєстрації та QR-навігації в єдину систему цифрового обслуговування сприятиме підвищенню якості сервісу, скороченню часу обслуговування гостей, зменшенню кількості помилок при введенні даних та формуванню сучасного іміджу готелю. Водночас впровадження такого рішення не потребує значних капіталовкладень порівняно з іншими напрямками цифровізації та може бути реалізоване протягом короткого періоду часу. Слід зазначити, що наведені витрати мають орієнтовний характер і розраховані на основі середньоринкової вартості відповідних товарів та послуг в Україні станом на 2026 рік. Фактичний обсяг витрат може змінюватися залежно від обраних постачальників послуг, технічних рішень, умов співпраці та особливостей впровадження заходів у конкретному готельному підприємстві.

Розрахунок витрат на впровадження системи онлайн-реєстрації та QR-навігації в готелі «Raziotel Кривий Ріг» ТОВ «Оптіма хотел менеджмент» представлені у табл. 3.2.

Таблиця 3.2 – Розрахунок витрат на впровадження системи онлайн-реєстрації та QR-навігації в готелі «Raziotel Кривий Ріг» ТОВ «Оптіма хотел менеджмент»

Стаття витрат	Обґрунтування	Сума, тис.грн
1	2	3
Розробка веб-форми онлайн-реєстрації та інтеграція з сайтом готелю	Послуги фрилансера або веб-студії	15,0
Налаштування бази даних та тестування системи	Одноразові роботи спеціаліста	5,0
Створення інформаційних сторінок для QR-кодів	Інформація про послуги, правила проживання, контакти	3,0
Дизайн QR-матеріалів	Макети для номерів та громадських зон	2,0
Друк табличок та наліпок з QR-кодами (приблизно 60–70 шт.)	Номери, рецепція, ліфти, коридори	5,0
Акрилові тримачі та монтаж	Розміщення інформаційних матеріалів	4,0
Разом		34,0

Джерело: власна розробка

Особливо важливим є те, що всі запропоновані заходи безпосередньо впливають на роботу служби прийому та розміщення. Зокрема, система мотивації та преміювання персоналу стимулює адміністраторів до підвищення якості обслуговування, швидкого реагування на запити гостей та зменшення кількості помилок у процесі поселення. Це сприяє зниженню плинності кадрів та формуванню стабільного та професійного колективу рецепції.

Найбільшу частку витрат становлять SMM (78,0 тис. грн) та цифровізації процесів обслуговування (34,0 тис. грн), що є виправданим з огляду на їхній вплив на залучення клієнтів, підвищення завантаженості готелю та оптимізацію роботи персоналу.

Загалом, реалізація запропонованих заходів дозволить підвищити ефективність роботи служби прийому та розміщення, оптимізувати витрати робочого часу персоналу, покращити якість сервісу та зміцнити конкурентні позиції готелю «Raziotel Кривий Ріг» ТОВ «Оптіма хотел менеджмент» на ринку готельних послуг.

Щоб розрахувати економічний ефект для запропонованих заходів, потрібно визначити очікувані результати від їх впровадження та витрати на реалізацію для кожного заходу. Результати наведені в таблиці 3.3.

Таблиця 3.3 - Економічний ефект для запропонованих заходів з розрахунком на 1 рік щодо вдосконалення роботи служби прийому та розміщення готелю «Raziotel Кривий Ріг» ТОВ «Оптіма хотел менеджмент»

Зміст заходу	Очікуваний результат (додатковий дохід, тис. грн)	Витрати на рік (тис. грн)	Економічний ефект (тис. грн)
Впровадження системи мотивації та преміювання	80,0	36,0	44,0
Ведення соціальних мереж та SMM	220,0	78,0	142,0
Впровадження цифрових сервісів обслуговування гостей (онлайн-реєстрація та QR-навігація)	165,0	34,0	131,0
Разом	465,0	148,0	317,0

Джерело: власна розробка

За результатами проведених розрахунків, наведених у таблиці 3.2, можна зробити висновок, що запропоновані заходи з удосконалення роботи служби прийому та розміщення готелю «Raziotel Кривий Ріг» є економічно ефективними та доцільними до впровадження.

Сукупний очікуваний річний дохід від реалізації комплексу заходів становить 465,0 тис. грн, тоді як загальні витрати на їх впровадження - 148,0 тис. грн. У результаті цього формується чистий економічний ефект у розмірі 317,0 тис. грн на рік, що свідчить про високу результативність запропонованих управлінських рішень.

Найбільший внесок у формування економічного ефекту забезпечують заходи, пов'язані з цифровізацією та маркетинговим просуванням, зокрема впровадження SMM-стратегії та впровадження цифрових сервісів обслуговування гостей. Саме ці напрями забезпечують зростання кількості потенційних клієнтів, підвищення рівня завантаженості готелю та оптимізацію роботи служби прийому та розміщення.

Водночас заходи з мотивації персоналу та впровадження цифрових сервісів обслуговування гостей хоча й мають менший прямий економічний ефект, відіграють важливу роль у підвищенні якості сервісу, швидкості обслуговування та рівня задоволеності гостей. Це підтверджує їх значний соціально-організаційний вплив, який опосередковано також сприяє зростанню доходів підприємства.

Отже, отримані результати свідчать, що впровадження запропонованого комплексу заходів є обґрунтованим і дозволяє одночасно підвищити економічну ефективність діяльності готелю, покращити якість обслуговування та зміцнити конкурентні позиції підприємства на ринку готельних послуг.

У третьому розділі кваліфікаційної роботи було розроблено та обґрунтовано підходи до удосконалення організації роботи служби прийому

та розміщення готелю «Raziotel Кривий Ріг» ТОВ «Оптіма хотел менеджмент». На основі результатів проведеного аналізу визначено основні напрями підвищення ефективності діяльності служби з урахуванням сучасних тенденцій розвитку готельного бізнесу, цифровізації процесів та підвищення вимог до якості обслуговування гостей.

У процесі дослідження запропоновано комплекс заходів, спрямованих на оптимізацію роботи служби прийому та розміщення, зокрема впровадження сучасних автоматизованих систем управління готелем, удосконалення процесів бронювання та реєстрації гостей, покращення внутрішньої координації між структурними підрозділами, а також підвищення професійного рівня персоналу. Особливу увагу приділено використанню цифрових технологій, мобільних сервісів та інструментів автоматизації, які дозволяють скоротити час обслуговування гостей, зменшити навантаження на працівників рецепції та підвищити якість готельного сервісу.

Проведене економічне обґрунтування запропонованих заходів підтвердило їх доцільність та ефективність для діяльності готелю. Встановлено, що реалізація запропонованих рішень сприятиме підвищенню рівня завантаженості номерного фонду, покращенню фінансових показників діяльності підприємства, зростанню рівня задоволеності клієнтів та зміцненню конкурентних позицій готелю на ринку послуг гостинності.

Таким чином, запропоновані заходи щодо удосконалення організації роботи служби прийому та розміщення мають практичне значення та можуть бути використані не лише у діяльності готелю «Raziotel Кривий Ріг» ТОВ «Оптіма хотел менеджмент», а й в інших підприємствах готельного господарства. Їх впровадження забезпечить підвищення ефективності управління процесами обслуговування гостей, покращення якості сервісу та адаптацію готельних підприємств до сучасних умов функціонування.

ВИСНОВКИ

У результаті виконання кваліфікаційної роботи було проведено всебічне теоретичне та практичне дослідження, спрямоване на вивчення організації роботи служби прийому та розміщення готельного закладу та розроблення обґрунтованих рекомендацій щодо її удосконалення на прикладі готелю «Raziotel Кривий Ріг» ТОВ «Оптіма хотел менеджмент». Усі завдання, визначені у вступі, було послідовно виконано: від теоретичного вивчення сутності та функцій служби прийому й розміщення до практичного аналізу її роботи в конкретному готелі та розробки комплексу заходів з підвищення ефективності її функціонування.

У першому розділі кваліфікаційної роботи було опрацьовано теоретичну базу дослідження, що включала аналіз наукових підходів різних авторів до визначення сутності служби прийому та розміщення, її місця та ролі в загальній структурі готельного підприємства. Узагальнення наукових позицій таких дослідників, як Мальська М.П., Роглев Х.Й., Сокол Т.Г., Козлова А.О., Чепурда Л.М., Таньков К.М., Куракін О.Б., Александрова С.А., Оболенцева Л.В., Круль Г. та Заячук О. дозволило зробити висновок про те, що служба прийому та розміщення є центральним, багатофункціональним структурним підрозділом будь-якого готелю. Вона одночасно виконує адміністративні, сервісні, інформаційні, контрольні та маркетингові функції, виступаючи головним координатором і «обличчям» готельного підприємства. Саме через рецепцію проходить весь технологічний цикл обслуговування гостей — від першого звернення та бронювання до реєстрації, проживання та виїзду, тому рівень організації роботи цього підрозділу безпосередньо впливає на якість сервісу і конкурентоспроможність готелю.

Особливу увагу в теоретичній частині було приділено методичним підходам до оцінювання ефективності роботи служби прийому та розміщення. Встановлено, що результативність підрозділу не може вимірюватися лише показниками кількості прийнятих гостей або ступенем завантаженості номерного фонду. Сучасний методичний інструментарій передбачає комплексне використання взаємопов'язаних індикаторів: середньої добової ціни номера (ADR), доходу на доступний номер (RevPAR) та валового операційного прибутку на доступний номер (GOPPAR). Ці показники надають можливість всебічно оцінити ефективність управління продажами номерів, якість тарифної політики та здатність персоналу рецепції генерувати додатковий дохід для готелю.

Важливим теоретичним висновком стало усвідомлення масштабу впливу цифровізації на сучасну діяльність служби прийому та розміщення. Хмарні системи управління готелем (PMS-системи), зокрема ForHotel, Servio та EasyMS, мобільні додатки, платформи онлайн-бронювання, безконтактні технології та інструменти штучного інтелекту докорінно змінюють способи взаємодії між персоналом і гостями. Їхнє застосування дозволяє суттєво прискорити процеси реєстрації, мінімізувати паперову роботу, зменшити

ймовірність помилок через людський фактор і підвищити загальний рівень задоволеності клієнтів. Разом з тим теоретичне дослідження показало, що впровадження цифрових технологій не замінює, а трансформує роль живого людського спілкування: персонал рецепції отримує можливість приділяти більше уваги індивідуальним потребам кожного гостя, що є ключовим чинником формування лояльності клієнтів.

У другому розділі кваліфікаційної роботи було проведено детальний практичний аналіз організації роботи служби прийому та розміщення готелю «Raziotel Кривий Ріг» ТОВ «Оптіма хотел менеджмент» за період 2023–2025 років. Готель є підприємством тризіркової категорії, що входить до мережі «Оптіма хотел менеджмент» та орієнтоване переважно на обслуговування ділових мандрівників, корпоративних клієнтів і людей у відрядженнях. Номерний фонд закладу складається з 47 номерів на 86 місць, структура яких є чітко адаптованою до потреб цільового сегмента: найбільшу питому вагу займають номери Classic Twin (44,7 %) та Standard Single (27,7 %), що є оптимальними для бізнес-аудиторії.

Проведений економічний аналіз засвідчив позитивну динаміку ключових показників діяльності готелю. Упродовж досліджуваного тривалості кількість гостей зросла з 2 186 осіб у 2023 році до 2 858 осіб у 2025 році, що відповідає приросту 30,75 %. Водночас середня ціна за номер підвищилася з 900 грн до 1 298 грн, а загальні надходження від проживання збільшилися на 20,97 %. Коефіцієнт завантаженості номерного фонду зріс з 20,4 % у 2023 році до 49,98 % у 2025 році, що свідчить про значне покращення ефективності використання наявних потужностей. Продуктивність праці одного працівника служби прийому та розміщення збільшилася більш ніж утричі - з 320,72 тис. грн до 969,43 тис. грн. Такі результати свідчать про стабільний розвиток підприємства та зростання його популярності серед споживачів готельних послуг Кривого Рогу.

Поряд із позитивними тенденціями аналіз виявив низку суттєвих проблем у роботі служби прийому та розміщення, що потребують негайного вирішення. Найгострішою з них є висока плинність кадрів: у 2025 році цей показник досяг критичного рівня у 66,7 % для команди з лише трьох порт'є. Основною причиною кадрової нестабільності є суттєвий дисбаланс між розширеними функціональними обов'язками адміністраторів, які поєднують обслуговування гостей з видачею сніданків та координацією роботи інших підрозділів, і рівнем матеріальної винагороди, що зростає значно повільніше, ніж індивідуальна продуктивність праці та фінансові результати, що їх генерує служба. Висока плинність кадрів призводить до постійних витрат на підбір і навчання нових співробітників, зниження якості обслуговування в адаптаційний період та втрати накопиченого досвіду.

Другою виявленою проблемою є операційне навантаження на адміністраторів у пікові години, пов'язане з тим, що в кожній зміні працює лише один порт'є. У періоди масового заїзду гостей, особливо при одночасному проведенні великих заходів у конференц-залі на 85 місць, на

рецепції виникають черги та затримки в обслуговуванні. Через необхідність оперативно виконувати рутинні операції: сканування документів, заповнення реєстраційних карток - персонал не встигає приділяти достатньо уваги комунікації з гостями і дотримуватися повного стандарту обслуговування. Результати оцінювання методом таємного дзвінка підтвердили цю проблему: було виявлено, що під час телефонних переговорів порт'є не завжди уточнює попередній досвід гостя в мережі, не з'ясовує індивідуальні побажання клієнта та не пропонує платні додаткові послуги готелю. Це вказує на наявність значного невикористаного потенціалу для збільшення доходів закладу через активізацію додаткових продажів. Середня тривалість перебування гостей скоротилася з 4 до 3 діб, що означає частішу зміну клієнтів і збільшення кількості операцій заселення та виселення за одиницю часу, що додатково посилює навантаження на рецепцію.

У третьому розділі кваліфікаційної роботи на основі виявлених проблем було розроблено та детально обґрунтовано комплекс взаємопов'язаних заходів, спрямованих на удосконалення організації роботи служби прийому та розміщення готелю «Raziotel Кривий Ріг» ТОВ «Оптіма хотел менеджмент». Запропоновані рішення охоплюють три ключові напрями: кадрова політика, цифровізація процесів обслуговування та розвиток маркетингових комунікацій.

Першим і найважливішим заходом є перегляд системи матеріальної мотивації та впровадження диференційованого преміювання персоналу служби прийому та розміщення. Пропонується встановити щомісячну надбавку у розмірі 1 000 грн на кожного з трьох порт'є, що складатиме 36 000 грн на рік. Система преміювання має бути прив'язана до конкретних показників ефективності: оцінок гостей, швидкості обслуговування, виконання стандартів сервісу та обсягу додаткових продажів. Поряд із матеріальними стимулами доцільно запровадити систему нематеріальної мотивації - відзначення кращих співробітників, гнучкий графік роботи, можливість обміну змінами та регулярний зворотний зв'язок від керівництва. Очікуваний результат - суттєве зниження плинності кадрів, формування стабільного професійного колективу та підвищення відповідальності персоналу за якість обслуговування, що забезпечить додатковий дохід готелю на рівні 80 000 грн на рік і чистий економічний ефект у розмірі 44 000 грн.

Другим заходом є впровадження модуля онлайн-реєстрації гостей (online check-in/check-out). Система передбачає можливість для гостя самостійно заповнити реєстраційну анкету, завантажити документи та підтвердити деталі бронювання через мобільний додаток або сайт готелю ще до фізичного прибуття. Це дозволить скоротити час оформлення на рецепції з 5-7 хвилин до орієнтовно 30 секунд, усунути черги в пікові години масового заїзду та звільнити порт'є від рутинного введення даних. Вивільнений час адміністратори зможуть спрямувати на безпосереднє спілкування з гостями, виявлення їхніх індивідуальних потреб і пропонування додаткових послуг.

Витрати на реалізацію цього заходу, включаючи розробку вебформи, налаштування бази даних та тестування, становлять 20 000 грн.

Третім заходом пропонується впровадження системи QR-навігації по послугах готелю шляхом розміщення спеціальних матричних кодів у зоні рецепції, номерах, ліфтах та інших громадських зонах. Скануючи такий код смартфоном, гість у один клік отримує доступ до повного інтерактивного переліку послуг готелю меню ресторану, умов прання, вартості трансферу та оренди конференц-залу. Цей захід є економічно ефективним, оскільки не потребує значних капіталовкладень: сукупні витрати на дизайн, друк і монтаж близько 60–70 табличок та наліпок складають 14 000 грн. Водночас QR-навігація вирішує важливу проблему коли порт'є через завантаженість або людський фактор не встигає усно розповісти про платні послуги, гість сам ознайомлюється з ними та робить імпульсивні покупки, що збільшує середній чек і додатковий дохід готелю.

Четвертим напрямом удосконалення є активний розвиток присутності готелю у соціальних мережах. Запропоновано залучити спеціаліста із SMM на шість місяців із середньомісячною вартістю послуг 13 000 грн, що складає сумарні витрати 78 000 грн. Спеціаліст забезпечуватиме регулярне ведення сторінок у Facebook, Instagram та Telegram, розробку контент-плану, взаємодію з підписниками та організацію таргетованих рекламних кампаній. Очікується, що активне просування у соціальних мережах дозволить залучити нових клієнтів, розширити аудиторію потенційних гостей, збільшити кількість прямих бронювань і зменшити залежність готелю від сторонніх платформ-агрегаторів, що позитивно позначиться на маржинальності. Прогнозований додатковий дохід від цього заходу становить 220 000 грн, а чистий ефект 142 000 грн на рік.

Комплексне економічне обґрунтування підтвердило доцільність і високу ефективність усіх запропонованих заходів. Сукупний очікуваний додатковий дохід від реалізації всього комплексу рішень за перший рік складає 465 000 грн. Загальні витрати на впровадження заходів становлять 148 000 грн. Чистий економічний ефект, таким чином, дорівнює 317 000 грн на рік. Найвищу віддачу серед запропонованих заходів демонструє SMM-просування (економічний ефект 142 000 грн) та впровадження цифрових сервісів онлайн-реєстрації і QR-навігації в сукупності (131 000 грн). Захід з мотивації персоналу, маючи менший прямий фінансовий ефект (44 000 грн), є фундаментальним для забезпечення якості сервісу та стабільності роботи всього підрозділу, оскільки від кадрового складу рецепції безпосередньо залежить ефективність реалізації всіх інших пропозицій.

Загалом, запропонований комплекс заходів формує синергетичний ефект: стабілізація кадрового складу через удосконалення системи мотивації створює умови для якісного впровадження цифрових інструментів, а активна присутність у соціальних мережах залучає нових клієнтів, яких готель тепер здатний обслуговувати швидко і на високому рівні завдяки автоматизованим рішенням. Поєднання цих напрямів дозволяє одночасно підвищити

ефективність операційної діяльності, якість клієнтського сервісу та фінансові результати підприємства.

Практичне значення отриманих результатів полягає в тому, що розроблені рекомендації мають конкретний і прикладний характер: вони базуються на реальних даних господарської діяльності готелю «Raziotel Кривий Ріг» ТОВ «Оптіма хотел менеджмент», враховують особливості його організаційної структури, кадрового потенціалу та ринкового позиціонування. Запропоновані заходи не потребують значних одноразових капіталовкладень і можуть бути реалізовані поетапно у короткостроковій перспективі, що робить їх доступними для підприємства. Разом із тим методологічні підходи та рекомендації, сформовані у роботі, мають універсальний характер і можуть бути адаптовані та використані іншими підприємствами готельного господарства різних форм власності, категорій та масштабів - від невеликих готелів і хостелів до великих готельних комплексів.

Наукова новизна дослідження полягає у комплексному підході до вивчення діяльності служби прийому та розміщення в умовах цифровізації та підвищених вимог до якості сервісу. У роботі обґрунтовано доцільність одночасного поєднання технологічних рішень і кадрових інструментів як взаємодоповнюючих чинників підвищення ефективності готельного обслуговування, що відображає сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності. Результати дослідження пройшли апробацію на VII Всеукраїнській науково-практичній конференції «Індустрія туризму і сфера гостинності в Україні та світі: сучасний стан, проблеми й перспективи розвитку» у м. Луцьку.

Отже, мета кваліфікаційної роботи - обґрунтування теоретичних положень та розробка практичних рекомендацій щодо удосконалення організації роботи служби прийому та розміщення готельного закладу досягнута в повному обсязі. Проведене дослідження підтвердило, що систематична робота над підвищенням ефективності рецепції є стратегічним пріоритетом для будь-якого готельного підприємства, що прагне зміцнити конкурентні позиції на ринку послуг гостинності, підвищити рівень задоволеності клієнтів та забезпечити стабільний фінансовий розвиток в умовах сучасного динамічного ринку.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Мальська М. п. Організація готельного обслуговування : підручник. Київ: Центр учбової літератури, 2012. 366 с. URL: <https://westudents.com.ua/glavy/92015-64-obslugovuvannya-gostey-slujboyu-priyomu-ta-rozmschennya.html>
2. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту : підручник. Київ : Кондор, 2005. 408 с. URL: https://tourlib.net/books_ukr/roglev04-1.htm
3. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах : підручник. Київ : Альтпрес, 2006. 447 с. URL: <https://eprints.kname.edu.ua/52672/1/2019%20%D0%9A%D0%BE%D0%B7%D0%BB%D0%BE%D0%B2%D0%B0%20%D0%90.%D0%9E.%20150%20%D0%9B%2B.pdf>
4. Козлова А. О. Технологія обслуговування в готелях та туркомплексах : навч. посіб. Харків : ХНАМГ, 2019. 150 с. URL: <https://eprints.kname.edu.ua/52672/1/2019%20%D0%9A%D0%BE%D0%B7%D0%BB%D0%BE%D0%B2%D0%B0%20%D0%90.%D0%9E.%20150%20%D0%9B%2B.pdf>
5. Чепурда Л. М., Таньков К. М., Куракін О. Б. Організація готельного господарства : навч. посіб. Черкаси : ЧДТУ, 2015. 268 с. URL: <https://er.chdtu.edu.ua/bitstream/ChSTU/3208/3/2015-%D0%9E%D0%93%D0%93-%D0%9D%D0%B0%D0%B2%D1%87.-%D0%BF%D0%BE%D1%81%D1%96%D0%B1%D0%BD%D0%B8%D0%BA.pdf>
6. Александрова С. А., Оболенцева Л. В. Технологія готельної справи : навч. посіб. Запоріжжя : ЗНУ. URL: <https://files.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Inshi67/0049522.pdf>
7. Круль Г. Я., Заячук О. В. Організація і технологія надання послуг гостинності : навч. посіб. Запоріжжя : ЗНУ. URL: <https://files.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Inshi74/0054771.pdf>
8. Якименко-Терещенко Н. В., Александрова В. О. Економіка готелів та ресторанів : навч. посіб. Харків : ХНЕУ ім. С. Кузнеця. URL: <https://repository.kpi.kharkov.ua/server/api/core/bitstreams/4db825dc-0158-4d13-941a-80add00f9236/content>
9. Система управління готелем «ForHotel PMS» : офіційний сайт. URL: <https://forhotel.eu/uk>
10. EasyMS для готелів і хостелів : офіційний сайт. URL: <https://easymys.ua/ua>
11. Servio Software : автоматизація Вашого бізнесу : офіційний сайт. URL: <https://serviosoft.com/uk/>
12. Top 10 Hospitality Trends to Look Out for in 2025. *Swiss Hotel Management School*. URL: <https://www.shms.com/en/news/top-hospitality-trends/>
13. 70% of Travelers Would Skip the Front Desk, Mews Survey Reveals the Rise of Self-Check-In Hotels. *PR Newswire*. URL: <https://www.prnewswire.com/news-releases/70-of-travelers-would-skip-the->

- front-desk-mews-survey-reveals-the-rise-of-self-check-in-hotels-302478469.html
14. Hotel Contactless Check-In Evolution 2025. *Hotel Facility Guide*. URL: <https://hotelfacilityguide.com/guest-tech/hotel-contactless-checkin-evolution-2025/>
 15. Як штучний інтелект і роботизація змінюють сервіс у готельній індустрії. *Перший онлайн*. URL: <https://www.gazeta1.com/statti/yak-shtuchnii-intelekt-i-robotizaciya-zminyuyut-servis-u-gotelnii-industriyi>
 16. Організація і технологія обслуговування у готелях : підручник. URL: https://pidru4niki.com/10560412/turizm/obslugovuvannya_gostey_sluzhboy_u_priyomu_rozmischennya
 17. Андренко І. Б., Влащенко Н. М. Фінансово-економічний аналіз підприємств туризму : підручник. Харків : ХНАМГ, 2012. 308 с. URL: https://eprints.kname.edu.ua/26329/1/ФЕАПТ%20підручник%20с%20переносами_2.pdf
 18. Бурак В. А., Тяхтенко Н. А. Цифровізаційні аспекти антикризового управління підприємствами готельно-ресторанного бізнесу. *Economic synergy*. 2023. Iss. 1. С. 32–47. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/econsyn_2023_1_5
 19. Гузар У. Є. Світовий ринок готельно-ресторанних послуг : опорний конспект лекцій. Тернопіль : ТКФК, 2020. 71 с. URL: <https://www.tkfk.te.ua/wp-content/uploads/2024/02/Гузар.-У.Є.-Світовий-ринок-готельно-ресторанних-послуг.pdf>
 20. Про туризм : Закон України від 15.09.1995 № 324/95-ВР.
 21. Про готельну діяльність : Закон України від 22.06.2000 № 1824-III.
 22. Пояснення ключових показників ефективності готелю: ADR, REVPAR та GOPPAR. *Revfine*. URL: <https://www.revfine.com/what-is-adr-revpar-goppar/>
 23. Hotel Tech Trends 2025: The Future of Guest Satisfaction and Revenue Growth. *mycloud Hospitality*. URL: <https://www.mycloudhospitality.com/blog/hotel-tech-trends-2025-the-future-of-guest-satisfaction-and-revenue-growth>
 24. ForHotel PMS : офіційний сайт. URL: <https://forhotel.eu/uk>
 25. Servio Software : автоматизація Вашого бізнесу. URL: <https://serviosoft.com/uk/>
 26. EasyMS: керувати готелем легко : офіційний сайт. URL: <https://easymys.ua/ua>
 27. Hilton Honors App with Contactless Check-In - Download Today. *Hilton*. URL: <https://www.hilton.com/en/p/hilton-honors-mobile-app/>
 28. Mobile App. *Marriott*. URL: <https://www.marriott.com/marriott-brands/mobile-app.mi>
 29. Download the ALL app. *Accor*. URL: <https://all.accor.com/loyalty-funnel/en/download-app>

30. Top 10 Hospitality Trends to Look Out for in 2025. *Swiss Hotel Management School*. URL: <https://www.shms.com/en/news/top-hospitality-trends/>
31. Introducing Connie, Hilton's new robot concierge. *USA Today*. URL: <https://www.usatoday.com/story/travel/roadwarriorvoices/2016/03/09/introducing-connie-hiltons-new-robot-concierge/81525924/>
32. Hilton Honors : програма лояльності : офіційний сайт. URL: <https://www.hilton.com/en/hilton-honors/login/>
33. Optima Hotels and Resorts : офіційний сайт. URL: <https://optimahotels.com.ua/uk/>
34. Raziotel Kryvyi Rih. *Booking.com*. URL: <https://www.booking.com/hotel/ua/domashniy-uyut-business.uk.html>
35. Система MAXI для check-in та check out. *Hotek*. URL: <https://hotek.com.ua/sistema-maxi-dlya-check-in-i-check-ua/>
36. Порядок надання послуг з тимчасового розміщення : Постанова Кабінету Міністрів України від 15.03.2006 р. № 297.
37. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення і надання готельних послуг : Наказ Державної туристичної адміністрації України від 16.03.2004 р. № 19.

ДОДАТКИ

Таблиця 1 – Чек-лист таємного дзвінка в готелі «Raziotel Кривий Ріг»
ТОВ «Оптіма хотел менеджмент»

№	Питання чек-листа	Так	Ні	Коментар
1	Чи була піднята трубка не пізніше третього гудку (10 секунд)?	☐	☐	
2	Чи було отримано стандартну відповідь: «Доброго ранку/дня/вечора, Raziotel Кривий Ріг), (ім'я співробітника), чим можу Вам допомогти?»	☐	☐	
3	Чи було привітання зрозумілим, чітким і з добрим тоном?	☐	☐	
4	Чи уточнив співробітник, чи зупинявся гість у мережі раніше?	☐	☐	
5	Чи уточнив співробітник прізвище та ім'я гостя, за потреби використовуючи spelling?	☐	☐	
6	Чи уточнив співробітник дати заїзду та виїзду, використовуючи ім'я гостя?	☐	☐	
7	Чи уточнив співробітник кількість гостей?	☐	☐	
8	Чи уточнив співробітник, чи будуть з гостем діти?	☐	☐	
9	Чи запропонував додаткове обладнання для дітей (манеж, ліжечко тощо)?	☐	☐	
10	Чи уточнив співробітник, чи будуть з гостем тварини?	☐	☐	
11	Чи розповів співробітник про умови проживання з тваринами та необхідні документи?	☐	☐	
12	Чи уточнив співробітник причину візиту (відпочинок чи бізнес)?	☐	☐	
13	Чи повідомив співробітник інформацію про туристичний збір (якщо потрібно)?	☐	☐	
14	Якщо потрібно поставити гостя в режим очікування — чи запитав співробітник дозволу та подякував за очікування?	☐	☐	
15	Чи запропонував співробітник різні категорії номерів (мінімум 3)?	☐	☐	
16	Чи описав співробітник переваги запропонованих номерів?	☐	☐	
17	Чи впевнено співробітник відповідав на питання гостя?	☐	☐	
18	Якщо номерів не було — чи запропоновано альтернативи або лист очікування?	☐	☐	
19	Чи детально пояснив співробітник, що входить у вартість номера?	☐	☐	
20	Чи повідомив співробітник про оплату при поселенні?	☐	☐	
21	Чи повідомив співробітник про необхідність документів для поселення?	☐	☐	
22	Якщо пропонувалась спецпропозиція — чи пояснив співробітник її умови?	☐	☐	
23	Чи уточнив співробітник додаткові побажання (парковка, поверх, балкон тощо)?	☐	☐	
24	Чи повідомив співробітник стандартний час заїзду/виїзду?	☐	☐	
25	Чи уточнив співробітник час передбачуваного заїзду гостя?	☐	☐	

26	Чи запитав співробітник, звідки гість дізнався про готель?	☐	☐	
27	Чи запропонував співробітник додаткові послуги готелю?	☐	☐	
28	Чи повторив співробітник деталі бронювання?	☐	☐	
29	Чи назвав співробітник загальну вартість проживання?	☐	☐	
30	Чи уточнив співробітник, чи може ще чимось допомогти перед завершенням розмови?	☐	☐	
31	Чи говорив співробітник у доброзичливій формі без жаргону та слів-паразитів?	☐	☐	
32	Чи подякував співробітник за дзвінок?	☐	☐	
33	Чи назвав співробітник гостя по імені хоча б один раз під час розмови?	☐	☐	

Джерело: за даними готелю