

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХЕРСОНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Факультет бізнесу і права

Кафедра готельно-ресторанного та туристичного бізнесу

**ОСОБЛИВОСТІ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНОЇ ГАЛУЗІ
ХЕРСОНСЬКОЇ ОБЛАСТІ В УМОВАХ ПАНДЕМІЇ**

Кваліфікаційна робота

На здобуття ступеня вищої освіти «магістр»

Виконала: студентка II курсу 221-м групи
Спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа
Освітньо – професійної програми
“Готельно – ресторанна справа”
Тімощук А.С.

Керівник: проф., д.е.н., Орленко О.В.

Рецензент: проф., д.е.н. Мохненко А.С

Херсон – 2020

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА В УКРАЇНІ	6
1.1. Сучасний стан та напрямки розвитку готельного бізнесу в Україні..	6
1.2 Вплив пандемії на діяльність готельних підприємств.	13
1.3 Особливості надання готельних послуг в умовах пандемії.....	17
РОЗДІЛ 2. ХАРАКТЕРИСТИКА ГОТЕЛЮ «МУСКАТ» ТА ОСОБЛИВОСТІ ЙОГО ДІЯЛЬНОСТІ В УМОВАХ ПАНДЕМІЇ.....	25
2.1. Загальна характеристика готелю «Мускат».....	24
2.2. Аналіз основних показників діяльності готелю.....	31
2.3 Аналіз якості надання послуг та дотримання санітарних норм в готелі «Мускат».....	38
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЮ В УМОВАХ ПАНДЕМІЇ	51
3.1. Розробка інноваційних заходів безпеки під час пандемії на прикладі готелів Європи.....	51
3.2. Впровадження ефективних методів функціонування готелю «Мускат» в умовах пандемії.....	55
ВИСНОВКИ.....	59
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	63
ДОДАТКИ.....	68

ВСТУП

Актуальність теми. Готельне господарство – важлива складова сфери послуг України. Його ефективне функціонування є індикатором позитивних змін в економіці нашої держави, важливою передумовою інтенсифікації міжнародних зв'язків та інтеграції країни у світове співтовариство. Проте, майже всі заклади сфери гостинності постали перед новими проблемами, найголовнішою з яких, на даний момент, є пристосування до роботи у умовах пандемії.

Пандемія Covid-19 призвела до занепаду сфери послуг, що спостерігається у закритті багатьох готелів, ресторанів та інших закладів сфери гостинності. Уряди держав закривають кордони, скасовують авіасполучення, обмежують транспортне сполучення, що перешкоджає пересуванню туристів, як у межах України, так і між країнами, та призводить до їх внутрішньої ізоляції.

Ситуація, що склалася, змушує готельно-ресторанний бізнес у всьому світі пристосовуватися якомога швидше, ніж інші сфери бізнесу. Завданням підприємств є перебудова бізнес-процесів та оперативне скорочення витрат. Крайні заходи до яких доводиться вдаватися підприємствам – це максимальна економія, урізання операційних витрат, відмова від аутсорсингових послуг, скорочення годин роботи співробітників, зниження оплати праці, орендні канікули на період карантину, призупинення інвестиційних планів.

Оскільки готельний бізнес досить тісно пов'язаний з іншими сферами, його підтримка дуже важлива з тієї причини, що ця індустрія підживлює багато інших компаній, які надають клінінгові та охоронні послуги, що виробляють та постачають продукти харчування, розробляють програмне забезпечення, обслуговують інженерні системи та ін.

Тому питання, як пістя пандемії зберегти свій бізнес є найбільш актуальним.

Окремі аспекти функціонування підприємств готельної індустрії розглядаються у наукових працях вітчизняних і зарубіжних авторів: Байлик С.І., В.А.Азара, Р.А.Браймера, О.П.Дуровича, М.І.Кабушкіна, В.І.Карсекіна, В.А.Квартальнова, Н.М.Кузнецової, Г.А.Папіряна, Т.І.Ткаченко, А.Д.Чудновського, Д.Уокера. Проте в них недостатньо висвітлені принципово важливі питання, пов'язані з комплексним дослідженням готельного господарства та науковим обґрунтуванням проблем та перспектив функціонування підприємств індустрії гостинності, не розроблені пріоритетні напрями та завдання їх економічної стабільності саме для умов кризової ситуації в економіці.

Актуальність даної роботи полягає в тому, що на сьогодні, в період пандемії, для підприємств готельного господарства важливим напрямом діяльності є впровадження ефективних заходів безпеки та вдосконалення якості готельних послуг.

Мета роботи: проаналізувати особливості розвитку готельної галузі Херсонської області в умовах пандемії на прикладі готелю “Мускат”.

Завдання:

- 1) Проаналізувати сучасний стан та напрями розвитку готельного бізнесу в Україні;
- 2) Охарактеризувати вплив пандемії на діяльність готельних підприємств;
- 3) Проаналізувати діяльність готельно-ресторанного комплексу “Мускат”, якість надання послуг та дотримання санітарних норм;
- 4) Розглянути інноваційні заходів безпеки під час пандемії на прикладі готелів Європи.

5) Запропонувати ефективні методи функціонування готельно-ресторанного комплексу «Мускат» в умовах пандемії.

Об’єкт дослідження: діяльність готельно-ресторанного комплексу у готелі “Мускат” в умовах пандемії.

Предмет дослідження: впровадження ефективних заходів безпеки та вдосконалення якості готельних послуг у готельно-ресторанному комплексі «Мускат».

Наукова новизна одержаних результатів полягає в залученні інноваційних технологій та розробки ефективних методів безпечного функціонування готельно-ресторанного комплексу в умовах пандемії.

Практичне значення одержаних результатів полягає в впровадженні ефективних методів для функціонування готелю в умовах Covid-19.

Інформаційну базу дослідження склали дані державної служби статистики України, дані облікової звітності готельно-ресторанного комплексу «Мускат» та публікації вітчизняних і зарубіжних вчених.

Апробація результатів роботи. За результатами роботи було опубліковано тези «Особливості розвитку готельної галузі України в умовах пандемії» на IV Міжнародній науково-практичній конференції «Проблеми і тенденції розвитку сучасної економіки в умовах інтеграційних процесів: теоретичні та практичні аспекти»

Структура кваліфікаційної роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, загальних висновків, списку використаних джерел та додатків. Загальний обсяг роботи становить 80 сторінок, 8 рисунків, 12 таблиць. Список літературних джерел налічує 44 позиції.

РОЗДІЛ 1.

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА В УКРАЇНІ

1.1 Сучасний стан та напрямки розвитку готельного бізнесу в Україні

Готельний бізнес, як один із видів економічної діяльності, прямо чи побічно створює робочі місця і є важливим засобом поповнення скарбниці країни іноземною валютою.

На думку С. Байлик, готельна сфера - це основна складова туристичної індустрії за обсягом матеріальних і фінансових ресурсів, кількістю зайнятих працівників, обсягом доходів у туризмі. Ключовим чинником, який визначає розвиток туризму та містить цілий комплекс послуг для туристів є готельний сервіс [1].

Готельно-ресторанний бізнес є одним із найбільш привабливих у всьому світі для інвесторів, а рентабельність у розвинутих країнах становить більше 40 %, а в «туристичних» зонах сягає відмітки в 100 %. На думку спеціалістів, готельно-ресторанний бізнес України має значні потенційні можливості розвитку, але ця галузь так і залишається нереалізованою. Вибагливість клієнтів щодо рівня сервісу зростає, конкуренція між гравцями та несприятлива економічна ситуація висувають нові вимоги щодо якості та ефективності функціонування підприємств готельно-ресторанного бізнесу [2]. Саме тому проблеми забезпечення належного рівня конкурентоспроможності вітчизняних підприємств готельно-ресторанного бізнесу на основі якісного аналізу

умов зовнішнього та внутрішнього середовища їх функціонування набувають значної актуальності.

Туризм в Україні протягом тривалого часу розглядався як другорядний, дії влади щодо його організаційно-економічної підтримки були безсистемними, а в регіонах розвивався переважно виїзний туризм, що сприяло розвитку іноземних туристичних компаній і готельно-ресторанних комплексів. Дивлячись на дані Світового економічного форуму можна побачити, що Україна використовує менше третини наявного туристичного й рекреаційного потенціалу, але при його повноцінному використанні щорічні надходження до бюджету можуть становити до 10 млрд дол. США [3].

В Україні існують системні проблеми розвитку туризму та готельно-ресторанної сфери, а саме:

- недооцінювання ролі туристичного та готельно-ресторанного бізнесу в наповненні місцевого й державного бюджету;
- відсутність чинної Концепції Державної цільової програми розвитку туризму з виокремленням розвитку готельно-ресторанного бізнесу;
- недосконалість вітчизняного законодавства щодо туристичного бізнесу;
- зменшення по регіонах на 30–60 % кількості іноземних туристів через загальну нестабільну ситуацію в країні, викликану проведенням АТО;
- нераціональне використання історико-культурної спадщини й довкілля, недостатня охорона історико-культурних пам'яток;
- недостатня кількість добре прорекламованих та підготованих масових заходів, на зразок Євро-2012, з якими безпосередньо пов'язаний розвиток туризму і готельно-ресторанного бізнесу;
- відсутність ефективної державної підтримки малому та середньому туристичному і готельно-ресторанному бізнесу

– недостатня реклама вітчизняного туристичного продукту й готельно-ресторанних послуг всередині країни й за кордоном [4].

Для того, аби вирішити дані проблеми доцільним буде передбачити такі заходи: розробити організаційно-економічні заходи стимулювання розвитку системи підготовки та підвищення кваліфікації кадрів, включаючи залучення іноземних спеціалістів та фахівців до навчального процесу, розвиток «дефіцитних» спеціальностей на готельному ринку [4].

У документах стратегічного планування врахувати підготовки, організації розміщення, зокрема щодо:

- а) прогнозування очікуваної кількості туристів;
- б) диверсифікації закладів розміщення туристів (мотелі, хостели, садиби зеленого туризму та туристичні бази в рекреаційних зонах прилеглих до міста);
- в) розробки спеціальних економічних режимів для залучення вітчизняних інвесторів у розвиток мережі хостелів;
- г) впровадження електронних інформаційних та автоматизованих систем бронювання місць в готелях, сучасних технічних засобів обслуговування в готелях.

Для більшої окупності державних та приватних інвестицій в об'єкти інфраструктури, а у тому числі об'єкти готельного господарства, доцільним буде вже на сучасному етапі брати приклад з Польщі та шукати можливості реалізації масштабних заходів з метою ефективного використання новостворених готельно-туристичних об'єктів [5].

Органам державної влади доцільно відповідально підійти до питання залучення іноземних інвестицій з метою створення належного конкурентного середовища на готельному ринку України, а саме: створення готелів та готельних мереж, а також більше уваги приділити економічному та податковому заохоченню вітчизняних інвесторів на шляху створення національних готельних мереж [6].

Іноземні капіталовласники оцінюють готельно-ресторанний бізнес України як складну, проте перспективну сферу для інвестицій та докладають більше зусиль для можливості реалізації проектів у регіонах країни, адже в них земельні ділянки можна купити значно дешевше, ніж вони коштуватимуть з часом, крім цього спрощується процес приватизації землі. Найцікавішими в плані реалізації проектів є саме великі міста. Український готельний ринок має великі прерогативи і є одним із самих перспективних у Східній Європі, але за всього потенціалу розвитку готельного бізнесу в Україні, кількість наявних готелів недостатня для країни з високою інвестиційною привабливістю, багатим історичним минулим і великими туристичними можливостями.

Варто зазначити, що туризм в Україні, як самостійна галузь економіки знаходиться на стадії становлення. Прогноз інвестиційних потоків можна вважати оптимістичним, але варто відзначити, що багато залежить від політики держави на ринку. Для реалізації готельного потенціалу України повною мірою держава повинна:

- забезпечити комфортні й безпечні умови для туристів задля сприяння бажання відвідати міста України;
- проводити ефективну політику розвитку масового туризму;
- вжити заходи до поліпшення стану визначних пам'яток;
- внести зміни до законів про землекористування;
- внести зміни до правил видачі відповідних дозволів організаціям суміжних галузей, щоб привертати інвестиції у відкриття нових об'єктів масового туризму [7].

На даний момент готельно-ресторанний бізнес України знаходиться на стадії глибокої структурної перебудови, інституційного становлення, формування внутрішньогалузевих, міжгалузевих та зовнішньоекономічних зв'язків. Більш за все це відноситься до процесу розвитку готельної інфраструктури, відповідного сегмента ринку праці та системи державного регулювання досліджуваної діяльності.

Очікувати суттєвого підвищення доходів підприємств готельного господарства від організованого туризму як внутрішнього, так і іноземного можна за умови будівництва нових та реконструкції існування готелів різних категорій і типів, які б враховували матеріальні різні верстви населення та види туризму, але з впровадженням сучасних прогресивних технологій та форм обслуговування, а також відповідним рівнем комфортності. Також необхідно вирішити ряд завдань, зокрема: вдосконалити нормативно - правову базу і систему державного регулювання, створити сучасний вітчизняний ринок, основою якого є розвиток конкуренції, поглибити спеціалізацію і кооперування у роботі готельно - ресторанного підприємства, забезпечити умови для розвитку різних видів діяльності, а також інтеграції України до світового ринку та розвиток міжнародного співробітництва у галузі. Проблеми щодо конкурентоспроможності України на світовому ринку можна розв'язати за допомогою об'єднання зусиль окремих споріднених галузей та інституцій [8].

В наш час іноземні вкладники проявляють інтерес щодо інвестування в будівництво найбільш привабливих чотири-, п'ятизіркових готелів у Києві та інших великих містах України. Наприклад, у Києві, протягом останніх років нереалізовані щонайменше два проекти будівництва п'ятизіркових готелів, у наслідок відсутності пропозиції інвестиційно привабливої земельної ділянки київською міською адміністрацією. В інших великих містах України - Харкові, Дніпропетровську, Одесі, Львові, Запоріжжі та ін., необхідність відкриття готелів високої категорії значно нижча [9].

Фінансово найстійкішими в сьогodнішніх умовах залишаються готелі, вартість номерів яких прив'язана до іноземної валюти (долара чи євро). Це здебільшого готелі категорії 5 зірок і якісні готелі категорії 4 зірки. При цьому прибутковість самих готелів знизилася на 40% і торкнулася всіх категорій. Готелів рівню 4 зірки в Україні близько 20%.

Більшість національних готелів мають статус 3 зірки, їх близько 50% (рис.1.1).

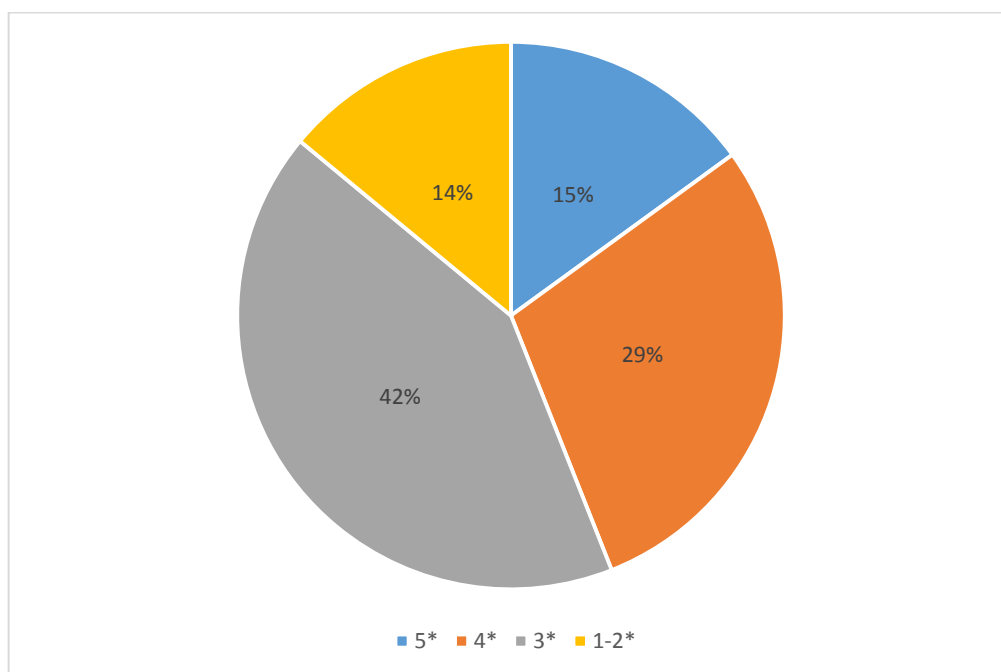


Рис. 1.1 Пропозиція номерного фонду по категоріям готелів.

Крім того, в останні роки спостерігається значне збільшення кількості приватних готелів малої місткості (до 50 місць), які класифікуються як міні-готелі. Міні-готелі відносяться до числа найбільш перспективних готельних структур, вкрай затребуваних на українському готельному ринку і здатних приносити стабільний дохід [10].

На даний час у Києві їх частка у готельному господарстві становить 44%, хоча за одноразовою місткістю вони програють великим і середнім готелям. Як свідчить міжнародний досвід, саме міні-готелі можуть дати важливий поштовх розвитку галузі гостинності та створенню додаткової кількості робочих місць. Враховуючи кількісно-якісні тенденції зростання закладів готельно-ресторанного бізнесу потреба у висококваліфікованих кадрах для галузі становить 17% загальної кількості працюючих або більше 100 тис. чол.

За даними Світової Ради по екскурсіям і Туризму у 2018 році біля 262 мільйонів людей було зайнято у сфері послуг, що складе приблизно 10% працюючого населення планети. Звідси, потреба у висококваліфікованих спеціалістах буде постійно зростати. Підводячи підсумки, можна визначити наступні тенденції, які будуть характеризувати розвиток ринку готельного бізнесу в найближчі роки: очікуване зростання туристичної активності та збільшення кількості підприємств готельного господарства в Україні у найближчому періоді зумовлює відповідне збільшення потреби у фахівцях та професіоналах з готельно-ресторанної справи [11].

Для успішного розвитку готельного господарства також є удосконалення системи управління якістю на ринку готельних послуг України. Дослідження вітчизняних та закордонних вчених свідчать про те, що для сучасного ринку характерна стійка тенденція до підвищення цінових форм конкуренції і, особливо, конкуренції якості. Виходячи з цього, кожна організація, яка хоче досягнути успіху, повинна розробляти та впроваджувати ефективні системи управління якістю. Тільки за допомогою якісного обслуговування готель здатний досягти своїх головних цілей. Розвиток різних готельних корпорацій, як правило, свідчить, що саме отримання прибутку є результатом якості. Головним завданням готелів є надання і підтримка якості обслуговування на належному рівні, своєчасного усунення недоліків у наданні послуг, розробки стратегії поліпшення обслуговування [12].

Отже, можна зробити висновок, що майбутній розвиток готельного - ресторанного бізнесу неможливий без стимулювання розвитку туризму, рекреації, освіти в галузі готельно-ресторанного бізнесу, сприяння з боку держави, налагодження інформаційної інфраструктури готельного та ресторанного ринку, а також удосконалення системи управління якістю на ринку готельних послуг. Запровадження інновацій, інвестицій та жорстка конкуренція

забезпечать збільшення рівня її глобальної та регіональної конкурентоспроможності.

1.2 Вплив пандемії на діяльність готельних підприємств

У сучасних умовах, через поширення пандемії у світі, відбувається закриття багатьох готелів, ресторанів та інших закладів ресторанного господарства, що має значний вплив на всю сферу послуг. Від пандемії та обмежувальних заходів одним з перших постраждав готельний бізнес. Закриті кордони держав, скасування авіасполучень, обмеження пересування як у межах України, так і між областями, абсолютна ізоляція країн одна від одного спровокували купу проблем у готельному секторі [13].

Після введення карантину в Україні, 35-40% готелів закрилися, а інші змушені працювати в дуже обмеженому режимі. За словами Артура Лупашка, засновника керуючої компанії Ribas Hotels Group, втрати готельного сектора в Україні з початку карантину вже обчислюються у мільйонах гривень. Закрити двері довелося всім. А ті, хто хоч якось працював в обмеженому режимі перші дні, розповів Чорний, змушені закривати свої двері або виводити з продажу левову частину номерів.

Якщо говорити про наслідки пандемії для готельного бізнесу, то крім відсутності гостей, закриття та падіння доходів, Артур Лупашко зараховує касовий розрив. За словами готельєра доходи підприємств значно знизились та стали майже нульовими. Через що багатьом компаніям довелося відпустити майже всіх співробітників у відпустку за свій рахунок до закінчення карантину, а також зупинити рекламні кампанії та інші витрати [14].

Готельно-ресторанний бізнес у всьому світі змушений пристосовуватися швидше за всі інші сфери. Підприємства намагаються оперативнo скорочувати витрати і перебудовувати свої бізнес-процеси. Максимальна економія, до якої доводиться вдаватися це - урізання операційних витрат, відмова від аутсорсингових послуг, скорочення годин роботи співробітників, зниження оплати праці, орендні канікули на період карантину, призупинення інвестиційних планів - до таких заходів доводиться вдаватися гравцям готельного ринку України [15].

Марина Лео, партнер DEOL Partners, CEO 11 Mirrors Design Hotel і мережі Senator Hotels and Apartments, наводить дані прогнозу Всесвітньої туристичної організації ООН (UNWTO): в 2020 році число туристів скоротиться мало не на третину в порівнянні з показниками 2019 року.

Під загрозою скорочення - 50 мільйонів робочих місць, пов'язаних з туристичною індустрією, що не може не відбитися і на готельній сфері України [15].

У наш час, через поширення пандемії у світі, відбувається закриття на карантин багатьох готелів, ресторанів та інших закладів ресторанного господарства. За даними експертів, 85% представників галузі або вже закрили свої готелі на карантин, або планують зробити це найближчим часом [16] (рис.1.2.).

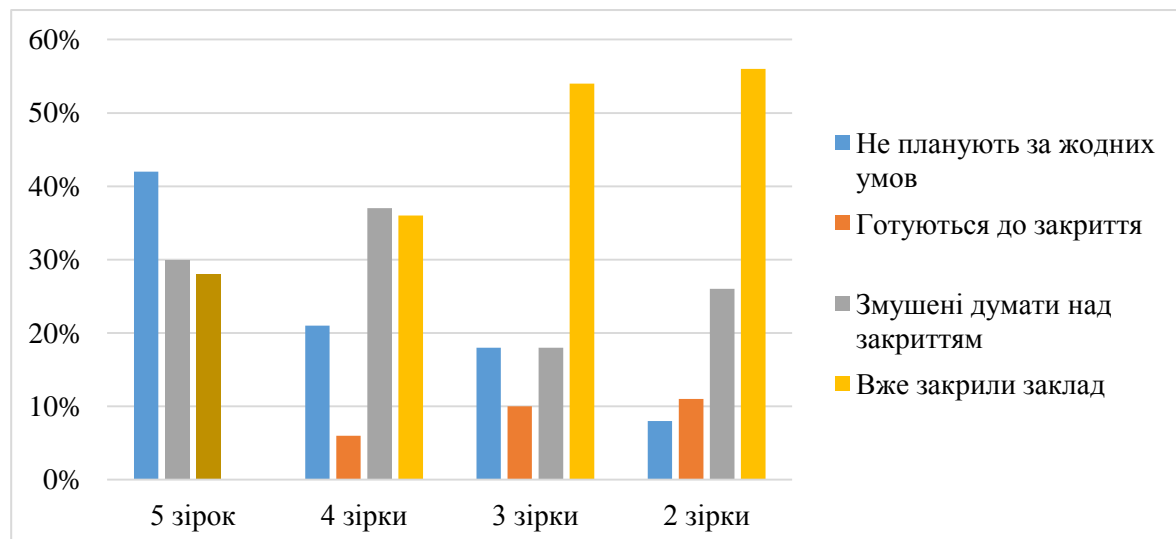


Рис. 1.2. Ставлення власників щодо закриття готелів.

Рідше про закриття думають власники люксових готелів - 42% з них при опитуванні оголосили, що не закриватимуть свої 5-зіркові готелі ні за яких обставин. З 3-х та 2-х зірковими готелями спостерігається зворотна ситуація, більш ніж 50% готелів цих категорій вже припинили свою роботу.

Практично всі готельєри відзначають, що попит з боку гостей під час карантину у них суттєво зменшився. Обмежувальні заходи, припинення міжнародних і внутрішніх пасажирських перевезень не могло не позначитися на заповнюваності готелів.

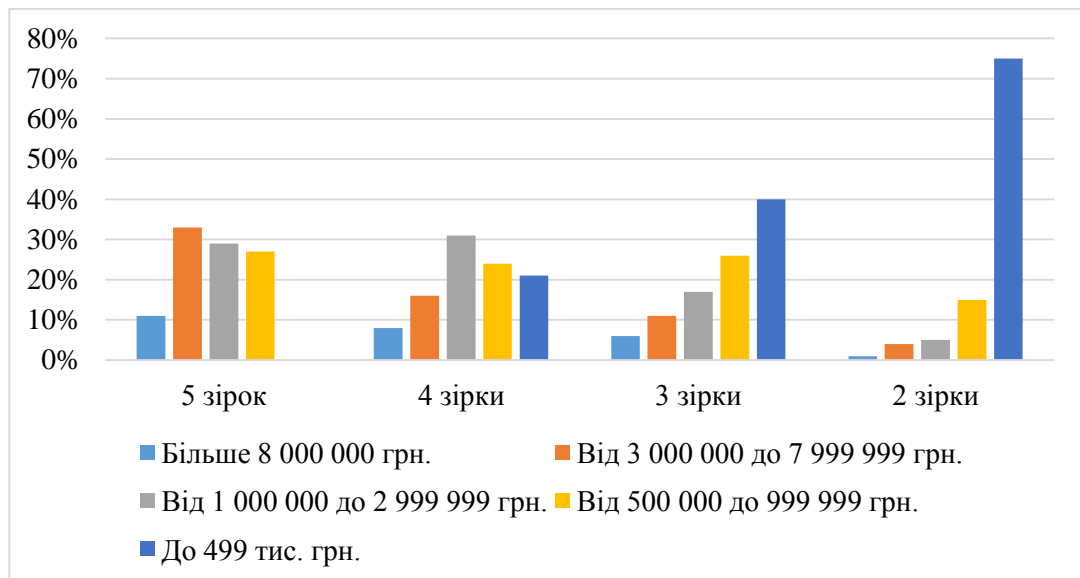


Рис. 1.3. Оцінка економічних втрат у період з 13 березня по 3 квітня 2020 року.

За результатами аналізу розміру економічних втрат в період з 13 березня до 3 квітня 2020 року, 40% представників 5-ти зіркових готелів оцінили свої фінансові втрати в 3 млн грн, ще 10% опитаних преміальних готелів - в більш ніж 8 млн грн.

Більше половини (60%) представників 4-х і 3-х зіркових готелів оцінюють економічні втрати за цей період від 500 тис. Грн до 3 млн грн.

70% респондентів, які представляють двозіркові готелі, оцінили втрати до 500 тис. Грн [16].

Майже половина представників 5-ти зіркових готелів передбачили комплексні заходи для зменшення збитків: відправка працівників у відпустку за свій рахунок, виведення з експлуатації номерного фонду, зменшення маркетингових бюджетів і т.ін. Відправляти працівників у відпустку за свій рахунок планують і власники готелів других класів (рис.1.3.)

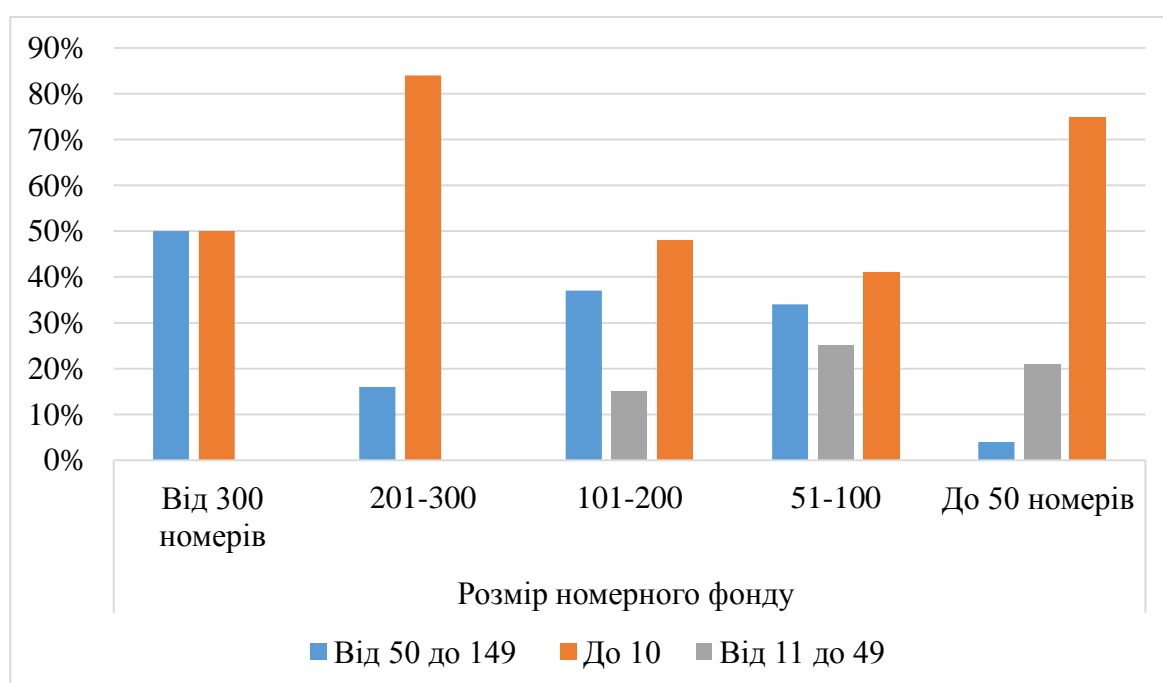


Рис. 1.4. Кількість робочих місць, які підлягають скороченню.

Як можна побачити, майже третина готелів з номерним фондом більше 100 номерів будуть змушені скоротити від 50 до 150 працівників. Ще 45% опитаних відзначили, що скоротять до 10 робочих місць.

Більше половини (61%) представників готелів з номерним фондом до 50 номерів також планують скоротити до 10 робочих місць. Ще 30% респондентів скоротять від 10 до 50 працівників [17].

Понад 77% опитуваних представників 5-ти зіркових готелів відзначають, що вже будують стратегії виходу з кризи по завершенню епідемії. Представники найвищого класу готелів в якості стратегій переважно зазначають вихід на нові ринки та впровадження нових послуг.

Також було проведено розрахунок показників щодо загальної кількості колективних заходів розміщення в Україні (рис. 1.5.).

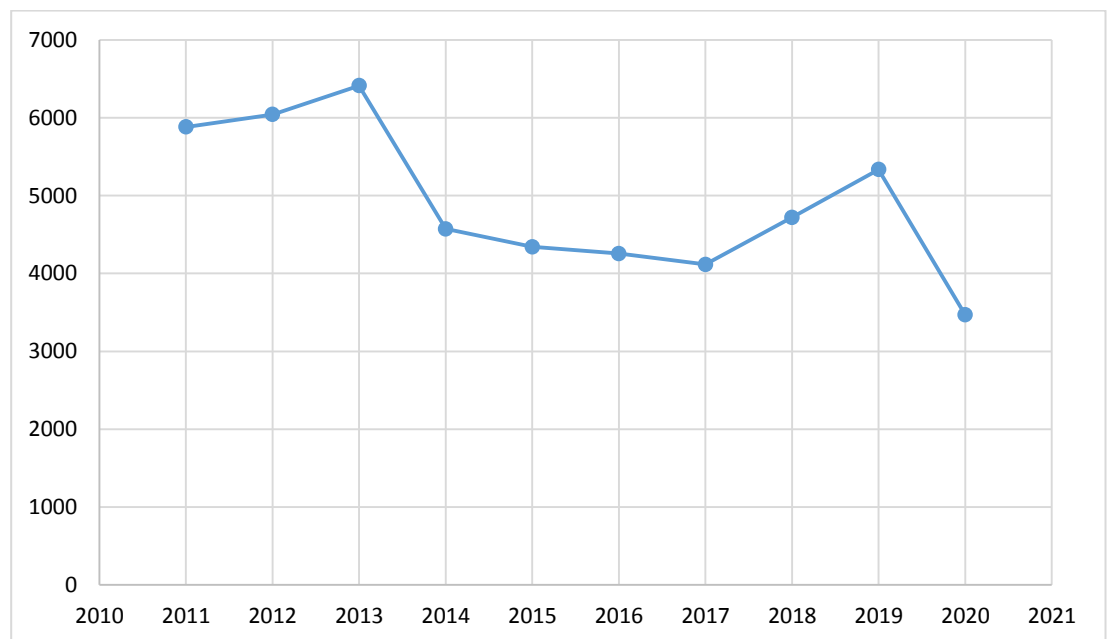


Рис 1.5. Колективні засоби розміщування (з урахуванням діяльності фізичних осіб-підприємців)

За даними Державної служби статистики України з 2010 до 2013 року спостерігається найбільше зростання колективних заходів розміщення України, а найбільше та найрізкіше падіння можна побачити с 2019 до 2020 року, саме через пандемію. Найактуальнішим для власників готелів на даний момент є питання, як після пандемії зберегти свій бізнес [18].

1.3 Особливості надання готельних послуг в умовах пандемії

Зовсім нещодавно при виборі житла на відпочинку люди керувалися тільки двома критеріями: ціна і розташування. Звичайно, вони важливі досі, так як пандемія мала негативний вплив на доходи туристів. Але питання про те, скільки коштує номер і де знаходиться готель - більше не визначальні чинники. Дані останнього опитування, яке провела компанія «Skyscanner», показують, що для 2300 з 2500 мандрівників усього світу, нові санітарні норми і соціальна дистанція зараз важливіше всього іншого.

18 травня у Міністерстві охорони здоров'я оприлюднили для громадського обговорення умови для відновлення роботи готелів в Україні під час карантину.

Сьогодні, коли мандрівники знову почали приглядатись до готелів у всьому світі одними з найважливіших показників надійності готелю є гігієна, заходи безпеки та гнучкі умови бронювання. Тому технологічний цикл обслуговування гостей набув нових характерних рис в умовах пандемії, задля безпеки та зручності відвідувачів готелю.

Технологічний цикл обслуговування має на увазі процес, що охоплює період часу від моменту, коли клієнт зв'язується по телефону або іншим способом з готелем для бронювання номера і до оплати готельного рахунку при виїзді.

На сьогоднішній день процес обслуговування гостей у готелі всіх категорій можна представити у вигляді наступних етапів:

- бронювання номеру в готелі;
- реєстрація в готелі або на сайті готелю;
- розміщення гостей;
- надання послуг проживання і харчування;
- надання додаткових послуг;
- остаточний розрахунок в готелі або через сайт готелю;
- оформлення виїзду гостя.

Вищезазначені етапи складають закритий технологічний цикл обслуговування гостей (рис. 1.6).



Рис. 1.6. Закритий технологічний цикл обслуговування гостей

Для того щоб здійснити замкнутий технологічний цикл обслуговування туристів в готелях слід передбачати певні структурні підрозділи, такі як:

- бронювання;
- обслуговування, прийом і розрахунок;
- експлуатація номерного фонду.

Допуск відвідувачів та перебування у готелі поза номером дозволяється лише у респіраторі або захисній масці. Відповідне розпорядження головного санітарного лікаря оприлюднене на сайті МОЗ [19].

Чистота в готелях - новий критерій вибору житла у відпустці. Пропонуємо зазирнути в найближче майбутнє сфери гостинності та дізнатися, які санітарно-гігієнічні заходи вже вводяться в готелях для безпеки постояльців після пандемії коронавірусу.

Скринінг температури. Одним із найголовніших правил безпеки є температурний скринінг. Адміністрація готелю повинна визначити відповідальну особу, яка буде проводити температурний скринінг усім працівникам перед початком робочої зміни. Працівники, у яких буде визначена підвищена температура понад 37,2 градуса Цельсія або з ознаками респіраторних захворювань не допускаються до роботи. Вимірювання температури повинну здійснюватись за допомогою безконтактного термометру. За його відсутності вимірювання температури може здійснюватись контактним методом, але при цьому необхідно забезпечити обов'язкову дезінфекцію виробу, після кожного його використання.

Встановлення інформаційних матеріалів та дезінфекторів. На вході в готель та в коридорі необхідно розмістити інформаційні матеріали щодо профілактики хвороби COVID-19, обов'язково організувати місця для обробки рук спиртовмісними антисептиками з концентрацією активної речовини понад 60% для ізопропілового спирту та понад 70% для етилового спирту. Доцільно розмістити яскравий вказівник про необхідність дезінфекції рук. [20].

Дистанція. Одночасно можливе перебування відвідувачів в вестибюлі закладу з розрахунку не більше однієї особи на 10 квадратних метрів площі зали обслуговування.

Адміністрація готелю повинна забезпечити, а також проводити контроль виконання умов недопущення черг в місцях можливого скупчення відвідувачів. В місцях потенційного скупчення відвідувачів повинно бути нанесене відповідне тимчасове маркування для забезпечення дотримання дистанції не менше 1,5 метра. Для уникнення черг під час реєстрації поселення в готель забезпечується можливість попередньої онлайн-реєстрації відвідувачів [21].

Захист. Допуск відвідувачів здійснюється та дозволяється лише у респіраторі або захисній масці (зокрема саморобній) обов'язково

прикрити рот та ніс. На рецепції готелю повинен бути встановлений захисний екран між персоналом та відвідувачами.

Заборони у готельних закладах діють на роботу конференц-залів, фітнес- та спа-центрів готелів.

Харчування. Харчування в готелях буде організовано шляхом доставки їжі в номер за попереднім замовленням відвідувачів або в ресторанах готелів лише на відкритих майданчиках, зокрема під тентами, на верандах, за умови дотримання відстані не менш як 1,5 метра між місцями для сидіння за сусідніми столами та розміщення не більш як чотирьох клієнтів за одним столом (без урахування дітей віком до 14 років).

Всі точки харчування повинні забезпечувати протокол ХАССП (англійська аббревіатура, Hazard Analysis and Critical Control Points (НАССР, аналіз ризиків і критичних контрольних точок), що позначає систему контролю якості харчової продукції) [20].

Зони відпочинку і басейни. Зони відпочинку для дітей, спа і інші об'єкти для відпочинку будуть функціонувати відповідно до чинної правової бази. Плавальні басейни, гідромасажні / гідротерапевтичні резервуари та інші рекреаційні водні споруди також будуть функціонувати відповідно із законодавчою базою. Максимальна кількість людей, що входять в басейн в будь-який час, не повинно перевищувати однієї людини на 5 кв.м. поверхні води.

Шезлонги і стільці повинні бути розставлені таким чином, щоб відстань між крайніми точками сидінь двох людей під двома різними парасольками або двох людей, що живуть в іншій кімнаті, становила не менше 2 метрів в кожному напрямку. Після кожної зміни клієнта: місця, столи, ящики для зберігання, прайс-листи і будь-які інші предмети, які буде використовувати наступний клієнт, повинні бути продезінфіковані [21].

Дії при виявленні захворювання у відвідувача. У разі якщо з'явилися симптоми респіраторного захворювання або підвищення температури у особи, яка на даний час проживає в готелі, вона в обов'язковому порядку повинна бути ізольована в номері до прибуття карети швидкої медичної допомоги, яку викликає персонал готелю.

Дії Адміністрації. Адміністрація готелю повинна забезпечити наявність щонайменше п'ятиденного запасу засобів індивідуального захисту для працівників, а саме: респіратори або медичні маски, зокрема саморобні, захисні рукавички. Контролювати наявність рідкого мила, антисептиків та паперових рушників в санвузлах номерів та санвузлах загального користування. Ввести графік щоденного вологого прибирання місць, в яких є ризик найбільшого скупчення відвідувачів, а також дезінфекцію поверхонь, з якими контактують відвідувачі, у всіх громадських та службових. Кожні 3–4 години; безперебійну роботу систем вентиляції; централізоване збирання використаних засобів індивідуального захисту, паперових серветок в окремі контейнери з кришками та одноразовими поліетиленовими пакетами з подальшою утилізацією; обмеження масових зборів працівників в окремих приміщеннях; тимчасове відсторонення від роботи осіб з групи ризику [21].

Зобов'язання щодо роботи працівників. Кожен співробітник готелю повинен підписати відповідний документ, який свідчить про те, що він або вона були проінформовані щодо протоколу COVID-19 про здоров'я і ведення справ, пов'язаних з його/її областю відповідальності.

Обов'язково пройти інструктаж з таких питань:

- джерела і способи передачі коронавірусу;
- поведінку і дії в разі захворювання персоналу;
- способи очищення і дезінфекції ділянок прямого контакту через ризик і передачі захворювання;
- методи і комунікаційний підхід до відвідувачів;

- дотримання основних заходів щодо запобігання передачі вірусу, а саме: ретельного і регулярного миття рук, уникнення рукоштовань, дотримання дистанції і т.ін.;
- ведення навчання і документації для співробітників.

Кожен співробітник повинен строго дотримуватись основних захисних заходів, в той час як готель повинен забезпечувати їх відповідними засобами індивідуального захисту, контролюючи постійне поповнення їх запасів. Також наполягається, аби персонал залишався вдома, звернувшись за медичною допомогою і повідомивши лікаря, у разі виявлення у себе симптомів захворювання.

Згідно з інструкцією, людина з симптомами повинна бути звільнена від роботи. Повернення до виконання своїх обов'язків можливе лише в разі, якщо лабораторний тест буде негативним.

Крім того, рекомендована щоденна перевірка температури співробітників, як частина індивідуальної відповідальності. Якщо хтось вступає в контакт із зараженим, він повинен негайно повідомити про це медичному працівнику і бути негайно відстороненим від роботи [21].

Також персонал повинен вжити необхідні заходи гігієни (миття рук), триматися на відстані не менше одного метра від клієнтів (уникати рукоштовань і т.ін.) та дотримуватися загальних правил гігієни.

Необхідно одразу інформувати відвідувачів про політику розміщення і заходи, які були прийняті для усунення будь-яких інцидентів, а також надати корисну інформацію державних і приватних лікарень, аптек, клінік, в яких проходять лікування від вірусу в цьому районі, або в інших відповідних місцях.

Засоби індивідуального захисту. Рекомендується надати інформаційні листки з основними медичними інструкціями, які в свою чергу, будуть перекладені на російську, англійську, французьку та німецьку мови. Крім того, надання цих інструкцій здійснюється за допомогою розробки додатків на мобільних телефонах.

Спеціальна медична аптечка, в якій повинні бути в наявності наступні предмети: рукавички і одноразові маски, антисептики, вологі та спиртові серветки, фартух, халат з довгими рукавами, лазерний термометр.

Рецепція повинна мати антисептик для використання клієнтом (стаціонарні або нефіксовані пристрої). Рекомендується регулярно дезінфекція прийомних столів.

З метою збереження відстаней в приміщеннях застосовується відповідне маркування на підлозі в зоні рецепції, кожне з яких на відстані двох метрів. Таке ж маркування повинно бути в зоні очікування. Необхідно забезпечити належну розстановку меблів і управління чергою для зменшення часу очікування гостей готелю [22].

Обов'язкові етапи при виїзді гостя. Дезінфекція ключів-карт та їх розміщення в спеціальному контейнері. Продовження терміну між реєстрації виїзду і реєстрації прибуття. Наприклад, реєстрація від'їзду до 11:00 і реєстрація прибуття з 15:00. Ця зміна часового інтервалу між кожною реєстрацією заїзду та від'їзду є обов'язковим для забезпечення ретельного очищення і дезінфекції приміщень між різними клієнтами, а також для забезпечення належної природної вентиляції приміщення [23].

РОЗДІЛ 2.

ХАРАКТЕРИСТИКА ГОТЕЛЮ «МУСКАТ» ТА ОСОБЛИВОСТІ ЙОГО ДІЯЛЬНОСТІ В УМОВАХ ПАНДЕМІЇ

2.1 Загальна характеристика готелю «Мускат»

Готель «Мускат» гармонійно поєднує все необхідне для мандрівника. Розташування готелю в серці Херсона робить зручним вихід в ділову його частину, в той же час не позбавляючи постояльців можливості всього за кілька хвилин пішої ходи виявитися в прекрасному центральному парку або на головній пішохідній вулиці міста.

Категорія готелю Мускат – 3 зірки.

На території готелю "Мускат" передбачена безкоштовна приватна парковка, а залізничний вокзал Херсону знаходиться в 10 хвилинах їзди [24].

Готель "Мускат" було побудовано у грудні 2006 року. Серед архітектурно - будівельних особливостей слід виділити наступні: 3 поверхи, наявність служби харчування – ресторан на першому поверсі (режим роботи – з 8 до 23 години).

Адреса: Херсон, вул. Ярослава Мудрого, 10

Режим роботи цілорічний. Реєстрація заїзду з 14:00, реєстрація виїзду до 12:00 [34].

Основний контингент гостей: іноземці, бізнес-партнери, відрядні.

Місячний коефіцієнт заповнюваності:

- 1) Березень – липень (65%) – високий сезон.
- 2) Серпень – грудень (55-60) – спад
- 3) Січень – лютий (50%) – найнижчий сезон.

Персонал говорить українською, російською, англійською мовами.

Основними цілями діяльності готелю «Мускат» є: якісне обслуговування клієнтів, отримання прибутку, економічне зростання завдяки взаємній вигоді для готелю і споживачів, постачальників і партнерів; чесна конкуренція на ринку.

Послуги, які надаються у готелі:

- затишний ресторан;
- цілодобова служба прийому і розміщення гостей;
- швидкісний доступ до мережі Інтернет;
- послуга дзвінок - «будильник»;
- автостоянка, яка охороняється;
- піднос багажу;
- трансфер;
- сніданок, який входить у вартість проживання;
- банкетний зал місткістю до 50 осіб, в якому можна провести будь-яке святкування;
- ресторанне обслуговування в номерах;
- послуги пральні, хімчистки;
- офіс – послуги;
- щоденне прибирання номерів;
- конференц-зал з екраном для проектора.

Для ефективної роботи будь-якому готелю необхідна функціональна організаційна структура. Загальний метод подання структури готелю — це організаційна схема, тобто схема взаємин підрозділів. Вона показує розташування кожної служби і посади в загальній організації готелю та ілюструє розподіл повноважень і обов'язків.

Організаційна структура готелю визначається її призначенням, місцем розташування, специфікою гостей, місткістю. Структура є відображенням повноважень і обов'язків кожного працівника [25].

У готельно-ресторанному комплексі «Мускат» має місце лінійно-функціональна структура управління. За такої структури управління всю повноту влади бере на себе лінійний керівник, що очолює колектив. При розробці конкретних питань і підготовці відповідних рішень, програм, планів йому допомагає спеціальний апарат, що складається з функціональних підрозділів (управлінь, відділів, бюро тощо).

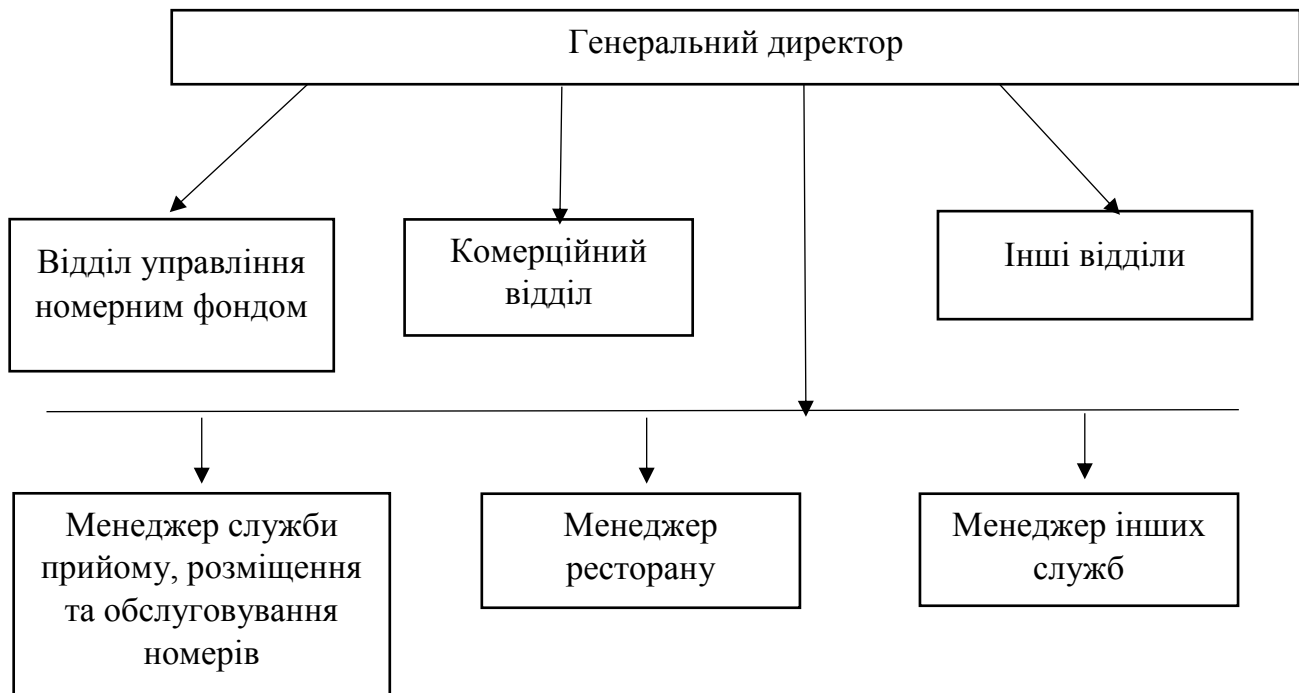


Рис. 2.7. Організаційна структура управління готелю «Мускат»

Лінійно-функціональна структура управління готелем створюється із спеціалізованих ланок при кожному лінійному керівнику. Ця модель допомагає керівникам готелю вивчати і приймати рішення щодо проблем, які виникають, концентрувати увагу на поточній діяльності [26, с. 384].

Готельно-ресторанний комплекс «Мускат» має в своєму розпорядженні 14 комфортабельних номерів різних категорій: одно- і двомісні "стандарти", тематичні двомісні "напівлюкси" і двокімнатні двомісні "люкси". Номери оснащені супутниковим телебаченням, телефоном з міжнародним зв'язком, Інтернетом, міні-баром, ванною,

душом, сейфом і укомплектовані прекрасними та якісними меблями, а також всіма необхідними аксесуарами. У всіх номерах передбачена система пожежогасіння і сигналізації. Безпека всіх гостей комплексу забезпечується службою охорони, що має в своєму арсеналі новітню систему відеоспостереження і центрального оповіщення на випадок виникнення надзвичайних ситуацій [24].

У таблиці 2.1 наведено характеристику різних типів номерів готелю за 2020 рік.

Таблиця 2.1.

Характеристика різних типів номерів готелю “Мускат” за 2020 рік

№ з/п	Тип номеру	Характеристика
1	Номер делюкс	<p>Вишукана обстановка і особливий шарм номера сприяє респектабельному відпочинку, створює відчуття повної гармонії.</p> <p>Площа номеру – 50 м².</p> <p>Вартість проживання – 2300 грн.</p> <p>У номері: авторські меблі з Італії; зручне ліжко; кондиціонер; DVD; супутникове TV; доступ в Інтернет.</p> <p>У ванній кімнаті: велика ванна, душова кабіна, фен, халати, тапочки, комплект міні-парфумерії, комплект рушників.</p>
2	Номер люкс	<p>Площа номеру – 40 м².</p> <p>Вартість проживання – 1400 грн.</p> <p>У номері: широке ліжко; супутникове TV; доступ в Інтернет; кондиціонер; телефон.</p> <p>У ванній кімнаті: велика ванна, фен, халати, тапочки, комплект міні-парфумерії, комплект рушників.</p> <p>У готельному комплексі номери-люкс складаються з двох кімнат. За своїм плануванням такі номери наближаються до квартир без кухонь.</p>
3	Номер напівлюкс “Морський”	<p>Площа номеру – 35 м².</p> <p>Вартість проживання – 1100 грн.</p> <p>У номері: широке ліжко; авторські меблі з Італії в морському стилі; супутникове телебачення;</p>

		кондиціонер; телефон; доступ в Інтернет. У ванній кімнаті: велика ванна з гідромасажем, фен, халати, тапочки, комплект міні-парфумерії, комплект рушників.
--	--	---

Продовження таблиці 2.1.

4	Напівлюкс “Японський”	Зручний номер для сімейної пари. Площа номеру – 35 м ² . Вартість проживання – 1100 грн. У номері: широке ліжко; додаткове спальне місце для дитини; доступ в Інтернет; супутникове TV; кондиціонер; телефон; У ванній кімнаті: душова кабіна з гідромасажером, фен, халат, тапочки, комплект міні-парфумерії, комплект рушників.
5	Напівлюкс “Східний”.	Примітна особливість – незвичайно органічне поєднання вишуканого східного стилю і сучасного комфорту. Площа номеру – 35 м ² . Вартість проживання – 1100 грн. У номері: широке ліжко; затишний диван; супутникове телебачення; кондиціонер; доступ в Інтернет; телефон. У ванній кімнаті: душова кабіна, фен, халати, тапочки, комплект міні-парфумерії, комплект рушників.
6	Одномісний номер.	Площа номеру – 28 м ² . Вартість проживання – 900 грн. У номері: широке ліжко; кондиціонер; супутникове телебачення; інтернет; телефон; холодильник. У ванній кімнаті: душова кабіна або ванна, фен, комплект міні-парфумерії, комплект рушників.
7	Двомісний номер	Площа номеру – 24 м ² . Вартість проживання – 700 грн – одномісне розміщення; 800 грн. – двомісне розміщення. У номері: два ліжка; супутникове TV; доступ в Інтернет; телефон; кондиціонер. У ванній кімнаті: душова кабіна або ванна, фен, комплект міні-парфумерії, комплект рушників.

Готель «Мускат» надає як основні, так і додаткові послуги. Основними послугами готельного підприємства є послуги розміщення. Номерний фонд готелю складає 14 номерів різних категорій на 24 місця.

Таблиця 2.2

Дані підприємства за 2 роки

Показники	Код рядка	Одиниця виміру	Минулий рік	Поточний рік
1	2	3	4	5
1. Характеристика підприємства				
Загальна площа	01	кв. м	795	795
Житлова площа всіх номерів	02	кв.м	375	427
Місткість ¹	03	місць		
Кількість усіх номерів на кінець року, усього	04	одиниць	12	14
з них: люксів	05	одиниць	2	2
Напівлюксів	06	одиниць	3	3
Одномісних	07	одиниць	3	4
Двомісних	08	одиниць	4	5
Чотиримісних	09	одиниць	-	-
Середньооблікова чисельність	10	осіб	11	12

Структура номерного фонду представлена в таблиці 2.3.

Таблиця 2.3

Склад і структура номерного фонду готелю «Мускат»

Категорія номеру	2020 рік		Питома вага %
	Кількість номерів	Кількість місць	
Одномісні	4	4	28
Двомісні	5	10	36
Люкс	2	4	14
Напівлюкс	3	6	22
Всього	14	24	100

З даної таблиці видно, що найбільшу частку номерного фонду займають двомісні номери. Найменша частка номерів припадає на номери категорії «люкс».

2.2. Аналіз основних показників діяльності готелю «Мускат»

Майже всі заклади сфери гостинності постали перед новими проблемами, найголовнішою з яких, на даний момент, є пристосування до роботи у умовах пандемії.

Пандемія COVID-19 призвела до занепаду сфери послуг, що спостерігається у закритті багатьох готелів, ресторанів та інших закладів сфери гостинності. Уряди держав закривають кордони, скасовують авіасполучення, обмежують транспортне сполучення, що перешкоджає пересуванню туристів, як у межах України, так і між країнами, та призводить до їх внутрішньої ізоляції [27].

Готельно-ресторанний комплекс «Мускат» не є виключенням. Сім номерів з 14-ти на даний момент не заселені гостями взагалі. Власники готелю вимушені звільнити практично половину своїх працівників, а також значно зменшити ціни за проживання у готелі.

Для того, щоб проаналізувати зміну вартості проживання до пандемії та на сьогодні, зрівнюємо ціни з 2019 по 2020 роки.

Таблиця 2.4.

Порівняльна характеристика зміни цін за проживання до та після пандемії у готелі «Мускат»

Категорії готельних номерів	2019 рік	2020 рік
Стандарт одномісний	900 грн.	800 грн.
Стандарт двомісний	700/800 грн.*	500/600 грн.*
Напівлюкс	1100 грн.	900 грн.

Люкс	2200 грн.	1400 грн
Делюкс	3000 грн.	2100 грн.
Середня вартість:	1590 грн.	1150 грн.

Отже, з даних представлених в таблиці, можемо зробити висновок, що вартість проживання в готелі Мускат у середньому зменшилась на 13,8%. Найбільшу різницю в ціні до та після пандемії можна побачити в номерах категорії «Люкс» та «Делюкс».

Для того, щоб проаналізувати рівень привабливості готелю з огляду на вартість проживання, доцільно порівняти ціни за номер з іншими готелями міста в даній категорії за 2020 рік. Дані для порівняння представлені в таблиці 2.5.

Таблиця 2.5

Прейскурант цін в тризіркових готелях міста Херсон за 2020 рік

Категорії готельних номерів	“Мускат”	“Грінстоун”	“Бордо”
Стандарт одномісний	800 грн.	1000 грн.	900 грн.
Стандарт двомісний	500/600 грн.*	1100 грн.	970 грн.
Напівлюкс	900 грн.	1100/1170 грн.*	1350 грн.
Напівлюкс покращений	-	1150/1200 грн.*	1500 грн.
Люкс	1400 грн	2100 грн.	2000 грн.
Делюкс	2100 грн.	2200 грн.	3000 грн.
Середня вартість:	1150 грн.	1452 грн.	1315 грн.
*одномісне розміщення/двомісне розміщення			

Отже, з даних представлених в таблиці 2.5, можемо зробити висновок, що вартість проживання в готелі Мускат є помірною, має найнижче середнє значення у порівнянні з іншими тризірковими готелями міста.

Відповідно до стандарту ДБН В.2.2-20:2008. Будинки і споруди. Готелі, номери категорії 3 зірки повинні мати такі норми площ: делюкс – не менше 40 м², люкс – не менше 30 м², напівлюкс – не менше 16 м²,

номер I категорії одномісний – не менше 10 м², номер I категорії двомісний – не менше 14 м². Порівнявши усі показники, можна стверджувати, що площа номерів готелю “Мускат” повністю відповідає вимогам стандарту.

Для того, щоб дати комплексну оцінку відповідності готелю “Мускат” вимогам стандартів до готелю категорії три зірки, у таблиці 2.6 представлені дані порівняння характеристик готелю з вимогами стандартів ДБН В.2.2-20.2008 та ДСТУ 4269:2003.

Таблиця 2.6

Перелік вимог з метою досягнення готелем категорії «3 зірки»

Вимоги	***	Готель “Мускат”	Необхідні заходи
I. Вхід до готелю безпосередньо до вестибюля, де міститься служба розміщення.	+	-	Облаштувати вхід до готелю безпосередньо до вестибюля, де міститься служба розміщення.
II. Громадські приміщення Служба приймання та зона відпочинку Меблі: крісла дивани стілці столи, журнальні столики Спеціальний покрив підлоги Декоративне озеленення Освітлювальні прилади, які гармонують із обстановкою та забезпечують достатнє освітлення	 + + + + + + + +	 + + - - - + + + +	Передбачити в зоні відпочинку так меблі, як дивани, стільці, столи, журнальні столики.
III. Загальне технічне устаткування Пасажирський ліфт Телефонний зв'язок - телефон в рецепції, доступний для гостей	 + +	 - -	Передбачити в готелі пасажирський ліфт; Надати доступний для користування гостям

- міський телефон в усіх номерах - телефони колективного користування у вестибюлі	+	+	телефон в рецепції, та телефони колективного користування у вестибюлі.
--	---	---	--

Продовження таблиці 2.6.

IV. Приміщення для надання послуг Приміщення для біологічного відновлення організму та занять спортом (плавальний басейн, сауна, тренажерний зал, солярій, масажна, спортивний зал – щонайменше два об'єкти з вищеназваного)	+	-	Облаштувати приміщення для біологічного відновлення організму та занять спортом (плавальний басейн, сауна, тренажерний зал, солярій, масажна, спортивний зал – щонайменше два об'єкти з вищеназваного)
Перукарня	+	-	Облаштувати перукарню в готелі
V. Послуги Надання в користування комп'ютерів, електронних засобів зв'язку, відео- та аудіо устаткування. Обмін валюти Бронювання квитків на різні види транспорту Бронювання і продаж квитків до театру та інші розважальні заходи Туристичні послуги (туристична інформація, екскурсії, гіді-перекладачі)	+	-	Надати в користування комп'ютери, електронні засоби зв'язку, відео- та аудіо устаткування. Передбачити обмін валюти, бронювання квитків на різні види транспорту, бронювання і продаж квитків до театру та інші розважальні заходи Надавати туристичні послуги (туристичну інформацію, екскурсії, послуги гідів-перекладачів)
VI. Вимоги до персоналу Знання мов – вільне володіння персоналом			Наймання на роботу працівників служби приймання і розміщення з

служби приймання англійською та ще однією іноземною мовою, підтверджене документом про відповідну освіту	+	-	вільним володінням англійською та ще однією іноземною мовою, підтверджене документом про відповідну освіту.
--	---	---	---

Продовження таблиці 2.6

VII. Загальні вимоги щодо урахування потреб інвалідів			
Вхід до готелю повинен бути пристосований до потреб інвалідів та інших мало мобільних груп населення	+	-	Облаштувати вхід до готелю пристосований до потреб інвалідів та інших мало мобільних груп населення.
Служба приймання і розміщення повинна мати спеціальне місце для обслуговування особи, що рухається на візку	+	-	Облаштувати спеціальне місце для обслуговування особи, що рухається на візку в зоні приймання і розміщення.
Наявність номеру, пристосованого до потреб інвалідів	+	-	Облаштувати номер, пристосований до потреб інвалідів.

Таким чином, аналізуючи таблицю 2.6 ми встановили, що готель “Мускат” не за всіма показниками відповідає вимогам стандарту до готелю категорії 3 зірки. Для виведення якості надання готельних послуг на якісно новий рівень необхідно усунути вищеперераховані недоліки.

Діяльність готельного комплексу в цілому і його структурних підрозділів, що відповідає потребам ринкової економіки, має приносити прибуток. Представляючи собою кінцевий результат, прибуток є основним показником в системі поточних цілей підприємства. Управління прибутком перебувати в центрі економічної діяльності підприємств, що працюють на ринку. Прибуток створює умови або виступає як захисний механізм від банкрутства підприємства, вона так

само забезпечує конкурентоспроможність підприємства, підвищує його ціну на ринку.

Прибуток характеризує ступінь ділової активності підприємства, по ній визначається рівень віддачі авансованих коштів та дохідність вкладень в активи підприємства. Прибуток створює умови для вирішення соціальних завдань, як на підприємстві, так і в державі в цілому. І, на кінець, прибуток виступає в якості одного з головних узагальнюючих показників ефективності господарської діяльності підприємства, обсягу і якості виробленої продукції та наданих послуг, рівня собівартості, стану продуктивності праці. Крім цього, прибуток є важливим чинником в оцінці потенційним інвестором можливостей компанії [30].

У готельному комплексі прибуток від реалізації послуг визначається як різниця між виручкою від реалізації продукції і послуг (за мінусом податку на додану вартість, акцизів і аналогічних обов'язкових платежів) і витратами на виробництво і реалізацію, що включаються в собівартість продукції і послуг готелю.

Прибуток і рентабельність в умовах формування ринкової економіки є найважливішими показниками господарської діяльності підприємства. Ці показники відображають всі сторони діяльності підприємства: обсяг і структуру роздрібного товарообігу, раціональність використання ресурсів, здійснення заходів щодо вдосконалення організацій та технологій процесів і т.д.

Сума і рівень прибутку формуються під впливом великої кількості різних факторів, що на них як позитивне, так і негативний вплив. Можливість того чи іншого обсягу прибутку залежить від впливу певних факторів. Всі фактори поділяються на дві групи:

1. Фактори зовнішнього середовища, які не залежать від діяльності підприємства (економічна ситуація в країні, рівень інфляції, гострота конкурентної боротьби на ринку, співвідношення кон'юнктури ринку

або співвідношення попиту і пропозиції, податкова і кредитна політика, тарифи на товари або послуги, ціни на сировину і товари).

2. Фактори внутрішнього середовища залежать від діяльності підприємства (тип або категорія підприємства, і відповідно розмір націнки на товари і послуги; рівень технічної оснащеності підприємства, прогресивність техніки і технологій; обсяг, склад і характер виробничих товарів і послуг; сума і рівень витрат виробничого звернення; обсяг і структура активів підприємства і їх віддача) [31].

Основним видом діяльності готельно-ресторанного комплексу «Мускат» є надання готельних послуг. Причому більша частина доходів надходить від проживання і харчування іноземних туристів. Аналіз прибутку за видами діяльності можемо розглянути в таблиці 2.7.

Таблиця 2.7

**Виручка від надання послуг готельно - ресторанного комплексу
«Мускат»**

Найменування показника	2019 рік	2020 рік
Доход (виручка) від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг), грн.	232929	188837
Чистий дохід (виручка) від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг).	186343	157365

Виручка від реалізації всіх видів послуг готельно-ресторанного комплексу «Мускат» за 2020 рік склала 188837 тис. грн, що на 26,5% менше, ніж за 2019 рік.

Алгоритм розрахунку інших результативних показників діяльності подано у таблиці 2.8

Таблиця 2.8.

Алгоритм результативних показників діяльності закладу

Стаття	Разом за рік, тис. грн
---------------	-----------------------------------

1	3
1. Доходи від операційної діяльності (без ПДВ)	188837
2. Витрати	77485
3. Прибуток від операційної діяльності до оподаткування	111352
4. Податок на прибуток	22270,4
5. Чистий прибуток	89081,6
6. Рентабельність операційної діяльності, %	47

У таблиці 2.8 доцільно було розрахувати рентабельність, щоб зрозуміти наскільки ефективно використовуються ресурси підприємства. Рентабельність продажів розраховують як відношення прибутку до виручки за формулою:

$$ROS = \Pi / B \times 100\%, \quad (2.1)$$

де:

Π - прибуток;

B - виручка.

По загальними мірками рентабельність готелю повинна бути не нижче 5% в місячному розрахунку. У перерахунку на рік вона повинна бути не нижче 50-60%, щоб підприємство могло активно розвиватися. Як ми бачимо, рентабельність у перерахунку за 2020 рік склала 47%.

Отже, можна зробити висновок, що рентабельність готельно-ресторанного комплексу «Мускат» на задовільному рівні, проте потребує уваги з боку керівництва, якому варто докласти зусиль задля підвищення ефективності управління та функціонування готельно-ресторанного комплексу.

Детальний звіт про фінансові результати підприємства можна розглянути у Додатку А.

2.3 Аналіз якості надання послуг та дотримання санітарних норм в готелі «Мускат»

Для того, щоб проаналізувати діяльність підприємства та якість надання послуг в готелі “Мускат” скористаємось SWOT-аналізом. SWOT - аналіз – це своєрідна форма подання інформації; він не містить остаточних даних для прийняття управлінських рішень, але допомагає впорядкувати процес обміркування всієї наявної інформації з використанням власних думок і оцінок. SWOT- аналіз дає змогу сформулювати загальний перелік стратегічних і тактичних заходів підприємства з урахуванням його особливостей та оточення, розробити відповідні стратегії – адаптації до середовища чи формування впливу на нього [33].

Привабливість підприємства можна оцінити, якщо виконати послідовно два аналізи:

- аналіз сильних та слабких сторін підприємства (таблиця 2.9);
- аналіз можливостей та загроз підприємства (таблиця 2.10).

Таблиця 2.9

Аналіз сильних та слабких сторін підприємства (галузі)

Показники внутрішнього середовища підприємства (галузі)	Коефіцієнт вагомості	Рейтинг (від 1 до 10 балів)	Експертна оцінка (гр.2 x гр.3):100
1	2	3	4

I. Маркетинг:			
1.1. Репутація товару	10	5	0,5
1.2. Ринкова частка (вітчизняного виробника)	5	4	0,2
1.3. Якість товару	2	5	0,1
1.4. Рівень сервісу	5	6	0,3
1.5. Виробничі витрати	2	4	0,08
1.6. Витрати збуту (на розподіл товару)	2	4	0,08
1.7. Ефективність просування товару (оцінюється по залишку непроданих товарів у виробника, торговельного посередника)	5	4	0,2
1.8. Оцінка надійності та потужності каналів збуту	2	6	0,12
II. Фінанси:			
2.1. Рівень прибутковості	10	5	0,5
2.2. Фінансова стабільність	5	7	0,35
2.3. Рентабельність інвестицій	5	7	0,35

Продовження таблиці 2.9

IV. Організація та персонал:			
4.1. Підприємницька орієнтація	5	5	0,25
4.2. Кваліфікація керівників	2	6	0,12
4.3. Кваліфікація персоналу	2	5	0,1
4.4. Сучасна структура управління, орієнтована на ринкові відносини	2	4	0,08
УСЬОГО (сукупна експертна оцінка сильних (С) та слабких (СЛ) сторін (Б) підприємства	100	$ССЛБ = \sum_{i=1}^{25} D_i R_i$ (4,87)	
в тому числі <u>сильні сторони</u> галузі (С), які набрали рейтинг у 5-10 балів (n)		$C = \sum_{i=1}^{25-n} D_i R_i$ (3,05)	
<u>слабкі сторони</u> галузі (СЛ), які набрали рейтинг у 1-4 бали (m)		$СЛ = \sum_{i=1}^{25-n} D_i R_i$ (1,82)	

Графічна інтерпретація аналізу сильних та слабких сторін підприємства зображена на рисунку 2.8

Показники внутрішнього середовища підприємства (галузі)		Шкала											
		Слабкість				Сила							
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
<u>Маркетинг:</u>	1.1. Репутація товару					*							
	1.2. Ринкова частка				*								
	1.3. Якість товару					*							
	1.4. Рівень сервісу									*			
	1.5. Виробничі витрати				*								
	1.6. Витрати збуту				*								
	1.7. Ефективність просування товару				*								
	1.8. Надійність каналів збуту									*			
<u>Фінанси:</u>	2.1. Рівень прибутковості					*							
	2.2. Фінансова стабільність									*			
	2.3. Рентабельність інвестицій									*			
	2.4. Частка приватної та колективної власності					*							
<u>Виробництво</u>	3.1. Рівень НДР та інновацій			*									
	3.2. Наявність ресурсів					*							
	3.3. Значення продукції як стратегічного товару					*							
	3.4. Значення продукції для підвищення добробуту людини									*			
	3.5. Технічний рівень виробництва				*								
	3.6. Наявність резервів виробничих потужностей			*									
	3.7. Використання сучасних технологій			*									
	3.8. Стандартизація продукції					*							
	3.9. Структура витрат на робочу силу			*									
<u>Організація і персонал</u>	4.1. Підприємницька орієнтація					*							
	4.2. Кваліфікація керівників									*			
	4.3. Кваліфікація персоналу					*							
	4.4. Сучасна структура управління				*								

Рис. 2.8 Графічна інтерпретація аналізу сильних та слабких сторін готелю “Мускат”

Аналізуючи рисунок 2.8 варто відзначити, що сукупна оцінка нових можливостей готелю Мускат перевищує загрози. Підприємству варто приділяти увагу факторам, які зможуть вивести якість пропонованих послуг, та рівень готелю на високий рівень, надаючи йому конкурентну перевагу.

Для подальшого аналізу необхідно скласти матрицю привабливості підприємства (таблиця 2.11).

Таблиця 2.11

Сукупна експертна оцінка за допомогою матриці привабливості підприємства

	Можливості підприємства (М)	Загрози підприємства (З)
Сильні сторони підприємства (С)	3,9	2,4
Слабкі сторони підприємства (СЛ)	1,05	1,95
УСЬОГО (ПП)	$ПП = C + СЛ + (\alpha M - \beta Z) : 2$ <i>Оптимістичний прогноз: 5,95</i> <i>Песимістичний прогноз: 4,09</i>	

Для підприємства справджується оптимістичний прогноз.

Отже, насамперед необхідно виділити фактори, збільшення рейтингу яких зможе значно вплинути на якість надання готельних послуг. До таких факторів належать: репутація товару, унікальна конкурентна позиція, якість товару, рівень сервісу, кваліфікація керівників та персоналу, технічний рівень, використання сучасних технологій та стандартизація продукції. Підвищення рівня зазначених характеристик сприятиме збільшенню попиту та задоволеності споживачів, і як наслідок покращенню іміджу підприємства.

Конкуентоспроможність та ефективність діяльності підприємств значною мірою залежить від рівня їхнього потенціалу та його використання. Однак, навіть якщо підприємство має достатній виробничий, інноваційний, маркетинговий та інвестиційний потенціали, йому не завжди вдається досягти поставлених цілей. Це пояснюється тим, що недостатньо використовується управлінський потенціал, який необхідно розглядати як основний важіль впливу на ефективність діяльності підприємства.

Готельно-ресторанний комплекс «Мускат» дотримується всіх вимог, які були запроваджені владою, виконання яких дозволяє отримати дозвіл на відкриття об'єкта до прийому туристів.

Загальна інформація до прибуття в готель. Детальну інформацію про політику готелю та інструкціях з охорони здоров'я і безпеки в готелі в період Covid-19 можна знайти на електронному сайті готелю. Інформація, представлена на сайті компанії, буде охоплювати всі кроки, які вжиті готелем для охорони здоров'я і безпеки та забезпечення відповідних санітарних умов, а також експлуатаційні норми для ресторанів, обслуговування номерів, прибирання номерів і прання в період Covid-19. Крім того, інформація буде містити відомості про те, що робити в разі, якщо у гостя з'являться симптоми Covid-19 під час перебування або протягом 14 днів після від'їзду. Рекомендується утриматися від користування ліфтами з іншими гостями, які не проживають в одній з гостем кімнаті. Співробітники по роботі з гостями повністю навчені діям, щоб допомогти гостям з будь-якими новими заходами, пов'язаними з Covid-19, застосовуваними в готелі, і ця інформація буде в легкому доступі у формі аудіозапису для гостей з вадами зору, який надається за запитом [34].

Вхід до готелю. На рецепції, на підлозі нанесені видимі знаки, щоб підтримувати фізичну дистанцію (Додаток Б). На стійці рецепції між співробітниками працює один вільний термінал. Адміністрація

слідкує за дотриманням дистанції під час розміщення гостей. Фізична відстань від 1,5 до 2 метрів буде застосовуватися в громадських зонах готелю.

У готелі надається детальна інформація, на ламінованих сторінках в шкіряній папці, яка відображає всі кроки, зроблені готелем для забезпечення безпеки і дезінфекції, а також експлуатаційні норми для ресторанів, обслуговування номерів, прибирання номерів і прання в період поширення COVID-19. Папка і сторінки дезінфікуються після кожного гостя. Інформаційний матеріал регулярно оновлюється для відповідності державним інструкціям [35].

Рецепція. Для гостей, які попередньо забронювали номер, всі реєстраційні процедури проводяться онлайн, щоб звести до мінімуму контакти і час на ресепшн. Додатково, перед прибуттям або після прибуття гостей, проводиться збір інформації гостя, його контактні дані та за згодою проводиться реєстрація у внутрішній системі управління, оскільки ця інформація може бути корисна місцевим органам охорони здоров'я у відстеженні контактів [34].

Співробітники готелю за згодою гостя проводять дезінфекцію зовнішньої сторони багажу (включаючи ручки) за допомогою медичного антимікробного засобу, зберігаючи багаж в замкненому /герметичному вигляді, проявляючи обережність при поводженні з багажем зі шкіри / делікатних тканин. Якщо гість відмовляється від дезінфекції, консьержу необхідно вдягти рукавички для доставки багажу у потрібний номер гостя.

У готелі «Мускат» кожному гостю надаються медичні маски, якщо у гостей ще немає своїх, закриті одноразові дезінфікуючі серветки для рук на основі спирту (з вмістом спирту не менш як 70%), а також одноразові вологі рушники.

У кожному номері є контейнер з кришкою, для того щоб гості могли утилізувати використані серветки відповідно до вимог місцевих

органів охорони здоров'я. Предмети, які неможливо дезінфікувати, такі як газети, журнали і т.ін., будуть прибрані.

Дезінфекція рук обов'язково проводиться на вході в готель. Була встановлена достатня кількість безконтактних диспенсерів з дезінфікуючим засобом для користування гостей. На вході в готель проводиться перевірка температури безконтактним термометром.

Гості, температура яких перевищує 37°C , будуть ввічливо спрямовані в спеціальну карантинну зону в готелі, і їм буде рекомендовано звернутися за медичною допомогою (Додаток В).

Реєстрація гостей з симптомами, характерними для Covid-19 не проводиться. Обслуговуючий персонал та охорона працюють в засобах індивідуального захисту відповідно до інструкцій місцевих органів охорони здоров'я.

Гостьові номери. У комплексі проводиться регулярна дезінфекція предметів, яких часто торкаються, такі як телефони, платіжні термінали, ручки, стійки і т.ін., дезінфікуючими серветками або одноразовими паперовими рушниками з медичним антисептиком [35].

Основним обов'язком покоївок є прибирання номерів, незалежно від того, зайняті вони або вільні. Прибирання номерів буває: щоденна, після виїзду проживаючого, генеральна. Кожен день покоївка виконує поточну і проміжну прибирання номерів. Прибирання номерного фонду здійснюється в такій послідовності: спочатку роботи ведуться в заброньованих номерах, потім прибираються номери, тільки що звільнилися від проживаючих гостей, в останню чергу виконується прибирання в зайнятих приміщеннях. Збирання слід проводити за відсутності гостя. Якщо ж гість знаходиться в номері, необхідно перш за отримати у нього дозвіл на прибирання.

Процес поточного прибирання складається з провітрювання приміщення, прибирання та миття посуду, прибирання ліжок, тумбочки,

стіл, видалення пилу, прибирання санітарного вузла. В обов'язки покоївки також входить перевірка збереження устаткування номера.

Якщо номер складається з декількох кімнат, процес збирання завжди починається в спальні, потім продовжується у вітальні та інших приміщеннях. Завершується робота прибиранням санітарного вузла. Щоденна проміжна прибирання в номерах проводиться у міру потреби і при наявності умов для прибирання.

При прибиранні номера після виїзду гостя в додаткові функції покоївки входить: приймання номера, зміна постільної білизни та рушників, заміна інформації, наявної в номері. Генеральне прибирання номерного фонду і всієї житлової частини готелю проводиться не рідше одного разу на 10 днів.

Заохочуються безконтактні способи оплати і з'явилась можливість відправки рахунків, а також підтвердження оплати за допомогою електронної пошти гостя. Платіжні термінали будуть дезінфікувати до і після транзакції, виконаної кожним гостем [36].

Прибирання номерів. Основним обов'язком покоївок є прибирання номерів, незалежно від того, зайняті вони або вільні. Прибирання номерів буває: щоденна, після виїзду проживаючого, генеральна. Кожен день покоївка виконує поточну і проміжну прибирання номерів. Прибирання номерного фонду здійснюється в такій послідовності: спочатку роботи ведуться в заброньованих номерах, потім прибираються номери, тільки що звільнилися від проживаючих гостей, в останню чергу виконується прибирання в зайнятих приміщеннях. Збирання слід проводити за відсутності гостя. Якщо ж гість знаходиться в номері, необхідно перш за отримати у нього дозвіл на прибирання.

Процес поточного прибирання складається з провітрювання приміщення, прибирання та миття посуду, прибирання ліжок, тумбочки, стіл, видалення пилу, прибирання санітарного вузла. В обов'язки покоївки також входить перевірка збереження устаткування номера.

Якщо номер складається з декількох кімнат, процес збирання завжди починається в спальні, потім продовжується у вітальні та інших приміщеннях. Завершується робота прибиранням санітарного вузла. Щоденна проміжна прибирання в номерах проводиться у міру потреби і при наявності умов для прибирання.

При прибиранні номера після виїзду гостя в додаткові функції покоївки входить: приймання номера, зміна постільної білизни та рушників, заміна інформації, наявної в номері. Генеральне прибирання номерного фонду і всієї житлової частини готелю проводиться не рідше одного разу на 10 днів.

Заохочуються безконтактні способи оплати і з'явилась можливість відправки рахунків, а також підтвердження оплати за допомогою електронної пошти гостя. Платіжні термінали будуть дезінфікувати до і після транзакції, виконаної кожним гостем.

Прибирання номерів буде здійснюватися два рази на день як загальне правило. Якщо гість знаходиться в номері, ми запропонуємо повернутися для прибирання пізніше, щоб мінімізувати взаємодію між гостями і співробітниками.

Постільна білизна та рушники буде обслуговуватися з особливою ретельністю і стиратися при температурі не нижче 70 ° С.

Задля уникнення можливості перехресного зараження, дезінфекція номеру проводиться з використанням нового набору чистих серветок з мікроволокна для кожного номера, все поверхні частого дотику, такі як, телефон, пульт дистанційного керування і його знімне силіконове покриття, дверні / віконні / гардеробні ручки, сидіння для унітазу / змиває, змішувачі, панелі управління в душі, кавоварка, чайник, вимикачі світла, термостат, ріжок для взуття, щітка для одягу, фен, двері мінібара, відкривачка для пляшок, довідник гостя, меню ресторанного обслуговування в номері, сейф і т. д., ручка холодильника міні-бару і т. д.

Брудний скляний посуд, фарфор і срібло забираються з номерів і обробляються нашими співробітниками при температурі не нижче 82 ° С.

Проводиться зміна пилозбірників через кожні чотири дні, незалежно від того, заповнені вони чи ні. Всі сміттєві відра дезінфікуються всередині і зовні відповідним антимікробним миючим засобом. Кожен раз під час прибирання номера ми забезпечується повноцінна вентиляція. Також періодично проводиться обробка паром меблів і оббивки, щоб зберегти свіжість і чистоту [35].

Ресторан. У ресторані «Мускат» діє така ж система заходів безпеки, але також приділяється велика увага столовим приборам, білизни і розміщення гостей за столом.

У ресторані більше попередньо не накривають столи столовими приборами. Столова білизна змінюється після закінчення обслуговування кожної групи гостей за столом і оброблено відповідно до програм прання Diversey (не менше 70 ° С протягом 25 хвилин). Співробітники отримують спеціальні закриті контейнери для брудної столового білизни, щоб уникнути перехресного зараження чистої білизни. Співробітники обов'язково миють руки після роботи з брудною білизною і / або перед роботою з чистою білизною.

Серветки для сервірування столу змінюються і дезінфікуються із застосуванням медичного протимікробного засобу після закінчення обслуговування кожної групи гостей за столом. Поверхні столів і підлокітники сидінь ретельно дезінфікуються. Одноразові паперові серветки надаються в якості альтернативи серветкам з тканини [34].

Самообслуговування чаєм / кавою / соком і т.ін. не надається ні за яких обставинах. За запитом, запропонується їжа або напої «на винос». На столах більше немає сільнички, перечниці і будь-яких інших приправ та соусів, таких як табаско, кетчуп і т.ін., але вони будуть запропоновані в індивідуальних кошиках при обслуговуванні.

На даний час йде утримання від використання традиційних папок меню. Для зручності гостей запропоновано меню через систему QR кодів. Припинене використання соломинок / мішалок / нехарчових прикрас, якщо у них немає індивідуального пакування.

Доставка замовлення в готельний номер. Наскільки це можливо, мінімізується взаємодія в гостьових номерах або гостю запропоновується безконтактна доставка замовлення, при якій столи /підноси залишаються за межами номера після того, як ми зателефонуємо в двері гостя, повідомивши про доставку і назвавши службу готелю. Всі продукти харчування накріті під час транспортування.

Місця громадського користування. Було скорочено місткість залів до основних норм фізичного дистанціювання відповідно до інструкцій місцевих органів охорони здоров'я. Харчування в форматі самообслуговування їжею і напоями не надається, але за запитом ми можемо запропонувати їжу або напої «на винос». Сервірувати і подавати їжу та напої індивідуальними порціями. В конференц залі використовуються шкіряні папки для записів з одноразовими паперовими вкладишами. Після закінчення кожної зустрічі паперові вкладиші замінюються. В залі забезпечені закриваючі сміттєві відра з педальним керуванням, які будуть очищатися під час кожної перерви і дезінфікувати після закінчення кожної зустрічі [35].

Службові приміщення та особисті шафи і речі співробітників. Графік роботи співробітників відрегульований так, щоб забезпечити фізичне дистанціювання між співробітниками і департаментами. 15-хвилинні інтервали допоможуть запобігти переповненість в роздягальнях і туалетах. Всі співробітники в обов'язковому порядку дотримуються правил фізичного дистанціювання в 1,5 - 2 метри. Всім співробітникам рекомендовано дотримуватися гігієни рук, етикет при кашлі і респіраторну гігієну. Проводиться ретельна дезінфекція

роздягалень персоналу медичними антимікробними миючими засобами один раз в день, переважно в нічну зміну. Всі вікна, які провідні на вулицю, повинні бути оснащені сітками від комах і залишатися відкритими для вентиляції. Раковини для миття рук повністю оснащені необхідними елементами: гаряча вода, рідке бактерицидне мило, паперові рушники. Тканинні рушники прибрані. Сушарки для рук обов'язково повинні бути в робочому стані, інакше будуть надані одноразові паперові рушники для рук.

Встановлені диспенсери зі спиртовмісних антисептиком для регулярного використання, які постійно перевіряються, щоб переконатися, що картриджі постійно поповнені. Верхній одяг і особисті речі зберігаються в шафках співробітників в обов'язковому порядку. Роздягальні співробітників постійно перевіряються, щоб переконатися в тому, що мийки для рук функціонують і оснащені [34].

РОЗДІЛ 3.

ШЛЯХИ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЮ В УМОВАХ ПАНДЕМІЇ

3.1. Розробка інноваційних заходів безпеки під час пандемії на прикладі готелів Європи.

Ресторанний бізнес виявився одним з найбільш постраждалих від пандемії коронавірусу не тільки в Україні, але і в світі, так як скупчення людей може стати розсадником для вірусу. Після майже трьох місяців карантину США і європейські країни поступово послаблюють заборони - ресторани з безліччю обмежень починають відновлювати роботу. Власники ресторанів шукають рішення, яке дозволить їм приймати відвідувачів в умовах пандемії і при цьому не наражати їх на небезпеку заразитися [37].

Для того щоб привабити гостей під час пандемії, власники багатьох готелів вигадали акцію «Самоізоляція», в рамках якої можна проживати в готелі під час карантину. Для цього гостям достатньо заселитися на період до 30-ти днів, в повній мірі сплативши проживання. Гості одержують не тільки номер, а також доставку всього необхідного, регулярну дезинфекцію номерів, забезпечення належного кондиціонування в номері і т.ін., в умовах дотримання найсуворіших

санітарних норм. Одним із перших готелів, в кокому була запропонована така послуга був чотири-зірковий готель в Чехії «Czech Inn Hotels». Обслуговування в готелі проводиться повністю безконтактно. Гості готелю дистанційно можуть замовити їжу з ресторану готелю, а також мають можливість замовити будь-які потрібні ліки через службу доставки. Кімнати після виїзду гостей будуть залишати без заселення один –два дні, а після проходження цього часу ретельно дезинфікувати номер.

Існують і більш креативні способи підвищення епідеміологічної безпеки відвідувачів у закладі. Наприклад, французький дизайнер Крістоф Герньон, який запропонував концепцію підвісних ковпаків з плексигласу Plex'eat. Концепція дозволяє звести до мінімуму ризик заразитися коронавірусом під час відвідування ресторану (Додаток Г).

Ідея дизайнера полягає в тому, щоб розвісити над столами за кількістю місць прозорі ковпаки, більше схожі на абажури. У них буде достатньо місця, щоб з комфортом їсти і пити. Пластик же вбереже відвідувачів від вірусу, який передається повітряно-крапельним шляхом, і допоможе ресторанам і барам забезпечити вимоги соціального дистанціювання, повідомляє Dezeen.

Розміри індивідуального ковпака 80×70 см, також Герньон передбачає, що можна створювати також ковпаки для пар і навіть сімейні ковпаки [38].

Ресторан Амстердама захистить гостей від COVID-19 скляними кабінками. Нідерландський ресторан назвав свій антикоронавірусний проект на французький манер - Serres Séparées («Окремі теплиці») (Додаток Г).

Через пандемію коронавірусу заклади громадського харчування в Нідерландах не можуть приймати гостей всередині. Однак власники цього ресторану не опустили руки. Щоб не втратити відвідувачів, на літній терасі встановили невеликі скляні оранжереї на двох. Так люди

мають можливість насолодитися романтичною вечерею, зберігаючи соціальну дистанцію.

Нововведення народилося в амстердамському ресторані Mediamatic. Згідно креативному задумом, автономні скляні каюти, які розташовані на відкритому повітрі, розраховані на двох-трьох відвідувачів. Гості зможуть насолоджуватися смачною їжею при свічках і видом на воду.

Офіціанти носять рукавички і прозорі захисні щитки на обличчях. А для подачі їжі в скляну кабіну використовують спеціальну довгу дошку. Таким чином, фізичний контакт між офіціантами і клієнтами мінімізований.

Повечеряти в цьому дивовижному місці одночасно можуть тільки 5 пар. Тому, щоб потрапити за столик - необхідно записатися заздалегідь. Власники кажуть, місця в ресторані вже заброньовані на два тижні вперед. Поки що цей ресторан Амстердама випробував нову концепцію на сім'ях співробітників і їх друзів. Всі вони свідчать, що антикоронавірусная новація не створює незручностей. Навпаки, гості почувуються комфортно [39].

У Бангкоку з'явилися ліфти з педалями замість кнопок (Додаток Д). Таїланд поступово повертається до нормального життя після карантину, яке, мабуть, вже ніколи не буде колишнім. Незважаючи на те, що кількість нових випадків за останній час можна перерахувати по пальцях, необхідність соціального дистанціювання ніхто не відміняв. На цьому тлі в Бангкоку почали з'являтися ліфти з педалями замість кнопок через побоювання другої хвилі пандемії. Тепер відвідувачі центру можуть вибрати потрібний поверх, а також закрити і відкрити двері, не торкаючись при цьому до чого-небудь. При цьому традиційні кнопки все одно залишилися - на протилежній від педальей стороні. На думку адміністрації, удосконалення конструкції істотно знизить ризики, адже тепер клієнтам не треба доторкатися до поверхні [40].

Готелі з пацієнтами з COVID-19 в Токіо оснащують роботами (Додаток Е). В даний момент два готелі в Токіо використовуються для лікування хворих коронавірусом з легкими симптомами або без них. Для того, щоб полегшити та забезпечити роботу медичного персоналу, недавно готелі оснастили спеціальними роботами, які будуть допомагати пацієнтам.

Один з роботів - Пеппер (Pepper), вже популярний в Японії, вітає людей, підбадьорюючи новоприбулих пацієнтів, а також надає потрібну інформацію про перебування. Інший робот - робот-прибиральник, оснащений штучним інтелектом, який буде працювати в вестибюлях готелю, позначених як "червоні зони". Доступ персоналу і пацієнтів сюди обмежений через небезпеку зараження. Незважаючи на високотехнологічність, тутешні роботи поки не допомагають медичному персоналу. У готелях постійно перебувають лікарі і медсестри, які в будь-який момент зможуть допомогти пацієнтам. Для відстеження стану хворих, що знаходяться в готелях, працює ряд технологій [41].

Відстеження температури з допомогою тепловізора. Багато готелів Європи встановлюють собі тепловізори на вхід до готелю та їдальні. Тепловізор виявляє тільки підвищену температуру, але не діагностує захворювання. Проте, його використання допомагає звужити коло пошуку потенційно хворих людей в потоці. Після виявлення людей з підвищеною температурою за допомогою тепловізора, слід провести вимірювання температури повторно, контактним методом для підтвердження результату.

Всі об'єкти з температурою вище абсолютного нуля виступають джерелами теплового випромінювання, яке фіксується приладом. Встановлена в громадському місці тепловізійна камера визначає різницю температур об'єкта і навколишнього середовища. Що дозволяє їй фіксувати зображення з відображеної температурою у видимій

частині спектру. Чим вище температура - тим інтенсивніше буде випромінювання (червоний колір) (Додаток Є).

Тепловізори для визначення коронавірусу не можуть «бачити» крізь одяг, а тому зафіксувати підвищену температуру можна буде тільки відкритих ділянок тіла - руки, зап'ястя, шия, обличчя. Якщо на вулиці теплий період - на людину не так багато одягу, а тому провести пасивну діагностику буде легко. Коли, як це в нашому випадку, більшість одягнені в пуховики і пальто, орієнтуватися можна на обличчя, зокрема лобову, очну і носоглоткову зони [42].

3.2. Впровадження ефективних методів функціонування готелю «Мускат» в умовах пандемії

У результаті проведеного аналізу, ми встановили, що перед підприємством стоїть завдання надання і підтримки якості обслуговування та ефективних заходів безпеки за умов пандемії на належному рівні, своєчасного усунення недоліків у наданні послуг та розробки стратегії поліпшення обслуговування.

У наш час дуже важливо, щоб заклади розміщення дотримувались протиепідемічних заходів задля безпечного перебування гостей. Ми встановили, що готельно-ресторанний комплекс «Мускат» дотримується всіх заходів безпеки, проте використовуючи сучасні технології варто впроваджувати деякі новації задля більш ефективного його функціонування, а також для повної безпеки гостей.

Ми пропонуємо готелю залучити розробників програмного забезпечення задля того, аби встановити на вході у готель діючий термінал вимірювання температури відвідувачів. Для чого потрібен цей термінал [43]:

- Блокування поширення вірусів в будь-яких приміщеннях. Обладнання безконтактно вимірює температуру відвідувачів в місцях підвищеної прохідності. Функціональні особливості дозволяють проводити контроль в приміщеннях з великим скупченням людей, а це також актуально впровадити на вході як до готелю, так і до ресторану.

- Безконтактна перевірка температури тіла людини. Термінал вимірювання температури тіла людини призначений для безконтактного автоматичного вимірювання температури тіла людини, орієнтуючись на інфрачервоне випромінювання.

- Виняток людської помилки. Наша система повністю автономна і працює за чітко заданому алгоритму. Температура тіла, що перевищує 37° С, відобразиться на пристрої червоним кольором. На екрані висвітиться значення температури. Фото користувача по локальній мережі буде вислано на комп'ютері співробітника охорони.

Принцип роботи терміналу:

- В звичайному стані термінал горить білим кольором;
- відвідувач підходить до терміналу на відстань 20-30 см;
- відбувається процес розпізнавання особи і вимірювання температури;

- якщо температура буде нижче 37° С, індикатор змінює колір на зелений, якщо температура вище 37° С або особа відсутня в базі, спалахує червоний сигнал;

- дані фіксуються на комп'ютері співробітника охорони.

Скринінг температури дистанційним методом підвищує ефективність заходів в боротьбі з коронавірусом. Така технологія здійснює вимірювання за кілька секунд, що дозволяє відразу проводити контроль у великої кількості людей і має:

- Похибку вимірювання температури: $\pm 0,3$ ° С;
- розпізнавання осіб (з масками і без них);

- результати розпізнавання осіб і вимірювання температури тіла людини відображаються на дисплеї миттєво;
- є можливість установки сигналу тривоги при підвищеній температурі або невідповідності особи з базою вже зареєстрованих гостей.

Результати вимірювань, які пройшли перевірку температури тіла, зберігаються на вбудований сервер у вигляді фотографій. У терміналі присутній індикація результатів перевірки температури тіла.

Таблиця 3.12.

Технічні характеристики інфрачервоного сканера

Функціональність	Підтримка розпізнавання особи 1:N, контрастність обличчя 1: 1	
	Підтримка конфігурації виявлення і розпізнавання незнайомця	
	Підтримка конфігурації інтерфейсу користувача, віддалене оновлення обладнання	
	Інтерфейси включають управління пристроєм, управління персоналом / фотографіями, запит записи і т.д.	
	Підтримка розгортання публічного хмари, приватне розгортання, локальна мережа	
Input / Output	WIFI X 1, Audio X 1, USBOTG X 1, USB HOSTx1, RS232x1, relayx1, upgrade button X 1, RJ45x1	
Інфрачервоний модуль для вимірювання температури	Дистанція вимірювання температури тіла	1 м
	Похибка	<+ 0.3 ° C
	Детектор підвищеної температури	Є
Камера	Камера 2,0-мегапксельна HD IP-камера, максимальний дозвіл 1920 * 1080;	
Тип кріплення	Установка кронштейнами на прохідній	Установка настінного кронштейна
Вага	1.45 кг	1.05 кг

Ціна такого пристрою становить від 1450 до 1600 тис. доларів.

Також, крім терміналу для скринінгу температури нами були розроблені деякі рекомендації, а саме:

- установка вітрини в холі для додаткового продажу необхідних засобів індивідуального захисту (маски, санітайзери, рукавички тощо).

- Впровадження антибактеріологічної обробки всієї води, що надходить в готель, жорстким ультрафіолетом.

Обробка води ультрафіолетом в сучасній водопідготовці відноситься до фізичних методів знезараження води і не потребує дозування будь-яких хімічних реагентів. Ефективність УФ — опромінення не залежить від температури та рН води, але наявність зважених часток у воді повинна враховуватись через підвищене екранування опромінення і його часткове поглинання.

Широке розповсюдження метода ультрафіолетового знезараження води викликане універсальністю та ефективністю дії стосовно різних мікроорганізмів у воді, високій екологічності метода та безпечності для людини, відносно низькими капіталовкладеннями та мінімальними експлуатаційними витратами, простотою обслуговування [44].

- Підвищити якість повітря в місцях перебування гостей, за рахунок покращення циркуляції повітря.

- Забезпечити наявність інформаційних покажчиків на дверях готельного номеру в період проведення дезинфекції приміщення.

- Підготувати для кожного номеру, в якому є телевізор чистий та продезинфікований пульт дистанційного управління в окремому запакованому захисному пакеті.

- Організувати послугу «експрес – виїзду» гостей із готелю задля мінімізації контакту гостей і персоналу.

- Провести всебічне навчання персоналу всім правилам гігієни, а також профілактики розповсюдження вірусу.

- Закупити та мати в наявності експрес-тестів на антитіла до COVID-19 для тестування співробітників готелю при перших

симптомах ГРВІ (для гостей у разі відповідних звернень на рецепцію викликається швидка допомога).

До цього спроб впровадити дані новації не було. Проте наразі усі співробітники підприємства, управлінський та виконуючий персонал розуміють необхідність нововведень та готові до їх впровадження, сприймати та пристосовуватись до них.

ВИСНОВКИ

Проаналізувавши сучасний стан та напрямки розвитку готельного бізнесу в Україні можна сказати, що готельне господарство – важлива складова сфери послуг України. Його ефективне функціонування є індикатором позитивних змін в економіці нашої держави, важливою передумовою інтенсифікації міжнародних зв'язків та інтеграції країни у світове співтовариство.

Готельно-ресторанний бізнес є одним із найбільш привабливих у всьому світі для інвесторів, а рентабельність у розвинутих країнах становить більше 40 %, а в «туристичних» зонах сягає відмітки в 100 %. На думку спеціалістів, готельно-ресторанний бізнес України має значні потенційні можливості розвитку, але ця галузь так і залишається нереалізованою. Вибагливість клієнтів щодо рівня сервісу зростає, конкуренція між гравцями та несприятлива економічна ситуація висувають нові вимоги щодо якості та ефективності функціонування підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Саме тому проблеми забезпечення належного рівня конкурентоспроможності вітчизняних підприємств готельно-ресторанного бізнесу на основі якісного аналізу умов зовнішнього та внутрішнього середовища їх функціонування набувають значної актуальності.

Охарактеризувавши вплив пандемії на діяльність готельних підприємств можна дійти висновку, що у сучасних умовах, через поширення пандемії у світі, відбувається закриття багатьох готелів, ресторанів та інших закладів ресторанного господарства, що має значний вплив на всю сферу послуг. Від пандемії та обмежувальних заходів одним з перших постраждав готельний бізнес. Закриті кордони держав, скасування авіасполучень, обмеження пересування як у межах України, так і між областями, абсолютна ізоляція країн одна від одного спровокували купу проблем у готельному секторі.

Проаналізувавши діяльність готельно-ресторанного комплексу «Мускат» можна сказати, що в ньому надаються як основні, так і додаткові послуги. Основними послугами готельного підприємства є послуги розміщення. Номерний фонд готелю складає 14 номерів різних категорій на 24 місця.

Було проаналізовано тенденцію зміни цін на проживання в готелі «Мускат». Можемо зробити висновок, що вартість проживання в готелі Мускат у середньому зменшилась на 13,8%. Найбільшу різницю в ціні до та після пандемії можна побачити в номерах категорії «Люкс» та «Делюкс». Проаналізувавши рівень привабливості готелю з огляду на вартість проживання ми порівняли ціни готелю «Мускат» з конкурентами, та встановили, що ціни за проживання є помірними та мають найнижче середнє значення у порівнянні з іншими тризірковими готелями міста.

Проаналізувавши виручку від реалізації всіх видів послуг готельно-ресторанного комплексу «Мускат», можна зробити висновок, що за 2020 рік вона склала 188837 тис. грн, що на 26,5% менше, ніж за 2019 рік.

Рентабельність готелю у перерахунку за 2020 рік склала 47%, тож можна зробити висновок, що вона на задовільному рівні, проте потребує уваги з боку керівництва, якому варто докласти зусиль задля підвищення

ефективності управління та функціонування готельно-ресторанного комплексу.

Після проведення SWOT – аналізу, було визначено, що підприємству варто приділяти увагу факторам, які зможуть вивести якість пропонованих послуг, та рівень готелю на високий рівень, надаючи йому конкурентну перевагу. До таких факторів належать: репутація товару, унікальна конкурентна позиція, якість товару, рівень сервісу, кваліфікація керівників та персоналу, технічний рівень, використання сучасних технологій та стандартизація продукції.

Було виявлено, що готельно-ресторанний комплекс «Мускат» дотримується всіх вимог, які бути запроваджені владою, виконання яких дозволяє отримати дозвіл на відкриття об'єкта до прийому туристів. На рецепції, на підлозі нанесені видимі знаки, щоб підтримувати фізичну дистанцію. На стійці рецепції між співробітниками працює один вільний термінал. Адміністрація слідкує за дотриманням дистанції під час розміщення гостей. Фізична відстань від 1,5 до 2 метрів буде застосовуватися в громадських зонах готелю. Для гостей, які попередньо забронювали номер, всі реєстраційні процедури проводяться онлайн, щоб звести до мінімуму контакти і час на ресепшн. У комплексі проводиться регулярна дезинфекція предметів, яких часто торкаються, такі як телефони, платіжні термінали, ручки, стійки і т.ін., дезінфікуючими серветками або одноразовими паперовими рушниками з медичним антимікробним засобом.

Розглянувши інноваційні заходів безпеки готелів Європи, можна сказати, що власники готельно-ресторанних комплексів намагаються знаходити рішення, задля того, аби з'явилась можливість приймати гостей готелів а відвідувачів ресторанів в умовах пандемії і при цьому не наражати їх на небезпеку зараження, саме тому вони впроваджують багато креативних ідей.

Нами були запропоновані ефективні методи функціонування готельно-ресторанного комплексу «Мускат» в умовах пандемії, а саме встановити на вході у готель діючий термінал вимірювання температури відвідувачів. Також, крім термінулу для скринінгу температури нами були розроблені деякі рекомендації, а саме:

- Встановити вітрину в холі для додаткового продажу необхідних засобів індивідуального захисту (маски, санітайзери, рукавички тощо).
- Впровадження антибактеріологічної обробки всієї води, що надходить в готель, жорстким ультрафіолетом.
- Підвищити якість повітря в місцях перебування гостей, за рахунок покращення циркуляції повітря.
- Забезпечити наявність інформаційних покажчиків на дверях готельного номеру в період проведення дезинфекції приміщення.
- Підготувати для кожного номеру, в якому є телевізор чистий та продезинфікований пульт дистанційного управління в окремому запакованому захисному пакеті.
- Організувати послугу «експрес – виїзду» гостей із готелю задля мінімізації контакту гостей і персоналу.
- Провести всебічне навчання персоналу всім правилам гігієни, а також профілактики розповсюдження вірусу.
- Закупити та мати в наявності експрес-тестів на антитіла до COVID-19 для тестування співробітників готелю при перших симптомах ГРВІ (для гостей у разі відповідних звернень на рецепцію викликається швидка допомога).

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство: проблемы, перспективы, сертификация / С.И. Байлик. - Х. : Харьк. гос. акад. гор. хоз-ва, 2004. - 208 с.
2. Як COVID-19 змінить готельний бізнес в Україні [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://thepage.ua/ua/exclusive/sho-stanetsya-z-gotelyami-cherez-koronavirus>
3. Алексеев Д. Ресторан за інтересами // Журнал "Ресторанні відомості", №101, 2014. – С. 12-14.
4. Грабовенська С.П. Економічний аналіз готельного господарства та динаміка туристичних потоків в Україні / С.П. Грабовенська / Науковий вісник Національного лісотехнічного ун-ту.- 2012. – Вип. 22.1. - С.214-221.
5. Готельне господарство України [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: https://m.vuzlit.ru/397850/visnovki_propozitsiyi.
6. Основні проблеми готельного бізнесу в Україні / Михайлова О. П., Брінь П. В. // Вісник НТУ «ХПІ». Серія: Актуальні проблеми

управління та фінансово-господарської діяльності підприємства – Харків: НТУ «ХП». – 2012 . – № 58(964). – С. 101–106.

7. Ткаченко Т.І. Організаційно-економічні особливості функціонування підприємств готельного господарства різних форм власності / Т.І. Ткаченко // Вісник ДІТБ. – 2015. – №5. – С. 209- 213.

8. Левицька І. В. Стратегія регіонального розвитку туризму: монографія / І. В. Левицька, Н. В. Корж, А. Г. Кізюн, Н. В. Онищук. – Вінниця, 2013. –192 с.

9. Готельний бізнес: теорія та практика. Підручник. 2- вид. перероб. та доп. – К.: Центр учбової літератури, 2015. – 472 с.

10. Самойлова, В. Малый отель: перспективно, но проблематично / В. Самойлова// Украинский туризм. – 2010. – № 4. – С. 70-73.

11. Colliers International: підсумки на готельному ринку в першому півріччі 2017 року. (2017). Інвестиції, комерційна нерухомість, земля, бізнес. [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://investment-estate.com/uk/novosti/colliers-international-pidsumki-na-gotelnomurinku-v-pershomu-pivrichchi-2017-roku>

12. Воронкова, Л.П. Туризм, гостеприимство, сервис. / Л.П. Воронкова. - М.: Аспект-Пресс, 2012 - 235 с.

13. Як COVID-19 змінить готельний бізнес в Україні [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://thepage.ua/ua/exclusive/sho-stanetsya-z-gotelyami-cherez-koronavirus>

14. Дезінфекція та дистанція. Як працюватимуть готелі на другому і третьому етапах виходу з карантину [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://nv.ua/ukr/ukraine/politics/robota-goteliv-pislya-rom-yakshennya-karantinu-yak-ce-bude-vidbuvatisya-novini-ukrajini-50088797.html>

15. Як світовий та український бізнес справляється з пандемією коронавірусу і допомагає іншим пережити кризу [Електронний ресурс] –

Режим доступу до ресурсу:
https://www.rbc.ua/static/longread/helping_hand_ukr/index.html

16. Готелі на карантині: працюємо до останнього клієнта та впроваджуємо інновації [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу:

https://propertytimes.com.ua/gostinichnaya_nedvizhimost/goteli_na_karantini_pratsyuemo_do_ostannogo_klienta_ta_vprovadzhuemo_innovatsiyi

17 В Украине массово закрываются гостиницы и хостелы [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу:
<https://ubr.ua/market/real-estate/v-ukraine-massovo-zakryvajutsja-hostinitsyi-khostely-3891672>

18. Державна служба статистики України [Електронний ресурс] – Режим доступу: www.ukrstat.gov.ua

19. МОЗ оприлюднило пропозиції для відновлення роботи готелів [Електронний ресурс] – Режим доступу:
<https://www.depo.ua/ukr/politics/moz-oprilyudnilo-propozitsii-dlya-vidnovlennya-roboti-goteliv-202005181162583>

20. Захисний екран на рецепції, антисептики, дистанція: як МОЗ пропонує працювати готелям [Електронний ресурс] – Режим доступу:
<https://www.pravda.com.ua/news/2020/05/18/7252113/>

21. Рекомендації щодо організації протиепідемічних заходів при роботі готелів на період карантину у зв'язку поширенням коронавірусної хвороби (COVID-19) [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://rdabershad.gov.ua/ru/rda-2/16679-rekomendatsii-shchodo-organizatsii-protyepidemichnykh-zakhodiv-pry-roboti-hoteliv-na-period-karantynu-u-zv'язku-poshyrenniam-koronavirusnoi-khvoroby-sovid-19>

22. Без спа та з онлайн-реєстрацією: за якими умовами мають запрацювати готелі після послаблення карантину [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://tsn.ua/coronavirus/bez-spa-ta-z-onlayn->

reestraciyeu-za-yakimi-umovami-mayut-zapracuvati-goteli-pislya-poslablennya-karantinu-1548837.html

23. Правила безопасности для отелей в посткоронавирусный период

[Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://rua.gr/news/koronavirus/36086-pravila-bezopasnosti-dlya-otelej-v-postkoronavirusnyj-period.html>

24. Готель “Мускат” [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://muscat.kherson.ua>

25. Роглев Х.Й. Основы готельного менеджменту: Підручник. - К.: Кондор, 2009.-408с.

26. Анисимов В.М. Кадровая служба и управление персоналом организации: Практическое пособие кадровика. - - М.: Экономика, 2011. - 703 с.

27. Як світовий та український бізнес справляється з пандемією коронавірусу і допомагає іншим пережити кризу [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: https://www.rbc.ua/static/longread/helping_hand_ukr/index.html

28. Бутик-отель Greenstone [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://greenstone.com.ua/#1>

29. Готель Бордо [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://www.brd-bordo.com/>

30. Конкурентоспроможність підприємства: оцінка рівня та напрями підвищення : [монографія] / за заг. ред. О.Г. Янкового. – Одеса : Атлант, 2013. – 470 с.

31. Прибуток як міра ефективності роботи підприємства [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://bibliograph.com.ua/economika-predpriyatiya-4/41.htm>

32. Державна служба статистики України [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://ukrstat.gov.ua/>

33. Загальні зовнішні можливості та загрози для підприємства, що використовуються в SWOT-аналізі [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://um.co.ua/4/4-16/4-165121.html>

34. Постанова Верховної Ради України «Про заходи протидії поширенню коронавірусної хвороби (COVID-19) та захисту всіх систем життєдіяльності країни від негативних наслідків пандемії та нових біологічних загроз» [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/937-20#Text>

35. . Постанова Верховної Ради України «Про проведення громадського обговорення деяких вимог до протиепідемічних заходів при послабленні карантину» [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://ru.osvita.ua/legislation/other/73622/>

36. Служба експлуатації номерного фонду [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://um.co.ua/9/9-15/9-159435.html>

37. Хроніки кризи бізнесу: кого в Україні більше всего накриває штормом коронавірусу [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://www.epravda.com.ua/rus/publications/2020/03/19/658296/>

38. Французский дизайнер предложил элегантное решение для работы ресторанов в условиях пандемии [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://nv.ua/style/food-drink/dlya-raboty-v-usloviyah-koronavirusa-francuzskiy-dizayner-prividumal-dlya-restoranov-kolpaki-poslednie-novosti-50090490.html>

39. Ресторан в Амстердамі вигадав антикоронавірусні кабінки для гостей [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://www.5.ua/svit/restoran-v-amsterdami-prividumav-antykoronavirusni-kabinky-dlia-hostei-siuzhet-214352.html>

40. В Бангкоке появились лифты с педалями вместо кнопок [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://rg.ru/2020/05/21/v-bangkoke-poiavilis-lifty-s-pedaliami-vmesto-knopok.html>

41. Отели с пациентами с COVID-19 в Токио оснащают роботами [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://yandex.ua/turbo/fishki.net/s/3308093-oteli-s-pacientami-s-covid-19-v-tokio-osnawajut-robotami.html>

42. Міркування та рекомендації щодо експлуатації тепловізорів для виявлення лихоманки [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://worldvision.com.ua/ua/soobrazheniya-i-rekomendatsii-po-ekspluatatsii-teplovizorov-dlya-obnaruzheniya-likhoradki/>

43. Терминал измерения температуры посетителей ThermaPAD [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://xn----8sbnaabakid5bgi7ahjb3agu3o.xn--p1ai/>

44. Бактерицидна обробка води. Ультрафіолетові лампи. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.softwave.com.ua/baktericidna-obrobka-vodi-ultraf%D1%96oletov%D1%96-lampi/>

Додатки

Додаток А.

Фінансова звітність готелю

Баланс на 31.12.2019 р.

	Код рядка	На початок звітнього року	На кінець звітнього періоду
АКТИВ			
I. Необоротні активи:			
Нематеріальні активи			
залишкова вартість	010	719	376
первісна вартість	011	5858	1822
накопичена амортизація	012	(5139)	(1466)
Незавершені капітальні інвестиції	020	1006	971
Основні засоби:			
залишкова вартість	030	267343	643117
первісна вартість	031	438419	1133698
знос	032	(171076)	(490581)
Довгострокові біологічні активи:			
справедлива (залишкова) вартість	035	-	-

первісна вартість	036	-	-
накопичена амортизація	037	-	-
Довгострокові фінансові інвестиції:			
які обліковуються за методом участі в капіталі інших підприємств	040	-	-
інші фінансові інвестиції	045	191159	319733
Довгострокова дебіторська заборгованість	050	-	-
Справедлива (залишкова) вартість інвестиційної нерухомості	055	-	-
Первісна вартість інвестиційної нерухомості	056	-	-
Знос інвестиційної нерухомості	057	-	-
Відстрочені податкові активи	060	-	-
Гудвіл	065	-	-
Інші необоротні активи	070	-	-
Гудвіл при консолідації	075	-	-
Усього за розділом I	080	460227	964197
II. Оборотні активи:			
Виробничі запаси	100	6616	10594
Поточні біологічні активи	110	-	-
Незавершене виробництво	120	-	-
Готова продукція	130	-	-
Товари	140	4430	4520
Векселі одержані	150	177310	48312
Дебіторська заборгованість за товари, роботи, послуги:			
чиста реалізаційна вартість	160	1873	1850
первісна вартість	161	1873	1850
резерв сумнівних боргів	162	-	-
Дебіторська заборгованість за розрахунками:			
з бюджетом	170	137	249
за виданими авансами	180	-	-
з нарахованих доходів	190	-	-
із внутрішніх розрахунків	200	-	-
Інша поточна дебіторська заборгованість	210	5560	6273
Поточні фінансові інвестиції	220	9009	-
Грошові кошти та їх еквіваленти:			
в національній валюті	230	685	1844
- у т.ч. в касі	231		
в іноземній валюті	240	600	224
Інші оборотні активи	250	395	334
Усього за розділом II	260	206615	74200
III. Витрати майбутніх періодів	270	221	868
IV. Необоротні активи та групи вибуття	275	-	-
Баланс	280	667063	1039265
ПАСИВ			

I. Власний капітал			
Статутний капітал	300	366700	366700
Пайовий капітал	310		
Додатковий вкладений капітал	320	102822	102822
Інший додатковий капітал	330	19	384982
Резервний капітал	340	1636	1636
Нерозподілений прибуток (непокритий збиток)	350	(432497)	(457562)
Неоплачений капітал	360		
Вилучений капітал	370		
Накопичена курсова різниця	375		
Усього за розділом I	380	38680	398578
Частка меншості	385		
II. Довгострокові зобов'язання			
Довгострокові кредити банків	440	566396	436393
Інші довгострокові фінансові зобов'язання	450	35000	-
Відстрочені податкові зобов'язання	460		
Інші довгострокові зобов'язання	470		
Усього за розділом II	480	601396	436393
III. Поточні зобов'язання			
Короткострокові кредити банків	500		
Поточна заборгованість за довгостроковими зобов'язаннями	510		
Векселі видані	520	400	189700
Кредиторська заборгованість за товари, роботи, послуги	530	2712	9693
Поточні зобов'язання за розрахунками:			
з одержаних авансів	540		
з бюджетом	550	1000	1526
з позабюджетних платежів	560		
зі страхування	570	641	794
з оплати праці	580	923	1107
з учасниками	590	19428	
із внутрішніх розрахунків	600		
Зобов'язання, пов'язані з необоротними активами та групами вибуття, утримуваними для продажу	605		
Інші поточні зобов'язання	610	1883	1474
Усього за розділом III	620	26987	204294
IV. Доходи майбутніх періодів	630		
Баланс	640	667063	1039265

Звіт про фінансові результати

Стаття	Код рядка	За 2019 рік	За 2020 рік
I. ФІНАНСОВІ РЕЗУЛЬТАТИ			
Доход (виручка) від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг)	010	232929	188837

Податок на додану вартість	015	(38678)	(31472)
Акцизний збір	020	-	-
	025	(862)	-
Чистий дохід (виручка) від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг)	035	193389	157365
Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг)	040	(161685)	(133689)
Валовий:			
Прибуток	050	31704	23676
Інші операційні доходи	060	33778	15334
Фінансові результати від операційної діяльності:			
Прибуток	100	16402	-
Збиток	105	-	(5811)
Доход від участі в капіталі	110	-	-
Інші фінансові доходи	120	82	1602
Інші доходи	130	286242	236608
Фінансові витрати	140	(55039)	(77485)
Втрати від участі в капіталі	150	-	-
Інші витрати	160	(272752)	(228398)
Прибуток (збиток) від впливу інфляції на монетарні статті	165	-	-
Фінансові результати від звичайної діяльності до оподаткування:			
Прибуток	170	-	-
Збиток	175	(25065)	(73484)
У т.ч. прибуток від припиненої діяльності та/або прибуток від переоцінки необоротних активів та групи вибуття унаслідок припинення діяльності	176	-	-
У т.ч. збиток від припиненої діяльності та/або збиток від переоцінки необоротних активів та групи вибуття унаслідок припинення діяльності	177	-	-
Податок на прибуток від звичайної діяльності	180	-	-
Дохід з податку на прибуток від звичайної діяльності	185	-	-
Фінансові результати від звичайної діяльності:			
Прибуток	190	-	-
Збиток	195	(25065)	(73484)
Надзвичайні:			
Доходи	200	-	-
Витрати	205	-	-
Податки з надзвичайного прибутку	210	-	-
Частка меншості	215	-	-
Чистий:			
Прибуток	220	-	-
Збиток	225	(25065)	(73484)
Забезпечення матеріального заохочення	226	-	-
II. ОПЕРАЦІЙНІ ВИТРАТИ	280	64900	74900
III. РОЗРАХУНОК ПОКАЗНИКІВ ПРИБУТКОВОСТІ АКЦІЙ			
Назва статті			

Середньорічна кількість простих акцій	300	1466800000	1466800000
Скоригована середньорічна кількість простих акцій	310	1466800000	1466800000
Чистий прибуток, (збиток) на одну просту акцію	320	(0.01709)	(0.05010)
Скоригований чистий прибуток, (збиток) на одну просту акцію	330	(0.01709)	(0.05010)

Додаток Б.

Вхід до готелю. На рецепції, а також у місцях харчування на підлозі нанесені видимі знаки, щоб підтримувати фізичну дистанцію.



Додаток В.



Рис. В.1 Місце для дезінфекція рук на вході в готель.



Рис. В.2. Обов'язковий температурний скринінг відвідувачів на вході до готелю

Додаток Г

Концепція підвісних ковпаків з плексигласу французького дизайнера

Крістофера Герньона



Додаток Г

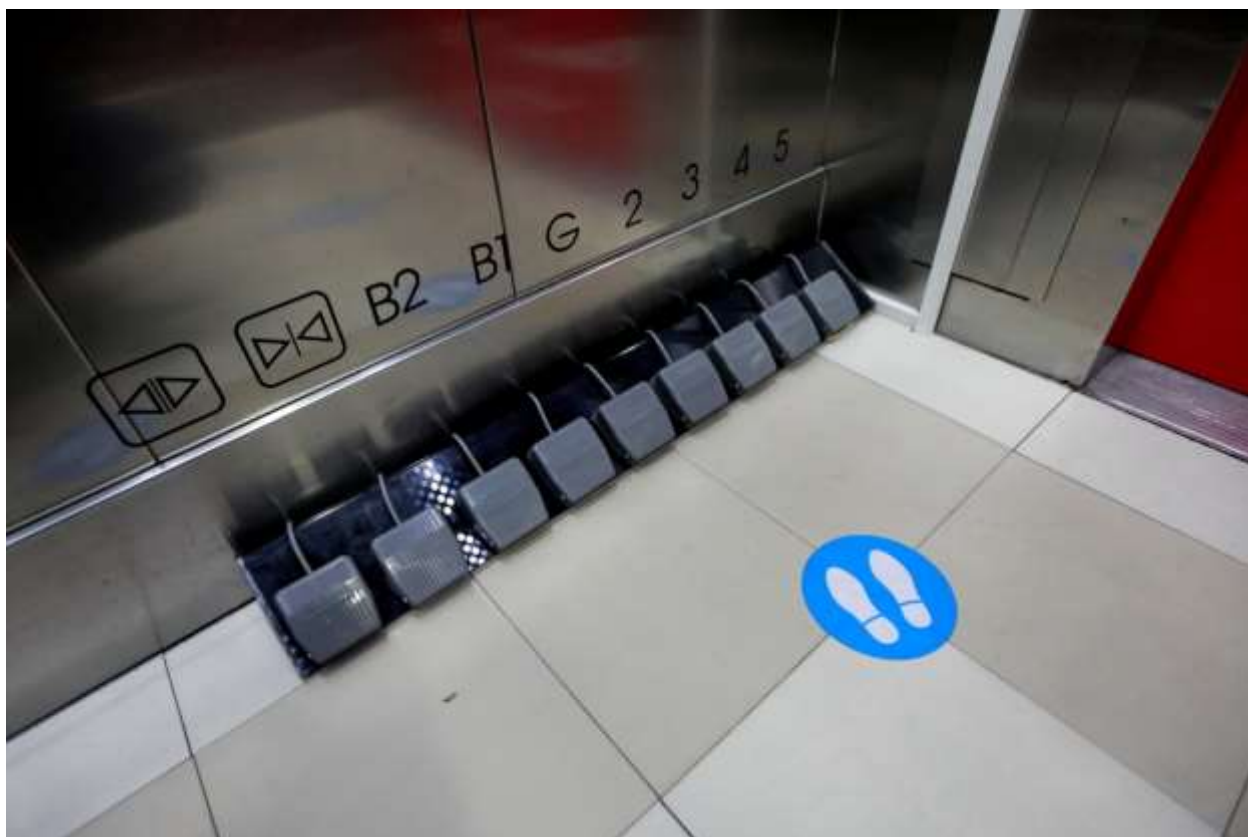
Ресторан в Амстердамі зі скляними кабінками від COVID-19





Додаток Д.

Ліфти з педалями замість кнопок у Бангкоку



Додаток Е

Оснащені роботами готелі з пацієнтами з COVID-19 в Токіо



Додаток Є

Тепловізори для визначення коронавірусу.

