

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ТЕХНОЛОГІЙ ТА ДИЗАЙНУ
Факультет культурних і креативних індустрій
Кафедра туризму та готельно-ресторанного бізнесу

ДИПЛОМНА БАКАЛАВРСЬКА РОБОТА
на тему
**СУЧАСНІ ПІДХОДИ ДО ОРГАНІЗАЦІЇ ДОЗВІЛЛЯ В
ЗАКЛАДАХ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ**

Виконала: студентка БГР-1-19
спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа
Освітньої програми Підприємництво в
готельного-ресторанному бізнесі
Дар'я Пушкарук
Керівник – д.е.н., проф. Моргулець О.Б.

КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ТЕХНОЛОГІЙ ТА ДИЗАЙНУ
Факультет культурних і креативних індустрій
Кафедра туризму та готельно-ресторанного бізнесу
Спеціальність 241 Готельно-ресторанний бізнес
Освітня програма Підприємництво в готельно-ресторанному бізнесі

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувачка кафедри

**туризму та готельно-
ресторанного бізнесу**

_____ **Наталія БУНТОВА**

« ____ » _____ 20 ____ р.

З А В Д А Н Н Я
НА БАКАЛАВРСЬКУ ДИПЛОМНУ РОБОТУ СТУДЕНТУ
Пушкарук Дар'ї Володимирівні

1. Тема дипломної бакалаврської роботи «Сучасні підходи до організації дозвілля в закладах індустрії гостинності»
Науковий керівник роботи Моргулець Оксана Борисівна, д.е.н., проф.
затверджені наказом КНУТД від « 08 » листопада 2022 р. № 224-уч
2. Строк подання студентом дипломної роботи 12 червня 2023 р
3. Вихідні дані до дипломної бакалаврської роботи Закони України, Укази Президента України, нормативні матеріали Верховної Ради та Кабінету міністрів України, література з конкурентних переваг підприємств готельної та туристичної індустрії, дані, зібрані під час практики.
4. Зміст дипломної бакалаврської роботи: визначити поняття, сутність та завдання організації дозвілля в закладах індустрії гостинності; розглянути характеристику сучасних видів організації дозвілля в закладах гостинності; проаналізувати особливості сучасного складання програм дозвілля; визначити загальну характеристику готелю «Radisson Blu Resort»; розглянути технологія організації дозвілля в готелі «Radisson Blu Resort»; розробити пропозиції щодо удосконалення організації дозвілля в закладах індустрії гостинності.
5. Дата видачі завдання 06 березня 2023 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

| № | Назва етапів дипломної бакалаврської роботи | Термін виконання етапів | Примітка про виконання |
|---|---|-------------------------------|---------------------------|
| 1 | Вступ | 01–05.05.2023 р. | |
| 2 | Розділ 1. Теоретичні основи організації дозвілля в закладах індустрії гостинності | 05–10.05.2023 р. | |
| 3 | Розділ 2. Дослідження організації дозвілля на прикладі готельного підприємства «Redisson Blu Resort» | 11–18.05.2023 р. | |
| 4 | Розділ 3. Пропозиції щодо удосконалення організації дозвілля в закладах індустрії гостинності | 19–28.05.2023 р. | |
| 5 | Висновки | 29–31.05.2023 р. | |
| 6 | Оформлення дипломної бакалаврської роботи (чистовий варіант) | 01–05.06.2023 р. | |
| 7 | Здача дипломної бакалаврської роботи на кафедрі для рецензування (за 14 днів до захисту) | 05.06.2023 р. | |
| 8 | Перевірка дипломної бакалаврської роботи на наявність текстових співпадінь та помилок (за 10 днів до захисту) | 05- 09.06.2023р. | |
| 9 | Подання дипломної бакалаврської роботи на затвердження завідувачу кафедри (за 7 днів до захисту) | 12.06.2023р. | |

Студент

(підпис)

Дар'я Пушкарук

Науковий керівник
роботи

(підпис)

Оксана Моргулець

АНОТАЦІЯ

Пушкарук Д.В. Сучасні підходи до організації дозвілля в закладах індустрії гостинності.

Бакалаврська робота за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа». – Київський національний університет технологій та дизайну, Київ, 2023 рік.

Роботу присвячену аналізу організації дозвілля у готелі «Radisson Blu Resort». Метою роботи є вдосконалення сучасних підходів до організації дозвілля в закладах індустрії гостинності. Об'єктом дослідження є організація дозвілля в закладах гостинності як процес та сфера діяльності. Предметом дослідження є технології організації дозвілля в закладах гостинності та перспективи їх розвитку.

У процесі написання роботи були розкриті питання поняття, сутність та завдання організації дозвілля в закладах індустрії гостинності, зокрема в готелі «Radisson Blu Resort», а також досліджено пропозиції щодо удосконалення організації дозвілля в даному готелі.

Ключові слова: готель, послуга, гостинність, дозвілля, персонал, обслуговування.

ABSTRACT

Pushkaruk D.V. Modern approaches to the organization of leisure time in the hospitality industry.

Bachelor thesis on specialty 241 "Hotel and restaurant business". - Kyiv National University of Technology and Design, Kyiv, 2023.

The work is devoted to the analysis of the leisure organization at the Radisson Blu Resort hotel. The purpose of the work is to improve modern approaches to the organization of leisure time in hospitality industry establishments. The object of the study is the organization of leisure time in hospitality establishments as a process and a field of activity. The subject of the study is the technology of leisure organization in hospitality establishments and prospects for their development.

In the process of writing the paper, the issues of the concept, essence and tasks of leisure organization in the hospitality industry, in particular in the hotel "Radisson Blu Resort", were revealed, as well as proposals for improving the organization of leisure in this hotel were investigated.

Keywords: hotel, service, hospitality, leisure, staff, service.

ЗМІСТ

| | |
|---|----|
| ВСТУП..... | 6 |
| РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ ДОЗВІЛЛЯ В ЗАКЛАДАХ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ..... | 8 |
| 1.1 Поняття, сутність та завдання організації дозвілля в закладах індустрії гостинності..... | 8 |
| 1.2 Характеристика сучасних видів організації дозвілля в закладах гостинності..... | 12 |
| 1.3 Особливості сучасного складання програм дозвілля..... | 16 |
| РОЗДІЛ II. ДОСЛІДЖЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ДОЗВІЛЛЯ НА ПРИКЛАДІ ГОТЕЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА «RADISSON BLU RESORT»..... | 21 |
| 2.1 Загальна характеристика готелю «Radisson Blu Resort»..... | 21 |
| 2.2 Технологія організації дозвілля в готелі«Radisson Blu Resort»..... | 35 |
| РОЗДІЛ III. ПРОПОЗИЦІЇ ЩОДО УДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ДОЗВІЛЛЯ В ЗАКЛАДАХ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ..... | 40 |
| 3.1 Вдосконалення послуг готелю..... | 46 |
| 3.2 Зарубіжний досвід організації дозвілля в закладах гостинності | |
| ВИСНОВКИ..... | 55 |
| СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ..... | 57 |
| ДОДАТКИ..... | 62 |

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. В умовах сучасного економічного ринку та в часи гострої конкуренції між закладами індустрії гостинності одним з важливих напрямків діяльності таких закладів є ефективна організація дозвілля. Індустрія туризму та гостинності відіграє важливу роль у ринковій економіці. Цей сектор національної економіки є характерною ознакою країни. Перш за все, цей сектор генерує значні прибутки та робить великий внесок у розвиток національної економіки. Розвиток індустрії туризму та гостинності з часом призведе до того, що туристи, які відвідуватимуть Україну з усього світу, дадуть поштовх для розвитку інших галузей нашої економіки.

Перспектива масового зростання туризму в післявоєнному майбутньому вимагає глобального розширення індустрії гостинності та туризму. Однак міжнародна готельна індустрія займається не лише будівництвом нових готелів. Багато вже існуючих готелів пройшли повну модернізацію та адаптуються до сучасних потреб і новітніх технологічних розробок. Крім того, деякі невеликі готелі намагаються всіляко модернізувати свої об'єкти для відпочинку, щоб забезпечити зростання їх популярності і розвитку.

Стрімке зростання світового туризму за останнє десятиліття призвело до того, що кількість людей, які працюють у світовій індустрії туризму та гостинності, за останні п'ять років майже подвоїлася, а кількість людей, які проводять час у туристичних поїздках по всьому світу, зросла в 1,5 рази. Як наслідок, готельний бізнес розвивається паралельно з туристичним бізнесом. Індустрія гостинності тісно пов'язана з туризмом і бізнесом. Індустрія гостинності також включає в себе послуги громадського харчування та ігрові послуги. Всі галузі національного господарства кожної країни забезпечують величезну кількість робочих місць і приносять прибуток. У нашій країні індустрія гостинності (тобто діяльність у сфері дозвілля) раніше не

отримувала особливої уваги з боку влади. Її можна було охарактеризувати як недостатньо розвинену галузь. Однак з переходом країни до ринкової економіки ця галузь почала стрімко і бурхливо розвиватися. У країні з'явилася велика кількість туристичних агентств і спеціалізованих офісів. Також з'явилася велика кількість нових та реконструйованих готелів, мотелів, ресторанів та різноманітних комплексів.

Метою роботи є вдосконалення сучасних підходів до організації дозвілля в закладах індустрії гостинності.

Завдання роботи:

- Визначити поняття, сутність та завдання організації дозвілля в закладах індустрії гостинності;
- Розглянути характеристику сучасних видів організації дозвілля в закладах гостинності;
- Проаналізувати особливості сучасного складання програм дозвілля;
- Визначити загальну характеристику готелю «Radisson Blu Resort»;
- Розглянути технологія організації дозвілля в готелі «Radisson Blu Resort»;
- Розробити пропозиції щодо удосконалення організації дозвілля в закладах індустрії гостинності.

Об'єктом дослідження є організація дозвілля в закладах гостинності як процес та сфера діяльності.

Предметом дослідження є технології організації дозвілля в закладах гостинності та перспективи їх розвитку.

Практична цінність роботи полягає в її можливості бути широко застосованою в практичній діяльності закладів індустрії гостинності.

Структура роботи. Дана робота складається зі вступу, трьох розділ з підрозділами, висновків, списку використаної літератури та додатків. Загальний обсяг роботи – 64 друкованих аркуша.

РОЗДІЛ I

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ ДОЗВІЛЛЯ В ЗАКЛАДАХ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ

1.1 Поняття, сутність та завдання організації дозвілля в закладах індустрії гостинності

У сучасному суспільстві дозвілля є різновидом соціокультурної діяльності і відіграє важливу роль у розвитку та покращенні психічного і фізичного благополуччя людей. Звертаючись до поняття дозвілля, ми розуміємо, що воно вже давно стало частиною соціального життя, оскільки дозвілля є невід'ємною складовою життя кожного суспільства і кожної людини.

Якщо раніше розвиток країни визначався кількістю видобутої нафти, вугілля та корисних копалин, то сьогодні розвиток країни визначається тим, скільки вона інвестує в туристичні заклади та місця. У кожен епоху дозвілля збагачувало і продовжує збагачувати людину, розширюючи можливості для самоствердження, забезпечуючи відпочинок і подальший саморозвиток.

Незважаючи на велику кількість невирішених культурних проблем, в наш час спостерігається загальна тенденція готельного бізнесу до створення та розвитку нових видів дозвіллевой діяльності, основним завданням яких є створення умов для формування та задоволення культурних і духовних потреб суспільства [9, с. 94].

Організація гостинної діяльності та її збагачення є механізмом реалізації соціокультурної діяльності та одним з ефективних способів популяризації культурно-історичних цінностей. З цієї точки зору актуалізуються питання раціонального проведення та організації вільного часу.

Поняття "організація дозвілля" підприємств індустрії гостинності - це

загальне поняття різних форм бізнесу, спрямованих на реалізацію послуг, пов'язаних з прийомом та обслуговуванням відвідувачів. Можна сказати, що це індустрія, що складається з послуг, які базуються на принципах гостинності, що характеризуються щедрістю і доброзичливістю по відношенню до гостей.

Дозвіллева діяльність готелів безпосередньо залежить від їх класу, і чим вищий клас готелю, тим ширший спектр послуг, які пропонує готель для розваги гостей. Готелі найвищого класу зазвичай відвідують особи, що представляють політичних лідерів, знаменитостей або просто багатії. Отже, умови для відпочинку в таких готелях - найвищого класу.

Середній рівень сервісу - це готелі орієнтовані на звичайних туристів. Кількість номерів зазвичай становить від 150 до 200. Рівень розважальної інфраструктури є помірним і забезпечує достатній відпочинок та необхідний рівень задоволеності клієнтів.

Готелі з обмеженим рівнем обслуговування розраховані на людей з низьким рівнем доходу. Вони часто розташовані в невеликих селах поблизу великих автомагістралей. У таких готелях майже не проводяться розважальні заходи, а основним завданням і послугою є надання даху над головою.

На сьогоднішній день всі готелі в Європі поєднують дозвілля з соціальним і культурним життям. Ця тенденція зумовлена бажанням підвищити прибутковість бізнесу за рахунок включення в нього програм дозвілля, які приносять значні прибутки.

Наприклад, майже всі нові готелі в США проєктуються з банкетними залами для проведення зустрічей і конференцій. Американські архітектори оздоблюють ці приміщення великими рухомими стінами, за допомогою яких, їх можна перетворити на менші зали залежно від кількості учасників конференції [8, с. 37].

У Європі також є приклади готелів, які мають кінозали та просторово пов'язані з ними кафе і ресторани.

Дозвілля в готелях безпосередньо пов'язане з характером пропонованих

заходів і причинами, через які гості обирають той чи інший готель. Наприклад, багато клієнтів, які зупиняються в конференц-готелях у центрі міста, асоціюють свою поїздку з конференціями, де вони можуть зустрітися з людьми. Тому основна мета організації дозвілля в таких готелях - забезпечити спілкування між усіма учасниками конференції. Хоча готелі і пропонують цілий ряд додаткових можливостей для проведення дозвілля, але ресторан, банкетний зал і лобі залишаються основними зонами для створення можливості спілкування людей, створюючи у гостей позитивне враження про готель в цілому.

З переходом до ринкових відносин важливо постійно підтримувати функціональне наповнення готелю і методи його реалізації, а також шукати нові прийоми організації дозвілля для гостей.

Основним завданням готелю як соціального інституту є розвиток активності і творчого потенціалу особистості, організація різних форм відпочинку і розваг, а також створення умов для повноцінної самореалізації у сфері відпочинку.

Аналіз важливості управління дозвіллям у готелях дозволяє зробити висновок, що воно тісно пов'язане з інтересами туризму в цілому.

З цієї причини політична суть організацій дозвілля безпосередньо залежить від туризму та взаємного примирення й обміну думками між людьми з різних країн і континентів. Туризм (а також ефективні та зручні послуги з організації дозвілля, що пропонуються готелями) може бути засобом налагодження відносин між народами, сприяти налагодженню мирного співробітництва та зміцненню політичних відносин. Часто образ країни, який ми отримуємо з книг, радіо, фільмів і телебачення, не відповідає дійсності. А оскільки іноземний туризм є найкращою формою знайомства з країною та її народом, саме готельна індустрія несе відповідальність за створення позитивного враження від подорожі до тієї чи іншої країни.

Освітнє значення дозвіллевої діяльності готельної індустрії полягає в організації візитів до різних куточків країни та підвищенні обізнаності

відвідувачів шляхом спостереження за певними подіями. Таким чином туристи можуть дізнатися про досягнення країни в галузі економіки та культури [10].

Культурне значення управління дозвіллям відвідувачів полягає в організації особистого часу. Прикладом може бути знайомство з новими людьми та їхніми звичаями, досягненнями мистецтва, архітектури, театру, літератури, музики та історичними пам'ятками, а також підвищення рівня знань іноземних мов.

Соціальне значення дозвілля, організованого готелями, полягає у створенні атмосфери гостинності, солідарності та взаємоповаги між відвідувачами, відповідного ставлення до місцевого населення і навпаки.

Біологічне значення ефективно організації дозвілля полягає у відновленні фізичних сил і психічного відпочинку, а також перебування у сприятливих кліматичних умовах. Це призводить до покращення здоров'я та самопочуття людини.

Найважливішим аспектом організації дозвілля є її економічна цінність, яка тісно пов'язана з туризмом. Туризм не тільки надає послуги, але й виступає в ролі споживача певних послуг. Ця подвійна роль і є економічною цінністю туризму, яка опосередковано впливає на інші сектори економічного життя країни і може проявлятися різними способами [5, с. 72].

Ефективна організація дозвілля в туристичних готелях країни може сприяти приїзду туристів з інших частин країни та пожвавленню економічно відсталих районів, а також збільшенню інвестиції в будівництво ліній зв'язку та туристичних об'єктів. Будівництво нових доріг, розширення та модернізація існуючих об'єктів, зокрема готелів, призвели до пожвавлення інших секторів економіки.

Ефективна організація дозвілля для іноземних туристів приносить країні цінну іноземну валюту і підвищує інтерес до секторів економіки, задіяних в обслуговуванні іноземних туристів. Все це створює нову вартість і сприяє збільшенню національного доходу і, в кінцевому підсумку,

підвищенню рівня життя суспільства.

Кожна країна потребує розвитку своєї індустрії гостинності. Необхідність розвитку економічного життя, промисловості, торгівлі, технічного прогресу, науки і мистецтва породжує потребу в організації ділових поїздок, культурних і спортивних заходів, зустрічей і конференцій. Все це ускладнюється відсутністю достатньої кількості готелів, що може сказуватись на сучасне життя в цілому. Розвиток готельного бізнесу сприяє фінансуванню регіонів, розширенню економічного обігу і, зрештою, зміцненню економічної сфери країни.

Тому сьогодні існує потреба в активізації діяльності культурно-дозвіллевих центрів для організації дозвілля клієнтів готельних підприємств. Цьому напрямку слід активно сприяти в усіх сферах, включаючи вдосконалення економічних механізмів та розробку концепцій культурних об'єктів у нових районах. Таким чином, сучасний етап розвитку культурно-дозвіллевих закладів характеризується переходом від критики існуючої ситуації до конструктивних рішень.

1.2 Характеристика сучасних видів організації дозвілля в закладах гостинності

Кожен вид діяльності базується на загальних принципах свого розвитку. Принципи організації дозвілля відображають вимоги, які суспільство ставить перед туристичною сферою діяльності, щоб успішно виконувати соціальне призначення дозвілля.

Існують такі основні принципи організації дозвілля:

- принцип інтересу;
- принцип єдності рекреації і пізнання;
- принцип спільності діяльності.

Основним принципом є принцип інтересу. Це пов'язано з тим, що діяльність організацій у сфері відпочинку визначається індивідуальними

потребами людей, а інтерес є їхнім домінуючим мотивом.

Готелі завжди зобов'язані своїм виникненням туристам. Більшою чи меншою мірою готельні ресторани, бари та інші послуги доступні і місцевим жителям, але основна функція готелів - надавати житло і задовольняти основні потреби людям, які перебувають далеко від дому (Додаток А).

У більшості країн готелі відіграють важливу роль у забезпеченні умов для проведення ділових зустрічей, конференцій і з'їздів, а також для відпочинку і дозвілля. Готелі також відіграють важливу роль у залученні робочої сили, забезпечуючи тисячі робочих місць у різних галузях, які складають всю індустрію гостинності. На сьогоднішній день для успішного туристичного бізнесу вже недостатньо лише надавати послуги з розміщення.

Функція дозвілля в готелях також включає організацію та проведення культурних, розважальних і спортивних заходів. Вибір конкретних видів дозвілля залежить від фізичних можливостей і технічної оснащеності місця, наявності інфраструктури, кількості туристів і рівня професійної підготовки працівників сфери дозвілля (Додаток Б).

Для відвідувачів готелів потреба в розвагах стоїть на третьому місці після смачного і різноманітного харчування та комфортних і зручних номерів. Тому готельні розваги займають одну з головних позицій в структурі готелю, тісно пов'язані з іншими послугами і є самостійною послугою, яка необхідна для забезпечення успішної роботи на туристичному ринку (Додаток В).

Існує такий вид організації дозвілля як анімація. Завдання анімації - бути в постійному контакті з туристами, що, в свою чергу, має значний вплив на їх враження. І завдяки цьому контакту готель може мати певний відсоток постійних клієнтів. Готелі, які намагаються збільшити цей відсоток (особливо сімейні готелі), покращують свою роботу, зберігаючи при цьому той самий склад анімаційної команди.

Анімаційні команди не тільки безпосередньо контактують з туристами, але й можуть бути залучені до рекламної діяльності на курортах, наприклад,

зніматися в рекламі та розробляти брошури. Вони також можуть бути закріплені за готелями для проведення екскурсій для представників туристичних агентств та інших постачальників.

Наявність анімаційної служби свідчить про престижність готелю. Для ефективної роботи анімаційної команди на території готелю має бути просторий і зручний амфітеатр, дитячий майданчик з усіма його можливостями, басейн та інші спортивні споруди. Також необхідно постійно оновлювати основні матеріали: костюми, декорації, спортивний та ігровий інвентар. Не всі готелі можуть дозволити собі такі витрати, тому послуги анімації доступні лише в чотири- та п'ятизіркових готелях.

В останні роки все більше готельних комплексів намагаються підвищити рівень свого сервісу, впроваджуючи анімацію. Приємний і цікавий відпочинок дозволяє ігнорувати можливі недоліки, такі як дискомфорт в літаку або в готелі, погана погода, відсутність улюблених страв в меню тощо. [2]

Далі розглянемо основні види організації дозвілля в закладах індустрії гостинності.

Екскурсія - це відвідування цікавого місця групою мандрівників або окремою особою. Екскурсія відрізняється від звичайної прогулянки тим, що це організована подія, навіть якщо в ній приймає участь лише одна людина. Метою екскурсії є не лише огляд визначних пам'яток та інших об'єктів, але й ознайомлення з історією та цікавими фактами даного місця. Екскурсії зазвичай проводяться під керівництвом гіда. У контексті дозвіллевих послуг екскурсія покликана задовольнити інтелектуальні, естетичні та інформаційні потреби людей і виконує пізнавальні функції туризму, а також розширює кругозор, культуру тощо.

Екскурсії є важливим засобом патріотичного виховання, адже вони сприяють поширенню наукових знань та ознайомленню з історією країни і краю, героїчним минулим народу, традиціями, розвитком культури і мистецтва тощо. Екскурсія як ефективна форма навчання використовується в

педагогічному процесі, педагогічним завданням якого є побудова екскурсії на основі максимальної активності та самостійної інтелектуальної діяльності учасників екскурсії, а також розвиток навичок самостійного спостереження та аналізу візуальної інформації і зорових вражень. Таким чином, екскурсія виконує як освітню, так і виховну функції.

Спортивно-оздоровчі заняття є добровільним або організованим процесом відновлення, розвитку і вдосконалення фізичних, адаптаційних, емоційних, духовних можливостей і сил людини засобами фізичної культури з метою його оптимального функціонування в природному і соціальному середовищі. З точки зору системного підходу і менеджменту туркомплекса, організація і проведення спортивно-оздоровчих занять є задоволенням потреби туриста в розвитку і вдосконаленні біологічної природи людини і як наслідок - його загальної культури. В даному випадку задоволеність туриста виражається в свідомому і підсвідомому відчутті того, що за час подорожі сталося позитивне та сприятливе перетворення його біологічного стану і загальної культури.

Спортивно-оздоровчі послуги в готелі є зазвичай частиною турпродукту, формованого самим готелем, вони або є частиною обов'язкових послуг або є додатковими і не безкоштовними.

Основою концертної діяльності є наявність залу для проведення даного заходу. Якщо ж у готелі є відповідне місце, то організація концерту проводиться поетапно:

- узгодження концепції заходу;
- створення сценарію;
- прикрасальне оснащення приміщення;
- технічне оснащення (звук, світло, піротехніка, спец ефекти і т.д.);
- організація виступів зірок;
- найм ведучих заходу;
- продумування конкурсів, ігор, вікторин тощо;
- організація рекламного та поліграфічного забезпечення;

- консультація хостесу відповідно до програми зустрічі та супроводу гостей;
- забезпечення охорони заходу.

Виходячи із вищезазначеного, можна зробити висновок, що тип дозвілля, який відбувається в готелі, залежить від загальної категорії готелю. Гості також є показником доречності тих чи інших видів діяльності в готелі [10, с. 50].

1.3 Особливості сучасного складання програм дозвілля

Поняття "організація дозвілля" підприємств індустрії гостинності є загальним поняттям різних форм підприємництва, спрямованих на придбання послуг, пов'язаних з прийомом і обслуговуванням відвідувачів, які зупиняються на нічліг. Індустрія гостинності складається з послуг, заснованих на принципах гостинності, які характеризуються щедрістю і доброзичливістю по відношенню до гостей.

Основним завданням готелю як соціального інституту є розвиток соціальної активності та творчого потенціалу особистості, організація різноманітних форм дозвілля та розваг, створення умов для повноцінної самореалізації у сфері дозвілля.

Сьогодні існує потреба в активізації діяльності культурно-дозвіллевих центрів з організації дозвілля в готелях. Цьому напряму необхідно активно сприяти в усіх сферах: удосконаленні економічних механізмів, розробці концепції діяльності закладів культури в нових умовах, підходах до моделі та професії організатора дозвілля відвідувачів, змісті діяльності, проектуванні та управлінні дозвіллевими закладами.

У готелях за організацію дозвілля відповідають спеціалізовані служби, відомі як "анімаційні" служби. Від наявності цих служб, матеріалів, технічного оснащення та персоналу залежить позиція і роль даного закладу на ринку послуг відпочинку та туризму, а також його комерційний успіх і

перспективи зростання.

Кількість клієнтів конкретного готелю чи туристичного комплексу можна збільшити не лише за рахунок кількості готельних номерів, ефективної роботи авіаліній та вирішення комунальних проблем, але й за рахунок створення приємних, різноманітних та цікавих умов дозвілля та надання високоякісних послуг у сфері відпочинку.

З цією метою розробляють програму міжнародних заходів, наукових конференцій та симпозіумів, а також спортивних заходів (верхова їзда, вітрильний спорт, гірський туризм, екскурсійні тури), азартних ігор та відвідування історичних пам'яток. Диверсифікована дозвіллева діяльність є запорукою успішного функціонування туристичного комплексу в цілому.

Однак, програма дозвілля повинна бути узгоджена із загальною стратегією розвитку готельного бізнесу. Створений у туристичному комплексі відділ анімації працює відповідно до загальної стратегії розвитку організації і тісно співпрацює з іншими відділами, такими як фінансовий, юридичний, кадровий, технологічний та відділ безпеки.

Працівники цього відділу розробляють програми роботи з клієнтами, а також беруть участь у формуванні цінової політики об'єкта, управлінні персоналом, операціями, транспортом, туризмом і екскурсіями, вирішенні проблемних питань. При плануванні дозвілля враховуються соціально-демографічні характеристики туристів - національність, вік, розмір групи, тривалість перебування, культурні особливості, етнічна приналежність, релігійні переконання, традиції та звичаї тощо.

Таким чином можна проаналізувати мотивацію здійснення туристичної діяльності та потреби, які вони бажають задовольнити, організовуючи заходи (спілкування, творчість, емоційне збагачення, активність, пізнання, фізична рекреація, спокій, естетична насолода).

Без талановитих аніматорів неможливо ефективно організувати дозвілля. Підготовки та досвіду працівників індустрії туризму та дозвілля в наші дні нажаль недостатньо. Важливу роль відіграють такі якості аніматора,

як такт і тактовність, доброзичливість і комунікабельність, вміння "слухати" і швидко реагувати на проблеми клієнтів, витривалість і здоров'я. Не випадково найбільші світові туристичні курорти пропагують персоналізоване та індивідуальне обслуговування.

В даному випадку мова йде про дні народження гостей, свята, пов'язані з роботою, сімейні ювілеї, святкування особистих подій тощо. Як правило, основними проблемами молодих фахівців є брак практичного досвіду, гнучкості та креативного мислення, а також невміння використовувати набуті знання та навички на практиці. Тому сьогодні до організаторів дозвілля у сфері туризму висуваються вимоги щодо наявності вищої освіти, досвіду роботи, бажання підвищувати свою кваліфікацію та наявності відповідних особистісних характеристик. Для підвищення кваліфікації організаторів дозвілля при туристичних об'єктах організуються різноманітні курси, проектні семінари, майстер-класи, тренінги, творчі майстерні та школи.

Зазвичай анімаційною службою на туристичних об'єктах керує менеджер з анімації, у підпорядкуванні якого є методисти з анімації, організатори анімації та аніматори-виконавці (Додаток А). Діяльність анімаційних служб і завдання різних відділів залежать від завдань і можливостей туристичних об'єктів. Не зайвим є створення на базі туристичного закладу:

- спортивні секції для організації рекреаційних, фізкультурно-оздоровчих та дозвіллевих заходів на пляжах, дитячих майданчиках і в басейнах;
- міні-клуби для організації дозвілля дітей;
- сценічний сектор для проведення розважальних та рекреаційних заходів;
- сектор культури та мистецтв для організації творчих заходів, гуртків декоративно-прикладного мистецтва та мистецьких програм;
- сектор туризму та екскурсій, який організовує відвідування та

екскурсії до історичних пам'яток.

В свою чергу менеджер з питань рекреації відповідає за:

- проведення систематичних та своєчасних досліджень соціальних та культурних потреб різних груп населення;
- розробку та реалізацію соціально орієнтованих рекреаційних програм і проектів;
- дослідження інноваційних рекреаційних технологій та їх використання у співпраці з клієнтами;
- прогнозування використання можливостей дозвілля в туристичній індустрії;
- ефективний менеджмент рекреаційних послуг у навчальних закладах;
- впровадження освітніх методик, що забезпечують культурну, декоративно-прикладну та естетичну творчість;
- розширення можливостей для проведення дозвілля;
- ініціативність і творчість анімаційної команди;
- співпраця з людьми з різним віковим, освітнім, культурним, соціальним, гендерним та професійним досвідом;
- Реалізація послуг організації дозвілля, а також стратегії розвитку туристичного комплексу [16].

Висновок до розділу 1

Організація дозвілля в закладах індустрії гостинності базується на деяких теоретичних основах, які включають психологію споживачів, маркетингові стратегії, дизайн приміщень та управління клієнтським сервісом. Давайте розглянемо деякі з цих теоретичних аспектів:

1. Психологія споживачів: вивчення психології споживачів дозволяє розуміти їх потреби, бажання і поведінку при виборі місць для дозвілля. Наприклад, споживачі можуть шукати місця з приємною атмосферою, розміщенням із зручним доступом, різноманітними розвагами тощо. Розуміння психології споживачів допомагає власникам закладів індустрії

гостинності створити привабливі пропозиції та персоналізовані послуги.

2. Маркетингові стратегії: використання маркетингових стратегій дозволяє закладам індустрії гостинності залучати клієнтів і підвищувати їх задоволення від дозвілля. Це може включати рекламу, промоції, пакетні пропозиції, лояльність клієнтів та інші маркетингові інструменти для залучення уваги та зацікавленості споживачів.

3. Дизайн приміщень: важливим аспектом організації дозвілля є дизайн приміщень закладів індустрії гостинності. Ергономічне планування, декор, освітлення, колорит і меблі можуть створювати комфортну та привабливу атмосферу для клієнтів.

РОЗДІЛ II

ДОСЛІДЖЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ДОЗВІЛЛЯ НА ПРИКЛАДІ ГОТЕЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА «RADISSON BLU RESORT»

2.1 Загальна характеристика готелю «Radisson Blu Resort»

Розташований на гірськолижному курорті Буковель, у самому серці карпатських гір України, «Radisson Blu Resort» пропонує затишний відпочинок з приголомшливими краєвидами.

Взимку готель пропонує найсучасніші гірськолижні умови, включаючи різноманітні гірськолижні траси для всіх рівнів підготовки. Готель «Radisson Blu Resort» у Буковелі також пропонує спа-відпочинок з широким спектром косметичних та оздоровчих процедур.

В таблиці 2.1 зображено концепцію готелю «Radisson Blu Resort».

Таблиця 2.1

Концепція готелю «Radisson Blu Resort»

| Ознаки концепції | Характеристика |
|---------------------------------------|---|
| Назва готелю | «Radisson Blu Resort» |
| Місце розміщення та поштова адреса | с. Паляниця, Буковель, м. Яремча, Івано-Франківська обл, |
| Відстань від засобів прибуття/вибуття | Готель порадує відмінним розташуванням за 15 хвилин ходьби від центру міста. Подолавши відстань 2,3 км, гості опиняться біля Урочища Подина. Гості також можуть відвідати Буковель. До канатної дороги "7" гості дійдуть за 5 хвилин. |
| Засоби сполучення | Автобус, таксі |
| Споруда готелю . | Будівля виконана в стилі модерн |
| Рівень комфорту | 5* |
| Кількість номерів | 335 |
| Контингент споживачів | Вітчизняні та іноземні туристи з середніми та високими доходами, переважно ділові люди |
| Асортимент додаткових послуг готелю | бізнес-центр (факс, доступ до мережі Інтернет);служба адміністраторів. послуги перекладача; пральня, прасування і хімчистка; сейфи в службі прийому і розміщення;замовлення екскурсій; безкоштовна парковка, що охороняється та СТО, кіоск в вестибюлі; |

В готелі «Radisson Blu Resort» існує своя оцінка якості послуг, але можна зробити висновок, що в даному готелі ціна відповідає якості. Відповідно, якщо готель 5* ціни є високими, але рівень цін відповідає якості надання послуг і культурі обслуговування.

Підтримка збуту в готелі є неабияк важливим фактором. Тому під час пандемії COVID-19 та повномасштабного вторгнення росії на територію України готель відвідувачам пропонує різну систему знижок: серед яких є знижка в честь Дня народження, знижка, як потенційного клієнта готелю, знижки для людей з маленькими дітьми, та інші святкові дні. Позитивним фактором є те, що готель містить веб-сайт в якому чітко прописані основні і додаткові послуги, що надаються. Отже, можна зробити висновок, що готель якісно просуває свої послуги [1].

Номерний фонд готелю містить 335 номери. Детальніше наведемо дані в таблиці 2.2.

Таблиця 2.2.

Номерний фонд готелю «Radisson Blu Resort»

| Категорія номера | Кількість номерів | Площа номеру, м ² | Двомісне розміщення, грн |
|-------------------------------|-------------------|------------------------------|--------------------------|
| Покращений номер комфортності | 128 | 34 | 9400 |
| Покращений номер із балконом | 47 | 34 | 9600 |
| Преміум | 8 | 38 | 9900 |
| Номер сімейний | 17 | 68 | 13900 |
| Номер «Напівлюкс» | 20 | 68 | 14900 |
| Номер «Спа-люкс» | 4 | 98 | 15900 |
| Люкс | 110 | 110 | 30000 |
| Президентський люкс | 1 | 299 | - |
| Всього | 335 | 749 | 15000 |



Рис.2.1. Інтер'єр готелю «Radisson Blu Resort»

Цільовим сегментом ринку «Radisson Blu Resort» є люди, сім'ї, бізнесмени середнього рівня управління; для «Radisson Blu Resort» - вище керівництво корпорацій; для «Марріотт Аврора Ройал» - президенти і віце - президенти корпорацій, політики вищого рангу, зірки естради та шоу-бізнесу, актори кіно.

Основними конкурентами готелю «Radisson Blu Resort»: Travel Hotel Spa, Bukville Hotel Spa, Marion Spa. Конкурентами є за рахунок сучасних надання послуг спа.

Власник готелю «Radisson Blu Resort» здійснює: управління всією господарською діяльністю готельного підприємства.

Готель «Radisson Blu Resort» має лінійно-функціональну структуру управління (рис. 2.2). Вона передбачає поділ всієї готельної діяльності, а також внутрішніх процесів за напрямками, кожне з яких очолює функціональний керівник.

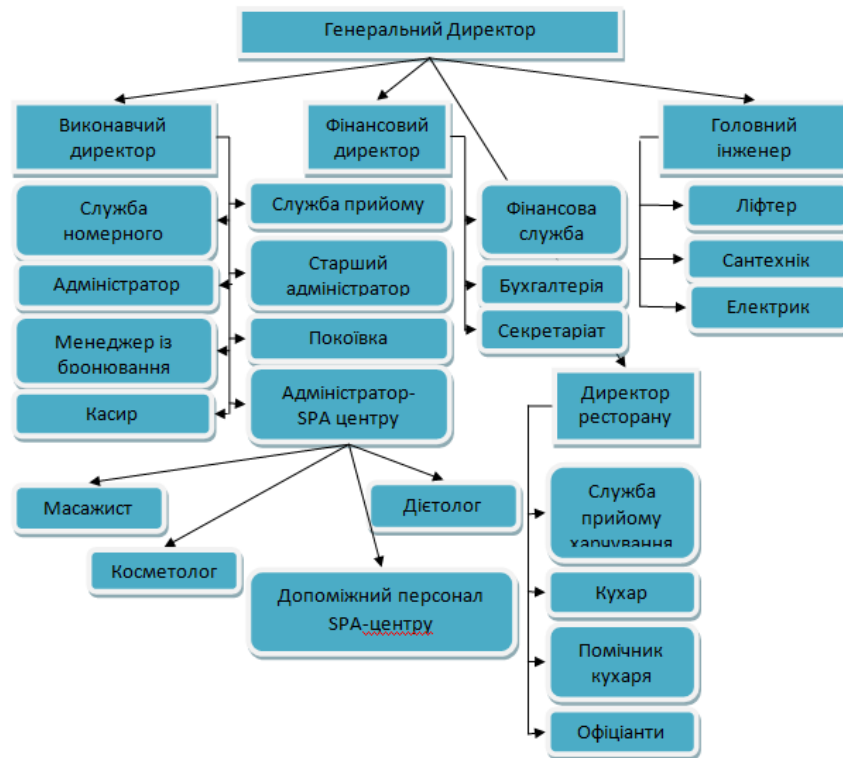


Рис. 2.2 Організаційна структура готелю «Radisson Blu Resort»

Одним із найбільш об'єктивних показників якості готельних послуг є думка тих, хто ними скористався. З цією метою керівництво щотижня проводить моніторинг відгуків, а також скарг гостей та постояльців готелю. Задля ефективності контролюють програму Booking.com, де оцінка становить 8,8-10. В більшості клієнтам до вподоби, якісні номери, вдале місце розташування, комфорт, лише, що бентежить клієнтів висока ціна.

До готелю легко дістатися автобусом, поїздом або автомобілем з Яремче та Івано-Франківська.

Усі номери цього гірськолижного комплексу вирізняються теплою та гостинною атмосферою, сучасним дизайном, насиченими кольорами та дерев'яною підлогою.

Окрім унікального альпійського стилю, з усіх номерів відкривається приголомшливий вид на карпатські гори, а більшість з них мають просторі балкони.

Під час перебування в «Radisson Blu Resort» гості можуть

користуватися додатковими зручностями, такими як 50-канальне супутникове телебачення, безкоштовний високошвидкісний доступ до інтернету, wi-fi, просторі шафи та ванні кімнати зі скляними перегородкам.

Всі номери в даному готелі поділяються за класом на: стандарт (35 кв.м); напівлюкс (68 кв.м); спа-люкс (98 кв.м); люкс (110 кв.м); президентський люкс (299 кв.м).

Окрім унікального альпійського стилю, з усіх номерів відкривається панорамний вид на карпатські гори, а більшість з них мають просторі балкони.

Із дрібніших послуг готелем «Radisson Blu Resort» надається:

- банна продукція;
- халат та домашні капці;
- кавові та чайні столові прибори;
- доступ до мережі Інтернет;
- фен;
- клімат-контроль;
- дзеркало;
- мінібар;
- сейф;
- гардеробна кімната.

Також на базі готелю є платний закритий, та безкоштовний відкритий автомобільний паркінг.

Бізнес центр готелю «Radisson Blu Resort» включає в себе 7 конференц-залів, провідного конференц-координатора, фліпчарт, високошвидкісний доступ до мережі Інтернет, LCD проектор та плазмову панель в кожному з залів, натуральне освітлення та два прийомних зала.

Також на базі готелю «Radisson Blu Resort» працює ресторан MontBlanc, який розрахований на максимальну кількість 206 осіб. У ресторані MontBlanc, розташованому неподалік від лобі, подають сніданок, обід і вечерю.

Гості, які поспішають на лижні траси, можуть насолодитися сніданком Grab & Run, який подається вранці в лобі готелю, а ті, хто не поспішає, можуть насолодитися супер-сніданком "шведський стіл" з широким вибором страв інтернаціональної кухні та корисних для здоров'я варіантів.

На обід і вечерю в ресторані подають сезонні страви по меню, які здивують гостей своєю вишуканою подачею та смаковими якостями.

Розташований поруч з MontBlnc, гриль-ресторан B-Zone пропонує меню на обід і вечерю. Сучасний та вишуканий, ресторан B-Zone пропонує гриль-меню у поєднанні з фірмовими стравами від шеф-кухаря та сезонними стравами.

Окрім широкого асортименту розливного пива, у ресторані B-Zone вам допоможуть підібрати правильне вино до кожної страви.

Також Radisson Blu запрошує гостей відвідати лобі-бар, сучасний лаунж, відкритий протягом усього дня і завжди готовий запропонувати бутерброди, салати та інші закуски.

Зручні дивани та крісла, розслаблююча музика та Wi-Fi роблять лобі-бар привабливим місцем для відпочинку в будь-який час. У барі можна замовити розливне пиво, класичні коктейлі, червоне, біле та ігристе вино в поєднанні з горіхами та десертами.

Наступним не менш цікавим місцем готелю є лижний бар під назвою «Apres Ski Hut». До Apres Ski Hut можна доїхати прямо з лижних трас, де можна зігрітися гарячим коктейлем, насолодитися ароматною кавою або чаєм, перекусити і продовжити катання на лижах.

Відпочиваючи у спа-зоні, гості можуть зазирнути до спа-бару. Там можна насолодитися низькокалорійними коктейлями, напоями та закусками з тонізуючим ефектом, що додають сил та енергії.

Для любителів тютюнових виробів, на базі готелю «Radisson Blu Resort» передбачено сигаретний лаунж. Сигарний зал розташований праворуч від головного входу. Цей зал зустрічає гостей розслаблюючою та заспокійливою атмосферою. Гості можуть посидіти біля каміна і

насолодитися прекрасним видом на гори, викурити сигарету або сигару, або почитати книгу в бібліотеці. Гостям пропонується широкий вибір алкогольних напоїв, включаючи великий вибір коньяку та віскі [18].

“Front office” – це стійка рецепції, де споживач спілкується з співробітниками готелю;

“Back office” – зона, що в обов’язковому порядку повинна розміщуватись за стійкою, поза полем зору споживачів готельних послуг та інших співробітників готельного підприємства. Головна функція порт’є – інформаційне обслуговування. Гостей інформують про види обслуговування, що надаються готелем, місцеві визначні пам’ятки, особливості, роботи пошти, транспорту.

В “Back office” знаходяться робочі місця працівників служби бронювання. До приміщень вестибюльної групи належать: вестибюль, приміщення для прийому і розміщення гостей, приміщення для збереження і транспортування багажу, гардероб, бізнес-центр, туалетні кімнати, відділення банку тощо. Функціональна організація приміщень вестибюльної групи забезпечує раціональне розташування вертикальних комунікацій і входів для того, щоб рух основного людського потоку був найбільш коротким. Функціональний зв’язок між зонами і приміщеннями вестибюльної групи повинен виключити перетинання людських потоків. У вестибюлях передбачаються такі основні зони: інтенсивного пішохідного, екстенсивного пішохідного руху (включає пішохідні підходи до допоміжних приміщень гардероба, торговельних кіосків, телефонів автоматів і групи приміщень прийому); рекреаційна і допоміжна. У вестибюлі готелю є зона входу, зона прийому (реєстрація гостей та оформлення документів), організоване групове очікування, розваги та збори, входи інформації, ресторану та побутового обслуговування та зона зв’язку.

Гардероб – приміщення для приймання верхнього одягу від споживачів та збереження його на термін перебування їх у закладі. Буде розташовуватися у вестибюлі біля входу. Облаштовують його широким полицями, під якими

розташовуються секції-полиці для взуття, сумок, портфелів, які здають споживачі. Гардероби у вестибюлях ресторанного закладу готельних комплексів розраховують на обслуговування 70% місць.

Бронювання для готелю «Radisson Blu Resort» організовує служба бронювання. Служба складається з менеджера з бронювання.

Усі працівники служби бронювання приймають заявки та бронюють номери в готелях із великим навантаженням, але їх функції часто відрізняються.

Менеджер з бронювання гарантує, що заявки надходять і весь процес бронювання проходить на належному рівні. У його обов'язки також входить вирішення конфліктів.

Співробітники готелю відповідають на вхідні дзвінки та обробляють індивідуальні та групові бронювання.

Готель надає можливість своїм гостям зробити бронювання через Інтернет. Порядок роботи під час Інтернет-бронювання наступний:

1. Клієнт заходить на WEB-сайт системи Інтернет-бронювання і знайомиться з правилами бронювання.

- Переконавшись в наявності вільних номерів, заповнює необхідні інформаційні поля, які включають паспортні дані, точну дату і час заселення, тривалість розміщення, координати для зворотного зв'язку і інші дані.

- Після цього клієнт відправляє замовлення в систему електронною поштою.

Практика поширення SPA- і Wellness-послуг в готелі «Radisson Blu Resort» є важливою. Послуги даного типу використовуються готельним господарством протягом 2,5 років. Для надання даного виду послуг в готелі передбачено окремі приміщення. Основу SPA-послуг готелю становить масаж.

Готель «Radisson Blu Resort» пропонує два сучасних зали, обладнані всіма необхідними технічними засобами для проведення ділових зустрічей, приватних переговорів і конференцій.

Згуртована команда професіоналів, здатна організувати будь-який комплексний конференц-сервіс відповідно до міжнародних стандартів, основних принципів ділового етикету та інших нюансів, обов'язково представить вашу компанію в найкращому світлі.



Рис.2.3. Інтер'єр конференц-сервісу готелю «Radisson Blu Resort»

Елегантний, прекрасно обладнаний зал на 80 персон гостинно відкриває свої двері для проведення заходів будь-якого масштабу – від невеликих ділових зустрічей в конфіденційній обстановці Переговорної кімнати до семінарів і конференцій, розрахованих на велику кількість учасників. Учасникам заходів пропонуються на вибір різні варіанти кава-брейків та бізнес-ланчів.

Обслуговування у номерах здійснюють 2 офіціанти: один займається підготовкою замовлень, стежить за своєчасною подачею посуду, приладів, спецій, хліба тощо, інший – переважно доставляє продукти. До послуг клієнтів:

- дві зали ресторану (бенкет до 280 чоловік, фуршет до 500 чоловік);
- повноцінний європейський сніданок;
- цілодобове обслуговування в номерах готелю - room-service;

З понеділка по п'ятницю, з 12-00 до 16-00 годин ресторан пропонує на вибір: комплексний бізнес-ланч вартістю 300,00 грн або ж будь-яку страву з різноманітного меню зі знижкою 15%.

Відповідно до побажань клієнтів, фахівці ресторану завжди готові запропонувати нові розважальні програми для туристів різного віку та задовольнити їх.

Найважливішим ресурсом готельного підприємств є його працівники, їх виконавський рівень, знання, вміння безпосередньо формують якість готельних послуг. Надання послуг високого рівня якості та задоволення потреб споживачів повинне здійснюватись за рахунок забезпечення у персоналу готелю високих стимулів до праці шляхом професійного росту, належного рівня ділового спілкування, бездоганного виконання співробітниками своїх професійних обов'язків

У зв'язку з тим, що підприємство належить до сфери обслуговування, проектується режим роботи адміністративно-управлінського персоналу: для директора з 9.00 до 17.00, адміністратора з 9.00 до 21.00 – 21.00 до 9.00(позмінно), касира з 9.00 до 17.00, портьє з 9.00 до 17.00.

Для обслуговуючого персоналу: старша покоївка з 9.00 до 17.00, покоївка з 9.00 до 21.00 – 21.00 до 9.00 (позмінно).

Посадові обов'язки адміністрація готелю дотримується нормативних вимог. Вони працюють відповідно до посадових інструкцій, що вчасно і якісно виконують свої права та обов'язки.

В готелі чітко діють правила, що повинні дотримуватися кожен із персоналу, а саме, до вирішення проблеми чи конфлікту варто підходити із розумом, і вміти уникати їх, шукаючи компроміс або йти на поступки.

Проведемо аналіз основних показників експлуатаційної програми готелю «Radisson Blu Resort» за допомогою таблиці 2.3

Таблиця 2.3

Основні показники для аналізу експлуатаційної програми готелю
«Radisson Blu Resort» за 2020-2023 рр.

| № | Показник | Роки | | | Відхилення | | |
|----|--|--------|--------|--------|-------------------|--------------------|--------------------|
| | | 2018 р | 2019 р | 2020 р | 2020р. від 2018р. | 2019 р. від 2018р. | 2019 р. від 2018р. |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| 1 | Кількість однокімнатних номерів | 165 | 169 | 169 | 4 | 4 | 0 |
| 2 | Кількість двокімнатних номерів | 75 | 80 | 83 | 8 | 5 | 3 |
| 3 | Всього номерів | 240 | 249 | 252 | 12 | 9 | 3 |
| 4 | Місткість, місць | 280 | 310 | 350 | 9 | 6 | 3 |
| 5 | Обслуговано приїжджих, осіб | 13500 | 14800 | 15392 | 1892 | 1300 | 592 |
| 6 | З них іноземців, осіб | 3888 | 2970 | 5140 | 1252 | -918 | 2170 |
| 7 | Загальний час перебування приїжджих, людино-днів | 3499 | 4276 | 1850 | -1649 | 777 | -2426 |
| 8 | З них іноземців, людино-днів | 980 | 1200 | 650 | -330 | 220 | -550 |
| 9 | Можлива пропускна спроможність, людино-днів | 3500 | 4200 | 1900 | -1600 | 700 | -2300 |
| 10 | Коефіцієнт завантаження, % | 77,1 | 75,7 | 67,2 | -9,9 | -1,4 | -8,5 |

Аналізуючи експлуатаційну програму досліджуваного готельного господарства «Radisson Blu Resort», варто зазначити:

- динамічно стабільне зростання кількості обслужених туристів із 13500 осіб у 2020 р. до 15392 осіб у 2023 р.;
- хорошу характеристику готелю забезпечує стабільне користування послугами гостинності значної частки іноземних туристів;
- дещо негативним фактом є зниження коефіцієнту завантаження - це свідчить про неповноцінне використання ресурсного потенціалу досліджуваним підприємством.

Для аналізу трудового потенціалу готелю «Radisson Blu Resort» проведемо якісний аналіз персоналу за останні 2 роки (табл. 2.4).

Таблиця 2.4

Якісний склад персоналу готелю «Radisson Blu Resort» за 2021-2022 рр.

| Показник | 2021 | | 2022 | | Абсол. знач. | Темп росту, % |
|----------------------------|-------------------------|----------------|-------------------------|----------------|--------------|---------------|
| | К-сть працівників, осіб | Питома вага, % | К-сть працівників, осіб | Питома вага, % | | |
| Всього | 5 511 | 100 | 5 282 | 100 | -2 294 | -95,8 |
| Стать | | | | | | |
| Жінки | 3 811 | 69,14 | 3 761 | 71,2 | -498 | -98,7 |
| Чоловіки | 1 700 | 30,86 | 1 521 | 28,8 | - 1796 | -89,4 |
| Вік | | | | | | |
| 18-25 | 467 | 8,5 | 438 | 8,3 | -289 | -93,8 |
| 26-35 | 1 534 | 27,8 | 1434 | 27,1 | -1 007 | -93,4 |
| 36-45 | 2 766 | 50,2 | 2666 | 50,5 | -998 | -96,4 |
| 46-55 | 672 | 12,2 | 672 | 12,7 | 0 | - |
| 56 і старші | 72 | 1,3 | 72 | 1,3 | 0 | - |
| Освіта | | | | | | |
| Професійно-технічна освіта | 2 100 | 38,1 | 1 971 | 37,3 | -1 294 | -93,8 |
| Фахова передвища освіта | 2 951 | 53,6 | 2 901 | 54,3 | -500 | -98,3 |
| Вища освіта | 460 | 8,3 | 410 | 7,7 | -500 | 89,1 |
| Робочий стаж | | | | | | |
| до 1 року | 399 | 7,2 | 342 | 6,5 | -570 | 85,7 |
| від 1 до 5 | 1 769 | 32,1 | 2 168 | 32,7 | -412 | -97,7 |
| від 5 до 10 | 2 181 | 39,6 | 2 285 | 39,3 | -1 032 | -95,3 |
| від 10 до 15 | 1 059 | 18,2 | 386 | 17,9 | -564 | -94,4 |
| від 15 до 20 | 108 | 2,0 | 101 | 2,7 | -4 | -99,6 |

Джерело: складено автором

У структурі персоналу велику частку займають жінки, це пов'язано з специфікою діяльності підприємства та основними видами діяльності. Найбільше персоналу має вік від 36 до 45 років, а потім друга вікова категорія – від 26 до 35 років, більшість працівників мають професійно-технічну та фахову передвищу освіту, вищу освіту має керівний склад та більшість співробітників мають стаж роботи від 5 до 10 років. Доцільно зауважити, що у 2022 р. чисельність персоналу скоротилася на 2 294 особи, що насамперед пов'язано із політичною ситуацією в Україні (мова йде про наслідки повномасштабного російського вторгнення на територію України,

зокрема через закриття закладів на початку війни, через оголошену мобілізацію населення, через міграцію українського населення не лише за кордон, а також і в середині країни).

Далі проаналізуємо рух робочої сили в готелі «Radisson Blu Resort» Для цього нам необхідно розрахувати такі коефіцієнти, які подані у табл. 2.5.

Таблиця 2.5

Рух робочої сили в готелі «Radisson Blu Resort» за 2020-2022 рр.

| Показник | Роки | | |
|---|---------|---------|---------|
| | 2020 р. | 2021 р. | 2022 р. |
| Середньооблікова чисельність працівників, осіб | 5 487 | 5 511 | 5 282 |
| Кількість прийнятих на роботу, осіб | 213 | 245 | - |
| Загальна кількість звільнених осіб | 160 | 180 | 229 |
| Звільнених за власним бажанням, осіб | 130 | 145 | 229 |
| Звільнених за порушення трудової дисципліни, осіб | 30 | 35 | - |
| Кількість працівників, що пропрацювали період, осіб | 5 449 | 5 469 | 5 052 |
| Коефіцієнт обороту прийому, % | 0,41 | 0,45 | 0 |
| Коефіцієнт сталості кадрів, % | 99,34 | 99,21 | 95,61 |
| Коефіцієнт плинності кадрів, % | 0,32 | 0,44 | 4,34 |

Джерело: складено автором

За даними таблиці видно, що коефіцієнт обороту прийому становив у 2022 р. 0,0% через російсько-українську війну, а у 2021 р. коефіцієнт обороту прийому збільшився на 0,04%, коефіцієнт сталості кадрів знизився у 2022 р. на 3,6%, а у 2021 р. знизився на 0,13%, коефіцієнт плинності кадрів за аналізований період постійно збільшувався, зокрема у 2022 р. збільшився на 3,9%, а у 2021 р. на 0,12%. Це може бути обумовлено і жорсткими вимогами до персоналу, і відсутністю кар'єрного розвитку, а також відсутністю темпів зростання заробітної плати, неправильною організацією праці, в ході чого відбувається перевантаження працівників роботою. Не менш важливим чинником є вплив російсько-української війни.

Представимо графічно зміну коефіцієнта плинності кадрів (рис. 2.4).

Можна сказати, що коефіцієнт плинності кадрів протягом 2020-2022 рр. значно збільшувався. Для торгового підприємства коефіцієнт плинності кадрів вважається нормальним, якщо він не перевищує 40%, отже, у готелі

«Radisson Blu Resort» висока плинність кадрів. Це може бути пов'язане як і з поганою організацією праці, як і з відсутністю кар'єрного розвитку працівників або низькою заробітною платою, так із тим, що у 2022 р. розпочалася війна в Україні.

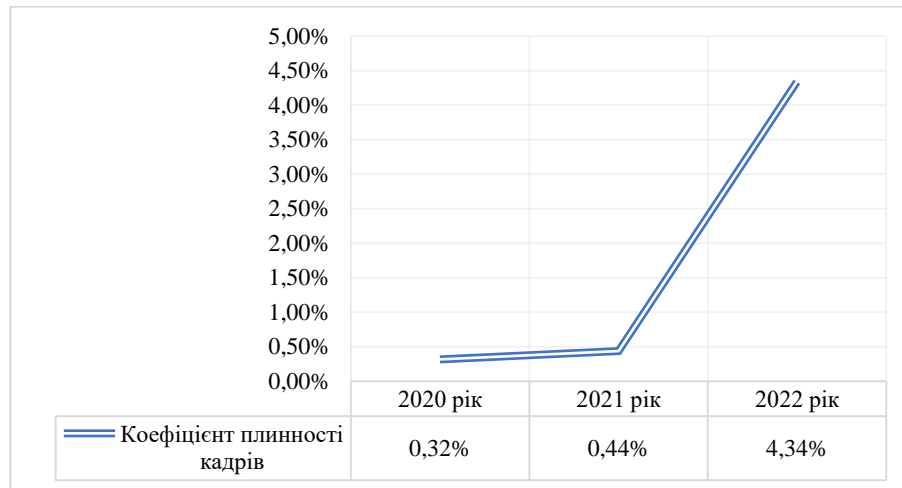


Рис. 2.4. Зміна коефіцієнту плинності кадрів

Джерело: складено автором

Дані результати дають підстави говорити, що трудовий потенціал готелю «Radisson Blu Resort» значно змінився за останні роки, хоч і на це є вагомими факторами впливу, зокрема: у 2022 р. плинність кадрів та недостатнє забезпечення персоналом готелю «Radisson Blu Resort» пов'язані із російсько-українською війною, а у 2020-2021 рр. – із недостатньо ефективною організацією персоналу в готелі «Radisson Blu Resort».

У готелі «Radisson Blu Resort» присутні такі інновації:

1) електронне меню, яке полегшує роботу адміністрації, адже в таке меню можна швидко вносити зміни щодо кухні та бару. Це приваблює клієнтів тим, що вони можуть: підібрати з карти вин закладу вино за ціною, за роком, за регіоном, за букетом, а потім до нього – страву з місцевого меню; підрахувати калорійність тих чи інших страв; при виборі страв відразу ж бачити остаточний чек замовлення;

2) введено систему CRM – це програма управління бізнесом. Вона допомагає збільшити прибуток на 20–30%. Автоматизує роботу для закладів. Оптимальною для системи CRM є мобільний додаток UDS

Game. UDS Game – це комплекс інструментів для оптимізації бізнес-процесів. Для клієнтів існує зручна мобільна програма UDS Game є одним з інноваційних засобів для утримання та залучення клієнтів. CRM система та мобільний додаток UDS Game Admin, дозволяє отримувати всю інформацію про роботу закладів, а також ефективно оптимізувати сервіс та комунікацію з клієнтами. Для гостей очевидною перевагою є знижки близько 10-15 %. Крім того, є можливість накопичення балів через додаток UDS Game. Використовуючи соціальні мережі, користувачі можуть отримувати їх за рекомендації. Бали приходять не лише від друзів, які відвідали той чи інший заклад, а й від «друзів друзів». І ці бали теж можна витратити на покупки. Плюсами даної системи є те, що все дуже просто і зручно для кінцевого споживача, що система дозволяє ознайомити заклади з новою аудиторією, а також, у закладах є програма лояльності за допомогою цієї системи.

2.2 Технологія організації дозвілля в готелі «Radisson Blu Resort»

Одне з головних завдань, яке стоїть перед керівництвом готелів, що приймають відпочиваючих, - не розчарувати їх. Тому все, що робиться в готелі, спрямоване на організацію максимально приємних умов відпочинку, створення квітучої атмосфери і, в цілому, всіх умов, які викличуть у туристів бажання повертатися в цей готель знову і знову.

У реалізації цих завдань задіяні всі служби готелю. Починаючи від портьє, які зустрічають туристів у день прибуття, офіціантів, які прибирають номери, співробітників служби безпеки, які забезпечують безпечне перебування в готелі, працівників кейтерингу, інших служб і навіть топ-менеджерів, всі вони прагнуть вгодити гостеві.

Настрій, задоволеність і гарне враження туристів від відпочинку залежать від усіх цих працівників разом і кожного окремо.

Тому, навчаючи персонал готелю, керівники повинні звертати увагу на

такі якості, як тактовність, привітність, чуйність, доброзичливість, вміння вислухати і швидко реагувати на труднощі і проблеми туристів, щоб туристи відчували себе найціннішими і найбажанішими гостями.

Одним з елементів, які створюють психологічну атмосферу для чудового відпочинку, є доброзичливе ставлення до гостя і обов'язкова щира посмішка з боку людей, які надають послуги. Це той аспект роботи персоналу, який не входить у вартість проживання, але опосередковано відіграє важливу роль у створенні іміджу та цілісності готелю і підвищенні загального рівня сервісу та зручностей. Менеджмент готелю також намагається організувати свою роботу на основі індивідуального підходу до кожного гостя.

Кожен турист може подарувати собі незабутню атмосферу Карпатських гір, вирушивши в похід чи прокатавшись на гірському велосипеді або на лижах. Від початківців до експертів, кожен може насолодитися активним дозвіллям в цьому красивому і характерному регіоні з досконалою інфраструктурою для спорту і відпочинку [18].

У «Radisson Blu Resort» основна увага приділяється самоорганізованому дозвіллю. Оскільки готель не переїжджає, керівництво готелю пропонує гостям можливість обрати улюблені види діяльності.

Далі розглянемо основні види організації дозвілля, що практикується працівниками готелю «Radisson Blu Resort».

Лижі.

Буковель є найпопулярнішим гірськолижним курортом в регіоні, завдяки добре розвиненим гірськолижним трасам всіх рівнів складності та розважальним закладам для дітей. Для спортсменів Буковель пропонує траси всіх рівнів складності, включаючи більш складні "чорні" схили.

Гірськолижний сезон починається в грудні і закінчується в середині квітня.

Взимку відвідувачі катаються на 16 підйомниках і 50 км лижних трас, а також можуть взяти участь у зимових видах спорту, таких як біг-ейр,

джиббінг, могул і гігантський слалом (див. Додаток Б).

Лижна школа.

Кожен турист може брати уроки в гірськолижній школі гірськолижного курорту. За допомогою команди професійних інструкторів гості можуть отримати всі необхідні знання та навички і вдосконалити свої вміння.

Катання на собачих упряжках.

Гості курорту Буковель мають унікальну можливість покататися на собачих упряжках. З давніх-давен собачі упряжки були основним засобом пересування людей в засніженій Арктиці. Не тільки жителі півночі, але й гості Буковелю можуть відчувати себе аборигенами Арктики і покататися на упряжках відважних хаскі. Унікальна пригода чекає на кожного, хто наважиться відчувати екзотичну північ, проїхавшись на величезних санях, запряжених зграєю сибірських хаскі, по засніжених схилах Карпатських гір. Поїздка на собачих упряжках - це сюрреалістичний і незабутній досвід.

Снігоходи.

Останнім часом катання на снігоходах стає все більш популярним видом зимового відпочинку. Відвідувачам Буковелі пропонуються унікальні тури та романтичні гірські подорожі на снігоходах. Сучасні снігоходи, такі як Yamaha, Bomdarbir та Arctic Kat, дуже прості у використанні і з ними можуть впоратися навіть новачки. Під час подорожі вас супроводжуватиме досвідчений інструктор.

Ковзанка.

Для любителів покататися на ковзанах у Буковелі є відкрита ковзанка в самому центрі курорту, біля ресторану Lucky Bull. Ковзаючи по льоду, повз засніжені дерева, схили та мальовничі краєвиди Карпатських гір, ви миттєво відчуєте, що потрапили в зимову казку.

Зорбінг.

Якщо ви хочете чудово, весело, захоплююче і дивовижно провести час з масою нових і незабутніх вражень, тоді цей атракціон для вас. Все, що вам потрібно - це опинитися всередині прозорої повітряної кулі, наповненої

повітрям. Куля штовхається вниз і котиться по засніженому схилу. Під час такого катання, вас переповнить відчуттям екстриму та азарту.

Велнес-центр в готелі обладнаний найсучаснішими інженерними системами. Завдяки цьому повітря в ньому свіже, а вода така ж чиста, як у горах. Відвідування велнес-центру входить у вартість проживання.

Широкий спектр спа-процедур включає в себе:

- грязьові ванни;
- гідромасажні ванни;
- масажні процедури;
- альфа- лавки;
- послуги косметолога;
- послуги перукаря;
- процедури пілінгу і обгортань;
- солярій.

Всі процедури проводяться на основі косметики Anna Semonin і доступні за додаткову плату.

Нічний клуб.

Також готель «Radisson Blu Resort» запрошує всіх гостей відпочити в нічному клубі на першому поверсі гриль-ресторану «B-Zone».

Туристи та гості також можуть відпочити в горах влітку під час перебування в готелі. В дану пору року пропонуються наступні заходи:

Програма «Team-Extreme» з іграми для згуртування колективу та розкриття потенціалу ваших співробітників, а також спеціальні тренінги з провідними українськими бізнес-тренерами.

Програма "Summer Fun" пропонує широкий вибір розваг, а саме:
екстрім-парк;

- рафтинг;
- походи в гори;
- велопрогулянки;
- катання на квадроциклах;

- кінні прогулянки;
- пейнтбол [18].

«Radisson Blu Resort» має наступні проблеми в організації дозвілля в готелі:

1. Недостатня якість інфраструктури та обладнання: Якщо готельне підприємство має застаріле обладнання, погану інфраструктуру або недбале планування приміщень, це може призвести до незадовільного досвіду гостей.
2. Проблеми з управлінням шумом: Готельні підприємства розташовані в різних середовищах, і шум може стати проблемою, особливо якщо він походить з власного готелю або з навколишніх зон.

Висновки до розділу II

«Radisson Blu Resort», ставить перед собою мету забезпечити клієнтам якісне дозвілля та незабутні враження під час їх перебування в готелі. Для досягнення цієї мети вони можуть використовувати різноманітні стратегії та підходи, враховуючи такі фактори, як:

1. Розташування та середовище: готельні підприємства, розташовані в привабливих місцях, таких як пляжні курорти, гірські райони або історичні міста, можуть пропонувати різноманітні види дозвілля, залежно від своєї локації. Наприклад, пляжні курорти можуть мати басейни, спа-центри, водні види спорту, ресторани з видом на море та інші розваги.
2. Розваги та послуги: готельні підприємства можуть пропонувати різноманітні розваги та послуги, які задовольняють потреби різних типів гостей. Це можуть бути ресторани, бари, фітнес-центри, спа-салони, басейни, клуби для дітей, розважальні програми та багато іншого.
3. Гастрономічний досвід: готельні підприємства, особливо ті, що визначаються як розкішні або висококласні.

РОЗДІЛ III

ПРОПОЗИЦІЇ ЩОДО УДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ДОЗВІЛЛЯ В ЗАКЛАДАХ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ

3.1. Вдосконалення послуг готелю

Організація дозвілля існує вже давно, але лише нещодавно вона набуло тієї форми, яку має сьогодні. Вона формувалася протягом століть, тому те, що ми маємо сьогодні, є результатом тривалої еволюції.

Лише кілька років тому в Україні почали приділяти увагу послугам дозвілля. Наша країна не має достатнього досвіду в розвитку цього сектору туризму. Тому ми намагалися запозичувати в інших країнах. Проте з розвитком країни, підвищенням рівня життя та збільшенням даної потреби, дозвілля українців почало нагадувати сучасне дозвілля в розвинених країнах.

Різноманітні форми дозвілля дозволили запропонувати різноманітні послуги у відповідь на запити туристів. Кожна модель дозвіллевої програми використовується залежно від виду туризму, віку туристів, місця відвідування тощо.

Основними формами інтегрованих дозвіллевих програм є свята, карнавали, фестивалі, шоу, тематичні вистави та костюмовані шоу.

Якщо в минулому зростання країни визначалося видобутком нафти, вугілля та інших корисних копалин, то сьогодні воно визначається тим, скільки інвестицій витрачається на сферу дозвілля. У всі епохи дозвілля збагачувало і продовжує збагачувати людей, розширюючи можливості для самоствердження, забезпечуючи розваги та подальше особистісне зростання.

Вирішуючи питання вдосконалення послуг готельних підприємств, необхідно насамперед сформулювати важливе, але водночас складне завдання: програму розвитку дозвілля. Основною частиною цієї програми є організація культурних заходів (виставок, фестивалів, концертів, конференцій), пов'язаних з туризмом і дозвіллям, які привертають увагу туристів і сприяють процвітанню туристичного бізнесу.

Серед багатьох завдань, які необхідно вирішити при організації готельних та дозвіллевих заходів, є:

- створення системи податкових стимулів для цілеспрямованого розвитку матеріальної бази готелю;
- удосконалення систем інформаційного забезпечення;
- впровадження передових технологій обслуговування;
- створення спеціальних програм для постійних гостей готелю;
- розробка святкових програм (новорічних, різдвяних тощо);
- сучасна підготовка, перепідготовка та навчання персоналу.

В умовах прискорення темпів нового будівництва та реконструкції готельних об'єктів важливою передумовою розвитку індустрії гостинності є вдосконалення правового регулювання сфери гостинності, в тому числі загальнодержавних податків та обов'язкових платежів, які збільшують собівартість послуг.

Наразі ситуація з правовим регулюванням діяльності підприємств сфери гостинності є дуже складною.

По-перше, податковий тиск призводить до збільшення витрат бізнесу, що, в свою чергу, призводить до зростання цін.

По-друге, податкове регулювання не враховує специфіку готельного бізнесу, який в процесі своєї діяльності часто здійснює поліпшення основних фондів, наприклад, реконструкцію та модернізацію.

Один з ключових аспектів успішного впровадження системи загального управління якістю - це розробка та впровадження корпоративних стандартів якості. В цьому контексті велике значення має забезпечення уніфікації звітності, відповідальності та контролю якості в різних підрозділах готелю.

Основні її засади наступні:

- Професійна підготовка кадрів, чітка взаємодія співробітників;
- Обов'язкове стимулювання працівників;
- Принцип запобігання дефектам;

- Покращення рівня якості основних послуг готелю;
- Запровадження відповідної цінової політики;
- Ефективна маркетингова стратегія.

Ця система має на меті:

- Покращення економічної рентабельності готелю
- Досягнення міжнародних стандартів якості обслуговування
- Розвиток сервісу та підвищення рівня задоволеності гостей
- Моніторинг та попередження надання послуг низької якості
- Розширення ринку та збільшення попиту на послуги готелю.

Навчання персоналу має бути приділено велику увагу, оскільки він тісно контактує з клієнтами, а також веде всю документацію щодо організації наданих послуг. З метою підвищення якості обслуговування необхідно провести комплекс заходів щодо підвищення кваліфікації працівників компанії, представлених на рис. 3.1.



Рис. 3.1. Заходи з підвищення якості роботи персоналу у готелі «Radisson blu resort»

Розглянемо кожний інструмент детальніше.

1) Корпоративний тренінг допомагає новому співробітнику познайомитися з підприємством, зібрати якнайбільше інформації: як довго вони залишаються на ринку, який їхній статус серед аналогічних компаній [козак].

2) Для нових співробітників готелю адміністративне навчання також має проводитись на інституційній основі. Суть його полягає у наданні співробітникам інформації про підприємство.

3) Навчання з клієнтами включає навчання, професійне спілкування та професійну етику.

4) У галузі готельного господарства важливо те, що оформлення документів виконується правильно, оскільки неправильно оформлений документ вважається недійсним. Тому дуже важливо, щоб співробітники готелю мали інформацію про правильне оформлення в'їздних документів. Для цього необхідно навчатись діловодству.

5) У даний час інформаційні технології розвиваються стрімкими темпами, і необхідно не тільки мати навички для роботи на персональному комп'ютері, а володіти знаннями роботи з ПК. Співробітники готелю повинні постійно бути в курсі всіх змін у світі комп'ютерних технологій.

6) Якісна освіта є найважливішою, тому що імідж підприємства залежить від якості обслуговування. Співробітники готелю повинні чітко розуміти, що мається на увазі під якісним сервісом. Усі співробітники компанії повинні проходити навчання кожні шість місяців. Відповідно, з боку керівництва, повинен бути контроль рівня засвоєння знань менеджерами, проводиться перевірки менеджерів. Наприклад, метод «таємного покупця»: керівник від іншого лиця звертається за послугами компанії до менеджера, он-лайн, намагається вивести менеджера з рівноваги (нагрубити, суперечити, ставити багато запитань). На основі проведення тестування, робити подальші висновки щодо доцільності роботи менеджера в

в компанії [рогова].

7) Керівники відділів готелю повинні регулярно вирушати на курси підвищення кваліфікації по управлінню. Тільки так вони зможуть розвивати свої набуті професійні навички та набувати нових навичок, які дозволять їм працювати ефективно та на високому рівні.

8) Співробітникам компанії рекомендується відвідувати семінари з розвитку готельної індустрії. Участь у таких виставках сприяє встановленню комерційних зв'язків, допомагає знайти вигідних партнерів та укласти нові договори.

Вдосконалення системи мотивації працівників готелю варто провести за розробленою схемою на рис.3.2.

Реалізація запропонованих заходів дозволить поліпшити мотивацію співробітників і підвищити ефективність їх роботи, що, в свою чергу, призведе до суттєвого зростання доходів підприємства і зниження плинності кадрів.

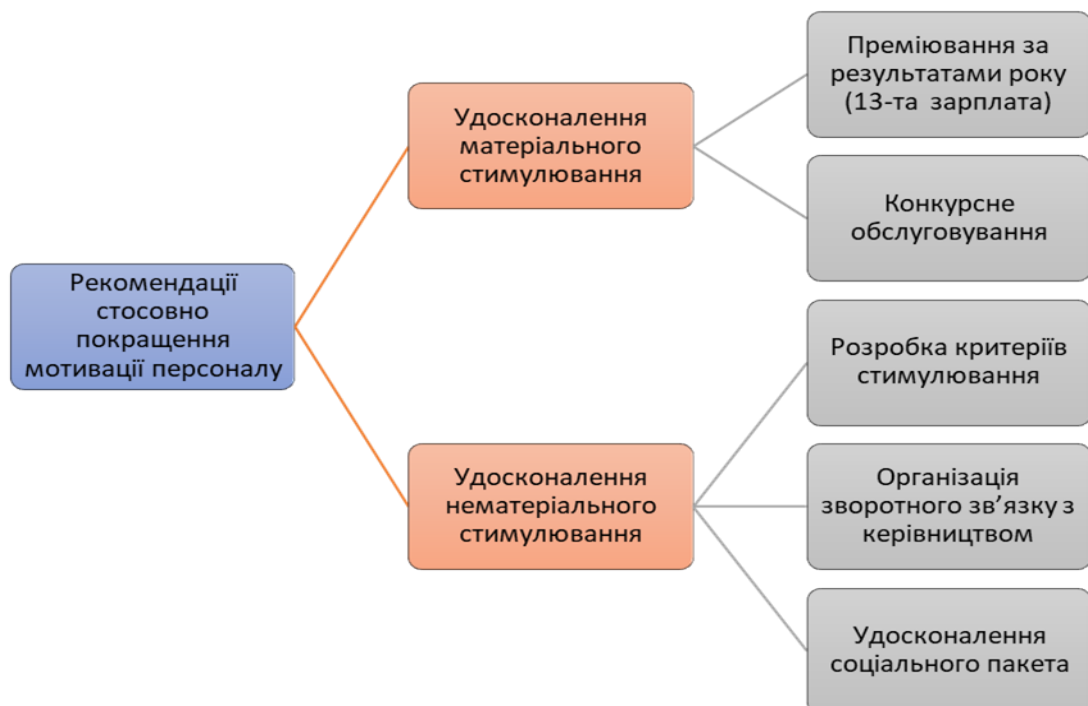


Рис. 3.2. Рекомендації по удосконаленню мотивації працівників у готелі «Radisson blu resort»

Джерело: розробка автора

Для цього доцільним є виділення окремої посади спеціаліста з мотивації персоналу, який буде займатись обробкою даних кожного працівника задля визначення найбільш ефективного способу його мотивації. Подібний індивідуальний підхід є підходящим для колективу середнього розміру, яким є готель «Братислава».

Так як одним з проблемних моментів готелю є неспіввідношення ціни та якості, то пропонується покращення цінової та маркетингової політики готелю. Це можуть бути такі шляхи вдосконалення (рис. 3.2):



Рис. 3.2. Напрями вдосконалення цінової та маркетингової політики готелю «Radisson blu resort»

Джерело: розробка автора

Таким чином, використання всіх цих видів діяльності призведе до значного покращення якості надання послуг готелю «Radisson blu resort», зміцнить його позиції на ринку готельних послуг, створить бездоганний імідж компанії, залучить нових клієнтів та ділових партнерів, збільшить продаж та підвищить прибутковість організації.

3.2 Зарубіжний досвід організації дозвілля в закладах гостинності

У зарубіжній та вітчизняній практиці можна виділити найбільш типові пільгові режими. Це зони пріоритетного розвитку (ЗПР) та вільні (спеціальні) економічні зони зі спеціальним режимом інвестиційної діяльності. Державна допомога, спрямована на розвиток окремих галузей, регулюється галузевим законодавством і має бути розглянута окремо.

Основною умовою діяльності суб'єкта господарювання є те, що він повинен реалізовувати інвестиційні проекти на спеціальній території, контролюватися та затверджуватися місцевим органом влади або спеціально уповноваженим органом. Такі суб'єкти звільняються від сплати податків до Державного фонду та плати за землю на п'ять років протягом періоду освоєння земельної ділянки.

В Україні влітку збільшується кількість туристів. З одного боку, це позитивне явище, але з іншого боку, майже всі потоки зменшуються протягом короткого сезону. Проблема в тому, що при такому великому обсязі неминуче падає рівень послуг. З такою інфраструктурою неможливо якісно обслуговувати клієнтів на очах у великої кількості відвідувачів. Таким чином, існує ризик втратити туристів, які приїжджають до закладів індустрії гостинності.

Важливо зазначити, що готелі не можуть вижити, маючи лише два-три місяці активного сезону. У кожній країні є міжсезоння, але решта року триває. Якщо ситуація в цьому плані не зміниться, інвестиційна привабливість готельного бізнесу залишатиметься низькою. Якщо у високий сезон не вистачає номерів і немає перспектив заповнюваності протягом решти року, потенційні інвестори втратять інтерес.

Для підвищення заповнюваності готелів можна впроваджувати політику заохочення компаній, туристичних агенцій та авіакомпаній до продажу номерів. При груповому бронюванні вони можуть пропонувати різні знижки на проживання, харчування та розваги.

Для готелів дуже важливо завжди надавати інформацію всім відділам, не тільки організаціям дозвілля, а й іншим службам, тісно пов'язаним з розважальним комплексом. Для готелів інформування починається з внутрішніх потреб, таких як:

- бухгалтерія;
- облік специфічних доходів і витрат (міні-бар, ресторан, казино);
- управління номерним фондом (ведення бази даних вільних і заповнених номерів).

Цю частину програмного забезпечення в готельному бізнесі прийнято називати фронт-офісом. Після завершення цієї роботи готелі повинні організувати свої "виходи" у зовнішній світ. Для того, щоб успішно вдосконалювати свої послуги, готель повинен спочатку зробити так, щоб про нього дізналося якомога більше людей. Це починається з просування в Інтернеті, тобто створення веб-сайту та розміщення його на глобальних ресурсах, орієнтованих на бізнес-клієнтів та туристів. Адже перше враження від вашого сайту автоматично формує уявлення про якість вашого готелю і, відповідно, про послуги, які ви надаєте. Загальновідомою проблемою українських готелів є нестача професійних кадрів. Навчання персоналу готелю - важливий крок до того, щоб гості відчували себе як вдома. Завдяки додатковому навчанню працівники готелю зможуть вказати на основні визначні пам'ятки міста та надати інформацію про те, як до них дістатися, вартість відвідування та іншу корисну для гостей інформацію [6, с.265].

Щоб кожна копійка, витрачена на заробітну плату, приносила користь компанії, варто створити гнучкий графік роботи, який би враховував потреби працівників у різні години роботи готелю. Це дозволить мінімізувати простой персоналу та спростить перехід на погодинну оплату праці.

Навчання персоналу є ключовим питанням для підвищення якості послуг. Старі стереотипи та підходи в роботі обслуговування все ще зберігаються. Частина персоналу, що працює в індустрії гостинності, не

володіє іноземними мовами. Спілкування з українськими клієнтами українською мовою також може бути проблемою для деяких працівників.

Цю проблему можна вирішити шляхом більш ретельного підбору персоналу на ключові посади в бізнес-центрах, сервісних центрах та спортивно-розважальних центрах. Не рекомендується інвестувати в навчання персоналу поширеним європейським мовам, оскільки рівень заробітної плати та конкурентоспроможність обслуговуючого персоналу не гарантує лояльності до компанії.

Важливим кроком для покращення дозвілля гостей готелів є будівництво тенісних кортів. Це пов'язано з тим, що в наш час теніс - це не просто спортивна гра, а й поширена система зустрічей та організації стартів у діловому світі. Ця система успішно використовується в Європі, а віднедавна і в Україні.

Ще однією цікавою пропозицією є додавання до масажних кабінетів китайської акупунктури, яка є поширеною послугою у великих європейських готелях.

В умовах ринкової економіки конкуренція між готельними підприємствами є жорсткою, важливою сферою готельного бізнесу є ефективна організація дозвілля.

У сучасному суспільстві дозвілля є різновидом соціально-культурної діяльності і відіграє важливу роль у розвитку і поліпшенні психічного і фізичного благополуччя людини.

Організація туризму і дозвілля та його збагачення є механізмом реалізації соціокультурної дозвіллевої діяльності та одним з найефективніших способів популяризації культурно-історичних цінностей. З цієї точки зору актуальним стає питання раціонального проведення та організації дозвілля.

Поняття "організація дозвілля" підприємств індустрії гостинності є загальним поняттям різних форм підприємництва, спрямованих на придбання послуг, пов'язаних з прийомом і обслуговуванням відвідувачів, які

зупиняються на нічліг. Індустрія гостинності складається з послуг, заснованих на принципах гостинності, які характеризуються щедрістю і доброзичливістю по відношенню до гостей.

Основним завданням готелю як соціального інституту є розвиток соціальної активності та творчого потенціалу особистості, організація різноманітних форм дозвілля та розваг, створення умов для повноцінної самореалізації у сфері дозвілля.

Сьогодні існує потреба в активізації діяльності культурно-дозвіллевих центрів з організації дозвілля в готелях. Цьому на пряму необхідно активно сприяти в усіх сферах: удосконаленні економічних механізмів, розробці концепції діяльності закладів культури в нових умовах, підходах до моделі та професії організатора дозвілля відвідувачів, змісті діяльності, проектуванні та управлінні дозвіллевими закладами.

Основними підрозділами готельних послуг є відділ харчування, обслуговування номерів, адміністративні служби, бізнес-центр, бухгалтерія, відділ маркетингу та зв'язків з громадськістю, медичний центр, сервісний відділ та служба безпеки. Дозвілля включає культурний центр з бізнес-центром, сервісний центр та секції спортивно-оздоровчого центру. Технології відпочинку відвідувачів базуються на організації культурного центру та його підрозділів.

Пропозиції щодо вдосконалення дозвіллевих послуг, як спосіб підтримання стабільності готельного бізнесу, зводяться до використання інформаційних технологій, що впливають на споживачів. По-перше, це система PR, яка тісно пов'язана з маркетинговою стратегією. У цьому контексті пропонується розробити та випустити друковану продукцію. Крім того, пропонується будівництво тенісних кортів та організація китайського шиацу в масажних кабінетах. Основні пропозиції щодо вдосконалення послуг у сфері відпочинку включають, серед іншого, створення системи податкових пільг, яка б надавала пріоритет розвитку готельного господарства, вдосконалення систем інформаційного забезпечення,

впровадження передових технологій обслуговування, створення спеціальних програм для постійних гостей готелів, розробку святкових програм, сучасну систему підготовки, перепідготовки та підвищення професійної компетентності персоналу.

Одним із видів готельного бізнесу, який сприяє розумінню традицій і культури країни перебування, є етнографічний ресторан або кафе. Дизайн інтер'єру, одяг офіціантів, репертуар оркестру і, перш за все, різноманітність страв і напоїв відображають характер країни. Такі ресторани зазвичай приваблюють більше туристів.

Подальший розвиток індустрії гостинності був би неможливий без сучасного обладнання та новітніх технологій, як нагадує нам девіз Всесвітньої туристичної організації: Особливо це стосується інформаційних технологій та ефективних і надійних систем безпеки, без яких неможливо досягти високого рівня якості обслуговування [7, с. 34].

Сьогодні більшість людей надають перевагу сімейному дозвіллю та пасивним формам відпочинку. Як свідчить практика, це можна пояснити постійним зменшенням ролі книг і газет, обмеженням інтересів через сферу зовнішніх зв'язків і зайнятість на роботі.

Багато людей, які не можуть знайти собі корисного заняття на дозвіллі, шукають різного роду заклади для проведення вільного часу, іноді на шкоду своєму здоров'ю та інтелекту. Це свідчить про невміння раціонально організувати дозвілля. Тому необхідно мобілізувати творчі зусилля організаторів дозвілля в готелях для більш ефективного вирішення проблем дозвілля.

Сьогодні фізична культура є невід'ємною частиною здоров'я людини. Механізація та автоматизація праці ще більше зменшують фізичну активність і будь-який психологічний тиск на організм людини. Якщо це зменшення фізичного навантаження не буде штучно компенсоване організованими фізичними вправами та дозвіллям, це негативно вплине на організм людини.

Саме такого підходу слід дотримуватися при організації дозвілля в закладах індустрії гостинності.

Проблема організації дозвілля впливає також з того, що дозвілля молоді стає об'єктом для бізнесу, а дозвілля людей похилого віку визначається як соціальна політика.

Індустрія дозвілля розвивається дуже динамічно, але у сприйнятті споживачів вона є вулицею з одностороннім рухом, орієнтованою лише на певні соціальні групи. Сучасний етап розвитку ринку дозвілля значною мірою пов'язаний з ускладненням та розширенням самої індустрії, а також з процесом впровадження нових форм дозвілля, незвичних для українських реалій, що відбувається останнім часом.

На сучасному висококонкурентному ринку виграють ті, хто надає послуги, які більш орієнтовані на потреби споживачів.

У структурі споживання дозвіллевих послуг лідирують заходи пов'язані з харчуванням. Крім того, популярними стали такі види дозвілля, як кіно, розважальні програми, танцювальні та дискотечні програми, спортивні заходи [11, с.6].

Відпочинок у готелях буває колективним, груповим та індивідуальним.

Організувати колективний відпочинок означає залучити всіх до спільної діяльності, пов'язати індивідуальні інтереси з суспільними і забезпечити відповідність індивідуальної поведінки об'єктивному характеру законів розвитку. Таким чином, організація рекреаційної діяльності - це, по суті, творчий процес. Ефективність цього процесу багато в чому залежить від уміння туристів брати в ньому участь і відпочивати.

Саме тому дозвілля є перспективним видом діяльності, оскільки дозволяє особистості визначити своє місце і роль у соціальній системі (соціальній групі, колективі, суспільстві в цілому) відповідно до власних якостей і особливостей. Суть проблеми організації дозвілля полягає в тому, щоб кожен турист займався улюбленою справою і обрав те, що найбільше відповідає його інтересам і здібностям. Такий підхід дозволяє найбільш

продуктивно використовувати внутрішні резерви туристів при вирішенні проблеми організації дозвілля в готелях. Коли мова йде про організацію дозвілля, слід звертати увагу на концентрацію розумової, емоційної та вольової сфер людини. Необхідно також враховувати важливість емоційної насиченості як в активному дозвіллі, так і в пасивному. Емоції забарвлюють усі види пізнавальної та дозвіллевої діяльності, а також усі форми спілкування. Тому для компенсації емоційного дисбалансу на робочому місці можна використовувати різні методи.

Пріоритет, який надається емоціям в організації дозвілля та розвитку задоволення, насолоди, інтелекту і волі, можна пояснити головною метою дозвілля: забезпечити людям фізіологічний, психологічний і моральний відпочинок, звільнивши і розвантаживши їх від роботи і обов'язків.

В активному дозвіллі ми можемо переходити від обов'язкової діяльності до добровільної, від серйозних занять до розваг, від розумового навантаження до фізичного, від особистих проблем та інтересів до суспільних, від пізнавальних до рекреаційних, від пасивного до активного дозвілля і навпаки. Перемикання з одного на інше.

Зміст дозвілля в готелі залежить від специфіки відпочинку, тобто підготовчого періоду. Підвищена емоційна атмосфера може посилити ефект від святкових заходів. Цю особливість слід враховувати при організації святкових заходів, незалежно від використовуваного методу - ритуального і символічного, розважально-ігрового, реалістичного і символічного.

При організації дозвілля в готелях виникає величезна кількість проблем, з якими доводиться стикатися організаторам. Жодна з них не може бути вирішена належним чином без глибокого вивчення і ретельного розуміння процесів, які відбуваються в житті туристів і без знання реальної ситуації проблеми. Тільки при такому підході можна створити глибоко і логічно аргументовану програму дозвілля, привабливу і прийнятну для туристів.

Для туристів потреба в розвагах стоїть на третьому місці після смачної і різноманітної їжі та комфортних і зручних номерів. Тому готельні розваги займають одну з головних позицій у структурі готелю, тісно пов'язані з іншими послугами і є самостійною послугою, яка необхідна для забезпечення успішної роботи на туристичному ринку.

Як фахівець широкого профілю, менеджер анімаційної діяльності покликаний виявляти, задовольняти і розвивати соціально-культурні інтереси різних груп населення, розробляти цільові анімаційні програми і соціальні технології їх здійснення, стимулювати інноваційні рухи у сфері туризму, управляти економічними механізмами організації анімаційної діяльності, упроваджувати ефективні педагогічні методики розвитку культурно-естетичної творчості [18, с.145].

Принципова особливість фахівця-аніматора в тому, що знання соціології, економіки, політології, права, теорії управління, основ режисури і ряду інших, суспільно значимих і вельми престижних наук, виступає не як самоціль, а як істотний засіб реалізації ведучої метафункції соціально-культурної діяльності - залучення людини до досягнень світової культури та всесторонній розвиток його творчого потенціалу [16, с.137].

Висновки до розділу III

Основаючись на загальних принципах удосконалення організації дозвілля в закладах індустрії гостинності, ось деякі пропозиції щодо поліпшення цього процесу:

1. Покращення обслуговування клієнтів: Забезпечення високої якості обслуговування є важливим аспектом. Регулярні тренінги для персоналу, щодо якості обслуговування, комунікаційних навичок, принципів емпатії та розуміння потреб клієнтів можуть покращити задоволення гостей.
2. Розширення розваг та послуг: Введення нових розваг та послуг, що відповідають різним смакам та потребам клієнтів, може привернути

- більше гостей. Наприклад, організація тематичних вечірок, майстер-класів, екскурсій або спортивних змагань.
3. Покращення якості приміщень та обладнання: Інвестування в поновлення та модернізацію приміщень, а також обладнання, може поліпшити комфорт та зручність для гостей. Наприклад, оновлення меблів, освітлення, систем кондиціонування повітря та забезпечення якісного Wi-Fi.
 4. Забезпечення чистоти та гігієни: Строгий контроль щодо чистоти та гігієни готельного закладу може стати вирішальним фактором для гостей. Регулярне прибирання номерів, заміна постільної білизни та регулярне очищення загальних зон повинні бути відповідними стандартами.
 5. Інновації в гостинності: Впровадження новітніх технологій та інновацій може покращити досвід дозвілля гостей

ВИСНОВКИ

1. У сучасному суспільстві дозвілля є різновидом соціокультурної діяльності і відіграє важливу роль у розвитку та покращенні психічного і фізичного благополуччя людей. Звертаючись до поняття дозвілля, ми розуміємо, що воно вже давно стало частиною соціального життя, оскільки дозвілля є невід'ємною складовою життя кожного суспільства і кожної людини.

2. На сьогоднішній день існує потреба в активізації діяльності культурно-дозвіллевих центрів для організації дозвілля клієнтів готельних підприємств. Цьому напрямку слід активно сприяти в усіх сферах, включаючи вдосконалення економічних механізмів та розробку концепцій культурних об'єктів у нових районах. Таким чином, сучасний етап розвитку культурно-дозвіллевих закладів характеризується переходом від критики існуючої ситуації до конструктивних рішень.

3. Кожен вид діяльності базується на загальних принципах свого розвитку. Принципи організації дозвілля відображають вимоги, які суспільство ставить перед туристичною сферою діяльності, щоб успішно виконувати соціальне призначення дозвілля.

Існують такі основні принципи організації дозвілля:

- принцип інтересу;
- принцип єдності рекреації і пізнання;
- принцип спільності діяльності.

У готелях за організацію дозвілля відповідають спеціалізовані служби, відомі як "анімаційні" служби. Від наявності цих служб, матеріалів, технічного оснащення та персоналу залежить позиція і роль даного закладу на ринку послуг відпочинку та туризму, а також його комерційний успіх і перспективи зростання.

4. «Radisson Blu Resort» - це готель розташований на гірськолижному курорті Буковель, у самому серці карпатських гір України. Даний заклад

забезпечує затишний відпочинок з приголомшливими краєвидами. Взимку готель пропонує найсучасніші гірськолижні умови, включаючи різноманітні гірськолижні траси для всіх рівнів підготовки.

5. Одне з головних завдань, яке стоїть перед керівництвом готелів, що приймають відпочиваючих, - не розчарувати їх. Тому все, що робиться в готелі, спрямоване на організацію максимально приємних умов відпочинку, створення квітучої атмосфери і, в цілому, всіх умов, які викличуть у туристів бажання повертатися в цей готель знову і знову. У реалізації цих завдань задіяні всі служби готелю. Починаючи від портьє, які зустрічають туристів у день прибуття, офіціантів, які прибирають номери, співробітників служби безпеки, які забезпечують безпечне перебування в готелі, працівників кейтерингу, інших служб і навіть топ-менеджерів, всі вони прагнуть вгодити гостеві. Настрій, задоволеність і гарне враження туристів від відпочинку залежать від усіх цих працівників разом і кожного окремо.

6. При організації дозвілля в готелях виникає величезна кількість проблем, з якими доводиться стикатися організаторам. Жодна з них не може бути вирішена належним чином без глибокого вивчення і ретельного розуміння процесів, які відбуваються в житті туристів і без знання реальної ситуації проблеми. Тільки при такому підході можна створити глибоко і логічно аргументовану програму дозвілля, привабливу і прийнятну для туристів.

7. Суть проблеми організації дозвілля полягає в тому, щоб кожен турист займався улюбленою справою і обрав те, що найбільше відповідає його інтересам і здібностям. Такий підхід дозволяє найбільш продуктивно використовувати внутрішні резерви туристів при вирішенні проблеми організації дозвілля в готелях. Коли мова йде про організацію дозвілля, слід звертати увагу на концентрацію розумової, емоційної та вольової сфер людини. Необхідно також враховувати важливість емоційної насиченості як в активному дозвіллі, так і в пасивному. Емоції забарвлюють усі види пізнавальної та дозвіллевої діяльності, а також усі форми спілкування.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Сайт «Radisson Hotels»: Офіційний сайт готелю «Radisson Blu Resort». [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.radissonhotels.com/ru-ru/hotels/radisson-blu-resort-bukovel>
2. Технологічне проектування підприємств ресторанного господарства. навч. посіб. П. П. Павленкова, Л. М. Тележенко, І.Р. Біленька, Н. А. Дзюба. Одес. нац. акад. харч. техн. Херсон. Олді-Плюс, 2016. 312 с.
3. Ткаченко Т.І., Мельниченко С.В., Новак М.В. Управління якістю готельних послуг: Монографія. К.: Київ нац. торг.-екон. ун-т, 2016. 234 с.
4. Управління діловими проектами: навч. посіб. Київ : Центр навчальної літератури, 2015. 280 с.
5. Череп А. В. Управління витратами суб'єктів господарювання : монографія. Ч. 1.Х. : ВД «ІНЖЕК», 2017. 368 с.
6. Чумак О.В., Андрющенко І.С. Управління витратами в інформаційноаналітичній системі підприємств ресторанного господарства : монографія. Харків : Видавець Іванченко І.С., 2016. 268 с.
7. Шкапова О.М. Маркетинг послуг: Навч. посіб. К.: Кондор, 2018. 304 с.
8. Галасюк С.С., Шикіна О.В. Організаційно-економічні засади функціонування малих готелів : монографія. Одеса : Атлант, 2015. 281 с.
9. Левицька І.В. Формування системи управління якістю готельних послуг. Формування ринкових відносин в Україні. 2014. № 1(152). С. 83–88.
10. Агафонова Л. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання : Навч. посібник для студ. вищ. навч. закладів/ Л. Агафонова, О. Агафонова; Київський ун-т туризму, економіки і права. -К.: Знання України, 2015. -351 с.
11. Апілат Р.В. Модель механізму управління якістю послуг у підприємствах туризму /Р.В. Апілат, О.В. Апілат // Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг. – Х.: ХДУХТ, 2014. – Вип. 1

(11). – С. 677-681.

12. Астахов А. Система управління якістю - інструмент удосконалення загальної системи управління організацією (підприємством) / А. Астахов, Л. Хриплива // Стандартизація, сертифікація, якість, 2015. - № 4. - С. 60–64.

13. Боженко Л. І. Управління якістю, основи стандартизації та сертифікації продукції. Навчальний посібник / Л. І. Боженко, О. Й. Гутта. — Львів, 2013. – 204 с.

14. Бурбела О.В. Управління якістю продукції як інструмент формування конкурентних переваг підприємства/ О.В.Бурбела, Ю.О.Шалагай, О.О.Захараш // Економічний простір.- 2015.-№ 48/1.- С.197-203

15. Вакуленко А.В. Управління якістю: Навчально-методичний посібник для самостійного вивчення дисципліни . - К. : КНЕУ, 2013. - 167 с.

16. Вишневська, О. О. Феномен туризму у сучасному соціокультурному просторі: монографія /О. О. Вишневська. – Х. : ХНУ ім. В. Н. Каразіна, 2014. – 296 с.

17. Гаврилюк С.П. Конкурентоспроможність підприємств у сфері туристичного бізнесу: навч. посіб. / С.П. Гаврилюк. – К.: КНТЕУ, 2013. – 180 с

18. Горіна Г. О. Особливості сучасного розвитку готельної індустрії України / Г. О. Горіна // Вісник Сумського державного університету. – 2013. – № 2

19. Калашнік І.І. Контроль та управління якістю продукції на промислових підприємствах / І.І. Калашнік // Держава та регіони. Серія: Економіка і підприємництво. - 2013. - №1. - С. 53-58.

20. Коваленко І. І., Дубовий О. М., Бідюк П. І. Методи аналізу якості. — Миколаїв: НУК, 2013. — 208 с.

21. Койфман Ю. І. Міжнародна стандартизація та сертифікація систем якості : довідник / Ю. І. Койфман, О. В. Герус, Т. М. Кисельова та ін.

— К., 2013. – 401 с.

22. Кравчук Г. О. аналіз досліджень розвитку готельної індустрії України в контексті Євро 2012 / Г. О. Кравчук // Інноваційна економіка – 2016. - № 1. – С. 112-115.

23. Кучерук Г.Ю. Оцінка функціонування системи управління якістю на підприємстві /Г. Ю. Кучерук, Т.О. Білопашка //Економіка & держава. – 2014. - №8.– С.25-28

24. Ляшкевич П. Туризм в Україні: Сучасний стан та пріоритети розвитку / П. Ляшкевич // Освіта України. – 2014. – №85. - С. 178.

25. Мельник А. О. Перспективи розвитку вітчизняного туризму в умовах євроатлантичної інтеграції / А. О. Мельник, І. А. Чапліч // Вісник Хмельницького національного університету : [науковий журнал]. – Хмельницький, 2015. – № 1. – С. 76-80.

26. Мельниченко С. В., Ведмідь Н. І. Менеджмент підприємства туристичної індустрії.— К.: КНТЕУ, 2014. — 217 с.

27. Менеджмент туристичної індустрії /Школа І.М., Ореховська Т.М., Козьменко І.Д.та ін. – Чернівці: Книги-XXI, 2015. – 596 с.

28. Моргулець О. Б. Менеджмент у сфері послуг. Навч. посіб. – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 384 с.

29. Моргулець О.Б., Нищенко О.В., Зінченко О.В. Впровадження аутсорсингу бізнес-процесів на підприємстві // Фінансово-кредитна діяльність: проблеми теорії та практики (WoS), 2020, №34. – С. 283-292.

30. Моргулець О.Б. Реляційні переваги в готельно-ресторанному бізнесі // Інтеграція науки і освіти: розвиток культурних і креативних індустрій: збірник праць наук.-практ. конф., 2022. – С. 205-207.

31. Morhulets O., Verhun A., Bondarchuk J. Creative industries development as basis for economic development of Ukraine // International Conference on economics, accounting and finance, 2021.

32. Моргулець О.Б. Діалектичний зв'язок сервісології та сервіс-менеджменту // Економічний вісник Донбасу, 2011. - №3(25). – 188-192.

33. Нікітін Ю.О., Моргулець О.Б., Модель реструктуризації підприємства //Актуальні проблеми економіки, 2004. - №3(33). – С.119-127.
34. Мороз О. В., Ткачук Л. М. Організаційно-економічні фактори управління якістю на підприємствах. — Вінниця: УНІВЕРСУМ-Вінниця, 2013. — 137 с.
35. Напрями розвитку туристичної галузі на регіональному та місцевому рівнях / Ю. О. Непорожній, Р. В. Корнеєва // Економічний простір. – 2015. - №11. – С. 42-50.
36. Носенко В. О. Тенденції розвитку готельного господарства України в умовах побудови інформаційного середовища / В. О. Носенко, Р. С. Ладиженська // Комунальне господарство міст – 2015 - № 102 – С.541-546
37. Основні показники розвитку туристичної галузі України // Офіційна інтернет-сторінка Державної служби туризму та курортів. [Електронний ресурс]. – Доступний з <http://www.tourism.gov.ua>.
38. Офіційний сайт Асоціації Лідерів Турбізнесу України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.altu.com.ua/News/>.
39. Офіційний сайт Всесвітньої туристичної організації [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [comm@UNWTO.org](http://www.unwto.org).
40. Охріменко А.Г. Проблеми та перспективи залучення інвестицій в туристичну сферу в рамках Європейської інтеграції України / А.Г. Охріменко, І.Я. Антоненко // "Фондовий ринок". – 2014. – № 16. – С. 28-32–2002. – 235 с.
41. Паламарчук В. А., Белова О. В. Умови розвитку вітчизняної туристичної сфери в процесі подолання кризових явищ / В. А. Паламарчук, О. В. Белова. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.nbu.gov.ua/ejournals/PSPE/2010_1/Belova_110.htm
42. Свелеба Н.А., Бігус М.М. Актуальні проблеми туристичного бізнесу в умовах динамічних змін ринкового середовища/ Науковий вісник НЛТУ України. – 2014. – Вип. 19.8. – с.122-126.
43. Сиченко В. Г., Ткаченко О. П. Управління якістю продукції :

Монографія / За заг. редакцією Сиченка В.Г. — К.: Віче, 2014. — 576 с.

44. Татаринцева А. С. Управління підприємствами туристичної сфери з використанням сучасних інформаційних технологій / А. С. Татаринцева, О. М. Олійник // Вісн. Запорізького нац. ун-ту. — 2015. — № 1(9). — С.148–154

45. Тетерюк О. Л. Підвищення ефективності надання послуг у туристському комплексі / О. Л. Тетерюк. [Електронний ресурс]. — Доступний з <http://sjournal.cdu.edu.ua/base/2008/v6/v6pp33-35.pdf>.

46. Ткаченко Т.І., Козловський Є.В. Вплив глобальних дистрибутивних систем на розвиток сучасного туристичного бізнесу. Економіка та держава. 2018. № 6. С. 56–59.

47. Туріянська М.М. Методики оцінки конкурентних переваг туристичного підприємства / М.М. Туріянська // Вісник ДІТБ. — 2015. — №15. — С. 87-95.

48. Цьохла С. Ю. Систематизація факторів розвитку туристичної індустрії / С. Ю. Цьохла [Електронний ресурс]. — Режим доступу : http://science.crimea.edu/zapiski/2010/econ/uch_22_2e/373-380.pd

49. Шаповал М.І. Менеджмент якості : підручник / М.І. Шаповал. — К. : Т-во «Знання», КОО, 2014. — 475с

50. Школа І. М., Ореховська Т. М., Козьменко І. Д. Менеджмент туристичної індустрії. - Чернівці: Книги-XXI, 2015. — 596 с.

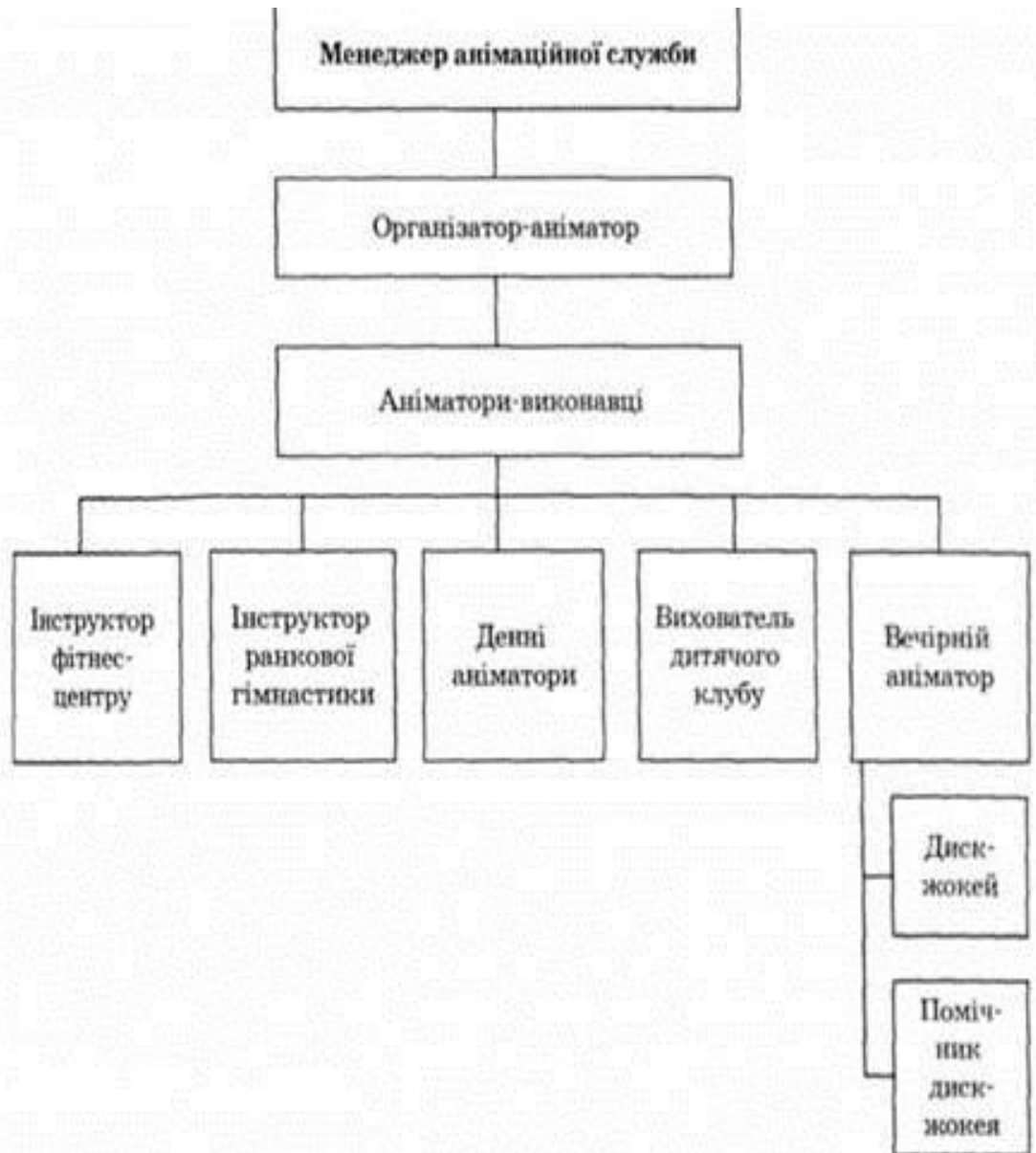
51. Шупік Б. В. Зарубіжний досвід у регулюванні туризму / Б. В. Шупік // Держава та регіони. — 2015. — № 1. — С. 200–207.

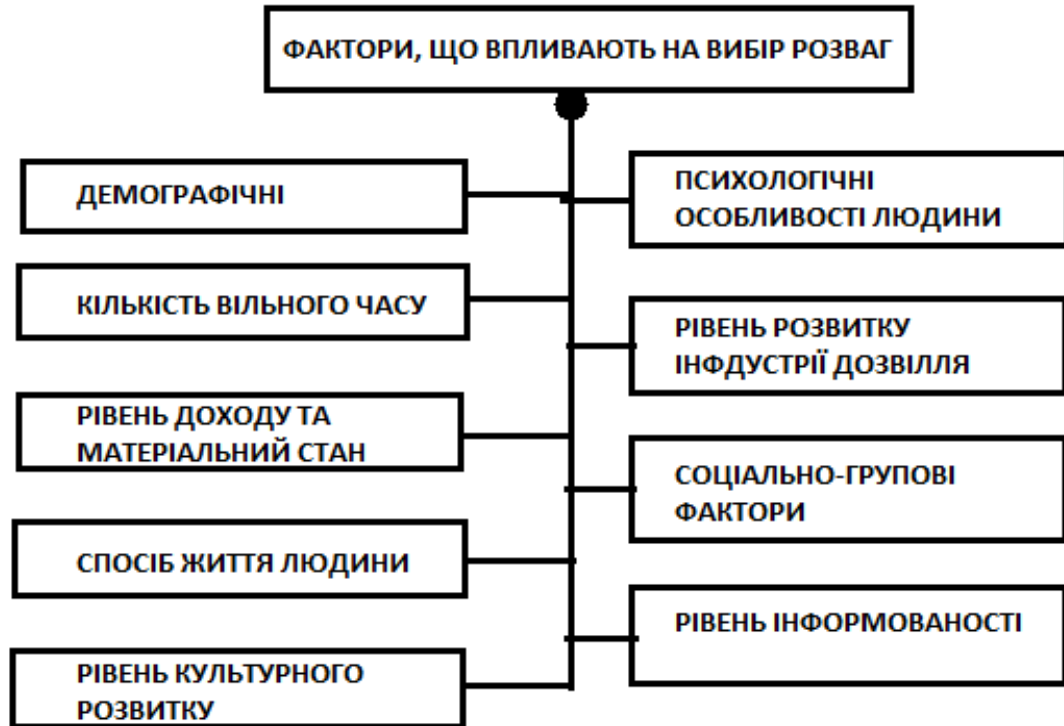
52. ISO 9001:2008 Quality management systems - Requirements. - [Електронний ресурс]. — Режим доступу: www.iso.org/iso/catalogue_detail?csnumber=46486

53. ISO 9004:2009 Managing for the sustained success of an organization. A quality management approach. - [Електронний ресурс]. - Режим доступу: www.iso.org/iso/ru/catalogue_detail?csnumber=41014

ДОДАТОК А

Організаційна структура



Фактори, що впливають на вибір розваг

Завдання дозвілля

