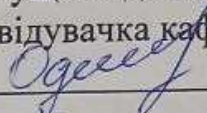


ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ МОРСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Навчально-науковий інститут інформаційних технологій та інноваційного підприємництва

Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

Допущено до захисту
Завідувачка кафедри


23. 06. 2026 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на здобуття першого (бакалаврського) рівня вищої освіти

на тему: «УДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ КОНФЕРЕНЦ-СЕРВІСУ В
ГОТЕЛІ «WOL.121 HOME HOTEL», М. ОДЕСА»

Виконавець

Кичигін Дмитро Олегович,
здобувач спеціальності 242 «Туризм»
ОП «Туристичний та готельно-ресторанний бізнес»

Науковий керівник:

к.е.н, доцент
Іванов Андрій Миколайович

Одеса – 2026

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ МОРСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Навчально-науковий інститут інформаційних технологій та інноваційного підприємництва

Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

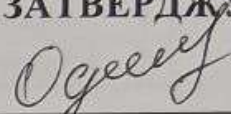
Освітній рівень: перший (бакалаврський)

Спеціальність: 242 «Туризм»

Освітня програма: Туристичний та готельно-ресторанний бізнес

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувачка кафедри



(підпис)

10.06.2026

(дата)

**З А В Д А Н Н Я
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ БАКАЛАВРА
Кичигіну Дмитру Олеговичу**

1. Тема роботи Удосконалення організації конференц-сервісу в готелі «WOL.121 HOME HOTEL», м. Одеса

науковий керівник роботи: к.е.н., доцент Іванов Андрій Миколайович

затверджені наказом вищого навчального закладу від 18.05.2026 № 124

Термін здачі здобувачкою закінченої роботи - 20.06.2026

2. Вихідні дані до роботи:

фінансова звітність готелю «WOL.121 HOME HOTEL», підручники та навчальні посібники, монографії, рекомендовані МОНУ, наукові статті, додаткова література, джерела Інтернет.

3. Зміст роботи (перелік питань, які потрібно розробити).

Дослідити сутність, значення та особливості конференц-сервісу в сучасних готелях; дослідити організацію конференц-обслуговування та характеристики основних видів ділових заходів; розглянути сучасні технології та тенденції розвитку конференц-сервісу в готельному бізнесі; надати базову характеристику готелю «WOL.121 HOME HOTEL»; проаналізувати номерний фонд та організацію конференц-сервісу в готелі; дослідити цінову політику, конкурентів та конкурентоспроможність готелю; надати пропозиції щодо удосконалення матеріально-технічного забезпечення конференц-сервісу; розробити заходи щодо підвищення якості конференц-обслуговування; економічно обґрунтувати запропоновані заходи.

4. Перелік графічного матеріалу: основні напрями удосконалення матеріально-технічного забезпечення конференц-сервісу та обслуговування в готелі «WOL.121 HOME HOTEL».

5. Дата видачі завдання:

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів виконання роботи	Термін виконання етапів роботи	Примітка
1	Затвердження плану роботи	09.02.26	Лук
2	Складання бібліографії	26.02.26	Лук
3	Подання науковому керівнику: Розділ 1	24.03.2026	Лук
	Розділ 2	15.04.2026	Лук
	Розділ 3	18.04.2026	Лук
4	Здача закінченої роботи на кафедру	01.06.2026	Лук
5	Захист роботи на кафедрі (малий захист)	10-11.06.26	Лук

Здобувач

Д

(підпис)

Дмитро КИЧИГІН

Науковий керівник

Андрій

(підпис)

Андрій ІВАНОВ

Рішення комісії про попередній (малий) захист кваліфікаційної роботи бакалавра від

допускаю до захисту

Члени комісії:

1. *к.е.н., доц. Огородніков В.О.*
(науковий ступінь, вчене звання, прізвище та ініціали)
2. *к.е.н., доц. Філанов В.М.*
(науковий ступінь, вчене звання, прізвище та ініціали)
3. *к.геогр.н., доц. Кириасівська Н.В.*
(науковий ступінь, вчене звання, прізвище та ініціали)

Огородніков
(підпис)
Філанов
(підпис)
Кириасівська
(підпис)

Віза завідувачки кафедри:

Огородніков В.О.
(ПІП)

10.06.26

(дата)

Огородніков
(підпис)

ЗМІСТ

ВСТУП.....	5
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ КОНФЕРЕНЦ-СЕРВІСУ В ГОТЕЛЬНОМУ ГОСПОДАРСТВІ.....	8
1.1. Сутність, значення та особливості конференц-сервісу в сучасних готелях.....	8
1.2. Організація конференц-обслуговування та характеристика основних видів ділових заходів.....	13
1.3. Сучасні технології та тенденції розвитку конференц-сервісу в готельному бізнесі.....	18
Висновки до розділу 1.....	24
РОЗДІЛ 2. ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА ГОТЕЛЮ «WOL.121 HOME HOTEL».....	26
2.1. Базова характеристика готелю «WOL.121 HOME HOTEL».....	26
2.2. Аналіз номерного фонду та організації конференц-сервісу в готелі.....	32
2.3. Дослідження цінової політики, конкурентів та конкурентоспроможності готелю.....	45
Висновки до розділу 2.....	52
РОЗДІЛ 3. ПРОПОЗИЦІЇ ЩОДО УДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ КОНФЕРЕНЦ-СЕРВІСУ В ГОТЕЛІ «WOL.121 HOME HOTEL».....	55
3.1. Удосконалення матеріально-технічного забезпечення конференц-сервісу.....	55
3.2. Розробка заходів щодо підвищення якості конференц-обслуговування та професійної підготовки персоналу.....	58
3.3. Економічне обґрунтування запропонованих заходів.....	63
Висновки до розділу 3.....	68
ВИСНОВКИ.....	70
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	73
ДОДАТОК.....	76

ВСТУП

Актуальність теми. У сучасних умовах розвитку готельно-ресторанної та туристичної індустрії особливого значення набуває організація конференц-сервісу як одного з ключових напрямів діяльності готельних підприємств [11]. Сфера ділового туризму активно розвивається, що зумовлює підвищення попиту на якісне проведення конференцій, семінарів, тренінгів, презентацій, форумів та інших корпоративних заходів. Саме тому сучасні готелі все частіше орієнтуються не лише на забезпечення комфортного проживання гостей, а й на створення багатофункціонального простору для проведення ділових подій [12].

Конференц-сервіс є важливою складовою конкурентоспроможності готельного підприємства, оскільки дозволяє залучати нові категорії клієнтів, підвищувати рівень завантаженості номерного фонду та розширювати спектр додаткових послуг. Наявність сучасних конференц-залів, технічного оснащення, цифрових сервісів та професійного обслуговування формує позитивний імідж закладу та сприяє підвищенню його прибутковості [16].

Сьогодні особливо актуальним є впровадження інноваційних технологій у сферу конференц-обслуговування. Використання мультимедійного обладнання, систем онлайн-бронювання, цифрових платформ для проведення гібридних заходів, інтерактивних сервісів та автоматизованих систем управління дозволяє значно покращити якість обслуговування та задовольнити потреби сучасних споживачів. Водночас багато готельних підприємств стикаються з проблемами недостатнього технічного оснащення, обмеженого спектра додаткових послуг, недостатньо ефективної організації роботи персоналу та високого рівня конкуренції на ринку.

Особливої уваги потребує вдосконалення конференц-сервісу в сучасних апарт-готелях, які поєднують комфорт проживання з можливістю організації робочого простору та ділових зустрічей. Саме таким закладом є готель «WOL.121 HOME HOTEL», який активно розвиває напрям конференц-

обслуговування та впроваджує сучасні підходи до організації сервісу для гостей.

Актуальність теми полягає у необхідності підвищення ефективності організації конференц-сервісу в готелі, вдосконалення матеріально-технічної бази, розширення спектра послуг та впровадження сучасних цифрових технологій.

Мета роботи - дослідити особливості організації конференц-сервісу в готелі «WOL.121 HOME HOTEL» та надати пропозиції щодо його удосконалення.

Для досягнення поставленої мети необхідно виконати такі **завдання**:

- дослідити сутність, значення та особливості конференц-сервісу в сучасних готелях;
- дослідити організацію конференц-обслуговування та характеристику основних видів ділових заходів;
- розглянути сучасні технології та тенденції розвитку конференц-сервісу в готельному бізнесі; надати
- базову характеристику готелю «WOL.121 HOME HOTEL»;
- проаналізувати номерний фонд та організацію конференц-сервісу в готелі;
- дослідити цінову політику, конкурентів та конкурентоспроможність готелю;
- надати пропозиції щодо удосконалення матеріально-технічного забезпечення конференц-сервісу;
- розробити заходи щодо підвищення якості конференц-обслуговування;
- економічно обґрунтувати запропоновані заходи.

Об'єкт дослідження - WOL.121 HOME HOTEL як суб'єкт індустрії гостинності.

Предмет дослідження - організація та шляхи удосконалення конференц-сервісу в готелі.

Методи дослідження. Під час виконання роботи використовувалися загальнонаукові методи дослідження: аналіз, синтез, порівняння, узагальнення, систематизація наукових джерел, статистичний та компаративний методи. Для дослідження діяльності готелю та оцінки рівня конференц-обслуговування використовувалися методи аналізу конкурентоспроможності, економічного аналізу та графічного представлення інформації.

Теоретичні та практичні аспекти організації готельного господарства, розвитку конференц-сервісу й управління підприємствами індустрії гостинності досліджувалися у працях багатьох вітчизняних науковців. Значний внесок у вивчення питань функціонування готельного бізнесу, організації обслуговування та підвищення ефективності діяльності готельних підприємств зробили С. І. Байлик [3], О. М. Головка [6], Н. В. Корж [12], Г. Круль і О. Заячук [14], М. П. Мальська [15], С. Г. Нездойминов і С. С. Галасюк [16], Л. І. Нечаюк [17], Х. Роглев [25], Т. Л. Тимохіна [28], а також автори праць з управління сучасним готельним комплексом та організації готельних послуг [30; 31]. Окремі аспекти впровадження сучасних бізнес-процесів, розвитку готельної індустрії та підвищення її конкурентоспроможності висвітлені у наукових роботах А. М. Іванова [7–11] та колективній монографії «Організація та моделювання процесів розвитку готельно-ресторанного бізнесу» [18]. Незважаючи на значну кількість наукових досліджень, питання удосконалення організації конференц-сервісу в сучасних готелях з урахуванням цифровізації, інноваційних технологій та особливостей функціонування окремих підприємств потребують подальшого вивчення.

Структура роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатку. Загальний обсяг роботи - 76 с.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ КОНФЕРЕНЦ-СЕРВІСУ В ГОТЕЛЬНОМУ ГОСПОДАРСТВІ

1.1. Сутність, значення та особливості конференц-сервісу в сучасних готелях

У сучасних умовах розвитку індустрії гостинності конференц-сервіс є одним із найбільш перспективних напрямів діяльності готельних підприємств. Зростання популярності ділового туризму, корпоративних заходів, міжнародних конференцій, форумів, тренінгів та бізнес-зустрічей сприяє активному розвитку конференц-обслуговування у готелях різних категорій. Саме тому сучасні готелі прагнуть створювати комфортні умови не лише для проживання гостей, а й для організації ділових заходів різного формату [31].

Конференц-сервіс - це комплекс послуг, пов'язаних з організацією, технічним забезпеченням та обслуговуванням конференцій, семінарів, презентацій, переговорів, форумів та інших ділових подій на території готелю [1-2]. Основною метою конференц-сервісу є створення максимально комфортних умов для проведення заходу та забезпечення високого рівня обслуговування його учасників [15].

Сучасний конференц-сервіс включає не лише надання приміщення для проведення заходів, а й широкий спектр супутніх послуг: технічне забезпечення, організацію харчування, інформаційний супровід, трансфер, бронювання номерів для учасників, мультимедійне обладнання, онлайн-трансляції та інші додаткові сервіси.

Важливою перевагою розвитку конференц-сервісу для готельного підприємства є можливість залучення додаткових джерел прибутку. Проведення ділових заходів забезпечує стабільне завантаження номерного фонду, збільшує обсяги реалізації ресторанних послуг та сприяє підвищенню конкурентоспроможності готелю на ринку гостинності. Крім того, якісна організація конференц-обслуговування формує позитивний імідж

підприємства та сприяє встановленню довгострокових партнерських відносин із корпоративними клієнтами.

Сьогодні особливого значення набуває впровадження інноваційних технологій у сферу конференц-сервісу. Використання сучасного мультимедійного обладнання, систем відеоконференцзв'язку, інтерактивних панелей, електронної реєстрації учасників та онлайн-платформ для трансляцій дозволяє значно підвищити якість проведення заходів. Такі технології забезпечують оперативність організації, комфорт учасників та ефективну комунікацію між організаторами й гостями.

Не менш важливим фактором успішного функціонування конференц-сервісу є професійна підготовка персоналу. Працівники, які займаються організацією та супроводом ділових заходів, повинні володіти високим рівнем комунікативних навичок, знати особливості ділового етикету, вміти швидко реагувати на потреби клієнтів та вирішувати організаційні питання. Саме професіоналізм персоналу значною мірою впливає на загальне враження учасників заходу від рівня сервісу в готелі.

Крім технічного оснащення та сервісного обслуговування, важливу роль у розвитку конференц-сервісу відіграє зручне розташування готелю. Наявність транспортної доступності, близькість до ділових центрів міста, аеропортів, вокзалів та туристичних об'єктів значно підвищує привабливість готелю для організаторів конференцій та бізнес-заходів [18]. Для учасників конференцій важливими також є комфортні умови проживання, якісне харчування та наявність додаткових послуг для відпочинку після ділових зустрічей.

Основні складові конференц-сервісу наведено в таблиці 1.1.

Таблиця 1.1.

Основні складові конференц-сервісу в готелі

Складова	Характеристика
Конференц-зал	Спеціально обладнане приміщення для проведення заходів
Технічне забезпечення	Проектори, екрани, мікрофони, аудіосистеми, Wi-Fi
Організація харчування	Кава-брейки, фуршети, бізнес-ланчі
Сервісне обслуговування	Робота адміністраторів, технічного персоналу
Онлайн-сервіси	Реєстрація учасників, онлайн-трансляції, бронювання
Додаткові послуги	Трансфер, проживання, друк матеріалів

Джерело: власна розробка автора на основі [13].

Таким чином, конференц-сервіс є важливим елементом сучасної діяльності готельних підприємств та одним із ключових напрямів розвитку індустрії гостинності. Постійне вдосконалення організації конференц-обслуговування, впровадження сучасних технологій, підвищення якості сервісу та орієнтація на потреби клієнтів сприяють підвищенню ефективності діяльності готелю та зміцненню його позицій на ринку готельних послуг.

У сучасному готельному бізнесі конференц-сервіс виконує низку важливих функцій, які представлені на рис. 1.1.



Рис. 1.1. Основні функції конференц-сервісу в готелі.

Джерело: [17].

Конференц-сервіс є одним із найбільш прибуткових напрямів діяльності сучасного готелю. Проведення конференцій та бізнес-заходів дозволяє збільшити завантаженість номерного фонду, особливо у міжсезонний період, а також стимулює попит на додаткові послуги готелю: ресторанне обслуговування, трансфер, оренду обладнання та організацію дозвілля.

На сьогоднішній день більшість сучасних готелів активно впроваджують цифрові технології у сферу конференц-обслуговування. До таких технологій належать:

- системи онлайн-бронювання конференц-залів;
- інтерактивні панелі;
- мультимедійні комплекси;
- відеоконференції;
- CRM-системи управління клієнтами;
- мобільні додатки для учасників заходів [7].

Особливо актуальним є розвиток гібридного формату заходів, який поєднує офлайн- та онлайн-участь. Такий формат дозволяє значно розширити аудиторію заходу та забезпечити участь гостей з різних регіонів і країн.

Основні переваги конференц-сервісу для готелю наведено в таблиці 1.2.

Таблиця 1.2.

Переваги організації конференц-сервісу в готелі

Перевага	Характеристика
Збільшення прибутку	Додаткові доходи від оренди залів та супутніх послуг
Розширення клієнтської бази	Залучення корпоративних клієнтів
Підвищення іміджу	Формування статусу сучасного готелю
Зростання завантаженості	Підвищення попиту на проживання
Конкурентні переваги	Виділення серед інших готелів

Джерело: власна розробка автора.

Разом із перевагами конференц-сервіс має і певні проблеми. Серед основних можна виділити високі витрати на технічне оснащення, необхідність постійного оновлення обладнання, значну конкуренцію між готелями та високі вимоги клієнтів до якості сервісу.

У сучасних умовах ефективна організація конференц-сервісу є важливою складовою успішної діяльності готельного підприємства. Саме якісний рівень обслуговування, сучасне технічне оснащення та професійний персонал формують позитивний імідж готелю та забезпечують його конкурентоспроможність на ринку готельних послуг [15].

Таким чином, конференц-сервіс є важливим напрямом розвитку сучасних готелів, який поєднує організацію ділових заходів, використання інноваційних технологій та надання високоякісних послуг. Ефективне функціонування конференц-сервісу сприяє підвищенню прибутковості

готелю, залученню нових клієнтів та зміцненню позицій підприємства на ринку індустрії гостинності.

1.2. Організація конференц-обслуговування та характеристика основних видів ділових заходів

У сучасному готельному господарстві конференц-обслуговування посідає важливе місце серед додаткових послуг, які формують конкурентоспроможність підприємства та забезпечують його стабільний розвиток. Активне зростання сфери ділового туризму, проведення міжнародних конференцій, форумів, бізнес-зустрічей, тренінгів та презентацій сприяє збільшенню попиту на професійно організований конференц-сервіс. Саме тому більшість сучасних готелів прагнуть створити максимально комфортні умови для проведення заходів різного формату та рівня складності [5].

Організація конференц-обслуговування являє собою складний багатофункціональний процес, який включає підготовку приміщень, технічне оснащення, координацію роботи персоналу, забезпечення харчування, інформаційний супровід та створення комфортних умов для учасників заходу. Важливою особливістю конференц-сервісу є необхідність постійної взаємодії між усіма структурними підрозділами готелю, адже успішне проведення заходу залежить не лише від технічного оснащення, а й від рівня організації сервісу загалом [3].

Конференц-обслуговування в сучасному готелі охоплює широкий спектр послуг, починаючи від прийому заявки та бронювання конференц-залу і завершуючи післясервісним обслуговуванням клієнтів. Усі етапи повинні бути логічно взаємопов'язаними та організованими таким чином, щоб забезпечити високий рівень комфорту та ефективності проведення заходу.

Основні етапи організації конференц-обслуговування наведено на рис. 1.2.

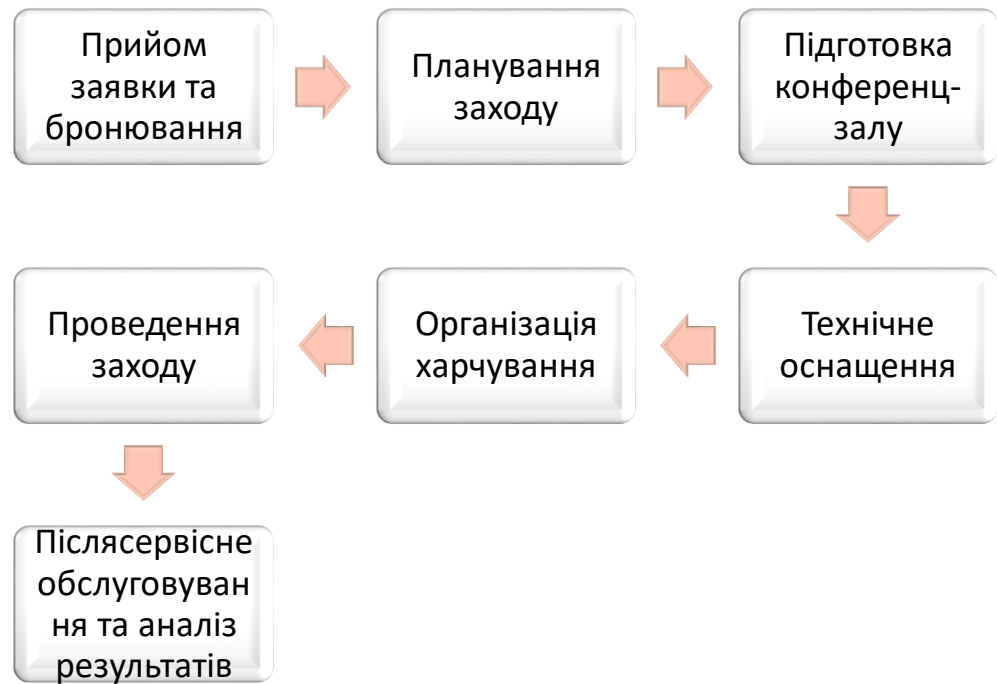


Рис. 1.2. Основні етапи організації конференц-обслуговування.

Джерело: [4].

Першим етапом організації конференц-сервісу є прийом заявки від клієнта. На цьому етапі менеджери готелю визначають основні параметри майбутнього заходу: кількість учасників, формат події, дату проведення, тривалість, необхідність технічного обладнання та перелік додаткових послуг. Саме на цьому етапі формується попередня концепція заходу та погоджується кошторис.

Після підтвердження бронювання здійснюється детальне планування заходу. Менеджери конференц-сервісу координують роботу всіх служб готелю, складають графік проведення події, визначають схему розміщення учасників у конференц-залі та узгоджують питання харчування, технічного супроводу й логістики. Важливу роль у цьому процесі відіграє комунікація між персоналом готелю та замовником, оскільки своєчасне уточнення деталей дозволяє уникнути організаційних помилок.

Одним із ключових елементів конференц-обслуговування є підготовка конференц-залу. Сучасні готелі використовують різні формати розміщення меблів залежно від типу заходу. Найпоширенішими є:

- театральне розміщення;
- класичне розміщення;
- П-подібна форма;
- круглий стіл;
- банкетне розміщення;
- формат classroom.

Вибір формату залежить від кількості учасників та характеру заходу. Наприклад, для тренінгів найчастіше використовується classroom-формат, тоді як для презентацій і конференцій - театральне розміщення.

Основні типи розміщення учасників у конференц-залі наведено в таблиці 1.3.

Таблиця 1.3.

Основні типи розміщення учасників заходів

Формат розміщення	Характеристика
Театральний	Стільці розташовуються рядами без столів
Classroom	Стільці та столи для ведення записів
Круглий стіл	Учасники сидять навколо одного столу
П-подібний	Зручний для переговорів та дискусій
Банкетний	Використовується для урочистих заходів

Джерело: власна розробка автора.

Не менш важливим елементом конференц-сервісу є технічне забезпечення заходу. Сучасні ділові події неможливо уявити без використання мультимедійного обладнання, високошвидкісного Інтернету та систем відеоконференцзв'язку. Технічне оснащення повинно забезпечувати безперебійну роботу всіх пристроїв та відповідати вимогам замовника.

До основного обладнання конференц-залів належать:

- мультимедійні проектори;
- LED-екрани;
- мікрофони;
- акустичні системи;
- ноутбуки;
- інтерактивні панелі;
- обладнання для онлайн-трансляцій;
- системи синхронного перекладу.

Основні види технічного обладнання наведені в таблиці 1.4.

Таблиця 1.4.

Технічне оснащення конференц-залів

Обладнання	Призначення
Проектор	Демонстрація презентацій
Аудіосистема	Озвучення приміщення
Мікрофони	Проведення виступів
LED-екрани	Відображення інформації
Wi-Fi обладнання	Доступ до мережі Інтернет
Відеокамери	Онлайн-трансляція заходів

Джерело: власна розробка автора.

Організація харчування також є невід'ємною складовою конференц-обслуговування. Під час проведення тривалих заходів учасникам надаються кава-брейки, бізнес-ланчі, фуршети або банкетне обслуговування. Правильно організоване харчування сприяє підтриманню комфортної атмосфери заходу та позитивно впливає на загальне враження гостей [28].

Найбільш популярною формою обслуговування під час конференцій є кава-брейк. Він організовується під час перерв між виступами та передбачає подачу гарячих напоїв, десертів, випічки, фруктів та легких закусок. У

великих готелях також часто використовуються фуршети та бізнес-ланчі, які дозволяють учасникам поєднувати відпочинок із неформальним спілкуванням.

У сучасних умовах особливої популярності набувають гібридні заходи, які поєднують офлайн- та онлайн-формати участі. Такі конференції дозволяють значно розширити аудиторію та забезпечити участь гостей з інших міст і країн. Для організації гібридних заходів готелі використовують спеціалізовані цифрові платформи, обладнання для відеоконференцій та системи онлайн-реєстрації учасників.

Основні переваги гібридного формату наведено на рис. 1.3.



Рис. 1.3. Переваги гібридних заходів.

Джерело: [29].

підвищення доступності заходів

Важливу роль у процесі конференц-обслуговування відіграє персонал готелю. Працівники повинні мати високий рівень професійної підготовки, володіти навичками комунікації, роботи з технічним обладнанням та оперативного вирішення проблемних ситуацій. Особливо важливими є організованість, відповідальність та вміння працювати в умовах багатозадачності.

До обслуговування ділових заходів залучаються:

- менеджери конференц-сервісу;
- адміністратори;
- технічний персонал;
- працівники ресторанної служби;
- служба безпеки;
- маркетинговий відділ.

Ефективна взаємодія між усіма підрозділами дозволяє забезпечити високий рівень організації заходу та сформувати позитивне враження у клієнтів.

Таким чином, конференц-обслуговування є важливою складовою сучасного готельного бізнесу, яка поєднує організаційні, технічні та сервісні процеси. Якісна організація конференц-сервісу сприяє підвищенню конкурентоспроможності готелю, збільшенню прибутковості та формуванню позитивного іміджу закладу на ринку індустрії гостинності.

1.3. Сучасні технології та тенденції розвитку конференц-сервісу в готельному бізнесі

У сучасних умовах розвитку індустрії гостинності конференц-сервіс постійно вдосконалюється під впливом цифровізації, розвитку інформаційних технологій та змін потреб споживачів. Сучасні клієнти висувають високі вимоги до рівня організації ділових заходів, технічного оснащення конференц-залів, швидкості обслуговування та можливості використання цифрових сервісів. Саме тому впровадження інноваційних технологій стає важливим фактором підвищення конкурентоспроможності готельних підприємств [25].

На сьогоднішній день сучасний конференц-сервіс уже не обмежується лише наданням приміщення для проведення заходу. Готелі прагнуть створити багатофункціональний простір, який забезпечує комфортну комунікацію, інтерактивність, технічну підтримку та високий рівень сервісу

для всіх учасників ділової події. Саме технологічний розвиток дозволяє зробити процес організації конференцій більш ефективним, гнучким та зручним.

Однією з головних тенденцій розвитку конференц-сервісу є активне використання цифрових технологій. Більшість сучасних готелів використовують автоматизовані системи бронювання конференц-залів, CRM-системи для управління клієнтською базою, мобільні додатки для учасників заходів та інтерактивні платформи для проведення онлайн-конференцій [26].

Сучасні цифрові технології у конференц-сервісі наведені на рис. 1.4.

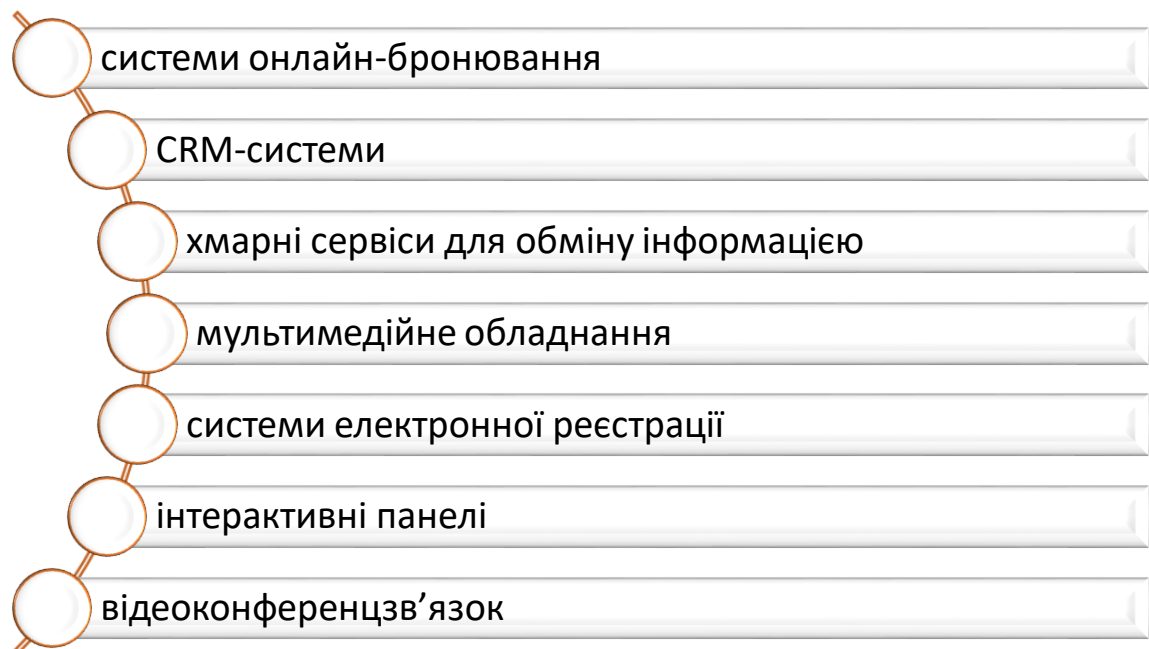


Рис. 1.4. Сучасні цифрові технології у конференц-сервісі.

Джерело: [27].

Однією з найбільш популярних технологій є системи онлайн-бронювання конференц-залів. Вони дозволяють клієнтам у режимі реального часу переглядати доступність приміщень, обирати необхідний формат залу, замовляти додаткові послуги та здійснювати оплату через Інтернет. Такі системи значно спрощують процес комунікації між готелем і клієнтом та скорочують час оформлення заявки.

Важливе місце у сучасному конференц-сервісі займають CRM-системи (Customer Relationship Management). Їх використання дозволяє готелям зберігати інформацію про клієнтів, аналізувати їхні потреби, автоматизувати процес взаємодії та підвищувати рівень персоналізованого обслуговування. За допомогою CRM-систем менеджери можуть оперативно формувати комерційні пропозиції, контролювати виконання замовлень та підтримувати довгострокові відносини з корпоративними клієнтами [9].

Сучасні готелі також активно використовують мультимедійне обладнання та інтерактивні технології (табл. 1.7.)

Таблиця 1.7.

Сучасні технології та їх застосування у конференц-сервісі

Технологія	Характеристика	Переваги для готелю
CRM-система	Система управління взаємовідносинами з клієнтами	Персоналізація обслуговування та автоматизація роботи
Онлайн-бронювання	Електронна система резервування конференц-залів	Спрощення процесу замовлення послуг
Відео-конференцзв'язок	Проведення онлайн- та гібридних заходів	Розширення аудиторії учасників
Інтерактивні панелі	Сенсорні екрани для презентацій та взаємодії	Підвищення інтерактивності заходів
Мобільні додатки	Додатки для реєстрації та комунікації учасників	Покращення комунікації та зручності
Хмарні сервіси	Онлайн-зберігання та обмін інформацією	Швидкий доступ до матеріалів заходу
Системи електронної реєстрації	Автоматизований облік учасників	Скорочення часу реєстрації
LED-екрани та мультимедіа	Сучасне обладнання для демонстрації матеріалів	Покращення візуального сприйняття інформації

Джерело: власна розробка автора.

Для проведення ділових заходів використовуються:

- LED-екрани;

- мультимедійні проектори;
- інтерактивні дошки;
- системи синхронного перекладу;
- сенсорні панелі;
- професійне аудіообладнання;
- системи відеозапису та трансляції [4].

Упровадження сучасних технологій дозволяє готельним підприємствам значно підвищувати якість конференц-обслуговування, оптимізувати внутрішні процеси та створювати комфортні умови для учасників заходів. Саме інноваційні рішення забезпечують ефективну організацію ділових подій і сприяють формуванню позитивного іміджу готелю на ринку індустрії гостинності.

Основні види сучасного обладнання наведені в таблиці 1.5.

Таблиця 1.5.

Сучасне технічне обладнання для конференц-сервісу

Обладнання	Призначення
LED-екрани	Демонстрація презентацій та відеоматеріалів
Інтерактивні панелі	Взаємодія зі спікерами та учасниками
Системи відеоконференцій	Онлайн-участь у заходах
Аудіосистеми	Якісне озвучення конференц-залу
Системи перекладу	Проведення міжнародних заходів
Відеокамери	Запис та трансляція подій

Джерело: власна розробка автора.

Особливого значення у сучасних умовах набув розвиток гібридних та онлайн-заходів. Після пандемії COVID-19 значна частина конференцій та бізнес-зустрічей почала проводитися у змішаному форматі, який поєднує

офлайн- та онлайн-участь. Такий формат дозволяє залучати більшу кількість учасників, зменшувати витрати на відрядження та забезпечувати доступність заходів для людей з різних регіонів світу.

Для проведення гібридних заходів готелі використовують спеціалізовані онлайн-платформи, серед яких:

- Zoom;
- Microsoft Teams;
- Google Meet;
- Cisco Webex;
- інтерактивні стрімінгові сервіси [6].

Переваги гібридного формату заходів наведені в таблиці 1.6.

Таблиця 1.6.

Переваги гібридних конференцій

Перевага	Характеристика
Розширення аудиторії	Участь гостей з різних країн
Зниження витрат	Економія коштів на відрядження
Гнучкість формату	Можливість онлайн- та офлайн-участі
Збереження матеріалів	Запис конференції та доступ до архіву
Інтерактивність	Онлайн-опитування та чат-комунікація

Джерело: власна розробка автора.

Ще однією важливою тенденцією розвитку конференц-сервісу є персоналізація обслуговування [8]. Сучасні клієнти очікують індивідуального підходу, тому готелі прагнуть адаптувати конференц-послуги до потреб конкретного замовника. Це може включати спеціальне оформлення залу, індивідуальне меню, брендovanі матеріали, технічне оснащення відповідно до тематики заходу та персонального координатора події.

Значну роль у розвитку конференц-сервісу відіграє також екологічна відповідальність готелів. Багато сучасних підприємств впроваджують концепцію «зелених конференцій», яка передбачає:

- використання енергоощадного обладнання;
- електронний документообіг;
- мінімізацію використання пластику;
- сортування відходів;
- використання екологічних матеріалів.

Основні сучасні тенденції розвитку конференц-сервісу наведені на рис. 1.5.

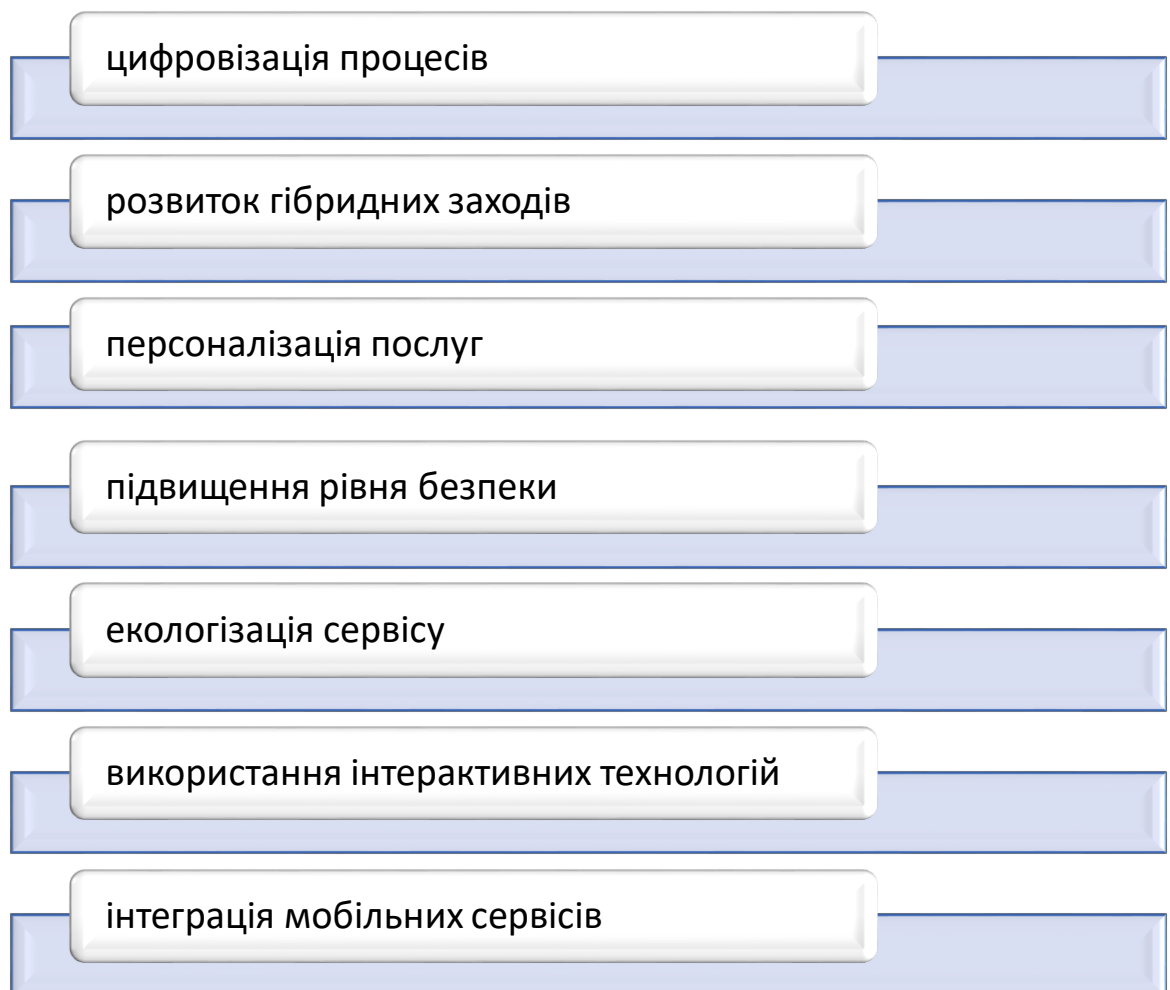


Рис. 1.5. Основні тенденції розвитку конференц-сервісу.

Джерело: [25].

Важливим напрямом розвитку сучасного конференц-сервісу є також підвищення рівня безпеки. Сучасні готелі використовують системи контролю доступу, відеоспостереження, електронні пропуски та захищені мережі Wi-Fi для забезпечення конфіденційності ділових заходів та захисту інформації учасників.

Крім того, значна увага приділяється автоматизації внутрішніх процесів конференц-обслуговування. Це дозволяє оптимізувати роботу персоналу, скоротити час підготовки заходів та підвищити якість сервісу. Автоматизовані системи управління допомагають координувати роботу всіх служб готелю та оперативно реагувати на потреби клієнтів.

Таким чином, сучасні технології та інноваційні підходи суттєво впливають на розвиток конференц-сервісу в готельному бізнесі. Впровадження цифрових рішень, розвиток гібридних форматів заходів, використання сучасного технічного обладнання та персоналізація обслуговування сприяють підвищенню якості послуг і формуванню конкурентних переваг готельного підприємства. Саме інноваційний розвиток конференц-сервісу дозволяє сучасним готелям ефективно адаптуватися до змін ринку та задовольняти потреби ділових клієнтів.

Висновки до розділу 1

1. У першому розділі досліджено теоретичні основи організації конференц-сервісу в сучасному готельному господарстві. Встановлено, що конференц-сервіс є важливою складовою діяльності готельних підприємств, яка забезпечує проведення ділових заходів різного формату та сприяє підвищенню конкурентоспроможності закладу.

2. Визначено, що сучасний конференц-сервіс включає комплекс організаційних, технічних та сервісних послуг, пов'язаних із проведенням конференцій, форумів, семінарів, тренінгів, презентацій та інших ділових заходів. Якість конференц-обслуговування залежить від рівня технічного

оснащення, професійної підготовки персоналу та ефективної взаємодії всіх служб готелю.

3. Досліджено основні етапи організації конференц-обслуговування, серед яких: прийом заявки, планування заходу, підготовка конференц-залу, технічне забезпечення, організація харчування, проведення заходу та післясервісне обслуговування. Встановлено, що ефективна організація кожного етапу є необхідною умовою успішного проведення ділових подій.

4. Проаналізовано основні види ділових заходів, які проводяться у готелях, а саме: конференції, форуми, семінари, тренінги, презентації, переговори та круглі столи. З'ясовано, що для кожного виду заходу необхідно використовувати відповідний формат розміщення учасників, технічне оснащення та форми обслуговування.

5. Визначено, що сучасні тенденції розвитку конференц-сервісу пов'язані з активним впровадженням цифрових технологій, автоматизацією процесів обслуговування та розвитком гібридних форматів заходів. Використання CRM-систем, онлайн-бронювання, мультимедійного обладнання, інтерактивних панелей та систем відеоконференцзв'язку дозволяє підвищити ефективність роботи готельних підприємств і покращити якість обслуговування клієнтів.

6. Встановлено, що важливими тенденціями розвитку конференц-сервісу є персоналізація послуг, екологізація процесів обслуговування та підвищення рівня безпеки під час проведення ділових заходів. Сучасні готелі прагнуть створювати комфортні умови для учасників конференцій та забезпечувати високий рівень сервісу відповідно до міжнародних стандартів.

7. Отже, конференц-сервіс є перспективним напрямом розвитку сучасного готельного бізнесу, який сприяє залученню корпоративних клієнтів, збільшенню прибутковості готелю та формуванню позитивного іміджу підприємства на ринку індустрії гостинності.

РОЗДІЛ 2. ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА ГОТЕЛЮ «WOL.121 HOME HOTEL»

2.1. Базова характеристика готелю «WOL.121 HOME HOTEL»

Готель «WOL.121 HOME HOTEL» - це сучасний, комфортний і функціонально організований готель, що поєднує в собі атмосферу домашнього затишку, високі стандарти сервісу та сучасний рівень оснащення. Готель орієнтований як на бізнес-туристів, які прибули до міста у ділових справах, так і на гостей, що шукають спокійне й комфортне місце для відпочинку.

Готель «WOL.121 HOME HOTEL» розташований в Одесі за адресою: вул. Фонтанська дорога, 121 (рис. 2.1.).

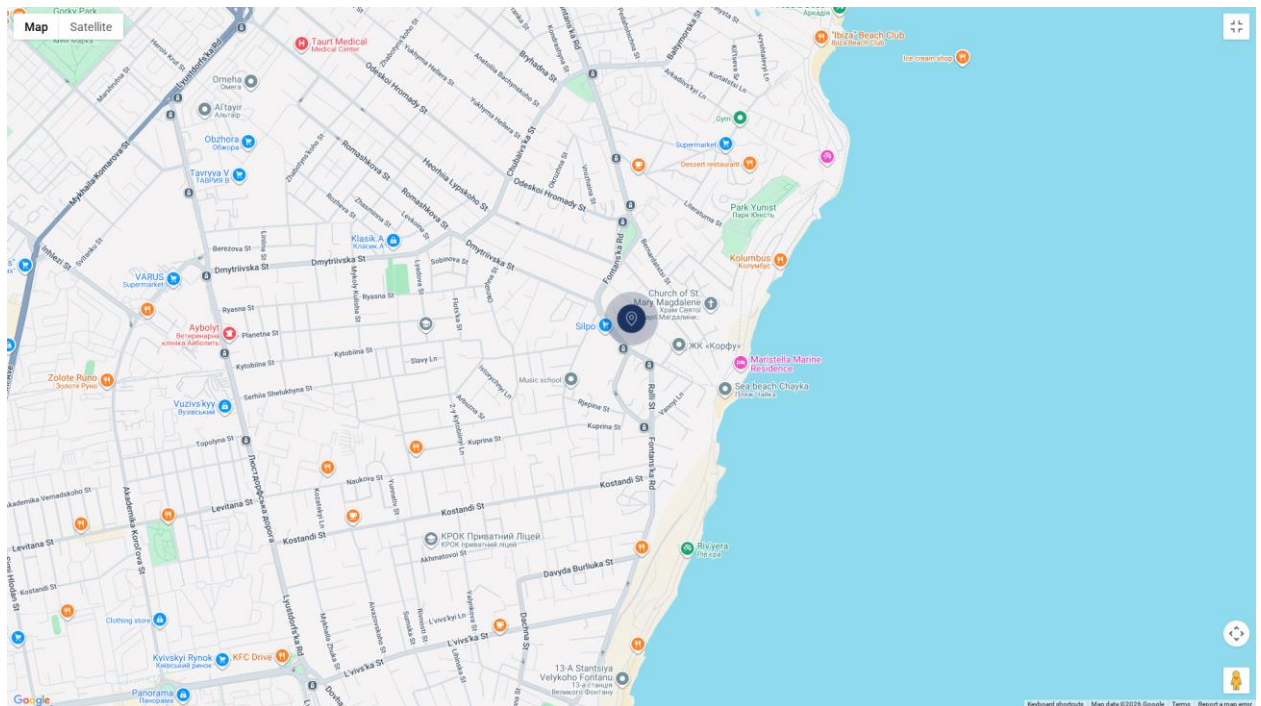


Рис. 2.1. Розташування готелю «WOL.121 HOME HOTEL».

Джерело: [19].

Це сучасний апарт-готель, що поєднує комфорт проживання з розвинутою інфраструктурою для роботи та відпочинку. Готель знаходиться в безпосередній близькості до пляжу «Чайка» та всього за 5 хвилин пішки від

узбережжя Чорного моря, що робить його привабливим як для туристів, так і для ділових гостей міста.

Відстані до ключових транспортних вузлів:

- 1) Міжнародний аеропорт «Одеса» – приблизно 4,6 км від готелю, що забезпечує швидкий трансфер для мандрівників.
- 2) Залізничний вокзал “Одеса-Головна” – близько 7 км, зручне сполучення для подорожей по Україні.
- 3) Центральний автовокзал Одеси - приблизно 6,5 км, що дозволяє легко планувати міжміські поїздки.

Таке розташування робить «WOL.121 HOME HOTEL» ідеальним вибором як для ділових туристів, так і для туристів, які бажають дослідити Одесу та її околиці.

Також завдяки своєму розташуванню, готель забезпечує зручний доступ до основних транспортних артерій міста, а також до культурних та розважальних закладів. Поруч знаходяться зупинки громадського транспорту, що дозволяє легко дістатися до центру Одеси, залізничного вокзалу та аеропорту. Таке розташування робить «WOL.121 Home Hotel» ідеальним вибором для гостей, які цінують комфорт, зручність та якісний сервіс.

Архітектурне рішення готелю відрізняється сучасним лаконічним стилем, із використанням якісних екологічних матеріалів у внутрішньому оздобленні - дерева, металу, скла, натурального каменю. Дизайн інтер'єру номерів і загальних зон розроблено з урахуванням принципів ергономіки та функціональності, щоб забезпечити максимальний комфорт для гостей [19].

Фасад готелю «WOL.121 HOME HOTEL» виконаний у сучасному мінімалістичному стилі з використанням світлих кольорів, панорамних вікон та лаконічних архітектурних форм. Будівля має сучасний дизайн, що гармонійно поєднує функціональність і комфорт. Особливістю фасаду є великі скляні поверхні, які забезпечують хороше природне освітлення номерів та створюють стильний зовнішній вигляд готелю (додаток А).

Логотип готелю «WOL.121 HOME HOTEL» виконаний у сучасному мінімалістичному стилі, що підкреслює концепцію комфорту, функціональності та сучасного дизайну закладу. Основним елементом логотипу є назва «WOL.121», яка привертає увагу лаконічним шрифтом та чіткими геометричними формами. Використання простого та стильного оформлення створює враження сучасності, надійності та високого рівня сервісу (рис. 2.2.).

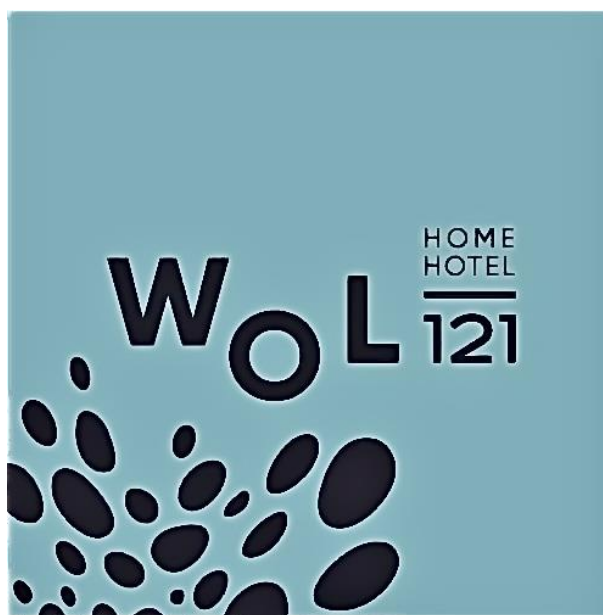


Рис. 2.2. Логотип готелю «WOL.121 HOME HOTEL».

Джерело: [19].

Додатковий напис «HOME HOTEL» акцентує увагу на концепції домашнього затишку та комфортного проживання гостей. Поєднання англomовних елементів у логотипі підкреслює орієнтацію готелю на міжнародний ринок туристичних та ділових послуг. Стримана кольорова гама логотипу формує елегантний і впізнаваний візуальний образ бренду, який відповідає сучасним тенденціям у сфері готельного бізнесу.

Переваги готелю:

1. Сучасний формат апарт-готелю

Готель поєднує у собі комфорт класичного готельного сервісу та домашній затишок повноцінних апартаментів. Кожен номер оснащений

кухнею, побутовою технікою, функціональними меблями та сучасним дизайном, що ідеально підходить як для короткострокового, так і для тривалого перебування.

2. Різноманітність номерного фонду

Гостям пропонуються 63 апартаменти трьох категорій - студії, одно- та двокімнатні апартаменти - що дозволяє задовольнити потреби як індивідуальних гостей, так і родин або ділових клієнтів. Кожен номер просторий, зі зручним плануванням і звукоізоляцією.

3. Вигідне розташування

Готель знаходиться на Фонтанській дорозі, поблизу морського узбережжя, парків та пляжів. До центру міста - близько 15 хвилин на авто. Поруч - транспортні зупинки, супермаркети, кафе та культурно-розважальні об'єкти.

4. Розвинена інфраструктура для життя та роботи

На території готелю функціонують: коворкінг, фітнес-зал, ресторан, зона відпочинку на даху з панорамним видом, паркінг, тераса. Це дозволяє гостям поєднувати робочі справи з комфортним дозвіллям.

5. Сучасні сервіси та технології

Передбачено безконтактне заселення, електронні ключі, швидкий Wi-Fi на всій території, можливість онлайн-комунікації з персоналом, а також доступ до додаткових послуг через мобільний додаток або сайт.

6. Трансфер та підтримка гостей

Готель організовує трансфери з/до аеропорту, залізничного вокзалу, а також пропонує допомогу з орендою авто або оформленням екскурсій. Адміністратори готові надати інформаційну підтримку 24/7.

7. Орієнтація на тривале проживання

Особлива увага приділяється гостям, які зупиняються надовго - передбачені знижки, гнучкі тарифи, регулярне прибирання, послуги пральні та хімчистки.

8. Екоорієнтованість та безпека

Готель дотримується принципів екологічної відповідальності: сортування відходів, енергоощадне освітлення, повторне використання рушників. Система відеоспостереження та контроль доступу забезпечують безпечне середовище для гостей.

Організаційна структура управління - лінійно-функціональна:

1. Вищий менеджмент

1.1. Керуючий готелю (Hotel Manager): Здійснює загальне керівництво закладом, відповідає за реалізацію стратегії, управління персоналом, фінансами та репутацією готелю. Контролює основні напрямки діяльності, забезпечує дотримання стандартів сервісу та операційної ефективності.

1.2. Операційний менеджер (Operations Manager): Забезпечує координацію щоденних процесів. Контролює роботу усіх функціональних підрозділів, організовує внутрішні процеси, вирішує оперативні питання, пов'язані з обслуговуванням гостей та роботою об'єктів готелю.

2. Адміністративна служба

2.1. Ресепшн та служба реєстрації: Виконує функції заселення, виселення, консультування гостей, веде внутрішню документацію та взаємодіє з іншими службами.

2.2. Служба бронювання: Працює з OTA-платформами (Booking, Airbnb, Expedia), корпоративними клієнтами, забезпечує ефективне управління номерним фондом.

3. Оперативні служби

3.1. Хаускіпінг: Здійснює прибирання номерів, заміну білизни, контроль чистоти у всіх зонах готелю, готує приміщення до заїзду.

3.2. Технічна служба: Обслуговує інженерні мережі, виконує ремонтні роботи, проводить планову діагностику обладнання.

4. Фінансово-економічна служба

4.1. Фінансовий аналітик / бухгалтер: Веде облік, формує звітність, здійснює контроль за витратами, веде касову дисципліну, організовує фінансове планування.

5. Служби сервісу та інфраструктури

5.1. Консьєрж-сервіс: *Надає гостям додаткові послуги: замовлення таксі, екскурсій, квитків, бронювання ресторанів, оренду транспорту.*

5.2. Менеджер з сервісу апартаментів: *Контролює технічний стан номерів, організовує оперативне реагування на звернення гостей.*

5.3. Персонал фітнес-залу: *Забезпечує роботу спортивної зони, контролює доступ, проводить інструктаж із техніки безпеки, підтримує чистоту та облік інвентарю.*

5.4. Персонал коворкінгу: *Координує роботу спільного простору: реєструє резидентів, контролює бронювання, допомагає з технічним обладнанням, створює комфортні умови для роботи.*

6. Ресторанне обслуговування

6.1 Менеджер ресторану / F&B Manager: *Організовує роботу ресторану, контролює якість обслуговування, відповідає за персонал і роботу кухні та зали.*

6.2. Кухонний персонал (шеф-кухар, кухарі, пекар, мийники посуду): *Готують страви згідно меню, дотримуються санітарних норм, працюють над удосконаленням рецептури та презентації страв.*

6.3. Офіціанти / Баристи / Бармени: *Забезпечують обслуговування гостей у залі, приймають замовлення, подають страви та напої, консультують щодо меню.*

6.4. Персонал доставки їжі в номер: *Організовує обслуговування номерів (room service), контролює якість доставки, дотримується графіка та температурного режиму.*

7. Служби підтримки

7.1. Відділ маркетингу та продажів: *Працює над просуванням готелю, розробляє стратегії комунікації, управляє рекламними кампаніями, SEO, співпрацює з партнерами.*

7.2. HR-служба: Здійснює підбір персоналу, адаптацію нових співробітників, проводить навчання та атестацію, формує мотиваційні програми.

7.3. IT-відділ: Підтримує безперебійну роботу всіх цифрових систем, бронювання, CRM, забезпечує безпечний Wi-Fi, адмініструє сервери й системи контролю доступу [19].

Отже, структура управління «WOL.121 HOME HOTEL» - це логічно побудована система управлінських і виконавчих підрозділів, яка враховує особливості апарт-формату та функціональну багатопрофільність готелю. Завдяки інтеграції класичних готельних служб із сервісами нового покоління (коворкінг, фітнес, доставка, ресторан), структура забезпечує ефективне управління і високу якість послуг, що відповідає очікуванням сучасного мандрівника.

2.2. Аналіз номерного фонду та організації конференц-сервісу в готелі

Готель «WOL.121 HOME HOTEL» - це сучасний апарт-готель, що пропонує 63 комфортні апартаменти, розділені на три основні категорії: Open Spaces, Spaces та Double Spaces. Кожен номер обладнаний кухнею, робочою зоною та сучасними зручностями, що забезпечують комфортне проживання для різних категорій гостей - від туристів до бізнес-мандрівників.

Кількісний склад номерів надано в табл. 2.1.

Таблиця 2.1.

Кількісний склад номерів готелю «WOL.121 HOME HOTEL»

Категорія номеру	Площа (м²)	Кількість
Open Spaces	25	35
Spaces	35	20
Double Spaces	60	8

Джерело: [19]

1. Open Spaces

Open Spaces - це затишні студії площею 27 м², розраховані на проживання двох осіб. Інтер'єр виконаний у сучасному стилі з використанням натуральних матеріалів, що створює атмосферу легкості, свіжості та гармонії. Простір продумано до дрібниць: тут усе направлено на те, щоб гість почувався максимально зручно та спокійно.

Зона для сну поєднує естетику та практичність, створюючи ідеальні умови для відпочинку. Робочий куточок дозволяє продуктивно вирішувати справи або планувати подорожі. Кухонний блок обладнано всім необхідним для приготування страв, а ванна кімната приємно вражає сучасністю та зручністю.

Характеристика роботи служби харчування та асортимент додаткових послуг у готелі

Організація служби харчування та додаткових послуг у готелі є важливою складовою забезпечення якісного сервісу, який відповідає очікуванням сучасних споживачів. У готелі «WOL.121 HOME HOTEL», що позиціонує себе як простір нового формату для незалежного й усвідомленого способу життя, система обслуговування побудована за принципами індивідуальності, гнучкості та максимального комфорту для гостей.



Рис. 2.3. Номери категорії «Open Spaces».

Джерело: [19].

Оснащення та зручності в апартаментах:

Спальня: Ліжко Queen Size, Шафа для одягу, Смарт-телевізор, Щільні штори (Blackout), Високошвидкісний Wi-Fi, Кондиціонер, Праска, Сушарка для одягу.

Вітальня: Робоче місце з письмовим столом

Кухня: Міні-кухня (кухонний блок), Індукційна плита, Духова шафа, Мікрохвильова піч, Електрочайник, Холодильник, Пральна машина, Каструлі та сковорідки, Кухонне приладдя і столові прибори.

Ванна кімната: Душова кабіна, Комплект рушників, Халати та капці, Набір гігієнічних засобів (vanity kit), Фен.

Додатково: Фітнес-зал, Коворкінг, Міні-бар *£*, Послуги пральні *£*, Доставка їжі в номер *£*, Консьєрж-сервіс 24/7 (*Позначка £ означає, що послуга надається за додаткову оплату*).

Усі апартаменти відповідають стандартам комфорту та сучасного функціонального дизайну, що робить їх ідеальними як для відпочинку, так і для ділового проживання. Ця категорія номерів чудово підійде як для коротких візитів, так і для тривалішого перебування. Простота форм, світлі тони, функціональні рішення та приємні акценти роблять перебування у студіях по-справжньому приємним. Open Spaces - це місце, де можна відчути себе як удома з перших хвилин перебування.

Ціна: від 1400 грн/доба (станом на 19.05.2026 р.)

2. Spaces (рис. 2.4.)

Spaces - це просторі апартаменти площею 35 м², призначені для комфортного проживання двох осіб. Це стильні, світлі та комфортні апартаменти, які створені для максимальної зручності гостей. Інтер'єр поєднує сучасний дизайн, ергономіку та функціональність, завдяки чому кожен гість відчуває себе як удома. Простір розподілено таким чином, щоб забезпечити зонування для сну, відпочинку, роботи та приготування їжі.

Номери цієї категорії ідеально підходять для подорожуючих, які цінують якість, спокій та продуману організацію простору. У зоні відпочинку - зручні меблі та декоративні акценти, які створюють атмосферу затишку. Робоча зона обладнана всім необхідним для дистанційної роботи або підготовки до ділових зустрічей. Кухонна частина дозволяє повноцінно готувати страви, а ванна кімната укомплектована всім необхідним для щоденного комфорту.

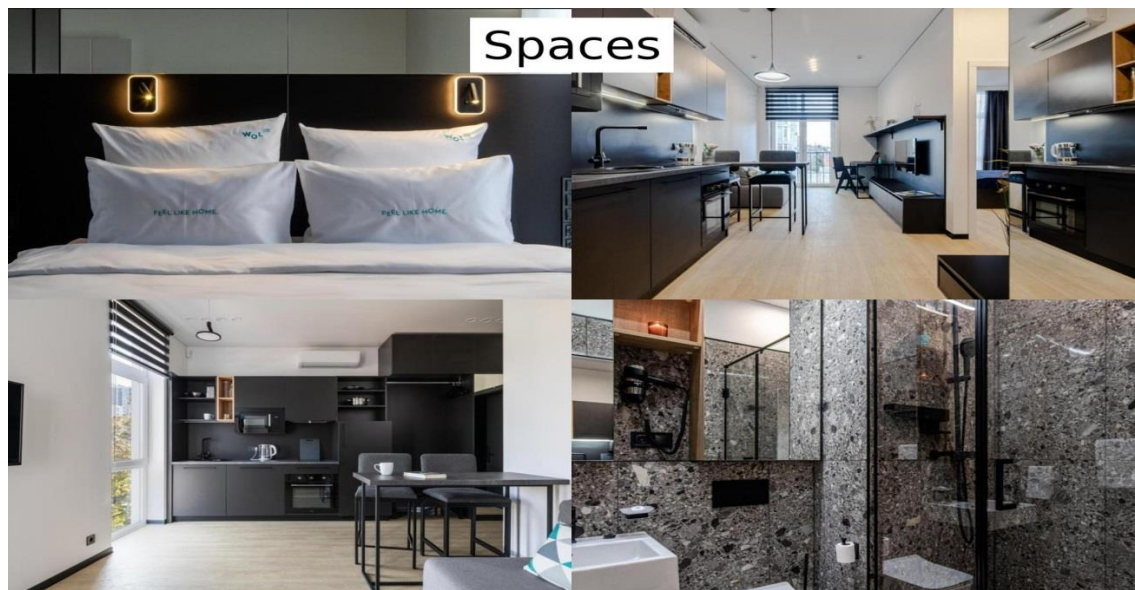


Рис. 2.4. Номери категорії «Spaces».

Джерело: [19].

Оснащення та зручності апартаментів:

Спальня: Ліжко Queen Size, Шафа для одягу, Смарт-телевізор, Щільні штори (Blackout curtains), Високошвидкісний Wi-Fi, Кондиціонер, Праска, Сушарка для одягу.

Вітальня: Розкладний диван, Робоче місце з письмовим столом.

Кухня: Міні-кухня (кухонний блок), Індукційна плита, Духова шафа, Мікрохвильова піч, Електрочайник, Холодильник, Пральна машина, Каструлі та сковорідка, Обідній посуд і столові прибори.

Ванна кімната: Душова кабіна, Комплект рушників, Дорожній набір косметики та засобів гігієни, Фен,.

Додаткові послуги як і в номері Open Spaces.

Ці апартаменти відмінно підійдуть як для ділової поїздки, так і для нетривалого або тривалого відпочинку. Вдале планування, тиша та якісний сервіс роблять проживання приємним і безтурботним. Spaces - це вибір гостей, які віддають перевагу продуманим деталям і сучасному способу життя.

Ціна: від 1600 грн/доба

3. Double Spaces (рис. 2.5.)

Double Spaces - це двокімнатні апартаменти площею 60 м², які можуть комфортно розмістити до чотирьох осіб. Це сучасні двокімнатні апартаменти, що поєднують простір, комфорт і функціональність. Вони ідеально підходять для гостей, які подорожують з родиною або в складі невеликої компанії й потребують додаткової приватності та зручності під час перебування.

У структурі апартаментів передбачено дві окремі спальні з м'яким освітленням і зручними меблями для повноцінного відпочинку. Вітальня зона призначена як для приємного дозвілля, так і для спільного проведення часу. Вона доповнена робочим куточком, сучасною мультимедійною технікою та зоною відпочинку з диваном.

Кухня оснащена всім необхідним для самостійного приготування страв, що особливо зручно при тривалому проживанні. Столовий простір гармонійно інтегрований у загальну концепцію інтер'єру, створюючи атмосферу домашнього затишку. Ванна кімната функціональна та приємно оформлена - тут є все, що потрібно для щоденного комфорту.



Рис. 2.5. Номери категорії «Double Spaces».

Джерело: [19].

Готель також пропонує додаткові послуги, такі як фітнес-центр, коворкінг, тераса для відпочинку, ресторан та бар. Завдяки своєму розташуванню на Фонтанській дорозі, 121, готель забезпечує зручний доступ до пляжу та основних визначних місць Одеси.

Структура технологічного процесу приймання, розміщення та експлуатації приміщень житлового фонду готелю

Технологічний процес приймання, розміщення та експлуатації приміщень житлового фонду готелю «WOL.121 HOME HOTEL» охоплює логічну послідовність операцій, спрямованих на забезпечення зручного, швидкого та якісного обслуговування гостей. Процеси організовані таким чином, щоб забезпечити максимальний комфорт і задоволення клієнтів під час перебування у готелі.

1. Приймання гостей

1.1. Попереднє бронювання:

Процедури:

Обробка заявок через сайт готелю, Booking.com, Airbnb, Instagram, месенджери.

Підтвердження бронювання з автоматичним листом або повідомленням.

Внесення даних у PMS та CRM-систему.

(Відповідальні: відділ бронювання, адміністрація ресепшну.)

1.2. Реєстрація при поселенні:

Процедури:

Привітання гостя адміністратором.

Перевірка документів і підтвердження бронювання.

Електронна реєстрація або заповнення гостьової анкети.

Надання інформації про сервіс готелю та розміщення.

(Відповідальні: адміністратори рецепції.)

2. Розміщення гостей

2.1. Заселення та ознайомлення:

Процедури:

Надання доступу до апартаменту через мобільний ключ або фізичний.

Ознайомлення з інтер'єром, технікою, Wi-Fi, умовами проживання.

(Відповідальні: персонал рецепції, технічна служба за запитом.)

2.2. Обслуговування під час проживання:

Процедури:

Регулярне прибирання відповідно до категорії бронювання.

Доставка сніданків або їжі з ресторану готелю.

Доступ до фітнес-залу, коворкінгу, трансферів, пральні.

(Відповідальні: служба хаускіпінгу, room-service, ресторанна команда.)

3. Експлуатація житлового фонду

3.1. Технічне забезпечення:

Процедури:

Щотижневий технічний огляд номерного фонду.

Профілактика та оперативна ліквідація несправностей.

Обслуговування кліматичних систем, сантехніки, електрики.

(Відповідальні: технічний персонал готелю.)

3.2. Прибирання та санітарія:

Процедури:

Щоденне або щотижневе прибирання.

Заміна рушників, білизни, поповнення міні-засобів.

Вологе прибирання загальних зон, ліфту, коворкінгу, спортзали.

(Відповідальні: хаускіпінг, нічний черговий.)

4. Виписка гостей

4.1. Підготовка до виїзду:

Процедури:

Автоматичне нагадування про виїзд.

Перевірка номера, складання фінального рахунку.

(Відповідальні: хаускіпінг, адміністратор, бухгалтерія.)

4.2. Виписка та зворотний зв'язок:

Процедури:

Повернення ключа / автоматичне закриття доступу.

Розрахунок, видача фіскального чеку.

Онлайн-анкета для зворотного зв'язку або запит відгуку в Google.

(Відповідальні: ресепшн, система PMS, маркетинг.)

5. Після виїзду

5.1. Підготовка номеру:

Процедури:

Повне прибирання та дезінфекція.

Перевірка техніки та ремонту.

Візуальне оформлення (аромати, свічки, подушки).

(Відповідальні: хаускіпінг, технічний персонал.)

5.2. Аналіз обслуговування:

Процедури:

Обробка відгуків з Google, Booking, Airbnb.

Внесення коректив у роботу служб.

(Відповідальні: служба якості, маркетинг, управлінська команда)

Організація технологічного процесу приймання, розміщення та експлуатації приміщень житлового фонду готелю «WOL.121 HOME HOTEL» є багаторівневою, чітко структурованою системою взаємодії з гостем, яка охоплює повний цикл - від першого контакту під час онлайн-бронювання до моменту виїзду та подальшого збору зворотного зв'язку. Особливістю цього процесу є поєднання автоматизованих рішень з індивідуалізованим підходом до кожного клієнта, що дає змогу значно підвищити рівень комфорту та оперативності в обслуговуванні. Кожен етап - починаючи з попереднього резервування номеру, електронної реєстрації, інтерактивного ознайомлення з сервісами готелю, - до щоденного прибирання, доставки їжі, користування фітнес-залом або коворкінгом - виконується відповідно до внутрішньої регламентованої процедури з призначеними відповідальними особами або підрозділами.

Сучасна організаційна модель передбачає делегування функцій між командами ресепшн, хаускіпінгу, технічного обслуговування, ресторану, маркетингу, IT-відділу та служби якості, що дозволяє забезпечити безперебійність надання послуг у режимі 24/7. Відразу після виїзду гостя запускається механізм підготовки апартаментів до заселення наступного клієнта, включно з технічним оглядом, гігієнічною обробкою приміщень, оновленням інтер'єру та перевіркою функціональності обладнання. Крім того, важливу роль відіграє обробка відгуків у цифровому просторі - з метою постійного вдосконалення сервісу та впровадження змін відповідно до очікувань гостей.

Такий цілісний і адаптивний підхід до організації житлового процесу в готелі «WOL.121 HOME HOTEL» дозволяє не лише підтримувати високі стандарти обслуговування, а й розвивати нові напрями в готельному сервісі - орієнтовані на автономність, гнучкість та технологічність. У результаті, гості отримують не просто тимчасове житло, а повноцінний, комфортний простір

для життя, відпочинку або роботи, що відповідає сучасним вимогам до сервісу в індустрії гостинності.

Служба харчування

На відміну від традиційних готелів, «WOL.121 HOME HOTEL» не обмежується класичними форматами ресторанного обслуговування. На території комплексу функціонує власний ресторан з дизайнерським інтер'єром, де гостям пропонуються як класичні, так і авторські страви європейської та одеської кухні. Ресторан працює протягом дня і відкритий не лише для резидентів, а й для відвідувачів з міста.

Окрім основного ресторану, гості можуть скористатися цілодобовим room service, який забезпечує доставку страв до номеру. Це особливо зручно для ділових гостей або тих, хто цінує приватність та тишу. Меню room service включає збалансовані сніданки, ланчі, страви здорового харчування, веганські опції, а також напої.

Додатково на території готелю діє roof-top бар, що розташований на даху з панорамним краєвидом. Це ідеальне місце для відпочинку, коктейлів, неформального спілкування або проведення закритих заходів. Меню rooftop-зони також включає закуски, напої та сезонні авторські позиції.

Завдяки інноваційній моделі, частина номерів обладнана міні-кухнею, що дає змогу гостям готувати власні страви. Це особливо зручно для довготривалого проживання, сімей з дітьми або людей з особливими дієтичними потребами.

Крім харчування, «WOL.121 HOME HOTEL» пропонує комплексний набір додаткових послуг, спрямованих на покращення якості перебування. Готель функціонує як мікро екосистема, в якій поєднані простори для роботи, життя, спорту та відпочинку.

Однією з головних особливостей є коворкінг-зона, обладнана сучасними робочими місцями, бібліотекою, зонами для зустрічей та проведення Zoom-дзвінків. Простір орієнтований як на мешканців готелю, так і на зовнішніх

користувачів. Наявність коворкінгу дозволяє поєднувати роботу з подорожами, що особливо актуально для digital nomads та фрилансерів.

Не менш важливим компонентом є фітнес-зал, який облаштований сучасним спортивним обладнанням. Гості можуть займатися спортом у зручний для себе час без необхідності шукати сторонні зали у місті.

Готель також пропонує послуги консьєрж-сервісу 24/7, який надає інформацію, допомогу у бронюванні ресторанів, виклику таксі, купівлі квитків, організації індивідуальних екскурсій або заходів.

Асортимент додаткових сервісів постійно оновлюється відповідно до запитів цільової аудиторії, що свідчить про стратегічну орієнтацію готелю на довгостроковий розвиток і зміцнення конкурентоспроможності на туристичному ринку України.

На сьогоднішній день конференц-сервіс у готелі «WOL.121 HOME HOTEL» перебуває на етапі активного розвитку та є важливою складовою загальної системи обслуговування гостей. Готель орієнтується не лише на туристичний сегмент ринку, а й на ділових клієнтів, які потребують комфортних умов для проведення бізнес-зустрічей, переговорів, тренінгів, презентацій та інших корпоративних заходів.

Організація конференц-сервісу в готелі поєднує сучасний підхід до обслуговування, використання цифрових технологій та створення комфортного простору для роботи й комунікації. Для проведення ділових заходів у готелі передбачено спеціально обладнані приміщення, мультимедійне обладнання, високошвидкісний Wi-Fi та можливість організації додаткових сервісів для учасників заходів.

Особливістю конференц-сервісу в «WOL.121 HOME HOTEL» є поєднання апарт-формату проживання з можливістю організації робочого простору та ділового середовища. Наявність коворкінгу, сучасних цифрових сервісів і додаткових послуг дозволяє створити комфортні умови для бізнес-клієнтів та учасників конференцій.

Основні складові організації конференц-сервісу в готелі наведено в табл. 2.2.

Таблиця 2.2.

Організація конференц-сервісу в готелі «WOL.121 HOME HOTEL»

Складова конференц-сервісу	Характеристика
Конференц-простір	Приміщення для проведення ділових заходів, тренінгів та переговорів
Технічне забезпечення	Проектор, мультимедійне обладнання, аудіосистема, Wi-Fi
Коворкінг	Простір для індивідуальної та командної роботи гостей
Онлайн-сервіси	Онлайн-бронювання, електронна комунікація з гостями
Організація харчування	Кава-брейки, доставка їжі, ресторанне обслуговування
Додаткові послуги	Трансфер, проживання учасників, room-service
Персонал	Адміністратори, технічний персонал, служба сервісу
Гібридний формат заходів	Проведення онлайн- та офлайн-зустрічей

Джерело: складено автором на основі діяльності готелю.

Таким чином, організація конференц-сервісу в готелі «WOL.121 HOME HOTEL» відповідає сучасним тенденціям розвитку індустрії гостинності та орієнтована на забезпечення комфортних умов для проведення ділових заходів. Разом із тим подальше вдосконалення матеріально-технічної бази, розширення спектра цифрових сервісів та підвищення рівня професійної підготовки персоналу дозволять підвищити конкурентоспроможність готелю на ринку конференц-послуг.

Разом із перевагами організація конференц-сервісу в готелі «WOL.121 HOME HOTEL» має і певні недоліки, які потребують подальшого вдосконалення. Незважаючи на наявність сучасного простору для проведення ділових заходів, готель потребує модернізації окремих елементів матеріально-технічного забезпечення, розширення спектра цифрових сервісів та підвищення рівня організації конференц-обслуговування. Виявлені проблеми можуть негативно впливати на конкурентоспроможність готелю на ринку конференц-послуг та рівень задоволеності корпоративних клієнтів.

Основні недоліки організації конференц-сервісу в готелі наведено в табл. 2.3.

Таблиця 2.3.

Недоліки організації конференц-сервісу в готелі «WOL.121 HOME HOTEL»

Виявлений недолік	Характеристика проблеми	Напрямок удосконалення
Недостатнє технічне оснащення	Обмежена кількість сучасного мультимедійного обладнання	Оновлення технічної бази
Відсутність професійного обладнання для гібридних заходів	Обмежені можливості проведення онлайн-конференцій	Впровадження систем відеоконференцзв'язку
Недостатня автоматизація конференц-сервісу	Відсутність окремої системи онлайн-бронювання конференц-послуг	Впровадження цифрових сервісів
Обмежений спектр додаткових послуг	Недостатня кількість бізнес-послуг для учасників заходів	Розширення додаткового сервісу
Недостатній рівень маркетингового просування	Низька популяризація конференц-сервісу серед корпоративних клієнтів	Активізація рекламної діяльності
Потреба у підвищенні кваліфікації персоналу	Необхідність розвитку професійних навичок працівників	Проведення навчання персоналу

Джерело: складено автором на основі аналізу діяльності готелю.

Таким чином, проведений аналіз дозволив встановити, що конференц-сервіс готелю «WOL.121 HOME HOTEL» має значний потенціал для розвитку, однак потребує вдосконалення окремих організаційних, технічних та сервісних аспектів діяльності. Саме усунення виявлених недоліків стане основою для розробки пропозицій щодо удосконалення конференц-сервісу у третьому розділі кваліфікаційної роботи.

2.3. Дослідження цінової політики, конкурентів та конкурентоспроможності готелю

Цінова політика готелю є одним із ключових інструментів стратегічного управління, який дозволяє ефективно позиціонувати послуги на ринку, забезпечувати рентабельність та задовольняти запити цільової аудиторії. У випадку з готелем «WOL.121 HOME HOTEL», цінова стратегія базується на принципах гнучкості, індивідуалізації, прозорості та відповідності концепції сучасного міського простору для незалежного життя (табл. 2.4., 2.5.)

Таблиця 2.4.

Ціни на проживання, станом на 19.05.2026 р.

Категорія номеру	Вартість за добу (грн)
Open Spaces	від 1550
Spaces	від 1650
Double Spaces	від 1650

Джерело: [19].

Готель надає низку додаткових сервісів, частина з яких включена у вартість проживання, а інша - оплачується додатково. Нижче подано перелік додаткових платних послуг

Таблиця 2.5.

Додаткові послуги та їх вартість

Послуга	Вартість (грн)	Коментар
Room service	згідно з меню	Замовлення їжі та напоїв у номер
Сніданок	350 / особа	Можна додати при бронюванні
Комплексне харчування (сніданок+обід+вечеря)	950 / доба	За попереднім замовленням
Доставка продуктів	100 + вартість покупок	Через мобільний додаток
Пральня	від 80 / річ	Прання, сушка, прасування
Хімчистка	від 150	За окремими запитами
Оренда конференц-залу / переговорної	від 800 / година	Індивідуальні умови
Оренда велосипедів / самокатів	150 / день	Є денний та погодинний тариф
Паркінг	200 / доба	Паркінг на території
Додаткове ліжко / дитяче ліжечко	300 / доба	За попереднім запитом
Проживання з тваринами	350 / доба	Для малих і середніх порід

Джерело: [19].

Усі гості, незалежно від типу номеру, мають безкоштовний доступ до таких сервісів:

- Wi-Fi високої швидкості на всій території готелю;
- Фітнес-зал (тренажери, зони для йоги, кардіо);
- Коворкінг-зона (вдень - для гостей, вечорами - для резидентів);
- Прибирання та зміна білизни - 2 рази на тиждень або за запитом;
- Доступ до гоофтор-зони (за наявності вільних місць);
- Бібліотека та зони для релаксу на кожному поверсі;
- Цілодобова технічна та консьєрж-підтримка.

Фінансові показники є важливим інструментом оцінки ефективності діяльності готельного підприємства, рівня його прибутковості та фінансової

стійкості. Аналіз основних економічних показників готелю «WOL.121 HOME HOTEL» дозволяє визначити тенденції розвитку підприємства, оцінити ефективність використання ресурсів та рівень конкурентоспроможності на ринку готельних послуг.

Основні фінансові показники готелю наведено в таблиці 2.6.

Таблиця 2.6.

Основні фінансові показники готелю «WOL.121 HOME HOTEL»

Показник	2024 р.	2023 р.	Відхилення
Дохід, грн	5 680 200	8 120 000	-30,05%
Чистий прибуток, грн	1 987 800	288 100	+1 699 700
Рентабельність, %	35	3,55	+31,45
Активи, грн	2 207 600	1 417 100	+790 500
Зобов'язання, грн	19 800	929 000	-909 200

Прим.: данні за 2025 рік - не опубліковані.

Джерело: складено автором на основі фінансових показників підприємства [24].

Проведений аналіз свідчить, що у 2024 році дохід готелю «WOL.121 HOME HOTEL» зменшився на 30,05% порівняно з 2023 роком та становив 5 680 200 грн. [24]. Зниження доходу може бути пов'язане зі скороченням туристичного потоку, сезонними коливаннями попиту на готельні послуги, економічною нестабільністю та високим рівнем конкуренції на ринку готельного бізнесу міста Одеси.

Разом із тим спостерігається суттєве зростання чистого прибутку підприємства. У 2024 році чистий прибуток становив 1 987 800 грн, що на 1 699 700 грн більше порівняно з попереднім роком. Це свідчить про підвищення ефективності управління витратами, оптимізацію операційної діяльності та покращення фінансової політики підприємства.

Важливим позитивним показником є значне зростання рівня рентабельності. Якщо у 2023 році рентабельність становила лише 3,55%, то у 2024 році цей показник зріс до 35%. Таке зростання свідчить про підвищення ефективності використання фінансових ресурсів та здатність підприємства отримувати стабільний прибуток навіть в умовах зменшення доходів.

Аналіз активів показав, що у 2024 році їх обсяг збільшився на 790 500 грн та становив 2 207 600 грн. Зростання активів свідчить про розвиток матеріально-технічної бази підприємства, оновлення номерного фонду, впровадження сучасного обладнання та покращення якості готельних послуг.

Позитивною тенденцією є також значне скорочення зобов'язань готелю. У 2024 році їх розмір становив лише 19 800 грн, тоді як у 2023 році - 929 000 грн. Зменшення боргового навантаження свідчить про покращення фінансової стійкості підприємства, підвищення рівня платоспроможності та більш ефективне управління фінансовими ресурсами.

Таким чином, незважаючи на зниження рівня доходу, фінансовий стан готелю «WOL.121 HOME HOTEL» у 2024 році характеризується позитивними тенденціями. Підприємство демонструє високий рівень прибутковості, зростання рентабельності, збільшення активів та зниження зобов'язань, що свідчить про ефективне управління діяльністю готелю та наявність потенціалу для подальшого розвитку.

У сучасних умовах розвитку індустрії гостинності високий рівень конкуренції на ринку готельних послуг змушує підприємства постійно вдосконалювати якість обслуговування, впроваджувати сучасні технології та формувати власні конкурентні переваги. Особливо це стосується готелів міста Одеси, де значна кількість засобів розміщення орієнтується на туристичний та діловий сегменти ринку. Для ефективного функціонування готелю «WOL.121 HOME HOTEL» важливим є дослідження конкурентного середовища та визначення основних переваг підприємства серед аналогічних закладів розміщення.

Прямими конкурентами готелю «WOL.121 HOME HOTEL» є сучасні готелі та апарт-готелі, розташовані в прибережній зоні міста Одеси та орієнтовані на комфортне проживання гостей, сучасний сервіс і додаткові послуги для туристів та ділових клієнтів. До основних конкурентів готелю належать:

- Sfumato Rooms;
- Stella Residence Club;
- Ten Steps To The Sea;
- Villa Le Premier – Maestro.

Зазначені готелі мають подібний формат діяльності, сучасний номерний фонд, зручне розташування біля моря та орієнтацію на гостей, які цінують комфорт, якісний сервіс і сучасний дизайн інтер'єру.

Порівняльна характеристика основних конкурентів наведена в таблиці 2.7.

Таблиця 2.7.

Порівняльна характеристика готелів-конкурентів

Показник	WOL.121 HOME HOTEL	Sfumato Rooms	Stella Residence Club	Ten Steps To The Sea	Villa Le Premier – Maestro
Розташування біля моря	+	+	+	+	+
Сучасний дизайн номерів	+	+	+	+	+
Апарт-формат	+	–	–	+	–
Наявність конференц-сервісу	+	–	+	–	+
Коворкінг	+	–	–	–	–
Онлайн-бронювання	+	+	+	+	+
Наявність ресторану	+	–	+	–	+
Додаткові послуги	+	+	+	+	+
Рівень цін	Середній	Середній	Високий	Середній	Високий

Джерело: власна розробка автора на основі [19, 20, 21, 22, 23].

Проведений аналіз свідчить, що основною конкурентною перевагою готелю «WOL.121 HOME HOTEL» є поєднання сучасного апарт-формату, комфортних умов проживання та розвиненої інфраструктури для ділового й туристичного відпочинку. На відміну від більшості конкурентів, готель орієнтується не лише на короткострокове проживання гостей, а й на створення багатофункціонального простору для роботи, відпочинку та проведення ділових заходів.

Особливою перевагою готелю є наявність сучасного конференц-сервісу та коворкінгу, що робить його привабливим для бізнес-туристів, фрилансерів та корпоративних клієнтів. Крім того, готель має сучасний дизайн інтер'єру, комфортний номерний фонд та широкий спектр цифрових сервісів, що відповідає сучасним тенденціям розвитку індустрії гостинності.

До основних конкурентних переваг готелю «WOL.121 HOME HOTEL» можна віднести:

- сучасний номерний фонд;
- апарт-формат номерів;
- вигідне розташування біля моря;
- наявність конференц-сервісу;
- коворкінг та цифрові сервіси;
- сучасний мінімалістичний дизайн;
- гнучку цінову політику;
- високий рівень комфорту та сервісу.

Для визначення рівня конкурентоспроможності готелю було проведено SWOT-аналіз, який дозволяє оцінити сильні та слабкі сторони підприємства, а також можливості й загрози зовнішнього середовища (табл. 2.8.).

Таблиця 2.8.

SWOT-аналіз готелю «WOL.121 HOME HOTEL»

Сильні сторони	Слабкі сторони
Сучасний апарт-готель	Висока конкуренція на ринку
Вигідне розташування	Обмежена місткість конференц-залу
Новий номерний фонд	Високі витрати на технічне оновлення
Коворкінг та конференц-сервіс	Недостатня впізнаваність бренду
Сучасні цифрові технології	Залежність від сезонності
Можливості	Загрози
Розвиток ділового туризму	Економічна нестабільність
Зростання популярності апарт-готелів	Посилення конкуренції
Розвиток конференц-сервісу	Зниження туристичного потоку
Співпраця з корпоративними клієнтами	Зростання експлуатаційних витрат

Джерело: власна розробка автора.

Проведений SWOT-аналіз показав, що готель «WOL.121 HOME HOTEL» має значний потенціал для подальшого розвитку та зміцнення своїх позицій на ринку готельних послуг міста Одеси. Найбільш перспективними напрямками розвитку є удосконалення конференц-сервісу, активне впровадження сучасних цифрових технологій та розширення співпраці з корпоративними клієнтами.

Для більш детальної оцінки конкурентоспроможності готелю було проведено аналіз основних критеріїв якості обслуговування, результати якого наведено в таблиці 2.9.

Таблиця 2.9.

Оцінка конкурентоспроможності готелю «WOL.121 HOME HOTEL»

Критерій	Оцінка (1–5)
Якість номерного фонду	5
Рівень сервісу	5
Організація конференц-сервісу	4
Технічне оснащення	4
Цінова політика	5
Додаткові послуги	5
Онлайн-сервіси	5
Імідж та впізнаваність	4

Джерело: власна розробка автора.

Отримані результати свідчать, що готель «WOL.121 HOME HOTEL» має достатньо високий рівень конкурентоспроможності серед сучасних готелів Одеси. Найсильнішими сторонами підприємства є сучасний номерний фонд, комфортні умови проживання, впровадження цифрових технологій та широкий спектр додаткових послуг.

Разом із тим для подальшого зміцнення конкурентних позицій готелю доцільно вдосконалювати матеріально-технічне оснащення конференц-сервісу, підвищувати рівень маркетингового просування бренду та розширювати спектр послуг для корпоративних клієнтів.

Висновки до розділу 2

1. У другому розділі було здійснено загальну характеристику готелю «WOL.121 HOME HOTEL» як сучасного апарт-готелю, орієнтованого на комфортне проживання, діловий туризм та надання широкого спектра додаткових послуг. Встановлено, що готель має вигідне розташування

поблизу морського узбережжя та основних транспортних вузлів міста Одеси, що підвищує його привабливість для туристів і бізнес-клієнтів.

1. Проаналізовано особливості організаційної структури управління готелем. Визначено, що структура управління побудована за лінійно-функціональним принципом та забезпечує ефективну взаємодію між усіма службами підприємства. Наявність сучасних сервісних підрозділів, коворкінгу, ресторанного обслуговування та цифрових технологій дозволяє забезпечувати високий рівень обслуговування гостей.
2. Досліджено номерний фонд готелю «WOL.121 HOME HOTEL», який складається з 63 апартаментів трьох категорій: Open Spaces, Spaces та Double Spaces. Встановлено, що всі номери обладнані сучасною технікою, кухонними зонами, робочими місцями та додатковими сервісами, що створює комфортні умови як для короткострокового, так і для тривалого проживання гостей.
3. Проаналізовано організацію технологічного процесу приймання, розміщення та експлуатації житлового фонду готелю. Визначено, що процеси обслуговування максимально автоматизовані та поєднують сучасні цифрові рішення з індивідуальним підходом до клієнтів. Використання систем онлайн-бронювання, електронної реєстрації та цифрових сервісів сприяє підвищенню ефективності роботи персоналу та рівня комфорту гостей.
4. Встановлено, що готель має розвинену інфраструктуру для відпочинку та роботи, яка включає коворкінг, фітнес-зал, ресторан, терасу та додаткові сервіси. Це дозволяє формувати багатофункціональний простір, орієнтований на потреби сучасних туристів і бізнес-клієнтів.
5. Проведено аналіз конкурентного середовища готелю «WOL.121 HOME HOTEL». Визначено, що основними конкурентами підприємства є готелі Sfumato Rooms, Stella Residence Club, Ten Steps To The Sea та Villa Le Premier - Maestro. Встановлено, що конкурентними перевагами готелю є сучасний апарт-формат, наявність конференц-сервісу, коворкінгу, цифрових технологій та гнучкої цінової політики.

6. За результатами SWOT-аналізу визначено сильні та слабкі сторони готелю, а також основні можливості та загрози зовнішнього середовища. З'ясовано, що підприємство має значний потенціал для подальшого розвитку завдяки розвитку ділового туризму, впровадженню сучасних технологій та удосконаленню конференц-сервісу.
7. Проаналізовано фінансові показники діяльності готелю «WOL.121 HOME HOTEL». Встановлено, що, незважаючи на зниження доходу у 2024 році, підприємство демонструє позитивну динаміку зростання чистого прибутку, рентабельності та активів. Також спостерігається суттєве скорочення зобов'язань, що свідчить про покращення фінансової стійкості та ефективності управління діяльністю готелю.
8. Отже, проведений аналіз діяльності готелю «WOL.121 HOME HOTEL» дозволив встановити, що підприємство є конкурентоспроможним сучасним апарт-готелем із високим потенціалом розвитку. Подальше вдосконалення організації конференц-сервісу, впровадження інноваційних технологій та розширення спектра додаткових послуг сприятимуть підвищенню якості обслуговування, зміцненню конкурентних позицій та підвищенню ефективності діяльності підприємства.

РОЗДІЛ 3. ПРОПОЗИЦІЇ ЩОДО УДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ КОНФЕРЕНЦ-СЕРВІСУ В ГОТЕЛІ «WOL.121 HOME HOTEL»

3.1. Удосконалення матеріально-технічного забезпечення конференц-сервісу

У сучасних умовах розвитку індустрії гостинності матеріально-технічне забезпечення є одним із ключових факторів ефективного функціонування конференц-сервісу готельного підприємства [10]. Саме рівень технічного оснащення, комфортність приміщень та наявність сучасного обладнання значною мірою впливають на якість проведення ділових заходів, рівень задоволеності клієнтів та конкурентоспроможність готелю на ринку конференц-послуг.

Проведений у другому розділі аналіз діяльності готелю «WOL.121 HOME HOTEL» дозволив встановити, що підприємство має сучасний конференц-простір та необхідні умови для проведення бізнес-заходів, однак окремі елементи матеріально-технічного забезпечення потребують удосконалення. Зокрема, виявлено недостатній рівень технічного оснащення для проведення гібридних конференцій, обмежені можливості мультимедійного супроводу заходів, а також потребу у впровадженні сучасних цифрових рішень для організації конференц-обслуговування [19].

У сучасних умовах значна кількість ділових заходів проводиться у змішаному форматі, що поєднує офлайн- та онлайн-участь. Саме тому одним із пріоритетних напрямів удосконалення конференц-сервісу готелю є впровадження сучасного обладнання для відеоконференцзв'язку та онлайн-трансляцій. Використання професійних камер, мікрофонів, аудіосистем та LED-екранів дозволить підвищити якість проведення заходів та забезпечити комфортні умови для учасників.

Для удосконалення матеріально-технічної бази конференц-сервісу готелю «WOL.121 HOME HOTEL» пропонується реалізація комплексу заходів, наведених у таблиці 3.1.

Таблиця 3.1.

Заходи щодо удосконалення матеріально-технічного забезпечення
конференц-сервісу

Запропонований захід	Характеристика	Очікуваний результат
Оновлення мультимедійного обладнання	Придбання сучасного проектора та LED-екрана	Покращення якості презентацій
Встановлення систем відеоконференцзв'язку	Оснащення залу професійними камерами та мікрофонами	Проведення гібридних заходів
Модернізація аудіосистеми	Встановлення сучасного звукового обладнання	Підвищення якості звуку
Покращення Wi-Fi покриття	Встановлення додаткових точок доступу	Стабільний Інтернет для учасників
Оновлення меблів конференц-залу	Закупівля сучасних мобільних меблів	Підвищення комфорту гостей
Встановлення інтерактивної панелі	Використання цифрових екранів для презентацій	Сучасний формат проведення заходів
Оснащення зони коворкінгу	Створення комфортного робочого простору	Залучення бізнес-клієнтів

Джерело: власна розробка автора.

Одним із важливих напрямів модернізації конференц-сервісу є оновлення мультимедійного обладнання. Використання сучасних проекторів, інтерактивних панелей та LED-екранів дозволить значно покращити якість демонстрації презентаційних матеріалів, відеоконтенту та онлайн-трансляцій. Крім того, сучасне мультимедійне обладнання забезпечить більш високий

рівень комфорту для учасників конференцій та підвищить загальний рівень технічного оснащення готелю.

Не менш важливим є впровадження професійних систем відеоконференцзв'язку. Використання сучасних цифрових платформ та обладнання дозволить проводити гібридні заходи міжнародного рівня із залученням дистанційних учасників. Це особливо актуально в умовах розвитку цифрових технологій та популяризації дистанційного формату ділових комунікацій.

Для забезпечення якісного проведення конференцій важливим є також модернізація аудіосистеми та покращення Інтернет-покриття. Високошвидкісний Wi-Fi є необхідною умовою для роботи учасників заходів, проведення онлайн-трансляцій та використання цифрових сервісів. Саме тому доцільним є встановлення додаткових точок доступу та оновлення мережевого обладнання.

Крім технічного оснащення, важливу роль у формуванні комфортного конференц-простору відіграє оновлення меблів та організація ергономічного середовища. Використання сучасних мобільних меблів дозволить швидко трансформувати простір залежно від формату заходу та забезпечить комфортні умови для учасників конференцій, тренінгів і бізнес-зустрічей.

Важливим елементом удосконалення матеріально-технічного забезпечення є також розвиток коворкінг-простору. Сучасні бізнес-клієнти потребують комфортних умов не лише для проживання, а й для дистанційної роботи та проведення ділових переговорів. Оснащення коворкінгу сучасною технікою, робочими місцями та цифровими сервісами дозволить підвищити привабливість готелю для бізнес-туристів.

Для більш наочного представлення запропонованих напрямів удосконалення доцільно сформувати схему модернізації матеріально-технічного забезпечення конференц-сервісу (рис. 3.1).

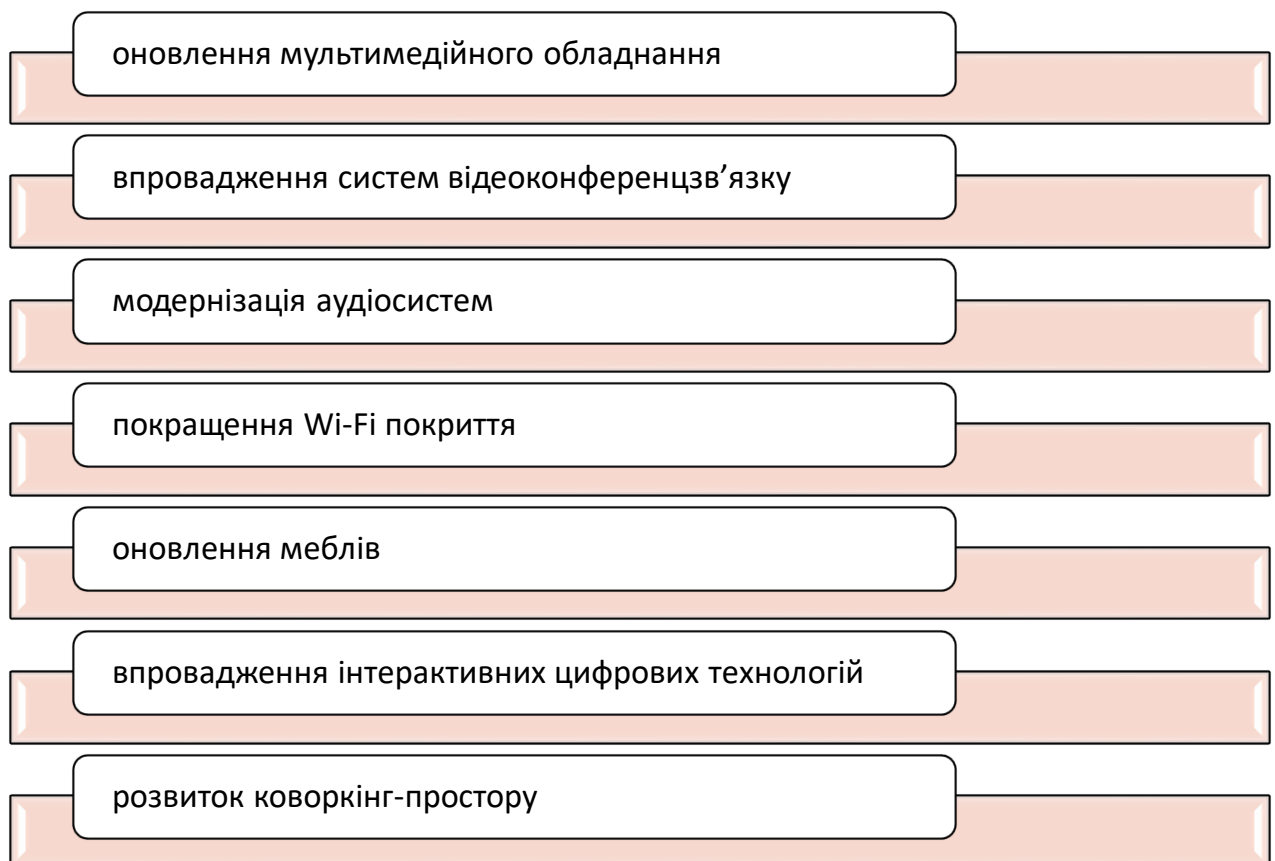


Рис. 3.1. Основні напрями удосконалення матеріально-технічного забезпечення конференц-сервісу готелю «WOL.121 HOME HOTEL».

Джерело: власна розробка автора.

Реалізація запропонованих заходів сприятиме створенню сучасного багатофункціонального простору для проведення конференцій, бізнес-заходів та корпоративних зустрічей, що позитивно вплине на імідж готелю та ефективність його діяльності.

3.2. Розробка заходів щодо підвищення якості конференц-обслуговування та професійної підготовки персоналу

У сучасних умовах розвитку готельного бізнесу якість конференц-обслуговування є одним із ключових факторів формування конкурентоспроможності готельного підприємства. Саме рівень сервісу,

професійність персоналу, оперативність організації заходів та здатність задовольняти потреби клієнтів визначають успішність функціонування конференц-сервісу та рівень задоволеності гостей.

Проведений у попередніх розділах аналіз діяльності готелю «WOL.121 HOME HOTEL» дозволив встановити, що підприємство має значний потенціал для розвитку конференц-сервісу, однак існують певні недоліки, пов'язані з організацією обслуговування, рівнем професійної підготовки персоналу та необхідністю впровадження сучасних стандартів сервісу. У зв'язку з цим виникає потреба у розробці комплексу заходів, спрямованих на підвищення якості конференц-обслуговування та вдосконалення професійних навичок працівників.

Якість конференц-сервісу залежить не лише від технічного оснащення, а й від рівня організації роботи персоналу. Працівники, які забезпечують проведення ділових заходів, повинні володіти високим рівнем комунікативних навичок, знати стандарти ділового етикету, вміти оперативно вирішувати організаційні питання та забезпечувати індивідуальний підхід до кожного клієнта.

Для удосконалення організації конференц-обслуговування в готелі «WOL.121 HOME HOTEL» пропонується впровадження комплексу заходів, наведених у таблиці 3.2.

Одним із найважливіших напрямів удосконалення конференц-сервісу є підвищення кваліфікації персоналу. Для цього доцільно проводити регулярні тренінги, семінари та навчальні програми, спрямовані на розвиток професійних навичок працівників. Особливу увагу необхідно приділити розвитку комунікативних здібностей, вивченню стандартів ділового етикету, роботі з корпоративними клієнтами та навичкам вирішення конфліктних ситуацій.

Таблиця 3.2.

Заходи щодо підвищення якості конференц-обслуговування

Запропонований захід	Характеристика	Очікуваний результат
Проведення навчання персоналу	Організація тренінгів з конференц-обслуговування та ділового етикету	Підвищення професійного рівня працівників
Розробка стандартів сервісу	Створення єдиних стандартів обслуговування конференцій	Покращення якості сервісу
Впровадження системи зворотного зв'язку	Анкетування та оцінювання якості послуг клієнтами	Виявлення недоліків у роботі
Розширення додаткових послуг	Організація бізнес-ланчів, кава-брейків, друку матеріалів	Підвищення рівня комфорту гостей
Впровадження CRM-системи	Автоматизація роботи з корпоративними клієнтами	Покращення комунікації з клієнтами
Розробка корпоративного стилю конференц-сервісу	Створення брендovаних матеріалів та інформаційного супроводу	Формування позитивного іміджу
Оптимізація роботи персоналу	Розподіл функціональних обов'язків між працівниками	Підвищення ефективності роботи

Джерело: власна розробка автора.

Важливим елементом удосконалення якості сервісу є розробка єдиних стандартів конференц-обслуговування. Наявність чітких алгоритмів роботи дозволить забезпечити стабільно високий рівень обслуговування незалежно від формату заходу. Стандарти повинні регламентувати порядок підготовки конференц-залу, організацію харчування, роботу технічного персоналу, взаємодію з клієнтами та контроль якості послуг.

Для забезпечення високого рівня задоволеності клієнтів доцільним є впровадження системи зворотного зв'язку. Проведення анкетування

учасників конференцій та аналіз отриманих відгуків дозволять оперативно виявляти проблемні аспекти обслуговування та вдосконалювати роботу конференц-сервісу.

Сучасні бізнес-клієнти потребують не лише базового конференц-обслуговування, а й широкого спектра додаткових послуг. Саме тому важливим напрямом удосконалення є розширення додаткового сервісу, зокрема:

- організація кава-брейків;
- бізнес-ланчів;
- друку презентаційних матеріалів;
- трансферу учасників;
- інформаційного супроводу заходів.

Особливу роль у сучасному конференц-сервісі відіграють цифрові технології. Впровадження CRM-системи дозволить автоматизувати процес роботи з корпоративними клієнтами, вести базу замовників, контролювати бронювання конференц-залів та покращити комунікацію між готелем і клієнтами.

Для формування позитивного іміджу готелю доцільним є також створення корпоративного стилю конференц-сервісу. Використання брендovаних матеріалів, інформаційних буклетів, електронних презентацій та єдиного стилю оформлення заходів сприятиме підвищенню впізнаваності готелю та зміцненню його конкурентних позицій на ринку.

З метою підвищення ефективності роботи конференц-сервісу пропонується оптимізувати функціональні обов'язки працівників та розробити систему координації дій між адміністраторами, технічним персоналом і службою ресторанного обслуговування. Це дозволить підвищити оперативність організації заходів та покращити якість обслуговування гостей.

Для наочного відображення запропонованих заходів доцільно сформувати схему підвищення якості конференц-обслуговування (рис. 3.2).

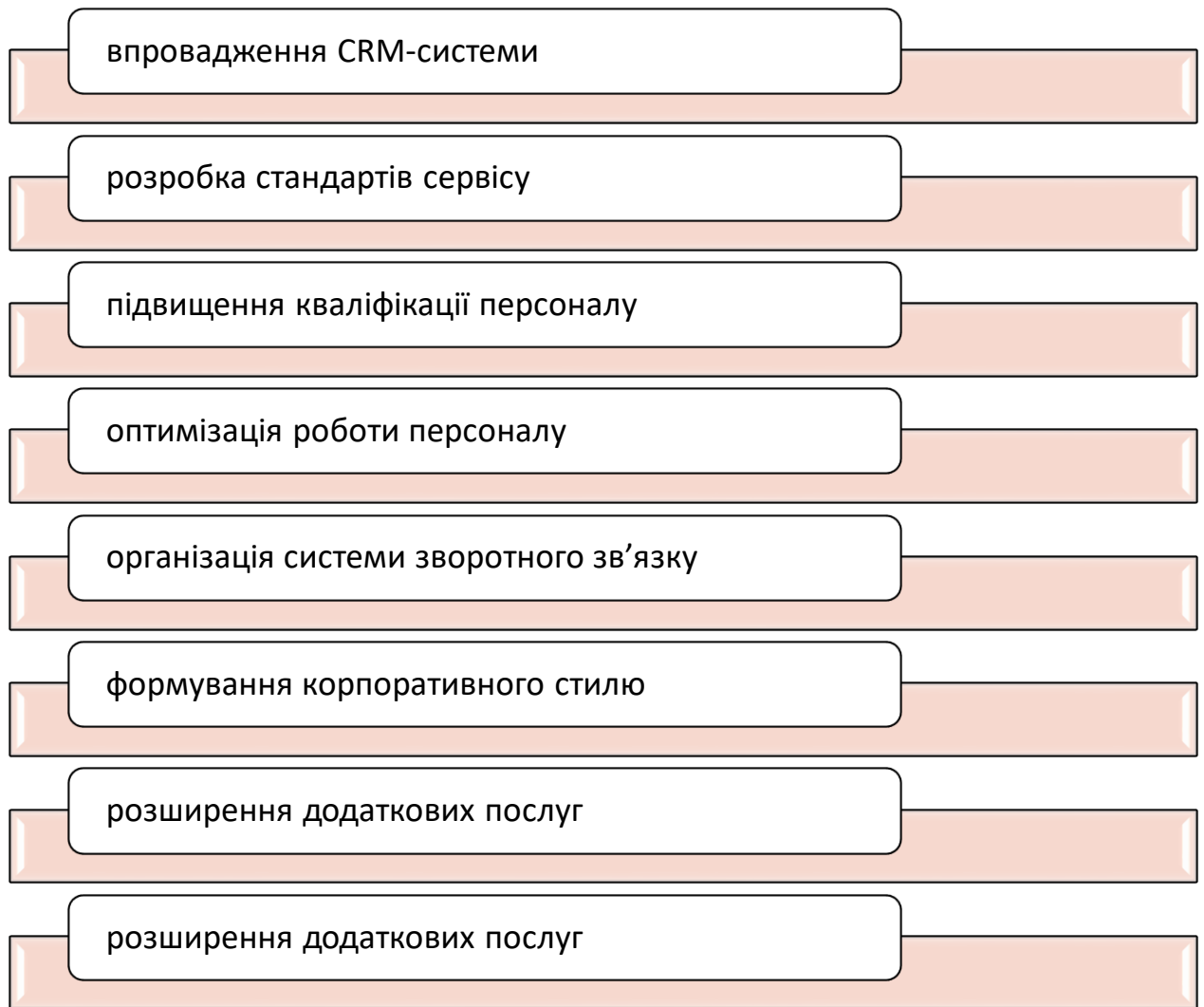


Рис. 3.2. Основні напрями підвищення якості конференц-обслуговування в готелі «WOL.121 HOME HOTEL».

Джерело: власна розробка автора.

Отже, підвищення якості конференц-обслуговування та професійної підготовки персоналу є важливими умовами ефективного розвитку конференц-сервісу готелю «WOL.121 HOME HOTEL». Реалізація запропонованих заходів сприятиме покращенню якості послуг, підвищенню рівня задоволеності клієнтів, зміцненню конкурентних позицій готелю та формуванню позитивного іміджу підприємства на ринку готельних послуг.

3.3. Економічне обґрунтування запропонованих заходів

У сучасних умовах функціонування підприємств готельного бізнесу важливе значення має не лише забезпечення високого рівня сервісу, а й економічна ефективність діяльності. Саме тому впровадження заходів щодо удосконалення конференц-сервісу повинно супроводжуватися детальним економічним обґрунтуванням, яке дозволяє оцінити доцільність інвестицій, визначити рівень прибутковості та прогнозувати ефективність реалізації запропонованих рішень.

Проведений у попередніх підрозділах аналіз діяльності готелю «WOL.121 HOME HOTEL» дозволив встановити, що підприємство має значний потенціал для розвитку конференц-сервісу, однак існує потреба у модернізації матеріально-технічної бази, впровадженні сучасних цифрових технологій та підвищенні якості конференц-обслуговування. Реалізація зазначених заходів дозволить залучити нових корпоративних клієнтів, збільшити кількість ділових заходів та підвищити прибутковість діяльності готелю.

У межах даного дослідження пропонується реалізувати комплекс заходів, спрямованих на вдосконалення конференц-сервісу:

- оновлення мультимедійного обладнання;
- встановлення систем відеоконференцзв'язку;
- модернізація аудіосистем;
- покращення Wi-Fi покриття;
- впровадження CRM-системи;
- навчання персоналу;
- оновлення меблів конференц-залу;
- активізація маркетингового просування конференц-послуг.

Для реалізації запропонованих заходів необхідно здійснити відповідні фінансові вкладення. Основні витрати наведено в таблиці 3.3.

Таблиця 3.3.

Витрати на удосконалення конференц-сервісу готелю «WOL.121 HOME
HOTEL»

Найменування витрат	Кількість	Вартість за одиницю, грн	Загальна сума, грн
Мультимедійний проектор	2	28 000	56 000
LED-екран	1	45 000	45 000
Аудіосистема	1	32 000	32 000
Мікрофони	4	3 500	14 000
Система відеоконференцзв'язку	1	38 000	38 000
CRM-система	1	25 000	25 000
Покращення Wi-Fi мережі	1	18 000	18 000
Навчання персоналу	-	-	15 000
Рекламне просування	-	-	20 000
Оновлення меблів	-	-	37 000
Разом			300 000

Джерело: власна розробка автора.

Отже, загальний обсяг інвестицій у модернізацію конференц-сервісу становить 300 000 грн. Найбільшу частку витрат складає придбання сучасного мультимедійного обладнання та систем відеоконференцзв'язку, що обумовлено необхідністю забезпечення якісного проведення сучасних гібридних заходів.

Впровадження запропонованих заходів дозволить значно покращити якість конференц-обслуговування та підвищити привабливість готелю для корпоративних клієнтів. Очікується, що модернізація конференц-сервісу сприятиме збільшенню кількості конференцій, бізнес-зустрічей, тренінгів та інших ділових заходів.

На сьогодні готель проводить у середньому 10 конференц-заходів на місяць. Після реалізації запропонованих заходів прогнозується збільшення кількості заходів до 18 на місяць. Таким чином, очікуване зростання становитиме 80%.

Середня вартість організації одного конференц-заходу становить близько 20 000 грн. У структуру вартості входять:

- оренда конференц-залу;
- технічне забезпечення;
- організація кава-брейків;
- додаткові бізнес-послуги;
- проживання учасників заходу;
- ресторанне обслуговування.

Прогнозований дохід від удосконалення конференц-сервісу наведено в таблиці 3.4.

Таблиця 3.4.

Прогнозований дохід від конференц-сервісу

Показник	До впровадження	Після впровадження
Кількість заходів на місяць	10	18
Середній дохід від одного заходу, грн	20 000	20 000
Місячний дохід, грн	200 000	360 000
Додатковий дохід, грн	-	160 000

Джерело: власна розробка автора.

Таким чином, прогнозований додатковий дохід від удосконалення конференц-сервісу становитиме 160 000 грн на місяць. Отримані результати свідчать про значний потенціал розвитку конференц-напряму діяльності готелю.

Для визначення ефективності інвестицій необхідно розрахувати термін окупності запропонованих заходів.

Термін окупності визначається за формулою 3.1.:

$$T = I / P \quad (3.1.)$$

де:

T - термін окупності;

I - обсяг інвестицій;

P - середньомісячний додатковий прибуток.

Підставимо значення:

$$T = 300000 / 160000 = 1,875 \text{ місяця}$$

Отже, термін окупності проекту становить приблизно 2 місяці, що свідчить про високу ефективність інвестицій та доцільність реалізації запропонованих заходів.

Для більш повної оцінки ефективності діяльності конференц-сервісу доцільно визначити точку беззбитковості. Точка беззбитковості характеризує мінімальний обсяг реалізації послуг, при якому підприємство не отримує збитків.

Розрахунок точки беззбитковості здійснюється за формулою:

$$Q = FC / P - VC \quad (3.2.)$$

де:

Q - точка беззбитковості;

FC - постійні витрати;

P - ціна одного заходу;

VC - змінні витрати на один захід.

Для проведення розрахунку приймемо:

- постійні витрати - 120 000 грн/міс.;
- середній дохід від одного заходу - 20 000 грн;
- змінні витрати на один захід - 8 000 грн.

Підставимо значення у формулу:

$$Q = 120000 / 20000 - 8000 = 10$$

Отже, точка беззбитковості становить 10 конференц-заходів на місяць. Це означає, що при проведенні понад 10 заходів конференц-сервіс починає приносити прибуток готелю.

Важливим показником ефективності діяльності є також рівень рентабельності. Рентабельність дозволяє оцінити співвідношення прибутку до обсягу вкладених коштів.

Розрахунок рівня рентабельності здійснюється за формулою:

$$R = (P / I) \times 100\% \quad (3.3.)$$

де:

R - рівень рентабельності;

P - додатковий прибуток;

I - загальний обсяг інвестицій.

Підставимо значення:

$$R = (160000 / 300000) \times 100\% = 53\%$$

Отже, прогнозований рівень рентабельності становить 53%, що є достатньо високим показником для підприємств готельного бізнесу та свідчить про економічну доцільність реалізації проєкту.

Для узагальнення отриманих результатів проведемо оцінку економічної ефективності запропонованих заходів (табл. 3.5).

Таблиця 3.5.

Показники економічної ефективності запропонованих заходів

Показник	Значення
Загальний обсяг інвестицій, грн	300 000
Додатковий місячний дохід, грн	160 000
Термін окупності, міс.	1,9
Точка беззбитковості, заходів/міс.	10
Прогнозований рівень рентабельності, %	53
Очікуване зростання кількості заходів, %	80

Джерело: власна розробка автора.

Отримані результати свідчать, що реалізація запропонованих заходів щодо удосконалення конференц-сервісу готелю «WOL.121 HOME HOTEL» є

економічно ефективною та доцільною. Запропоновані заходи дозволять не лише покращити матеріально-технічне забезпечення та якість конференц-обслуговування, а й забезпечать зростання доходів, підвищення рівня рентабельності та зміцнення конкурентних позицій підприємства на ринку готельних послуг.

Крім економічного ефекту, реалізація проєкту матиме позитивний вплив на імідж готелю, рівень задоволеності корпоративних клієнтів та розвиток ділового туризму в місті Одеса.

Висновки до розділу 3

1. У третьому розділі кваліфікаційної роботи було розроблено пропозиції щодо удосконалення організації конференц-сервісу в готелі «WOL.121 HOME HOTEL». Встановлено, що ефективний розвиток конференц-обслуговування потребує комплексного підходу, який поєднує модернізацію матеріально-технічної бази, впровадження сучасних цифрових технологій, підвищення якості сервісу та вдосконалення професійної підготовки персоналу.

2. Запропоновано заходи щодо удосконалення матеріально-технічного забезпечення конференц-сервісу, зокрема оновлення мультимедійного обладнання, встановлення систем відеоконференцзв'язку, модернізацію аудіосистем, покращення Wi-Fi покриття та оновлення меблів конференц-залу. Визначено, що реалізація зазначених заходів дозволить створити сучасний багатофункціональний простір для проведення ділових заходів різного формату.

3. Обґрунтовано необхідність впровадження сучасних цифрових технологій у діяльність конференц-сервісу готелю. Встановлено, що використання CRM-систем, цифрових платформ для організації заходів, електронної реєстрації учасників та систем онлайн-комунікації сприятиме підвищенню оперативності обслуговування, автоматизації внутрішніх процесів та покращенню взаємодії з корпоративними клієнтами.

4. Розроблено заходи щодо підвищення якості конференц-обслуговування та професійної підготовки персоналу. Визначено, що проведення тренінгів, розробка стандартів сервісу, впровадження системи зворотного зв'язку та оптимізація функціональних обов'язків працівників сприятимуть підвищенню рівня обслуговування та формуванню позитивного іміджу готелю.

5. Проведено економічне обґрунтування запропонованих заходів та визначено їх ефективність. Встановлено, що загальний обсяг інвестицій у модернізацію конференц-сервісу становить 300 000 грн. Прогнозований додатковий дохід від реалізації заходів становитиме 160 000 грн на місяць, що свідчить про значний економічний потенціал розвитку конференц-напрямку діяльності готелю.

6. Розраховано термін окупності інвестицій, який становить приблизно 2 місяці. Отриманий результат свідчить про високу економічну ефективність запропонованих заходів та доцільність їх впровадження у практичну діяльність готелю «WOL.121 HOME HOTEL».

7. Визначено точку беззбитковості конференц-сервісу, яка становить 10 конференц-заходів на місяць. Це підтверджує, що при збільшенні кількості ділових заходів готель зможе забезпечити стабільне отримання прибутку та підвищення рентабельності діяльності.

8. Отже, реалізація запропонованих заходів щодо удосконалення конференц-сервісу в готелі «WOL.121 HOME HOTEL» сприятиме підвищенню конкурентоспроможності підприємства, покращенню якості обслуговування, залученню нових корпоративних клієнтів та зміцненню позицій готелю на ринку індустрії гостинності.

ВИСНОВКИ

1. У кваліфікаційній роботі досліджено теоретичні основи організації конференц-сервісу в готельному господарстві. Встановлено, що конференц-сервіс є важливим напрямом діяльності сучасних готельних підприємств, який забезпечує організацію ділових заходів, сприяє підвищенню конкурентоспроможності готелю та формує додаткові джерела прибутку. Визначено, що сучасний конференц-сервіс включає комплекс організаційних, технічних та сервісних послуг, пов'язаних із проведенням конференцій, форумів, семінарів, тренінгів та інших ділових подій.

2. Досліджено організацію конференц-обслуговування та характеристику основних видів ділових заходів. Встановлено, що ефективна організація конференц-сервісу передбачає комплексну взаємодію всіх служб готелю, які забезпечують технічне оснащення, організацію харчування, сервісне обслуговування та інформаційний супровід заходів. Визначено, що успішне проведення конференцій значною мірою залежить від рівня технічного забезпечення та професійної підготовки персоналу.

3. Проаналізовано сучасні технології та тенденції розвитку конференц-сервісу в готельному бізнесі. Встановлено, що сучасні готелі активно впроваджують цифрові технології, CRM-системи, онлайн-бронювання, мультимедійне обладнання та системи відеоконференцзв'язку. Особливого значення набуває розвиток гібридних форматів заходів, які поєднують офлайн- та онлайн-участь і дозволяють розширювати аудиторію ділових подій.

4. Надано загальну характеристику готелю «WOL.121 HOME HOTEL». Визначено, що готель є сучасним апарт-готелем, який поєднує комфорт проживання, сучасний дизайн, функціональність та розвинену інфраструктуру для роботи й відпочинку. Встановлено, що вигідне розташування готелю, сучасний номерний фонд, коворкінг, ресторан, фітнес-зал та цифрові сервіси формують його конкурентні переваги на ринку готельних послуг міста Одеса.

5. Проведено аналіз номерного фонду та організації конференц-сервісу в готелі «WOL.121 HOME HOTEL». Встановлено, що номерний фонд готелю складається з 63 апартаментів різних категорій, які забезпечують комфортне проживання як туристів, так і бізнес-клієнтів. Досліджено особливості організації технологічного процесу приймання, розміщення та обслуговування гостей. Водночас визначено, що конференц-сервіс потребує подальшого удосконалення, зокрема модернізації технічного оснащення та розширення спектра додаткових послуг.

6. Досліджено цінову політику, конкурентне середовище та конкурентоспроможність готелю. Встановлено, що основними конкурентами готелю «WOL.121 HOME HOTEL» є Sfumato Rooms, Stella Residence Club, Ten Steps To The Sea та Villa Le Premier – Maestro. Визначено, що перевагами досліджуваного готелю є сучасний формат апарт-готелю, розвинена інфраструктура, наявність коворкінгу та орієнтація на ділових клієнтів. Разом із тим виявлено необхідність удосконалення конференц-сервісу для зміцнення конкурентних позицій підприємства.

7. Розроблено пропозиції щодо удосконалення матеріально-технічного забезпечення конференц-сервісу. Запропоновано оновлення мультимедійного обладнання, встановлення систем відеоконференцзв'язку, модернізацію аудіосистем, покращення Wi-Fi покриття та оновлення меблів конференц-залу. Визначено, що реалізація зазначених заходів сприятиме створенню сучасного конференц-простору та підвищенню якості проведення ділових заходів.

8. Запропоновано заходи щодо впровадження сучасних цифрових технологій та підвищення якості конференц-обслуговування. Обґрунтовано доцільність використання CRM-систем, електронної реєстрації учасників, цифрових платформ для організації заходів та систем онлайн-комунікації. Також визначено необхідність підвищення кваліфікації персоналу, розробки стандартів сервісу та впровадження системи зворотного зв'язку для покращення якості обслуговування корпоративних клієнтів.

9. Проведено економічне обґрунтування запропонованих заходів щодо удосконалення конференц-сервісу. Встановлено, що загальний обсяг інвестицій у реалізацію проєкту становить 300 000 грн, а прогнозований додатковий дохід - 160 000 грн на місяць. Розраховано термін окупності інвестицій, який становить приблизно 2 місяці, а також визначено точку беззбитковості конференц-сервісу. Отримані результати підтверджують економічну ефективність запропонованих заходів та доцільність їх впровадження у діяльність готелю «WOL.121 HOME HOTEL».

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. ДСТУ 4527-2006. Національний стандарт України «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення». URL: <https://uhra.com.ua/wp-content/uploads/2021/02/ДСТУ-4527.pdf>.
2. ДСТУ 4269:2003. Національний стандарт України «Послуги туристичні. Класифікація готелів». URL: <https://uhra.com.ua/wpcontent/uploads/2021/02/ДСТУ-4269.pdf>.
3. Байлик С.І. Готельне господарство. Проблеми, перспективи, сертифікація: [навч. посіб.]. 2-е вид., перероб. і доп. К.: Дакор. 2006. 288 с.
4. Бойко М.Г. Фактори ефективного розвитку підприємництва у сфері готельного господарства України. *Науковий вісник Полтавського університету споживчої кооперації України*. 2016. № 4. С.84-88.
5. Галузеве підприємництво: підручник / за ред. д.е.н., проф. І.В. Савельєвої. Суми: Університетська книга. 2022. 486 с. DOI: <https://doi.org/10.36059/978-617-521-024-6>
6. Головка О.М. та ін. Організація готельного господарства: навч. посібн. Київ: Кондор. 2011. 410 с. URL: https://pidru4niki.com/17590412/turizm/materialna_baza_dlya_zabezpeche_nnya_roboti_animatsiynoyi_sluzhbi_goteliv.
7. Іванов А.М., Бориславський І.О. Особливості застосування бізнес-процесів у готельному господарстві. *Розвиток методів управління та господарювання на транспорті*, 3(80), С. 124-138. DOI [10.31375/2226-1915-2022-3-124-138](https://doi.org/10.31375/2226-1915-2022-3-124-138).
8. Іванов А.М. Класифікація готелів «ADULT ONLY» та їх географія. *Розвиток методів управління та господарювання на транспорті*. №1 (78). 2022. DOI 10.31375/2226-1915-2022-1-118-131.
9. Іванов А.М. Легалізація грального бізнесу та готельна індустрія: точки дотику. *Розвиток методів управління та господарювання на транспорті*.

№4 (73). 2020. С. 120-133. DOI: <https://doi.org/10.31375/2226-1915-2020-4-119-133>.

10. Іванов А.М. Створення готельного оператора як важлива умова розвитку готельного бізнесу в Україні. *Науковий вісник Одеського національного економічного університету. Науки: економіка, політологія, історія*. 2019. 1 (264). С. 73-85.
11. Іванов А.М. Основи розробки регіональних інвестиційних програм у сфері готельної справи. *Економіка харчової промисловості*. 2013. 67 (4). С. 178-186.
12. Корж Н.В. Готельна справа: навч. Посібн. Київ: КНТЕУ, Вінниця, ПП «ТД «Едельвейс і К» 2015. 580 с. URL: <https://ir.vtei.edu.ua/g.php?fname=26667.pdf>
13. Кравець О.М., Байлик С.І. Організація анімаційних послуг в туризмі: навч. посібн. 2-ге вид., перероб. і доп. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2017. 335 с.
14. Круль Г., Заячук О. К 843 Організація і технологія надання послуг гостинності: навч. посіб. 2-ге вид., перероб. і доп. Чернівці: Чернівец. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2022. 488 с.
15. Мальська М. П. Готельні ланцюги світу: сучасний стан та перспективи розвитку. Львів: ЛІЕТ, 2018. 290 с.
16. Нездойминов С.Г., Галасюк С. С. Організація готельного господарства: навчально-практичний посібник. Київ: ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.
17. Нечаюк Л.І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент. Навчальний посібник. К.: Центр навчальної літератури. 2003. 348 с.
18. Організація та моделювання процесів розвитку готельно-ресторанного бізнесу: монографія. Одеса: ОНМУ, 2019. 283 с.
19. Офіційний сайт готелю «WOL.121 HOME HOTEL». URL: <https://ribas.ua/hotels/wol121>
20. Офіційний сайт готелю «Sfumato Rooms». URL: <https://sfumatoroomsodessaodesa.ua-hotel.com/uk/>

21. Офіційний сайт готелю «Stella Residence Club». URL: <https://stella.od.ua/>
22. Офіційний сайт готелю «Ten Steps To The Sea». URL: <https://www.bestodessahotels.com/en/property/10-ten-steps-to-the-sea.html>
23. Офіційний сайт готелю «Villa Le Premier – Maestro». URL: <https://villalepremier.com/>
24. Офіційний сайт «Опендтабот». URL: [«https://opendatabot.ua/c/43728630?from=search»](https://opendatabot.ua/c/43728630?from=search).
25. Роглев Х. Основи готельного менеджменту: Навчальний посібник. Київський ун-т туризму, економіки і права. К.: Кондор. 2005. 405 с.
26. Сідун В.А. Економіка підприємства: навч. Посіб. 2-ге вид., перероб. та доп. К.: Центр навчальної літератури. 2006. 356 с.
27. Смирнов І.Г. Міжнародний туристичний бізнес: Навч.-метод. пос. І.-Ф.: Галицька академія. 2015. 154 с.
28. Тимохіна Т.Л. Організація готельної діяльності: підручник. URL: https://stud.com.ua/65769/turizm/tehnologiyi_gotelnoyi_diyalnosti
29. Швайка Л.А. Планування діяльності підприємства: Навчальний посібник. Львів: «Новий світ-2000». 2003. 268 с.
30. Уніфіковані технології готельних послуг: навч. посібник для студ. Вузів. К.: Вища школа. 2001. 236 с.
31. Управління сучасним готельним комплексом: Навчальний посібник. За ред. С. І. Дорогунцова. НАНУ. Рада по вивченню продуктивних сил України. Укр. гуманіт. ін-т. К.: Ліра-К. 2005. 514 с.
32. UNWTO (World Tourism Organization) (2022). URL: <http://www2.unwto.org> (Accessed 27 November 2017)

Фасад та рецепція готелю





Метадані

ДОКУМЕНТ

Заголовок

Кичигін_Дмитро_Олегович_Удосконалення_організації_конференц_сервісу

Автор

Кичигін Дмитро

Науковий керівник / Експерт

професор Вікторія Олександрівна
Однолько

ІД документу

333959453

ОРГАНІЗАЦІЯ

Назва організації

Odesa National Maritime University

підрозділ

Підприємництво та туризм

ЗВІТ

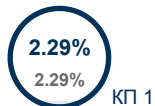
Дата звіту

5/20/2026

Дата редагування

Обсяг знайдених подібностей

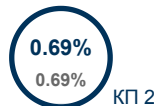
Коефіцієнт подібності визначає, який відсоток тексту по відношенню до загального обсягу тексту було знайдено в різних джерелах. Зверніть увагу, що високі значення коефіцієнта не автоматично означають плагіат. Звіт має аналізувати компетентна / уповноважена особа.



КП 1

25

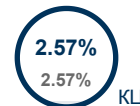
Довжина фрази для коефіцієнта подібності 2



КП 2

12545

Кількість слів



КЦ

107363

Кількість символів

Тривога

У цьому розділі ви знайдете інформацію щодо текстових спотворень. Ці спотворення в тексті можуть говорити про МОЖЛИВІ маніпуляції в тексті. Спотворення в тексті можуть мати навмисний характер, але частіше характер технічних помилок при конвертації документа та його збереженні, тому ми рекомендуємо вам підходити до аналізу цього модуля відповідально. У разі виникнення запитань, просимо звертатися до нашої служби підтримки.

Заміна букв		0
Інтервали		0
Мікропробіли		0
Білі знаки		0
Парафрази (SmartMarks)		11

Джерела

Нижче наведений список джерел. В цьому списку є джерела із різних баз даних. Колір тексту означає в якому джерелі він був знайдений. Ці джерела і значення Коефіцієнту Подібності не відображають прямого плагіату. Необхідно відкрити кожне джерело і проаналізувати зміст і правильність оформлення джерела.

10 найдовших фраз

Колір тексту

#	НАЗВА ТА АДРЕСА ДЖЕРЕЛА URL (НАЗВА БАЗИ)	КІЛЬКІСТЬ ІДЕНТИЧНИХ СЛІВ (ФРАГМЕНТІВ)
---	--	---

1	http://oneu.edu.ua/wp-content/uploads/2018/01/OSNOVNI-VIMOGI-do-organizatsiyi-pidgotovki-ta-zahistu-kvalifikatsijnoyi-roboti-na-zdobuttya-osvitnogo-stupenya-magistra-vsih-spetsialnostey-ta-form-navchannya.doc	48 (0.38 %)
2	http://oneu.edu.ua/wp-content/uploads/2019/10/MV_bakalavr_kaf.-EPtaUB.pdf	38 (0.3 %)
3	Козмін_Д_Є_Розробка_стратегії_розвитку_туристичного_комплексу_«Світлиця» 12/15/2025 Odesa National Maritime University (Підприємництво та туризм)	13 (0.1 %)
4	ФЕБА_2024_051_ЕП_Терещенко_Д._М. 11/24/2024 Ukrainian national aviation university (ФЕБА Кафедра економіки повітряного транспорту)	13 (0.1 %)
5	http://dspace.oneu.edu.ua/bitstream/123456789/14823/1/%D0%B0%D0%BD%D0%B0%D1%82.%20%D1%80%D0%B5%D1%84%D0%B5%D1%80%D0%B0%D1%82.pdf	12 (0.1 %)
6	Економіко організаційні основи розробки конкурентної стратегії круїзної компанії на прикладі_CruiseTravel 12/8/2025 Odesa National Maritime University (Підприємництво та туризм)	12 (0.1 %)
7	Афанасьев М_Логістика як концепція управління підприємством (на прикладі ТОВ «Нова Пошта») 5/7/2026 European University (European University)	12 (0.1 %)
8	https://dspace.znu.edu.ua/jspui/bitstream/12345/19857/1/%D0%94%D0%B8%D0%BF%D0%BB%D0%BE%D0%BC%20%D0%9A%D0%BE%D1%80%D0%BE%D1%82%D0%BA%D0%BE%D0%B2%D0%B0.docx	11 (0.09 %)
9	https://refsbank.infoworks.ru/text_51311.html	11 (0.09 %)
10	https://revolution.allbest.ru/sport/01079823_0.html	10 (0.08 %)

Домашня база даних (0.31 %)



#	ЗАГОЛОВОК	КІЛЬКІСТЬ ІДЕНТИЧНИХ СЛІВ (ФРАГМЕНТІВ)
1	Економіко організаційні основи розробки конкурентної стратегії круїзної компанії на прикладі_CruiseTravel 12/8/2025 Odesa National Maritime University (Підприємництво та туризм)	20 (2) (0.16 %)
2	Козмін_Д_Є_Розробка_стратегії_розвитку_туристичного_комплексу_«Світлиця» 12/15/2025 Odesa National Maritime University (Підприємництво та туризм)	19 (2) (0.15 %)

Програма обміну базами даних (0.39 %)



#	ЗАГОЛОВОК	КІЛЬКІСТЬ ІДЕНТИЧНИХ СЛІВ (ФРАГМЕНТІВ)
3	ФЕБА_2024_051_ЕП_Терещенко_Д._М. 11/24/2024 Ukrainian national aviation university (ФЕБА Кафедра економіки повітряного транспорту)	13 (1) (0.1 %)

4	Афанасьєв М_ Логістика як концепція управління підприємством (на прикладі ТОВ «Нова Пошта») 5/7/2026 European University (European University)	12 (1) (0.1 %)
5	Курсова ОГГ _ Матієшин В 6/25/2025 King Danylo University (King Danylo University)	10 (1) (0.08 %)
6	КР Шевченко Д. ГРС -43 (С-м) 6/12/2024 Poltava University of Economics and Trade (Poltava University of Economics and Trade)	9 (1) (0.07 %)
7	Диплом для печати.docx 5/14/2024 Odessa National Economic University (Odessa National Economic University)	5 (1) (0.04 %)

Інтернет (1.59 %)



ДжЕРЕЛО URL

КІЛЬКІСТЬ ІДЕНТИЧНИХ СЛІВ
(ФРАГМЕНТІВ)

8	http://oneu.edu.ua/wp-content/uploads/2018/01/OSNOVNI-VIMOGI-do-organizatsiyi-pidgotovki-ta-zahistu-kvalifikatsiynoyi-roboti-na-zdobuttya-osvitnogo-stupenya-magistra-vsih-spetsialnostey-ta-form-navchannya.doc	54 (2) (0.43 %)
9	http://oneu.edu.ua/wp-content/uploads/2019/10/MV_bakalavr_kaf.-EPtaUB.pdf	51 (3) (0.41 %)
10	http://dspace.oneu.edu.ua/bitstream/123456789/14823/1/%D0%B0%D0%BD%D0%B0%D1%82.%20%D1%80%D0%B5%D1%84%D0%B5%D1%80%D0%B0%D1%82.pdf	18 (2) (0.14 %)
11	https://revolution.allbest.ru/sport/01079823_0.html	17 (2) (0.14 %)
12	http://dspace.oneu.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/7667/1/%D0%9A%D0%B2%D0%B0%D0%BB%D1%96%D1%84%D1%96%D0%BA%D0%B0%D1%86%D1%96%D0%B9%D0%BD%D0%B0%20%D1%80%D0%BE%D0%B1%D0%BE%D1%82%D0%B0.pdf	16 (2) (0.13 %)
13	http://tourism.udau.edu.ua/assets/files/zbirnik-druk-pererob.pdf	11 (2) (0.09 %)
14	https://dspace.znu.edu.ua/jspui/bitstream/12345/19857/1/%D0%94%D0%B8%D0%BF%D0%BB%D0%BE%D0%BC%20%D0%9A%D0%BE%D1%80%D0%BE%D1%82%D0%BA%D0%BE%D0%B2%D0%B0.docx	11 (1) (0.09 %)
15	https://refsbank.infoworks.ru/text_51311.html	11 (1) (0.09 %)
16	https://ir.dpu.edu.ua/bitstreams/c4d0751a-b045-41e3-a632-df1ed11e0e0d/download	10 (1) (0.08 %)



Список прийнятих фрагментів

#

ЗМІСТ

КІЛЬКІСТЬ ОДНАКОВИХ СЛІВ (ФРАГМЕНТІВ)