

Шиманська А. В.
Одеський національний економічний університет
м. Одеса, Україна
*Науковий керівник – к.т.н., доцент кафедри
туристичного та готельно-ресторанного бізнесу*
Кунділовська Т. А.

ВИЗНАЧЕННЯ ЗАДОВОЛЕНOSTІ СПОЖИВАЧІВ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ ГОТЕЛЮ «ОБЕРІГ»

В умовах воєнного стану в Україні та широкомасштабного вторгнення країни-агресора, готельний бізнес працює в умовах нестабільності та невизначеності, руйнування готельної інфраструктури, ризику втрати підприємств на окупованих територіях та відтоку кваліфікованих кадрів, зниження платоспроможності населення та зменшення туристичної і ділової активності [1; 2, с. 3; 3]. Тому актуальним є проведення досліджень щодо визначення можливостей підвищення ефективності діяльності готелів, насамперед через залучення відповідної цільової аудиторії споживачів, вимоги яких до якості надання послуг задовольняються найбільшою мірою.

Готель «Оберіг» розташований в озелененому житловому районі Києва, за 1 км від Солом'янського парку. Це 3-зірковий готель, який входить до списку кращих готелів у м. Київ, у 2010 році був визнаний лідером туристичної індустрії м. Києва у категорії «Кращий малий готель в Києві» та дотепер зберіг прихильність своїх споживачів. Готель «Оберіг» пропонує гостям спокійну, доброзичливу атмосферу в унікальній, вишуканій обстановці. Далеко від шуму і суєти центру міста, і все ж всього в декількох хвилинах їзди на автобусі або автомобілі від самих захоплюючих пам'яток Києва.

За даними сайту Booking.com, готель «Оберіг» має стабільно високі рейтинги [4; 5]. Відгуки щодо проживання в готелі залишили 1021 гостей, при цьому за цими відгуками загальна оцінка за якість надання послуги склала 8,6 балів. Балові оцінки за складовими якості готельних послуг наведено на рис. 1.



Рис. 1. Балова оцінка якості надання послуг готелю «Оберіг»

Джерело: складено автором за [2]

Такий високий рівень задоволеності відвідувачів готелю «Оберіг» якістю надання послуг пов'язаний із тим, що більша частка гостей цього засобу розміщення відвідує м. Київ з діловою метою, тому вимагають зручного і комфортного бюджетного відпочинку у нічний час та не потребують додаткового сервісу.

З метою виявлення перспектив і можливостей ефективного розвитку готелю «Оберіг» провели дослідження з використанням методу SWOT-аналізу. SWOT-аналіз – це метод планування, який дозволяє методом складання матриці систематизувати всю наявну інформацію і при реальній оцінці стану роботи готелю ухвалювати зважені рішення, які стосуються можливості поліпшення якості надання готельних послуг. Даний аналіз дозволяє визначити сильні та слабкі сторони діяльності готелю «Оберіг», можливості та загрози для подальшого просування послуг даного засобу розміщення на ринку. Методика SWOT-аналізу припускає максимально повний збір і аналіз інформації про діяльність закладу готельного господарства [6, с. 159; 7, с. 118].

Матриця SWOT-аналізу діяльності готелю «Оберіг»

Сильні сторони (Strength)	Слабкі сторони (Weaknesses)
1. Зручне місце розташування готелю. 2. Наявний власний сайт готелю. 3. Швидка реакція адміністрації готелю на звернення гостей. 3. Готовність керівництва до обслуговування гостей на більш високому рівні якості.	1. Низький рівень рекламування готелю 2. Відсутність сховища. 3. Дитячі ліжка в номер не надаються. 4. Відсутність сніданків в усіх номерах.
Можливості (Opportunities)	Загрози (Threats)
1. Розвинена транспортна інфраструктура. 2. Підвищення лояльності гостей. 3. Розширення додаткових послуг (організація харчування). 4. Скорочення часу на обслуговування.	1. Воєнний стан. 2. Політична нестабільність. 3. Економічна криза, фінансова нестабільність клієнтів. 4. Високий рівень інфляції. 5. Відсутність достатніх виробничих площ для розширення бізнесу.

Джерело: власна розробка автора

Отже, на основі аналізу можливостей щодо поліпшення якості надання послуг готелю «Оберіг» доцільно розробити орієнтири розвитку готелю в сучасних соціально-економічних умовах із врахуванням факторів задоволеності цільової аудиторії.

Список використаних джерел

1. Безручко Л., Білоус С., Філь М. Готельне господарство України в умовах війни: сучасний стан та перспективи розвитку. Економіка та суспільство. 2023. Вип. 47. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-47-43>.
2. Луцький І.М. Фактори впливу на якість надання послуг готельними мережами. Економічний простір. Вип. 189. 2024. С. 3-11.
3. Молодецький А.Е. Васютіна К.С. Структурні зміни в готельному бізнесі в умовах воєнного часу. URL: https://www.researchgate.net/publication/373401509_pdf.
4. Готель «Оберіг»: офіційний сайт. URL: <https://www.oberighotel.kiev.ua>.

5. Офіційний сайт інтернет-бронювання Booking.com. URL: <https://www.booking.com/hotel/ua/oberig.uk.html>.
6. Фучеджи В.І. SWOT-аналіз як інструмент антикризового фінансового управління. Актуальні проблеми розвитку економіки регіону. 2013. Вип. 9 (2). С. 156-161.
7. Огінок С.В., Дика Б.М. Особливості організації готельного бізнесу на умовах франчайзингу. Соціальна економіка. 2021. Вип. 61. С. 114-122.

Щербатюк Д. С.
Одеський національний економічний університет
м. Одеса, Україна
*Науковий керівник – к.е.н., доцент кафедри
туристичного та готельно-ресторанного бізнесу*
Шикіна О. В.

УПРАВЛІННЯ РОЗВИТКОМ ІНФРАСТРУКТУРИ РЕГІОНАЛЬНОГО РЕКРЕАЦІЙНО-ТУРИСТИЧНОГО КОМПЛЕКСУ

Основна мета управління регіональним розвитком туризму є забезпечення збалансованого та комплексного розвитку регіону.

Управління розвитком інфраструктури регіонального рекреаційно-туристичного комплексу є багатогранний процес, що вимагає комплексного підходу та співробітництва органів місцевого самоврядування з підприємствами та громадськими організаціями.

Алгоритм управління розвитком інфраструктури регіонального рекреаційно-туристичного комплексу може включати шість етапів: аналіз потреб та ресурсів, стратегічне планування, розвиток інфраструктури, маркетинг та просування, сталість розвитку, співпраця та партнерство. Розглянемо більш детально кожний з них.

Першим кроком є аналіз потреб регіону та можливостей у секторах туризму та дозвілля. Це включає вивчення потреб у туризмі, існуючих ресурсів