

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
МИКОЛАЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
Факультет менеджменту  
Кафедра готельно-ресторанної справи та організації бізнесу

Кваліфікаційна наукова  
праця на правах рукопису

МОСКАЛЕНКО Світлана Максимівна

УДК [338.488.2:640.4]:648.5(477.73)

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

**СУЧАСНІ КЛІНІНГОВІ ТЕХНОЛОГІЇ У ГОТЕЛЬНОМУ  
ГОСПОДАРСТВІ (НА ПРИКЛАДІ ГОТЕЛЮ «PALACE UKRAINE»,  
М.МИКОЛАЇВ)**

Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»

Галузь знань – 24 «Сфера обслуговування»

Подається на здобуття освітнього ступеня бакалавра

Кваліфікаційна робота містить результати власних досліджень. Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне джерело

Науковий керівник:

Банєва Ірина Олексіївна, доктор економічних наук, професор кафедри управління виробництвом та інноваційною діяльністю підприємств.

Завідувач кафедри:

Червен Іван Іванович, доктор економічних наук, професор

**ЗМІСТ**

<b>ВСТУП</b>	<b>8</b>
<b>РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ВИКОРИСТАННЯ СУЧАСНИХ КЛІНІНГОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ У ГОТЕЛЬНОМУ ГОСПОДАРСТВІ</b>	<b>11</b>
1.1. Сутність клінінгу як сфери діяльності	11
1.2. Організація робочих процесів та планування прибирання в готелях	17
1.3. Клінінгові технології як важливі складові готельного бізнесу	21
<b>РОЗДІЛ 2 МОНІТОРИНГ ВИКОРИСТАННЯ СУЧАСНИХ КЛІНІНГОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ У ГОТЕЛЬНОМУ ГОСПОДАРСТВІ (НА ПРИКЛАДІ ГОТЕЛЮ «PALACE UKRAINE», М.МИКОЛАЇВ)</b>	<b>28</b>
2.1 Загальна характеристика готелю «Palace Ukraine»	28
2.2 Аналіз внутрішнього середовища готелю «Palace Ukraine»	35
2.3 Оцінка рівня організації робочих процесів та планування прибирання в готелі «Palace Ukraine»	48
<b>РОЗДІЛ 3 ШЛЯХИ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ВИКОРИСТАННЯ КЛІНІНГОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ У ГОТЕЛЬНОМУ ГОСПОДАРСТВІ</b>	<b>56</b>
3.1 Використання зелених технологій у готельному господарстві	56
3.2 Тренінг-курси та онлайн-семінари щодо підвищення ефективності клінінгу	62
<b>ВИСНОВКИ</b>	<b>72</b>
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ</b>	<b>75</b>

## АНОТАЦІЯ

*Москаленко С.М.* Сучасні клінінгові технології у готельному господарстві (на прикладі готелю «Palace Ukraine» м.Миколаїв. – Кваліфікаційна наукова праця на правах рукопису. Робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа». – Миколаївський національний аграрний університет, Миколаїв, 2023.

Клінінг як сфера діяльності складається з різних аспектів організації роботи, включаючи ефективність використання робочого часу, організацію робочих процесів та оптимізацію використання ресурсів. Дослідження також можуть зосереджуватися на аналізі відносин між різними факторами, які можуть впливати на якість роботи та ефективність клінінгових процесів, такі як тип приміщення, рівень забруднення, технології та обладнання, що використовуються тощо. Науковці також досліджують різні аспекти взаємодії з клієнтами, включаючи вивчення потреб та вимог клієнтів, розробку програм лояльності та рекламних кампаній, а також аналіз задоволеності клієнтів.

Організація робочих процесів та планування прибирання є важливим елементом у готельному господарстві, оскільки вона допомагає забезпечити якість та ефективність прибирання, а також забезпечує позитивне враження гостей від перебування в готелі.

Окрім технологій та організаційних аспектів, важливо також звертати увагу на екологічний аспект прибирання. У сучасному світі дедалі більше уваги приділяється збереженню довкілля та зменшенню впливу на нього. У зв'язку з цим у готелях все частіше використовуються екологічно чисті засоби для прибирання, які не мають шкідливого впливу на довкілля.

Готельний бізнес України має проблеми у сфері гігієни та санітарії. І однією з основних причин є відсутність кваліфікованих кадрів. У всьому світі практика проведення тренінгів для керівників служби хаускіпінгу стала звичною та обов'язковою. Таким чином, забезпечення необхідного рівня чистоти та гігієни в готелях, напевно, один із найвідповідальніших заходів у сфері клінінгу. Не тому, що для готелів існують якісь особливі трудові стандарти

прибирання, а тому, що репутація та дохід готелів значною мірою залежить від доглянутого зовнішнього вигляду інтер'єрів та чистоти в приміщеннях.

Основні складові клінінгових технологій, що застосовуються в готельному бізнесі, включають в себе: використання спеціалізованих засобів для прибирання, що дозволяють ефективно очищати поверхні від різних забруднень та мікробів; ретельне прибирання номерів, включаючи заміну постільної білизни та рушників, видалення сміття та інше; використання спеціальних пристроїв для прибирання, таких як пилососи, парові мопи, витяжки та інші, які дозволяють більш ефективно очищати різні поверхні; особлива увага до дезінфекції і санітарії. Зокрема, важливо дотримуватись всіх необхідних правил і рекомендацій з протидії COVID-19; забезпечення належного зберігання та обробки засобів прибирання, що допомагає запобігати поширенню інфекцій та забруднення; організація робочого місця клінерів з урахуванням ергономіки та безпеки праці.

Сферою діяльності готелю «Palace Ukraine» є надання готельних послуг для тимчасового проживання громадян. Система організації прийому та обслуговування туристів у готелі «Palace Ukraine» працює ефективно. Всі послуги категорії готелю працюють добре. Структура та зміст технічних процесів прийому та розміщення в готелі «Palace Ukraine» визначається через технологічні цикли та технологічні операції. Процес виробництва готельних послуг визначається традиційним гостьовим циклом: прибуття - розміщення - від'їзд. Основні технічні процеси у виробництві готельних послуг, що забезпечують готовність функціонального процесу «розгортання даху», включають основний, обслуговуючий і допоміжний технічні цикли. Важливим технічним контуром є «замкнутий готельний контур прийому та розміщення», який складається з таких технічних циклів: бронювання, прийом житла, оформлення документів, передплата, надання житла, нічліг, організація виїзду, розрахунок після виїзду.

Оцінюючи рівень організації робочих процесів та планування прибирання в готелі «Palace Ukraine» проаналізовано такі ключові фактори як: розробка плану прибирання; ефективність використання ресурсів; якість прибирання; професійний підхід. Зелені технології є важливим елементом сталого розвитку та допомагають зменшити вплив готельного бізнесу на довкілля.

Для підвищення ефективності використання клінінгових технологій у готельному господарстві доцільно організовувати тренінги та семінари для персоналу, щоб вони могли вивчити нові клінінгові технології, методи та інструменти для покращення якості прибирання та зниження часу на прибирання. Навчання персоналу може допомогти підвищити рівень професійності та знизити кількість помилок у використанні сучасних інструментів, які спрощуватимуть процес прибирання та забезпечуватимуть швидкість та якість роботи.

## SUMMARY

*Moskalenko S.M.* Modern cleaning technologies in the hotel industry (on the example of the "Palace Ukraine" hotel in Mykolaiv. – Qualification work on the rights of the manuscript.

Qualification work for the Bachelor's Degree in the specialty 241 "Hotel and restaurant business". – Mykolayiv National Agrarian University, Mykolaiv, 2023.

Cleaning as a field of activity consists of various aspects of work organization, including the efficiency of the use of working time, the organization of work processes and the optimization of the use of resources. Research can also focus on analyzing the relationships between various factors that can affect the quality of work and the efficiency of cleaning processes, such as the type of premises, the level of contamination, the technologies and equipment used, etc. Scholars also investigate various aspects of customer interaction, including studying customer needs and requirements, designing loyalty programs and advertising campaigns, and analyzing customer satisfaction.

The organization of work processes and cleaning planning is an important element in hotel management, as it helps to ensure the quality and efficiency of cleaning, and also ensures a positive impression of the guests from their stay in the hotel.

In addition to technology and organizational aspects, it is also important to pay attention to the ecological aspect of cleaning. In today's world, more and more attention is paid to preserving the environment and reducing the impact on it. In this regard, hotels are increasingly using environmentally friendly cleaning products that do not have a harmful effect on the environment.

The hotel business of Ukraine has problems in the field of hygiene and sanitation. And one of the main reasons is the lack of qualified personnel. All over the world, the practice of conducting trainings for managers of the housekeeping service has become common and mandatory. Thus, ensuring the required level of cleanliness and hygiene in hotels is probably one of the most responsible measures in the field of cleaning. Not because there are any special time-consuming cleaning standards for hotels, but because the reputation and income of hotels largely depends on the well-kept appearance of the interiors and the cleanliness of the premises.

The main components of cleaning technologies used in the hotel business include: the use of specialized cleaning products that allow you to effectively clean surfaces of various contaminants and microbes; thorough cleaning of rooms, including changing bed linen and towels, removing garbage, etc.; the use of special cleaning devices, such as vacuum cleaners, steam mops, hoods and others, which allow for more effective cleaning of various surfaces; special attention to disinfection and sanitation. In particular, it is important to follow all the necessary rules and recommendations for combating COVID-19; ensuring proper storage and handling of cleaning products, which helps prevent the spread of infections and contamination; organization of the workplace of cleaners taking into account ergonomics and work safety.

The sphere of activity of the "Palace Ukraine" hotel is the provision of hotel services for temporary residence of citizens. The system of organizing the reception and service of tourists at the "Palace Ukraine" hotel works efficiently. All services

of the hotel category work well. The structure and content of the technical processes of reception and accommodation at the "Palace Ukraine" hotel is determined through technological cycles and technological operations. The process of production of hotel services is determined by the traditional guest cycle: arrival - accommodation - departure. The main technical processes in the production of hotel services, which ensure the readiness of the functional process of "unfolding the roof", include the main, service and auxiliary technical cycles. An important technical circuit is the "closed hotel circuit of reception and accommodation", which consists of the following technical cycles: reservation, reception, processing of documents, prepayment, provision of housing, overnight stay, organization of departure, settlement after departure.

Evaluating the level of organization of work processes and cleaning planning at the Palace Ukraine hotel, the following key factors were analyzed: development of the cleaning plan; efficiency of resource use; quality of cleaning; professional approach. Green technologies are an important element of sustainable development and help reduce the impact of the hotel business on the environment.

To improve the efficiency of the use of cleaning technologies in the hotel industry, it is advisable to organize trainings and seminars for the staff so that they can learn new cleaning technologies, methods and tools to improve the quality of cleaning and reduce cleaning time. Staff training can help increase the level of professionalism and reduce the number of errors in the use of modern tools that will simplify the cleaning process and ensure speed and quality of work.

## ВСТУП

Розвиток ринкових відносин в Україні визначає діяльність готельних підприємств та умови їх функціонування на ринку. Тому для виживання готельним підприємствам необхідно систематично управляти своєю діяльністю з метою правильного визначення стратегії і тактики дій на ринку та підвищення ефективності і прибутку.

Організація роботи підприємства готельного господарства - це збірне поняття, яке охоплює різні форми діяльності сфери послуг, пов'язані з прийомом і обслуговуванням гостей. Обслуговування гостей пов'язане зі зберіганням і переміщенням сировини, напівфабрикатів і готової продукції, що здійснюється за допомогою експлуатації обладнання та приміщень (клінінгові та прибиральницькі послуги), складського господарства, транспортного і технічного обслуговування. Позитивне сприйняття сервісу залежить від повноти спектру послуг і комфорту середовища, що створюється професійним прибиранням або застосуванням клінінгової техніки.

Як демонструють сучасні дослідження В. В. Постової, А.В.Лук'янець, В.Пархименко, М.Бондаренко, І.Банєвої, О.Величко, Н.А. Липовської, Є.Ю. Литвиновського, М.М. Логунової, В.В. Міщишина, Ю.Л. Мохової, Н.В. Непрядкіної, М.С. Орлів, Н.С. Орлової, О.І. Пархоменко-Куцевіл, Т.В. Підлісної, С.М. Серьогіна, А.А. Халецької, А.О. Чечель, якість готельно-ресторанних послуг має першочергове значення для вирішення економічних і соціальних завдань, які постали перед Україною сьогодні. Значний внесок у вирішення сучасних питань, які стосуються сфери обслуговування зробили такі зарубіжні автори, як І. Адизес, Б. Басс, Д. Герсон, Д. Джуран, Д. Коттер, М. Метклаф, К. Нгуен, Р. Строгділ, Ф. Фідлер, Н. Чаррон.

Незважаючи на значний обсяг наукових напрацювань теоретичного та практичного характеру у сфері обслуговування, постає необхідність у



комплексному дослідженні питань використання сучасних клінінгових технологій у готельному господарстві, що і зумовлює актуальність обраної теми дослідження, постановку його мети та завдань.

**Мета дослідження.** Метою кваліфікаційної роботи є аналіз та використання сучасних клінінгових технологій у готельному господарстві, обґрунтування шляхів використання клінінгових технологій на прикладі готелю «Palace Ukraine» (м.Миколаїв).

**Завдання дослідження.** Для досягнення визначеної мети були поставлені такі завдання:

- визначити сутність клінінгу як сфери діяльності;
- виокремити теоретичні основи організації робочих процесів та планування прибирання в готелях;
- визначити понятійно-категорійний апарат проблеми використання клінінгових технологій як важливої складової готельного бізнесу;
- проаналізувати ключові групи компетенцій лідерства та їх застосування;
- надати загальну характеристику готелю «Palace Ukraine»;
- проаналізувати внутрішнє середовище готелю «Palace Ukraine»;
- здійснити оцінку рівня організації робочих процесів та планування прибирання в готелі «Palace Ukraine»;
- запропонувати шляхи підвищення ефективності використання клінінгових технологій у готельному господарстві.

*Об'єктом дослідження* є процес використання клінінгових технологій у готельному господарстві.

*Предметом дослідження* є сукупність теоретичних, практичних методичних аспектів механізму використання сучасних клінінгових технологій у готельному господарстві.

*Методи дослідження.* Теоретико-методологічні аспекти кваліфікаційної роботи досліджуються як комплекс наукових положень фундаментальних та

прикладних досліджень вітчизняних та іноземних учених у сфері обслуговування. Для розв'язання комплексу поставлених завдань у роботі було застосовано наступні методи: формально-логічний, соціологічний, системний, структурно-функціональний; порівняльний та графічний методи; абстрактно-логічний метод – під час формування узагальнень та висновків.

*Інформаційною базою* дослідження слугували: статистична звітність готелю «Palace Ukraine»; нормативні документи, Інтернет-ресурси; монографічні, періодичні та довідкові публікації; результати особистих спостережень і досліджень.

**Структура та обсяг роботи.** Кваліфікаційну роботу викладено українською мовою на 79 сторінках друкованого тексту, із них обсяг основного тексту становить 74 сторінки. Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел, що містить 37 найменувань та займає 5 сторінок. Робота містить 9 таблиць та 10 рисунків.

## РОЗДІЛ 1

### ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ВИКОРИСТАННЯ СУЧАСНИХ КЛІНІНГОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ У ГОТЕЛЬНОМУ ГОСПОДАРСТВІ

#### 1.1. Сутність клінінгу як сфери діяльності

Клінінг – це сфера діяльності, яка пов'язана з прибиранням та збереженням чистоти в різних приміщеннях. У готельному господарстві це важливий елемент, який допомагає зберегти репутацію готелю та забезпечити комфортні умови для проживання гостей. Сучасні клінінгові технології дозволяють забезпечувати високу якість прибирання та ефективність роботи працівників [30].

Науковці, які працюють у галузі клінінгу, досліджують різні аспекти цього процесу, такі як ефективність різних методів очищення, вплив різних хімічних речовин на здоров'я та навколишнє середовище, розробка нових технологій та інструментів для покращення якості та продуктивності роботи.

Значну увагу приділяють дослідженням різних методів очищення, включаючи вологе та сухе очищення, вакуумну та механічну очистку, а також методів, які використовують ультразвук, лазери та інші технології.

Так, вчений Михайлюк О.Л., досліджуючи питання безпеки та впливу на здоров'я людини сучасних клінінгових технологій, включає вивчення ризиків, пов'язаних з використанням певних методів чи речовин, та розробку нових безпечних методів та матеріалів [32].

Значна кількість дослідників концентрують увагу на розробці нових технологій та інструментів для покращення якості та продуктивності роботи, а також на розробці нових матеріалів та речовин, які можуть бути використані для клінінгу [22, 23,32].

Клінінг як сфера діяльності складається з різних аспектів організації роботи, включаючи ефективність використання робочого часу, організацію робочих процесів та оптимізацію використання ресурсів. Дослідження також можуть зосереджуватися на аналізі відносин між різними факторами, які можуть впливати на якість роботи та ефективність клінінгових процесів, такі як

тип приміщення, рівень забруднення, технології та обладнання, що використовуються тощо. Науковці також досліджують різні аспекти взаємодії з клієнтами, включаючи вивчення потреб та вимог клієнтів, розробку програм лояльності та рекламних кампаній, а також аналіз задоволеності клієнтів.

Структурування простору виробництва та споживання послуг гостинності, зокрема, ефективною клінінговою діяльністю робить можливим уніфікацію технологічних процесів розміщення.

Основний технологічний процес включає технологічні цикли, які утворюють робочі зони у підпросторі основного технологічного процесу. Технологічних циклів три: основний, допоміжний, обслуговуючий.

Основний технологічний процес залежить від умов гостинності: культури та якості обслуговування, форми організації роботи (індивідуальна чи бригадна), виду технології прибирання. Є три типи основних технологічних циклів: закриті, відкриті, готельні технології.

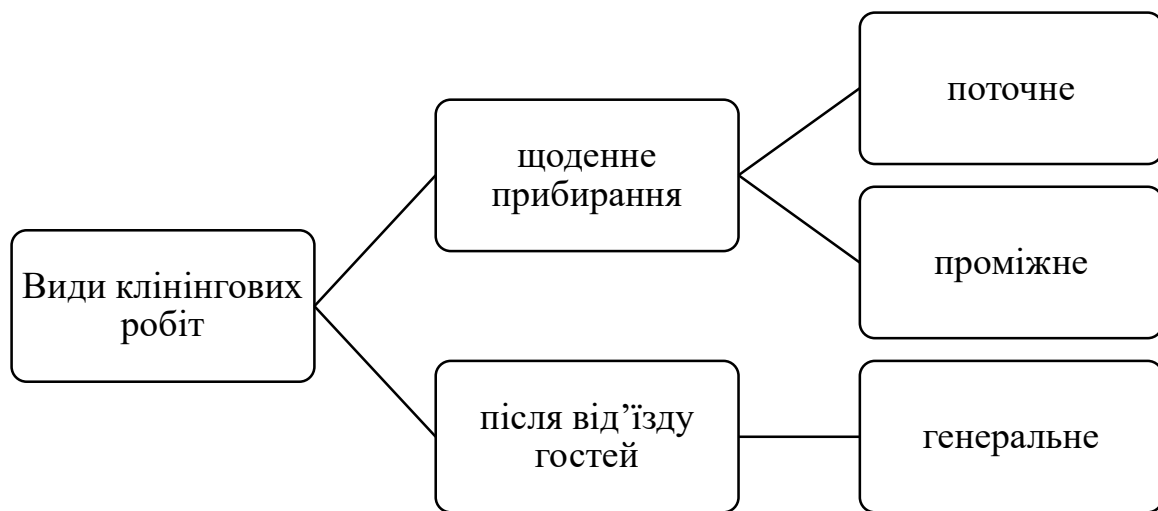
Допоміжний технологічний цикл забезпечує умови, необхідні для здійснення основного циклу: контроль технічного та естетичного стану обладнання та приміщень, а також їх обслуговування та ремонт. В свою чергу, існує два типи допоміжних технологічних циклів: цикл контролю технічного та естетичного стану приміщень та технологічний цикл контролю за функціонуванням механізмів та автоматики.

Цикли, що стосуються експлуатації (прибирання, санітарної обробки) обладнання та приміщень, зберігання та переміщення сировини, матеріалів, напівфабрикатів, готової продукції, інформації, то вони здійснюються за допомогою складських, транспортних і технічних служб.

Існує шість типів циклів технології обслуговування: клінінг житлових приміщень, клінінг нежитлових приміщень, управління білизняним господарством, використання миючих і чистячих засобів, інформаційні технології, технології бронювання та резервування.

Технологічні стандарти вводяться в дію для того, щоб номери та апартаменти на житлових поверхах відповідали належним санітарно-гігієнічним умовам, а готелі надавали якісні послуги гостям.

До основних видів клінінгових робіт відносять: щоденні, після від'їзду гостей, генеральне прибирання (рис.1.1). Крім зазначених видів, щодня покоївка робить поточне та проміжне прибирання номерів. Слід зазначити, що регулярне якісне прибирання важливе не лише з точки зору санітарно-гігієнічних норм, а й підтримує естетичний вигляд готелю, та, в свою чергу, дозволяє відкладати ремонти приміщень на більш триваліші терміни.



**Рисунок 1.1 - Основні види клінінгових робіт у готелі**

Клінінгові послуги надаються як спеціалізованими компаніями, так і співробітниками готелів, які пройшли спеціалізовану підготовку. У перекладі clean out означає прибирання; cleaning – очищення, з англійської мови. А якщо дати точніше визначення, то поняття «клінінг» має ширший зміст. Під клінінгом розуміємо вид діяльності, що передбачає професійну очистку приміщень і супутні види послуг. До комплексу послуг прибирання входить не тільки миття підлоги, вікон та хімчистка килимів, але і комплексний догляд за нерухомістю. Тобто, це включає експлуатацію будівель та споруд спеціальними

службами, контроль та обслуговування внутрішніх систем, превентивні методи аварійної безпеки.

Робота працівників клінінгової компанії допомагає економно використовувати тепло, воду та електроенергію, а також створює умови для продовження часу експлуатації покриття підлоги, заощаджує час та кошти для капітального ремонту будівлі. Працівники клінінгової компанії виконують профілактичні роботи та догляд за системами сміттєпроводу, взаємодіють з міськими службами, проводять інші необхідні роботи. Такі дії та правильно налаштоване прибирання допомагають тримати приміщення й територію в чистоті, а також створюють на підприємстві готельного господарства комфорт і затишок (рис. 1.2).



**Рисунок 1.2 - Переваги використання клінінгового сервісу**

Стандарти та нормативно-правова база вказують на санітарно-гігієнічну спрямованість і алгоритм виконання операцій з прибирання приміщень та території.

Знайти шляхи вирішення питання прибирання приміщення можна через залучення професійної компанії клінінгу, через організацію власної служби прибирання (для корпоративних клієнтів); через утримання власного персоналу.

Клінінгові компанії пропонують широкий спектр робіт з прибирання приміщення. Сервіс базується на сучасних та новітніх технологіях, організаційних принципах, використанні ефективної техніки та високоякісних хімічних засобів. Проте, основним чинником якості послуг є працівники, які спеціально відібрані і підготовлені.

Клінінг - це не лише якісне прибирання приміщення з використанням нових технологій. Сьогодні компанії з клінінгу використовують різне обладнання, що дозволяє проводити прибирання офісів та вирішити такі складні завдання, як чистка килимів та миття вікон, з хорошими результатами. Тобто, клінінг та прибирання - це не тотожні речі.

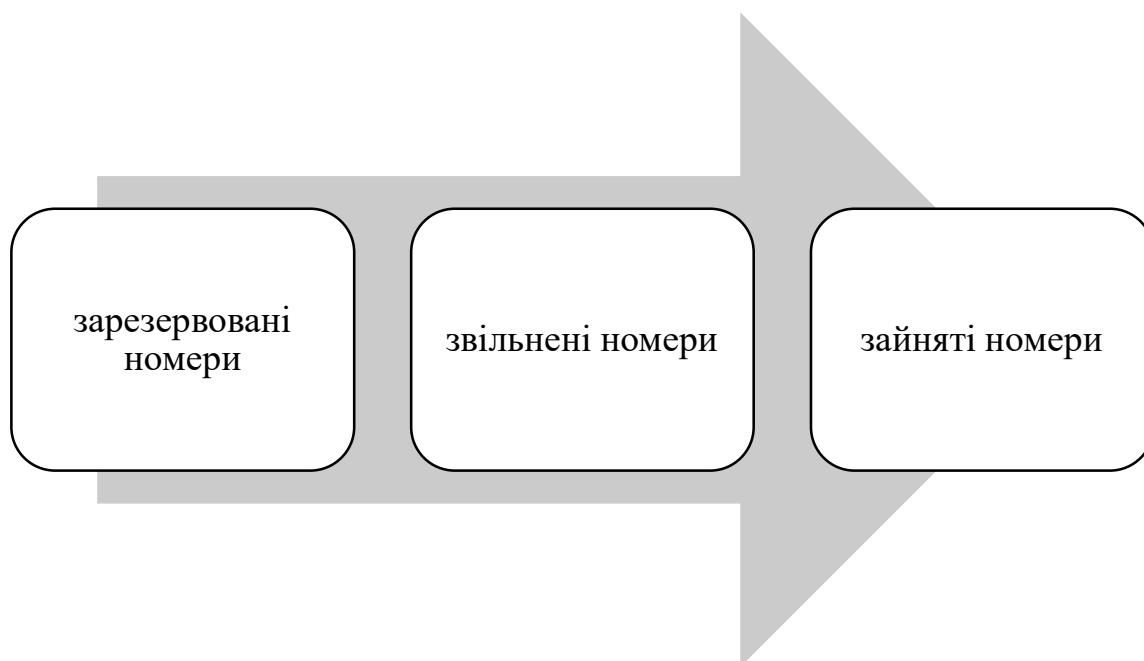
Клінінг це попередження майбутньої проблеми - необхідності постійного ремонту. Зі взуттям до приміщення постійно заноситься велика кількість шкідливих речовин, що можуть спричинити швидкий вихід з ладу кахлю на підлозі або іншого покриття. Але при вчасному проведенні професійного прибирання, підлогове покриття може бути використане довше.

По-друге, клінінг номерів готелю, миття вікон, чищення підлогового покриття зусиллями фахівців клінінгу це заощадження сил компанії. Кожен якісно виконує своєю справою. Завдяки послугам компаній клінінгу, працівник фірми не мають прибирати приміщення.

Професійне прибирання означає турботу про здоров'я. Очищення приміщення покращує зовнішній стан кімнати та убиває багато шкідливих бактерій, що є на брудній поверхні та через повітря можуть потрапити в організм. Професійне прибирання приміщень передбачає боротьбу зі шкідливими речовинами на інноваційному рівні. Очищення килимів, наприклад, передбачає боротьбу з пилом, який осідає на легені. Чим менше пилу, тим легше дихати та менше шкоди для здоров'я людини. Клінінг - це не просто модно та недаремно

витрата коштів. Клінінгові компанії – справжні помічники бізнесу у деяких напрямках. Отже, професійний клінінг - це оптимальне поєднання нових та сучасних технологій, застосування навченого персоналу, професійного обладнання і спеціальних засобів для миття з метою досягнення максимального комфорту і чистоти у готельному номері або офісі.

Прибирання номерів здійснюється в такому порядку: спочатку прибираються зарезервовані номери, потім прибираються звільнені номери і, нарешті, прибираються зайняті номери (рис 1.3). Прибирання необхідно проводити у відсутність гостей в номері, для чого необхідно заздалегідь узгодити час прибирання з клієнтом. Покоївки повинні отримати дозвіл на прибирання, якщо в номері є гості.



**Рисунок 1.2 - Порядок прибирання номерів у готелі**

Поточне прибирання включає провітрювання, прибирання та миття посуду, застилання ліжок, прибирання столів, тумбочок, витирання пилу, прибирання ванних кімнат, догляд за вазонами. В обов'язки покоївки також входить перевірка стану меблів і техніки в номері. Якщо кімната складається з кількох кімнат, процес прибирання необхідно починати спочатку зі спальні, потім з вітальні та інших кімнат і, нарешті, з ванної кімнати.



## 1.2. Організація робочих процесів та планування прибирання в готелях

Організація робочих процесів та планування прибирання є важливим елементом у готельному господарстві, оскільки вона допомагає забезпечити якість та ефективність прибирання, а також забезпечує позитивне враження гостей від перебування в готелі.

Основним кроком при організації робочих процесів є розробка графіку прибирання, який відображає час та частоту прибирання номерів, загальних зон та інших приміщень готелю. Графік повинен враховувати різні фактори, такі як кількість номерів, зайнятість готелю, типи номерів тощо. Він повинен бути гнучким і змінюватися залежно від потреб готелю.

Також необхідно розробити інструкції щодо прибирання кожного типу номерів та приміщень. Це допоможе забезпечити однакову якість прибирання і зменшити кількість помилок. Інструкції повинні містити інформацію про те, які засоби та інвентар потрібно використовувати, які поверхні потрібно прибирати, які протоколи дезінфекції та прибирання потрібно застосовувати тощо.

Важливим елементом в плануванні прибирання є визначення пріоритетів. Для прибирання номерів, які вже були звільнені гостями, пріоритет повинен бути високим, оскільки це дозволить швидше готувати номери для нових гостей. Також потрібно враховувати потреби гостей, наприклад, частоту заміни рушників та постільної білизни, прибирання номеру відповідно до їх побажань.

Щоб забезпечити ефективність та якість прибирання, необхідно також залучити спеціалістів з професійного прибирання, які мають великий досвід та знання про правильне застосування засобів та технологій прибирання. Вони можуть допомогти вибрати оптимальні засоби та інвентар для роботи, дати поради щодо ефективності та якості прибирання, а також підготувати персонал до роботи з новими засобами та технологіями.

Важливу роль відіграє використання сучасних технологій та інструментів для планування та організації робочих процесів. Наприклад, інформаційні

системи, які дозволяють контролювати час та результати роботи персоналу, розробляти графіки роботи, планувати та контролювати запаси засобів та інвентарю.

Крім того, підвищенню рівня організації робочих процесів щодо прибирання в готелях, сприяє забезпечення підготовки та навчання персоналу, щоб вони мали необхідні знання та навички для ефективного та якісного прибирання. Такі навчання можуть бути проведені як внутрішньо у готелі, так і за його межами на спеціалізованих курсах та тренінгах.

Важливим елементом планування прибирання є також збір та аналіз статистичних даних про якість та ефективність прибирання. Наприклад, можна проводити регулярні огляди номерів та загальних зон готелю для виявлення недоліків, оцінювати рівень задоволеності гостей якістю прибирання та збирати відгуки.

Організація робочих процесів та планування прибирання є важливим елементом у готельному господарстві, який дозволяє забезпечити ефективність, якість та безпеку роботи персоналу, а також задоволення потреб та очікувань гостей. Використання сучасних технологій та інструментів, підготовка та навчання персоналу та збір та аналіз даних дозволяють покращувати робочі процеси та планування прибирання у готельному господарстві.

Важливим елементом робочого процесу в прибиранні готелів є забезпечення належного утримання та обслуговування інвентарю та засобів для прибирання, щоб зберегти їх функціональність та забезпечити безпеку роботи персоналу. Також необхідно дотримуватися стандартів екологічної безпеки та використовувати засоби та технології, які мінімізують вплив на довкілля та забезпечують сталий розвиток.

Використання зелених технологій у прибиранні також є важливим елементом планування робочих процесів. Наприклад, використання біозасобів та інвентарю, енергоефективних технологій та устаткування можуть знизити витрати на енергію та воду, а також зменшити кількість відходів та шкідливих викидів.

Організація робочих процесів та планування прибирання в готелях є важливим елементом, який дозволяє забезпечити ефективність, якість та безпеку роботи персоналу, задоволення потреб та очікувань гостей, а також сталий розвиток готельного господарства.

Є певна група людей, що за родом своєї діяльності забезпечує комфорт, затишне перебування та чистоту під час відпочинку гостей. Перш за все, це стосується обслуговуючого персоналу у готелях.

Організація процесу прибирання номеру передбачає відсутність гостей в ньому. За умови, що проживаючі гості не залишають номер на довгий час, необхідно мати дозвіл на прибирання через узгодження часу прибирання. Коли гості в номерах не бажають, щоб їх турбували, вони виставляють на ручку дверей табличку «Прохання не турбувати». Це служить сигналом для покоївок, що їй заборонено заходити до номеру. При відсутності зазначеної вівіски на ручці дверей, покоївка стукає і просить дозволу на прибирання.

Поточна система прибирання приміщень здійснюється покоївками та передбачає провітрювання, заміну постільної білизни, протирання меблів від пилу, догляд за кімнатними рослинами, клінінг санвузла й ванної кімнати.

Приміщення, яке прибирається обов'язково провітрюють. Зазвичай, доступ до свіжого повітря відбувається завдяки відкриттю вікон на час прибирання. Крім того, щоб провітрити номер, покоївка використовує систему кондиціонування. Якщо гості бажають додаткове прибирання, його роблять після обіду за додаткову плату.

Якщо гості залишають для прання білизну, покоївка білизну передає старшій покоївці в спеціальному пакеті, яка, у свою чергу, відправляє пакет до пральної кімнати або хімчистки. Старша покоївка обов'язково виписує квитанції з переліком білизни та робить відмітки про ціну прання.

На кожному поверсі готелю є окрема господарська кімната, де крім білизни зберігаються різні витратні матеріали, допоміжне клінінгове обладнання, побутова техніка.

Якщо в номерах виявлено несправність обладнання, зламана побутова техніка, проблеми з водопостачанням або сантехніки - покоївка повинна подати заявку в диспетчерську інженерно-експлуатаційну службу та робить відповідний реєстраційний запис у відповідному журналі, і контролює виконання роботи.

Відразу після виїзду гостей, покоївка перевіряє, чи немає залишених речей у номері. Також вона обов'язково перевіряє стан обладнання у готельному номері, змінює рушники, постіль, кладе на стіл буклети, рекламні матеріали, а потім приступає до прибирання номеру.

Не рідше 1 разу на 10 днів треба робити генеральне прибирання номеру. Таке прибирання організовують за відсутності гостей в номері. Генеральне прибирання передбачає: вологе прибирання, виведення плям з підлоги та килимів, м'яких меблів, очистку ванних кімнат спеціальними хімічними миючими засобами. В сучасних готелях прибирання у номерах відбувається із застосуванням спеціального інвентарю та необхідних витратних матеріалів. Під час прибирання покоївка використовує візок спеціальної конструкції, який має змогу пересуватися в приміщенні. Візок для прибирання має два яруси – верхній – для перевезення чистої білизни, та інвентаря, який треба оновити або замінити у номерах. Нижня частина візка містить інвентар та засоби, що прибиральниця використовує під час роботи.

Сьогодні, клінінгові служби використовують багато миючих засобів. До типового переліку миючих засобів входять: освіжувачі повітря; дезінфекційні засоби; технічний спирт для чищення і дезінфекції різних поверхонь; засоби для чищення металевих поверхонь; засоби для миття підлоги; засоби для чищення керамічної плитки; шампуні для килимів; засоби для хімічної обробки килимів; поліролі для меблів і для підлог; засоби для чищення поліетиленових виробів; засоби для очистки холодильників; універсальні миючі засоби.

Прибирання номерів має певну послідовність: спочатку прибираються номери, які заброньовані; потім - прибирання номерів, що звільнилися; і вкінці клінінг зайнятих номерів.

Також важливим елементом є використання спеціальних засобів для прибирання. Наприклад, у готелях часто використовуються спеціальні засоби для прибирання килимів та меблів. Вони дозволяють ефективно видаляти плями та бруд, не пошкоджуючи поверхні.

Крім того, важливим елементом є організація робочих процесів та планування прибирання. Сучасні системи управління готелю дозволяють планувати робочий графік працівників, контролювати якість прибирання та забезпечувати своєчасну заміну засобів для прибирання.

Окрім технологій та організаційних аспектів, важливо також звертати увагу на екологічний аспект прибирання. У сучасному світі дедалі більше уваги приділяється збереженню довкілля та зменшенню впливу на нього. У зв'язку з цим у готелях все частіше використовуються екологічно чисті засоби для прибирання, які не мають шкідливого впливу на довкілля.

Також важливим елементом є навчання працівників правильному використанню технологій та засобів для прибирання. Навчання дозволяє підвищити якість прибирання та забезпечити безпеку працівників.

Отже, сучасні клінінгові технології дозволяють забезпечити ефективне та якісне прибирання у готельному господарстві, зменшити витрати ресурсів та забезпечити екологічну безпеку. Важливо правильно організувати робочі процеси та забезпечити навчання працівників для максимальної ефективності використання технологій та засобів для прибирання.

### **1.3. Клінінгові технології як важливі складові готельного бізнесу**

Сучасні готелі – це комплекс різноманітних приміщень з різними гігієнічними та режимними вимогами. Сприятливі умови життєдіяльності людини в готелях забезпечуються завдяки створенню комфорту, як у самій будівлі готелю, так і на території, що прилягає до неї. Забезпечення необхідного рівня чистоти та гігієни у готелях — один із найвідповідальніших заходів у системі функціонування готелю.

Значна кількість вітчизняних готельєрів на даний момент стурбовані лише маркетинговим просуванням готелю та заповнюваністю номерного фонду, оскільки це безпосередньо впливає на прибутковість установи, проте існує помилка, що параметри чистоти в номері та готелі в цілому не мають такого безпосереднього впливу на доходи готелю у короткостроковій перспективі.

Міжнародні компанії приділяють особливу увагу деталям прибирання, чистоти та гігієни номерного фонду та нежитлових приміщень, оскільки усвідомлюють значущість даного показника у системі оцінки готелю та вплив цього фактора на репутацію готельного комплексу чи мережевого оператора.

Готель — це підприємство, яке працює в безперервному режимі обслуговування, а отже, до нього висуваються високі санітарно-гігієнічні вимоги. Для здійснення швидкого та високоякісного прибирання з дотриманням усіх санітарно-епідеміологічних норм готель повинен мати в своєму розпорядженні:

- висококваліфікований професійно підготовлений персонал;
- повноцінний інвентар, сучасні матеріалами для прибирання;
- сучасні види машин та механізмів для прибирання [8].

Впроваджуючи сучасні інноваційні матеріали, інструментарій та технології в роботу служби housekeeping, можна наочно демонструвати підвищення якості утримання готелю з одночасним зниженням витрат [15].

Служба housekeeping є в будь-якому готелі, і за всіх часів розвитку готельного бізнесу вона також існувала. Щоправда, називалася простішими словами – адміністративно-господарська служба. Поняття «хаускіпінг» ввели нещодавно для короткого позначення важливого поняття. Втім, не в назві річ. А в самій суті роботи цього підрозділу готелю. Саме ця служба відповідає за затишок та гостинність, що є головним для будь-якого серйозного закладу. Суть діяльності даної служби розглянемо на прикладі торгової марки Scotch-Brite ТМ, розробленої компанією 3М.

Ключовою перевагою матеріалу Scotch-Brite ТМ є те, що абразивні частинки рівномірно розподілені не лише по поверхні, а й усередині нього, що забезпечує рівномірне зношування, довговічність та постійну ефективність протягом усього терміну використання.

Абразивний матеріал Scotch-Brite складається з трьох основних компонентів: абразивні зерна/частки, волокна, полімер (скріплюючий склад).

Білі матеріали використовуються для миття та чищення найбільш делікатних поверхонь — пластику, телефонів, скла та для полірування, а чорні — для найбільш забруднених поверхонь, брудних процесів прибирання.

Окремої уваги заслуговує використання мікрОВОЛОКОННИХ серветок в процесі прибирання, які виготовлені із сучасного високоякісного синтетичного мікрОВОЛОКНА, що застосовуються на будь-яких поверхнях. Якість протирання поверхонь, обмеження поширення бактерій, розширені можливості практичного застосування (як у сухому, так і у вологому стані) активно впливають на вдосконалення технологій та стандартів роботи хаускіпінгу.

Техніка для прибирання в сучасних готелях повинна мати високу продуктивність, виняткову надійність, міцність і довговічність. Однією з основних вимог до неї є здатність амортизувати удари, не пошкоджувати меблі. Прибиральна техніка, що застосовується в готелях, повинна мати низький рівень шуму, щоб не створювати незручності для гостей і персоналу.

У роботі служби хаускіпінг застосовується широкий спектр різноманітних сучасних технічних засобів. Наприклад, пилососи для сухого збирання. Висококласні готелі мають у своєму арсеналі компактні пилососи для прибирання невеликих площ; пилососи для прибирання середніх та великих площ, так звані пилососи-стійки з вбудованою електричною щіткою, і навіть пилососи-рюкзаки, які застосовуються для упорядкування концертних залів, сильно заставлених приміщень, складських та виробничих приміщень [5].

Важливим є правильне розподілення часу, витраченого на клінінгові роботи. Необхідно, щоб прибирання проводилося швидко і без зайвих витрат часу та зусиль з боку обслуговуючого персоналу.

Процес клінінгу базується на таких важливих принципах:

- персонал з прибирання повинен «якнайменше траплятися на очі» гостю;
- інвентар для прибирання та відповідні інструменти не повинні залишатися в місцях загального користування;
- покоївки, прибиральниці не повинні відволікатися на особисті справи під час виконання робіт.

Дотримання цих принципів є критерієм рівня культури обслуговування у цьому готелі. Прибирання потребує розумного та системного підходу. Згідно з діаграмою Зіннера, результат чищення визначається чотирма факторами:

- механічна дія;
- температура;
- чистячий засіб;
- час.

Всі ці фактори можна зобразити у вигляді кругової діаграми – круга Зіннера (рис. 1.4).



**Рисунок 1.4 – Круг Зіннера**

Найкращий результат прибирання забезпечується оптимальним балансом всіх зазначених факторів і не може бути досягнутий за відсутності хоча б одного з них. «В умовах скорочення витрат на прибирання компанії підходять до клінінгу з наукової точки зору для оптимізації ресурсів, витрат і поліпшення якості послуг» [2].

Клінінгові технології є надзвичайно важливими для готельного бізнесу. Готелі зобов'язані забезпечувати своїм гостям чистоту і порядок в номерах та



загальних приміщеннях. Це допомагає створювати комфортну атмосферу для перебування гостей і сприяє їх задоволенню від перебування в готелі.

Основні складові клінінгових технологій, що застосовуються в готельному бізнесі, включають в себе:

- використання спеціалізованих засобів для прибирання, що дозволяють ефективно очищати поверхні від різних забруднень та мікробів;
- ретельне прибирання номерів, включаючи заміну постільної білизни та рушників, видалення сміття та інше;
- використання спеціальних пристроїв для прибирання, таких як пило-соси, парові мопи, витяжки та інші, які дозволяють більш ефективно очищати різні поверхні;
- особлива увага до дезінфекції і санітарії. Зокрема, важливо дотримуватись всіх необхідних правил і рекомендацій з протидії COVID-19;
- забезпечення належного зберігання та обробки засобів прибирання, що допомагає запобігати поширенню інфекцій та забруднення;
- організація робочого місця клінерів з урахуванням ергономіки та безпеки праці.

Використання сучасних клінінгових технологій дозволяє готелям ефективно очищати і забезпечувати належний рівень гігієни в своїх номерах та загальних приміщеннях, що позитивно впливає на імідж готелю та сприяє збільшенню задоволеності та лояльності гостей. Гості більш схильні повернутися в готель, який забезпечує належний рівень чистоти та гігієни. Крім того, наявність ефективної системи клінінгу є важливим критерієм вибору готелю для багатьох туристів.

Окрім позитивного впливу на імідж та лояльність гостей, ефективні клінінгові технології також можуть знизити витрати готелю на прибирання та підтримання належного рівня гігієни. Використання сучасних засобів та пристроїв дозволяє ефективно використовувати час та ресурси клінерів, що зменшує витрати на оплату праці та забезпечення необхідних засобів.

За проведеними дослідженнями серед клінінгових компаній витрати на персонал становлять до 80%, що призводить або до подорожчання, або до зниження якості послуг.

Для збільшення продуктивності у сфері клінінгу активно розвиваються та впроваджуються новітні технології професійного прибирання. Результати 10-річної роботи мікробіолога Чака Джерба, з університету Арізони, показують, що поняття чистота в готелі вкрай важкий контрольований показник. Стандартний набір вимог до прибирання номерного фонду абсолютно не гарантує безпеки відвідувачам. Один із експериментів показав, що бактерії, які очікувалося знайти в туалетах готелів, було виявлено на пультах телевізорів. «В цілому, ми виявили, що чим дорожчий номер — тим вища ймовірність того, що він виявиться чистим. Тут існує пряма залежність». Тому Джерба наполегливо рекомендує всім подорожуючим мати при собі серветки, що дезінфікують, для того, щоб обробити в номері всі поверхні, з якими контакт неминучий. Також він рекомендує всім, хто не хоче зіткнутися з неприємними несподіванками, при виборі готелю звертати увагу на відгуки попередників.

В Сполучених Штатах, Канаді, Мексиці на Карибських островах існує система оцінки AAA Diamond ratings, яка дає можливість туристам зрозуміти, наскільки відповідають умови проживання за ціною, яку запитує готель. Для того, щоб потрапити до цього рейтингу, готель не повинен платити, достатньо просто подати заяву.

Для того, щоб бути прийнятим у цю систему (стати AAA Approved), готель повинен відповідати 27 основним умовам, що охоплюють комфорт, чистоту та безпеку. Після того, як готель формально приймається в систему, AAA відправляє анонімного експерта, який і повинен оцінити готель і привласнити йому кількість балів (diamonds) — від одного до п'яти, на яке він заслуговує. За останніми даними, у цій системі оцінюється близько 32 000 готелів [21].

Впровадження аналогічної системи на території в Україні, на нашу думку, могло б суттєво вплинути на стан ринку готельних послуг та якість обслуго-

вування в готелях. Єдина система контролю могла б підвищити показники чистоти та якості проведення прибиральних робіт, і відповідно покращити показник безпеки готелю для постояльців

Готельний бізнес України має проблеми у сфері гігієни та санітарії. І однією з основних причин є відсутність кваліфікованих кадрів. У всьому світі практика проведення тренінгів для керівників служби хаускіпінгу стала звичною та обов'язковою. Таким чином, забезпечення необхідного рівня чистоти та гігієни в готелях, напевно, один із найвідповідальніших заходів у сфері клінінгу. Не тому, що для готелів існують якісь особливі трудомісткі стандарти прибирання, а тому, що репутація та дохід готелів значною мірою залежить від доглянутого зовнішнього вигляду інтер'єрів та чистоти в приміщеннях.

## РОЗДІЛ 2

### МОНІТОРИНГ ВИКОРИСТАННЯ СУЧАСНИХ КЛІНІНГОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ У ГОТЕЛЬНОМУ ГОСПОДАРСТВІ (НА ПРИКЛАДІ ГОТЕЛЮ «PALACE UKRAINE», М.МИКОЛАЇВ)

#### 2.1 Загальна характеристика готелю «Palace Ukraine»

Готель «Palace Ukraine» розташований в центрі м.Миколаїв. Сферою діяльності готелю «Palace Ukraine» є надання готельних послуг для тимчасового проживання громадян. Крім цього готель містить ресторан на 120 персон, обладнаний невеликий конференц-зал, сауну та багато іншого. Завдяки атмосфері затишного перебування та підвищеного комфорту, у поєднанні з благородним оздобленням та аристократичністю створено неповторність одного з кращих готелів у Миколаєві.

Цей готель має чотири зірки та пропонує різноманітні номери, зокрема, номери класу стандарт, номери «люкс» та апартаменти. Готель має в своєму підпорядкуванні ресторан, бар, фітнес-центр, сауну та конференц-зал для бізнесових зустрічей. Готель знаходиться поруч в центрі міста, поблизу місцевих визначних пам'яток, зокрема Миколаївського обласного музею історії та культури.

Готель «Palace Ukraine» створено в 2012 році у Миколаєві. Його засновниками є місцеві підприємці. Основна мета готелю полягає у наданні послуг якісного проживання для туристів, гостей та бізнес-подорожуючих людей, які знаходяться в Миколаєві та на його околицях.

Готель розташовано у центральній частині міста. Він має зручне розташування та межує з основними визначними місцями та бізнес-центрами Миколаєва. Згодом, готель ста популярним серед гостей та отримав хорошу репутацію як надійний та комфортний готель, що надає високоякісне обслуговування.

З часом, готель було розширено та модернізовано, додалися нові номери та послуги. Це дозволило готелю підвищити свою конкурентоспроможність на ринку послуг з розміщення гостей.

Готель «Palace Ukraine» пропонує для гостей розкішні номери з підвищеним рівнем комфорту, від ванних аксесуарів до меблів з натурального дерева, що дозволяє задовольнити запити найвибагливіших клієнтів.

Коридори в готелі мають достатній простір для проходження гостей, багажу та обслуговуючого персоналу. Хороше освітлення коридорів є важливим фактором для комфорту та безпеки гостей. Коридори освітлені електричними лампами та світильниками, розташованими на стінах та стелі. В готелі встановлені датчики руху, що автоматично вмикають світло при проходженні особи.

Коридори прикрашені різними елементами декору, зокрема, картинами. Дизайн коридорів відображає загальний стиль готелю, створюючи відповідну атмосферу. Колірна гама коридорів гармонійно поєднана з колірною схемою кімнат готелю. Наприклад, використання світлих кольорів на стінах та підлозі робить коридори більш просторими та відкритими.

Коридори оснащені пожежною сигналізацією для запобігання небезпекам. Також встановлені системи відеоспостереження для забезпечення безпеки гостей. У коридорах готелю повинні чітко позначені екстрені виходи, щоб гості могли швидко та безпечно покинути будівлю у разі надзвичайної ситуації.

Хороша вентиляція та системи кондиціонування повітря в коридорах допомагають забезпечити комфортну температуру та якість повітря для гостей. Добра звукоізоляція коридорів допомагає запобігти проникненню шуму з кімнат та забезпечує спокій та комфорт для гостей.

Оскільки готель має кілька поверхів, то він оснащений ліфтом та сходами, розташованими в коридорах, для зручного переміщення гостей між поверхами.

Загалом, коридори в готелях служать важливою функціональною та естетичною роллю, забезпечуючи зручний та безпечний доступ до кімнат для гостей та обслуговуючого персоналу.

Коридори в готелі мають покриття, яке добре та легко очищується, зокрема використовуються килимові покриття, які додають затишку та заглушують шум.

Балкони в готелі є додатковими просторами, які надають гостям можливість насолоджуватися свіжим повітрям, панорамним видом та приватністю. Розмір балкону залежить від типу кімнати готелю. Балкони обладнані меблями, такими як стільчики, столики, щоб гості могли зручно сидіти та розслаблятися, насолоджуючись свіжим повітрям та видом. Залежно від типу номера, балкони можуть мати різноманітні види, такі як вид на море, гори, місто або сад. Це є однією з основних переваг балкону, що надає гостям можливість насолоджуватися прекрасними краєвидами без виходу з номеру.

Балкони оформлені таким чином, щоб забезпечити достатню приватність для гостей. Наприклад, встановлені розділювальні перегородки та штори, які дозволяють гостям насолоджуватися балконом, не почуваячись побаченими.

Готель дотримується відповідних норм та правил безпеки, що стосуються балконів. Це включає наявність надійних перил або бар'єрів, які запобігають падінню або несанкціонованому доступу.

З метою протипожежної безпеки, готельні балкони обладнані вогнестійкими матеріалами та включають в себе системи пожежного безпеки, такі як пожежні датчики або вогнегасники, для забезпечення безпеки гостей у разі надзвичайної ситуації.

Балкони надають можливість провітрювати кімнати та забезпечують природну циркуляцію повітря, що допомагає створити комфортні умови проживання для гостей.

Рецепція готелю є центральною точкою, де гості зустрічаються з обслуговуючим персоналом та отримують необхідну інформацію та послуги під час свого перебування.

Рецепція має видиму прийомну стійку, де працівники готелю зустрічають гостей та проводять процедуру реєстрації. Це включає заповнення необхідних документів, надання ключів від кімнати та отримання інформації про послуги готелю. Рецепція є місцем, де гості можуть звернутися з будь-якими запитаннями або потребами під час свого перебування. Працівники рецепції надають інформацію про готельні послуги, ресторани, туристичні визначні місця та інші важливі деталі. Рецепція відповідає за розміщення гостей в їхні кімнати, враховуючи їхні пріоритети та побажання. Працівники рецепції забезпечують ефективно та швидко заселення гостей, надаючи необхідну інформацію про номер та його зручності.

Рецепція відповідає за прийом та видачу ключів від кімнати гостям. Це включає безпечне зберігання ключів та контроль їхнього використання під час перебування гостя в готелі. Рецепція може надавати консьєрж-послуги, допомагаючи гостям з організацією екскурсій, бронюванням ресторанів, квитків на події або трансферу до аеропорту. Консьєрж також може допомогти з іншими потребами гостей, наприклад, замовленням таксі, доставкою пошти або наданням рекомендацій щодо місцевих визначних пам'яток та розваг. На рецепції в готелі є послуги обміну валют. Гості можуть обміняти свою готівку на місцеву валюту або використовувати інші фінансові послуги, такі як видача готівки з банкомату або оплата кредитною карткою.

Рецепція забезпечує гостям необхідну інформацію про правила та політику готелю, графік роботи ресторанів, фітнес-центрів, басейнів та інших об'єктів. Вони також можуть надавати інструкції щодо використання послуг готелю, таких як інтернет, пральні, кімнатного сервісу тощо.

Рецепція приймає вимоги гостей та вирішує їх у разі можливості. Це можуть бути запити на додаткові рушники, заміну постільної білизни, регулювання температури в кімнаті або будь-які інші проблеми, з якими стикаються гості.

Таким чином, рецепція має важливу роль у забезпеченні безпеки гостей. Працівники рецепції контролюють доступ до готелю, відстежують рух гостей та забезпечують безпеку внутрішнього приміщення, співпрацюючи з усіма службами готелю.

Готель знаходиться за 10 хвилин ходьби від пішохідної вулиці Соборної, що веде до головної Набережної, де відкривається найкращий краєвид на річку Південний Буг. Всі номери в готелі мають оформлення в теплих тонах та оснащені кондиціонерами та класичними меблями. Стандартне обладнання номерів включає наявність телевізору, холодильника та власної ванної кімнати, яка має фен, міні-парфумерію, халати та капці. Окремі номери мають сауну й гідромасажну ванну.

Готель «Palace Ukraine» має 70 номерів різних категорій, до яких належать стандартні номери стандарт, люкс номери та апартаменти. Усі номери зручні у користуванні та оснащені. Готель також має номери для некурців та номери зі зручностями для гостей, що мають обмежені можливості. Окремі номери мають панораму міста або вид на річку Інгул.

Готель має апартаменти з окремою спальнею кімнатою та вітальною, люксові номери з великими ліжками королівського розміру. Для забезпечення комфорту гостей, всі номери мають письмовий стіл та електрочайник з чаєм та кавою. Загалом, готель Palace Ukraine має в своєму розпорядженні номери різних категорій, які дозволяють задовольнити різні потреби гостей.

Готель «Palace Ukraine» надає своїм клієнтам наступні послуги:

- послуги проживання;
- усі світлі номери оснащені кондиціонером і телевізором. Ванна кімната укомплектована тапочками, безкоштовними туалетно-косметичними аксесуарами та феном;



- безкоштовний WiFi;
- безкоштовна парковка (приватна);
- змога замовити напій і закуски у барі на території готелю;
- камера схову багажу;
- цілодобова стійка реєстрації;
- прасувальні послуги.

Готель «Palace Ukraine» має категорію в «4» зірки і включає наступні місця розміщення:

- люкс: стандартне оснащення, вітальня, спальня, ванна з гідромасажем;
- одномісний поліпшений.

Надзвичайний інтер'єр у Президентському номері створений для гостей, враховуючи їхні високі естетичні запити. Номер має панорамний балкон. У номері є додаткова ванна кімната, що має джакузі та власну сауну.

Щоранку гостям мають змогу обрати сніданок на власний смак у ресторані LE ROI, що знаходиться у готелі. Крім того, у ресторані можна замовити страви європейської кухні. Ресторан знаходиться на п'ятому поверсі. Яскраві деталі в інтер'єрі, гарні класичні люстри та детально продумане вишукане меню з великою винною картою не залишить гостей байдужими.

В цілому фінансовий стан підприємства «Palace Ukraine» можна охарактеризувати стабільним, так, порівняно з 2019 р., виручка в 2021 р. збільшилася на 11,9 %, незначно підвищилася собівартість на 5,5 % (збільшилась кількість грошових витрат та витрат на рекламу), середня заробітна плата підвищилась на 4,4 %, продуктивність праці збільшилась на 11,9 %.

Незважаючи на позитивні економічні показники, успішна діяльність готелю «Palace Ukraine» дала збій через військове повномасштабне вторгнення російської федерації.

Не можна забувати про те, що готель «Palace Ukraine» орієнтований насамперед на верству гостей, які мають доходи вищі за середні. Для того, щоб не розчаровувати гостей і не втратити їх, виникає необхідно покращувати якість послуг, що надаються в готелі, та розширювати їх асортимент.

Організаційна структура підприємства в індустрії гостинності можна охарактеризувати сукупністю робочих місць, займаних посад, наявності органів управління та виробничих підрозділів, форм їхніх взаємозв'язків, які забезпечують досягнення стратегічних цілей готелю «Palace Ukraine».

Організаційна структура готелю «Palace Ukraine» формується виходячи із забезпечення його конкурентоспроможності на ринку послуг, враховуючи економічну ефективність, доцільність та раціональну кооперацію.

Структура готелю складається з двох основних складових: структура управління та виробнича структура.

У готелі «Palace Ukraine» лінійна організаційна структура (рис. 2.1).

Структура управління для готелю «Palace Ukraine» - це впорядкована сукупність взаємопов'язаних закономірностей, що перебувають між собою в певних відносинах, що допомагають організувати діяльність суб'єкта господарювання як єдиного цілого.

Лінійна організаційна структура підприємства заснована на принципі єдиноначальності, згідно з яким всі співробітники організації мають одного безпосереднього керівника.



**Рисунок 2.1 – Узагальнена схема організаційної структури готелю «Palace Ukraine»**

Традиційно лінійну організаційну структуру розуміють як ієрархію посад, у якій вищий керівник організації пов'язаний із кожним із нижчих співробітників єдиним ланцюжком підпорядкування, що проходить через відповідні проміжні рівні управління.

Проаналізувавши організаційну структуру, зробили висновок, що в готелі «Palace Ukraine» грамотно організовано менеджмент, правильно здійснено розподіл всіх обов'язків для персоналу, з огляду на займані посади.

## 2.2 Аналіз внутрішнього середовища готелю «Palace Ukraine»

З метою чіткого розуміння можливостей готелю, та кількісного підрахунку його місткості проводять розрахунок внутрішнього середовища готельного господарства (табл. 2.1).

**Таблиця 2.1. Аналіз виробничої програми готелю станом на 2021 рік**

№ з/п	Назва показника	Розрахунок
1	Одночасна місткість (номеродіб)	70
2	Загальна потужність готелю (к-сть номеро-ночей)	25550
3	Пропускна здатність готелю (к-сть номеро-ночей)	25550
4	Планова потужність (Кількість місце-днів, щонадаються згідно з планом )	0
5	Коефіцієнт використання можливої пропускної здатності готелю (коефіцієнт завантаження готелю)	0,82

*Джерело: розраховано автором за даними готелю*

Таким чином, загальна місткість готелю – 144 номери. Оскільки, в році 365 днів, то загальна потужність готелю становить 52 560.

$$ЗП = ОМ * \text{Кількість днів у році} \quad (2.1)$$

$$ЗП = 70 * 365 = 25550 \text{ (кількість номеро-ночей),}$$

де ЗП – загальний обсяг прожачу, ОМ – одночасна місткість.

Згідно інформації за 2021 рік, у готелі не здійснювали капітальний ремонт та реконструкцію всіх номерів, отже кількість номеро-ночей, які перебу-

вають на стадії капітального ремонту та реконструкції становить - 0 та пропускна здатність готелю відповідає загальній потужності готелю – 25550 номеро-ночей.

Пропускную здатність готелю можна вирахувати як різницю між загальною кількістю номеро-ночей у готелі та кількістю номеро-ночей, які перебувають на стадії капітального ремонту та реконструкції. Можна використати наступну формулу:

$$ПЗ = ЗП - КР \quad (2.2)$$

$$ПЗ = 25550 - 0 = 25550 \text{ (к-сть номеро-ночей)}$$

де, ПЗ - пропускна здатність готелю

ЗП - загальна потужність

КР - кількістю номеро-ночей, які є на стадії капітального ремонту й реконструкції.

Планова потужність становить нуль, оскільки готель у 2021 році не був у простої через ремонт чи інші об'єктивні причини. Тому планову потужність можемо порахувати за формулою і знайти різницю між пропускною здатністю готелю та кількістю номеро-ночей, через перебування у простої, у зв'язку з ремонтними роботами та іншими об'єктивними причинами:

$$ПП = ПЗ - КР \quad (2.3)$$

$$ПП = 25550 - 25550 = 0$$

де, ПП - планова потужність

Продана кількість номеро-ночей у 2021 році становить – 20251, отже коефіцієнт завантаженості готелю в межах норми і становить 0,82%. Це визначено за формулою - фактично продана кількість номеро-ночей поділено на пропускную здатність готелю:

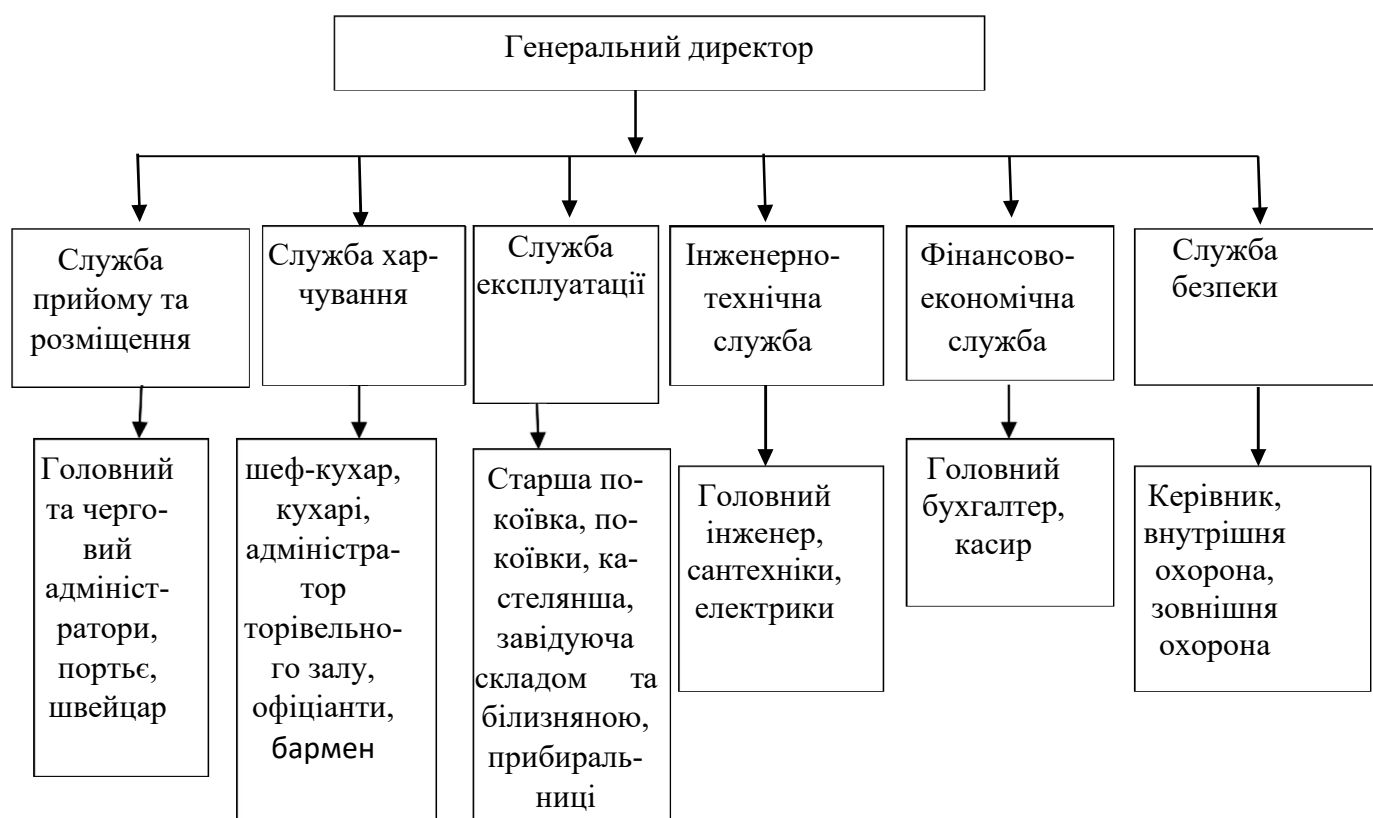
$$(2.4)$$

$$КЗ = ФП : ПЗ \quad КЗ = 20251 : 25550 = 0,82$$

де, ФП - фактично продана кількість номеро-ночей, ПЗ- пропускна здатність готелю.

Таким чином, готель може розмістити достатню кількість гостей та простої не мають місце в даному готелі.

Готель складається з багатьох підрозділів, що чітко взаємодіють та функціонують, створюючи між собою налагоджену систему. В параграфі 1.1 було визначено узагальнену схему організаційної структури готелю. Розглянемо детальніше організаційну структуру, описану на рисунку 2.2.



**Рисунок 2.2. - Організаційна структура готелю «Palace Ukraine»**

*Джерело: створено автором за даними готелю*

З метою забезпечення ефективного функціонування готельного господарства, розроблено організаційну структуру, в якій вказано посади та посадові обов'язки, що представлені в таблиці 2.2.

**Таблиця 2.2. Аналіз розподілу функцій управління у готельному підприємстві**

№	Назва підрозділу готелю	Працівник підрозділу	Основні посадові функції
1.	Генеральний директор	Власник	Координує роботу окремих менеджерів, приймає рішення загального стратегічного характеру, відповідає за затвердження бюджетів готелів, впровадження та дотримання єдиної політики організації праці та інші функції, включаючи операції, продажі, дотримання норм і правил охорони праці, навчання персоналу, відповідність стандартам якості тощо, підписує договори, зобов'язання, доручення.
2.	Служба прийому та розміщення	Головний адміністратор	Контролює якість готельного обслуговування, постійно вдосконалює якість роботи для покращення обслуговування клієнтів, керує продажами номерів, балансує та розраховує витрати клієнтів, надає інформацію про роботу з різними службами готелю для вирішення конфліктних ситуацій.
		Черговий адміністратор	Забезпечує, щоб номери були готові до виставлення рахунків, аналізує стан заповнюваності номерів, прогнозує їх наповненість, вибирає номери для бронювання, перевіряє документи під час реєстрації, виявляє термін їх дії, піклується про ключі, перевіряє інформацію про від'їзд гостей, постійно співпрацює з іншими структурними підрозділами щодо обслуговування клієнтів.
		Порт'є	Облік потоків інвентаризації готельних номерів, виконує контроль підготовки кімнати до заселення.
		Швейцар	Інформує гостей про розташування відділень, місць роздрібної торгівлі, наявність вільних місць.
3.	Служба експлуатаційно-номерного фонду	Старша покоївка	В її обов'язки входить розподіл робіт згідно штатного розкладу, контроль за справністю санітарно-технічного та іншого обладнання в закріплених за нею кімнатах і службових приміщеннях, підтримання чистоти і порядку, забезпечення інвентарю, охорони обладнання, білизни в приймальні.

## Продовження таблиці 2.2.

		Покоївка	Прибирає та провітрює кімнату, тримає в чистоті вітальню, ванну тощо, замінює постільну білизну та рушники, кімнати укомплектовує необхідними аксесуарами.
		Прибиральниця	Утримання у належному стані коридорів, холів, сходових площадок. Миття стін, підлоги, дверей, вікон, меблів, килимових виробів.
		Завідувач білизняної та складом	Відповідає за збереження білизни, форменого одягу та інших виробів з тканин, що використовуються у готелі, здійснює обмін білизни - видає чисту білизну покоївкам і приймає використану, перевіряє стан білизни, забезпечує її ремонт, поновлення, здає білизну у пральню і приймає її після прання.
		Кастелянша	Здійснює приготування використаної білизни до прання, обмін білизни при здачі та отриманні з пральні, веде облік типу та якості білизни.
4.	Інженерно - технічна служба	Головний інженер	Керує роботу технічного персоналу, контролює техніку безпеки працівників, аналізує технічний стан електромонтажного і сантехнічного обладнання.
		Сантехнік	Контролює справність санітарно-технічного обладнання, систем водозабезпечення і подачі гарячої води, системи опалення, каналізації, побутових приладів, здійснює профілактичний ремонт санітарно-технічного обладнання.
		Електрик	Безперебійну роботу згідно технічної інструкції енергетичного і сантехнічного обладнання, електричних і теплових мереж, повітропроводів, водопроводу і каналізації; нагляд за технічним обслуговуванням електроустаткування і електричних мереж; відповідальність за дотримання протипожежних норм безпеки.
5.	Фінансово - комерційна служба	Головний бухгалтер, касир	Відповідає за своєчасне складання бухгалтерської звітності в суворій відповідності з нормативними документами; несе відповідальність за дотримання фінансової і договірної дисципліни; проводить аналіз фінансово-господарської діяльності; організовує складання бізнес-планів; складає фінансово-господарські плани і кошториси за становленими формами.
6	Служба харчування	Шеф-кухар	Організовує роботу кухні так, щоб уникнути надлишків виробництва і прострочення страв. контролює терміни продуктів, напівфабрикатів і готових страв.
		Кухарі	Підпорядковуються шеф – кухарю, готує їжу відповідно до Збірника рецептур, згідно з технологією приготування, слідкує за станом кухонного обладнання під час роботи, підтримує в належному санітарному стані обладнання.

## Продовження таблиці 2.2.

		Адміністратор торговельного залу	Здійснює керівництво персоналом торгового залу, організує подачу товарів у торговий зал і керівництво роботою по викладенню товарів.
		Офіціанти	В обов'язки офіціанта входить сервірування столу, зустріч відвідувачів, знайомство їх з меню, у разі потреби - поради у виборі страв, одержання замовлення, передача замовлень у гарячий і холодний цехи кухні, пробивання чеків на касовому апараті, доставка замовлення відвідувачу, розрахунок з ним, збір використаного посуду.
		Бармен	Зустрічати гостей, знайомити їх з асортиментом і рецептурою напоїв, отримувати замовлення, готувати напої та закуски, сервірувати їх.
7	Служба безпеки	Керівник	Участь у розробці посадових інструкцій, обов'язків керівників підрозділів, фахівців, усіх категорій працівників.
		Внутрішня охорона	Контроль за дотриманням установленого режиму в готелі співробітниками, туристами.
		Зовнішня охорона	Організація й забезпечення пропускнуго і внутрішньооб'єктного режиму.

*Джерело: узагальнено автором на основі даних готелю*

Таким чином, можна зробити висновок, що всі підрозділи готелю працюють злагоджено та виконують всі вказані функціональні обов'язки.

Обслуговування гостей у готелі забезпечують наступні служби:

1. Служба обслуговування номерів забезпечує комфортне розміщення та проживання гостей у готелі. До служби належать працівники обслуговування номерів та поверхів (покоївки, прибиральники), кастилянська, пральня. Працівники працевлаштовані відповідно до колективної та індивідуальної форми організації праці. Загальна чисельність персоналу на одному поверсі становить 6 чоловік. Одна покоївка прибирає 10 номерів, а затрати на одну технологічну операцію наступні: для генерального прибирання - 30 хв., для прибирання після виїзду гостя і поточного клінінгу - 20 хв., проміжне прибирання займає 10 хв.

2. Служба харчування служить для забезпечення обслуговування клієнтів в ресторані та барі готелю, відповідає за організацією та обслуговування



свят. Меню має великий вибір закусок, салатів, легких закусок, гарячих страв, безалкогольних та алкогольних напоїв.

3. Інженерно-технічна служба забезпечує контроль та відповідає за проведення ремонтних та попереджувальних заходів інженерних систем готельного підприємства: водопостачання і тепlopостачання; каналізація; санітарно-технічне обладнання; опалення; вентиляції та кондиціонування повітря; освітлення; транспортні системи в готелі; телефонний зв'язок; внутрішній зв'язок; телевізійна мережа.

4. Служба безпеки - це фірма, з якою заключено договір на надання послуг охорони. Вона має власну виробничу базу, інженерні, монтажні та сервісні підрозділи. Всі підрозділи компанії добре себе показали за рахунок якісного виконання своїх обов'язків.

5. Відділ кадрів відповідальний за формування кадрів готелю (відбір та найм, звільнення й аналіз плинності кадрів); розвиток персоналу (перепідготовка, атестація, кар'єрний ріст); удосконалення умов праці та створення стимулів для покращення продуктивності праці.

6. Відділ бронювання передбачає прийняття заявок в телефонному режимі та онлайн.

7. Фінансовий відділ контролює облік та обіг фінансів, відповідальний за матеріально-технічні та виробничі ресурси готелю; містить бухгалтерію, що виконує також функції планово-економічного відділу.

8. Маркетингові служби аналізують динаміку кон'юнктури ринку, вивчають можливості виходу на нові ринки, та розвиток каналів просування готельних послуг, проведення регулярних оглядів готельного ринку та цінової політики. Оцінюють потенціал найважливіших ринків і сегментів збуту. Досліджують споживчий попит для визначення найбільш перспективних готельних послуг. Отримують, обробляють та систематизують інформацію про клієнтів готелю. Формують свою клієнтську базу відповідно до демографічних і соціальних змінних.

Надзвичайні зусилля маркетингові служби докладають щодо створення та підтримки веб-сайтів, електронної реклами та інструментів бронювання в Інтернеті, планування маркетингових заходів та підготовки рекламних програм.

9. Відділ конференц-сервісу (бізнес-центр) – планує та проводить різноманітні конференції, симпозіуми тощо. Суб'єкт, який надає бізнес-послуги в готелі. Окрім основних послуг, готель пропонує наступні додаткові послуги: відділ постачання, склад, клінінг.

Загалом система організації прийому та обслуговування туристів у готелі «Palace Ukraine» працює ефективно. Всі послуги категорії готелю працюють добре. Структура та зміст технічних процесів прийому та розміщення в готелі «Palace Ukraine» визначається через технологічні цикли та технологічні операції. Процес виробництва готельних послуг визначається традиційним гостьовим циклом. Прибуття - Розміщення - Від'їзд. Основні технічні процеси у виробництві готельних послуг, що забезпечують готовність функціонального процесу «розгортання даху», включають основний, обслуговуючий і допоміжний технічні цикли. Важливим технічним контуром є «замкнений готельний контур прийому та розміщення», який складається з таких технічних циклів: бронювання, прийом житла, оформлення документів, передоплата, надання житла, нічліг, організація виїзду, розрахунок після виїзду. Сервісний технологічний цикл стосується впровадження інформаційних технологій, зберігання та передачі інформації, захисту та безпеки підприємства, експлуатації обладнання та засобів (прибирання, прибирання). Їх здійснюють складські, транспортні та технічні служби.

Існує чотири типи технологічних циклів обслуговування: інформаційні технології, технологія бронювання, цикл технічного захисту та безпеки, цикл технічного прибирання нежитлових приміщень. Допоміжні технологічні цикли, які контролюють технічний і естетичний стан приміщень, пристроїв, механізмів і машин, є загальними для основних технологічних процесів виробництва і споживання готельних послуг.

Найголовніше для готелю – це кількість, досвід і освіта кваліфікованих працівників. Щоб готель розвивався, необхідно підвищувати кваліфікацію персоналу з досвідом. Трудовий потенціал готелю схематично подано у таблиці 2.3.

**Таблиця 2.3. Структура трудового потенціалу готельного господарства відповідно до різних характеристик**

Категорія	2021 рік		2020 рік	
	Осіб	%	Осіб	%
Структура трудового потенціалу за статтю				
Ч	15	29	15	30
Ж	37	71	35	70
Разом	52	100	50	100
Структура трудового потенціалу за віком				
До 35	28	54	22	44
35-45	18	35	18	36
Від 45	6	12	10	20
Разом	52	100	50	100
Структура трудового потенціалу за якістю підготовки				
Вища освіта за фахом	31	58	31	62
Середня освіта за фахом	11	22	10	20
Без фахової освіти	10	20	9	18
Разом	52	100	50	100
Структура трудового потенціалу за категорією кадрів				
Керівник	2	4	2	4
Спеціаліст	26	50	26	52
Технічний персонал	24	46	22	44
Разом	52	100	50	100
Структура трудового потенціалу за стажем роботи в галузі				
Немає	6	12	6	12
До 5	16	31	17	34
5-10	25	48	23	46
Від 10	5	10	4	8
Разом	52	100	50	100

*Джерело: створено автором за даними готелю*

Виходячи з даних таблиці 2.4 можна зробити висновок, що чисельність працівників готелю зросла за рахунок збільшення штату. 50 у 2020 році та 52 у 2021 році. Жінки воліють працювати в індустрії гостинності 71% і лише 29% чоловіків. Більшість персоналу має стаж роботи від 5 до 10 років, тобто старше 35 років, і в готелі працює кваліфікований персонал, тому більшість із них мають вищу освіту у своїй галузі знань. Керівництво готелю вирішує найважливіші питання і приймає найскладніші рішення, але всі замовлення виконує велика кількість технічного персоналу та фахівців.

Одним з важливих етапів у дослідженні функціонування готелю є аналіз використання трудових ресурсів готельного господарства, які подано в таблиці 2.4.

**Таблиця 2.4. Аналіз використання трудових ресурсів у готелі**

Показники	Попередній період	Звітний період	Відхилення	
			Абсолютне (+,-)	Відносне, (%)
Середньооблікова чисельність персоналу, осіб	50	52	+2	+10,4
Дохід від реалізації послуг, тис.грн	4191	5593	+1402	+13,6
Кількість обслугованих клієнтів, осіб	8371	11187	+2816	+13,4
Продуктивність праці в вартісному виразі, тис.грн. / особу	83,8	107,6	+23,8	+12,8
Продуктивність праці в натуральному виразі, клієнтів / особу	167	215	+48	+12,9

*Джерело: створено автором за даними готелю*

Отже, після аналізу даних з таблиці 2.4, можна узагальнити, що відбулося розширення штату порівняно з попереднім роком. З фінансової звітності відомо, що дохід від реалізації послуг за звітний рік зріс на більш ніж 13%. Всі співробітники готелю обслуговують майже 167 гостей, а в звітному році 215, тому річна цифра становить – 8371, а в звітному періоді на 13,4 % більше. Розглянемо детальніше кадровий потенціал досліджуваного готельного господарства (таблиця 2.5)

*Таблиця 2.6*

**Таблиця 2.5. Аналіз кадрового потенціалу досліджуваного готельного підприємства**

Показник	Рік		Абсолютне відхилення(+,-)	Відносне відхилення(%)
	2020	2021		
Облікова чисельність на початок звітного періоду, осіб	50	52	2	+10,4
Найнято працівників, осіб	6	7	1	+11,6

Вибуло працівників, всього, осіб: зокрема:	10	11	1	+11,0
- внаслідок скорочення штатів	3	2	-1	-15,0
- за власним бажанням, звільнено за прогули і інші порушення трудової дисципліни, невідповідність	7	9	2	+12,8
Облікова чисельність працівників на кінець звітного періоду, осіб	48	49	1	+10
Середньооблікова чисельність працівників, осіб	49	50	1	+10
Коефіцієнт обігу з прийому	12,0	13,5	1,5	11,3
Коефіцієнт обігу з вибуття	20,0	21,1	1,1	10,6

*Джерело: розроблено автором за даними готелю*

Таким чином, в кінці року число працівників зменшилося, це зумовлене скороченням штату через зменшення фінансування готелю та звільненням за власним бажанням. Основними причинами звільнення були неналежні умови праці, низька заробітна плата, невідповідність займаній посаді.

Слід зазначити, що прибуток від діяльності готелю щороку зростає, завдяки активній маркетинговій політиці готелю та просуванню своїх послуг для нових клієнтів. Крім того, він утримує лідируючі позиції серед своїх постійних відвідувачів.

У 2020 та 2021 роках готельна компанія розробила агресивну маркетингову стратегію просування своєї продукції, була конкурентоспроможним готелем з великою кількістю постійних та нових клієнтів та була збитковою.

Податок на прибуток становить 18%, але цей рядок не відображається у звітності, оскільки компанія не сплатила ці 18%, оскільки компанія не отримала прибутку, а лише збитки. Збитки компанії пов'язані з тим, що витрати на готель перевищують її доходи. Через нещодавнє оновлення матеріально-технічного забезпечення, валюта країни нестабільна, зарплати персоналу починають падати, виплачується більш гідна оплата праці. Узагальнюючи зусилля готельних компаній у наведеному вище описі та таблиці, 10-бальну шкалу оцінки якості можна використовувати для адекватної оцінки сильних і слабких сторін готельних компаній (табл. 2.6).

Таблиця 2.6. Характеристика основних бізнес-процесів готелю

Назва бізнес-процесу	Опис	Оцінка за 10-ти бальною шкалою
Виробництво основних послуг	Послуги розміщення та харчування гостей	9
Виробництво додаткових послуг	Щоденний клінінг, паркування, континентальний сніданок, послуги бекбісіттера, трансфер з/до аеропорту, доступ до Інтернету.	5
Матеріально-технічне забезпечення	Ванна кімната для людей з обмеженими можливостями, сейф на стійці реєстрації, Цілодобова стійка реєстрації, Послуги консьержа, Хімчис-тка/пральня, Камера зберігання, Кондиціонер, Балкон, Безкоштовні туалетно-косметичні засоби, Фен, Телевізор, Супутникове телебачення, Письмовий стіл, Безкоштовний Wi-Fi -Фай, телефон, холодильник.	5
Кадровий менеджмент	Система винагород, матеріальне та моральне підвищення. Збагачення змісту праці, підвищення інтересу до праці. Розвиток людських ресурсів, забезпечення професійно-кваліфікаційних можливостей, планування кар'єри. Поліпшення соціально-психологічного середовища в готелях шляхом зміни стилю управління, умов зайнятості та праці, заохочення індивідуальної та групової ініціативи, творчості та саморозвитку. Активна участь працівників у проектуванні робочих процесів, прибутку та акціонерного капіталу готель тощо	8
Фінансовий стан	Дохід від реалізації продукції становить 5593 тис. грн., що на 13,6 % більше попереднього року.	4

## Продовження таблиці 2.6

Маркетинг	Внутрішня реклама - візитки, дисконтні картки, картки загального гостя, різні види сувенірів та засобів гігієни з символікою готелю, інформаційні проспекти, папки в номерах і на рецепції. Зовнішня реклама – брошури та листівки, що розповсюджуються на сайтах готелів, банерах, сторінках готельно-туристичних порталів, партнерських сайтах, публічних заходах (виставках, зустрічах, конференціях, презентаціях), фірмова продукція та вивіски, реклама в соціальних мережах, білбордах, готельних приміщеннях.	10
Інноваційний менеджмент	Оновлення та створення нової системи виробництва. Ефективність виробничо-збутової діяльності в основному зумовлена підвищенням продуктивності праці персоналу та скороченням усіх витрат. Розробити та реалізувати стратегію та тактику ініціативи, що базується на зосередженні зусиль і ресурсів на найбільш перспективних сферах розвитку, таких як обладнання, технології та потреби. Субординація всіх видів діяльності. Поділ складних репродуктивних способів у виробничій системі сприяє інноваціям.	5
Екологічний менеджмент	Дотримання науково обґрунтованих екологічних норм споживання води в готелях. Використання тільки найсучасніших технічних засобів водопостачання, щоб запобігти небажаному стоку води з кранів, туалетів і душових. Енергозбереження на всіх етапах процесу відновлення, всі типи впровадження та розгортання. Екологічне поводження з побутовими відходами (зменшення, сортування за видами, надійне транспортування до місць утилізації тощо)	9
Корпоративна культура	Навчання для нових працівників, підвищують кваліфікацію всіх постійно працюючих працівників, створено курс підготовки до роботи, можливість кар'єрного росту та роботи в хорошому колективі.	10
Імідж	Має доступні ціни та забезпечує комфортні номери у центрі міста.	10

Джерело: створено автором за даними готелю

Таким чином, проаналізувавши дані, можемо зробити висновок, стосовно

вно іміджу готельного підприємства. Імідж знаходиться на першому місці, кожен працівник відповідає своєю репутацією за імідж готелю. Даний готель відомий у місті, тому що він на ринку послуг показує високі результати.

В ньому працюють досвідчені працівники, які неперервно підвищують свою кваліфікацію та відкривають нові можливості. Але готель відкритий не тільки для досвідчених робітників, а й для новачків, які можуть набути досвіду в сфері гостинності.

Діяльність готельного господарства має позитивну динаміку та відслідковує сучасні тренди. Це означає, що готель піклується про здоров'я, захист природи, використовує обладнання, яке не забруднює навколишнє середовище. Готель має активну стратегію маркетингу, саме тому застосовує внутрішню та зовнішню реклами. Матеріально-технічне забезпечення номерів готелю на високому рівні.

Для того, щоб чітко розуміти можливості готелю, скільки в нього можна помістити туристів та як це правильно підрахувативедеться розрахунок внутрішнього середовища готельного підприємства.

### **2.3 Оцінка рівня організації робочих процесів та планування прибирання в готелі «Palace Ukraine»**

Оцінюючи рівень організації робочих процесів та планування прибирання в готелі «Palace Ukraine» проаналізуємо кілька ключових факторів:

- розробку плану прибирання;
- ефективність використання ресурсів;
- якість прибирання;
- професійний підхід.

В готелі «Palace Ukraine» за одну робочу зміну кожна покоївка прибирає від 8 до 10 номерів. Метою прибирання номера є забезпечення чистоти та порядку для комфортного перебування гостей та їх безпеки. Усі дії точно відпо-



відають технології прибирання. Для співробітників є чітко прописані рекомендації та алгоритми прибирання. Для поточного прибирання номера 15-20 хвилин, час генерального прибирання – 25-30 хвилин.

Якщо прибирання номера займає значно більше часу, можливо, причина криється в незручному інструментарії і неефективних технологіях. Це досить легко виправити за рахунок правильної комплектації прибирального візка і дотримання технології прибирання.

Готель «Palace Ukraine» позиціонує як заклад з високим рівнем вирішення питань професійного клінінгу приміщень, яке відповідає всім запитам, які пред'являються службами контролю та високими вимогами до гігієни. Прибирання приміщення готелю здійснюється переважно найпопулярнішими продуктами компанії Vileda Professional (Німеччина): високоефективними системами попередньої підготовки та збирання підлог СВЕП, УльтраСпід Про, УльтраСпід Міні, СуперМоп; серветками із мікрофібри; губками і абразивами для боротьби з брудом, що в'ївся; особливо міцними латексними або нітриловими рукавичками; контейнерами для збирання відходів, для зберігання спецодягу, виробничих та медичних матеріалів, інвентарю; інноваційними професійними комплектами інвентарю для миття вікон; збиральними візками.

Слід зазначити, що вироби Vileda Professional – це висока якість та простота у використанні. На весь асортимент є потрібні санітарно-гігієнічні сертифікати. Крім видимого покращення якості клінінгу, продукція забезпечує готелю «Palace Ukraine»: скорочення споживання води; зниження використання миючих засобів; видалення патогенних мікроорганізмів; запобігання перехресному забруднюванню приміщень; швидке висихання підлоги.

Вироби Vileda Professional забезпечують не лише професійне прибирання, а й реалізують різні його методи через відповідні системи (табл.2.)

**Таблиця 2.7. Методи професійного прибирання готелю «Palace Ukraine» виробами Vileda Professional**

Сухий метод (підмітання)	Вологий та мокрий метод («відро-вода»)	Безвідерний метод (метод попередньої підготовки)
Система ДастМоп: ХБ та синтетична насадка	Плоский мопінг: Система КомбіСпід, Система Ультраспід Про, Система Ультраспід Міні	Система СВЕП
Збирання совком Леголенд	Вертикальний мопінг: Система Кентуккі	

Для прибирання готельного номера найчастіше застосовується метод відро-вода або метод попередньої підготовки. Проведемо їхню порівняльну характеристику (табл. 2.8)

**Таблиця 2.8. Порівняльна характеристика методів прибирання готелю «Palace Ukraine»**

Метод «відро-вода»	Метод попередньої підготовки
1. Одна й та сама миюча насадка або серветка змочується у відрі з водою або робочим розчином і віджимається руками або спеціальним віджимом.	1. Безвідерний метод збирання: замість регулярного промивання миючої насадки або серветки клінер змінює лише заздалегідь підготовлені мопи або серветки.
2. Після збирання невеликої ділянки поверхні моп або серветка. Промиваються в тому самому відрі до повного забруднення води або розчину.	2. Одне полоскання і віджимання у традиційному методі збирання = 1 чистому мопу у системі СВЕП.
3. На розсуд співробітника брудний розчин замінюється чистим, і цикл збирання повторюється.	3. Мопи або серветки можуть бути підготовлені з водою або з миючим розчином.
	4. Кожна нова ділянка мисться чистим мопом (20-40м <sup>2</sup> ).

Якщо порівняти ці два способи, то переваги технології СВЕП очевидні. При цьому прибирання із застосуванням будь-якого методу буде більш ефективним, якщо дотримуватися простих правил комплектації інвентарю (табл.2.9)

**Таблиця 2.9. Порівняльна характеристика правил комплектації інвентарю для прибирання готелю «Palace Ukraine»**

<b>Метод «відро-вода»</b>	<b>Метод попередньої підготовки</b>
1. Небезпечно: відкритий доступ до води. Відро може перекинутися та ін.	1. Висока продуктивність праці персоналу
2. Частково не гігієнічно: ймовірність перехресного забруднення	2. Інновації
3. Не ефективно: зайві рухи на зміну води, полоскання та віджимання	3. Стандартизація процесу прибирання
4. Не чисто: прибирання у брудній воді	4. Оптимізація процесів
5. Не економічно: безконтрольне використання миючих засобів	5. Ергономіка
6. Не естетично: брудна ганчірка на виду у відвідувачів	6. Висока якість прибирання
7. Не ергономічно: фізичне навантаження для покоївки	7. Екологічність
8. Не екологічно: злив миючих засобів та води в каналізацію	8. Конкурентна перевага: одна сервітка – 1 номер (для миття санвузлів)

Аналізуючи рівень організації робочих процесів та планування прибирання в готелі «Palace Ukraine», необхідно надати оцінку усім видам прибиральних робіт. Робота по прибиранню здійснюються працівниками служби обслуговування номерного фонду готелю. Заміни працівників будь-якої категорії один одним здійснюється через розпорядження керівництва при необхідності.

Адміністратором готелю здійснюється організація роботи всього обслуговуючого персоналу готелю.

У готелі прибиральні роботи виконуються покоївками, що прибирають житлові номери; прибиральниками, що займаються прибиранням коридорів, холів, сходів, вестибюлю; прибиральниками виробничих і службових приміщень, майстерень і технічних служб.

Організація робочих процесів щодо прибирання готелю «Palace Ukraine» поділяються за видом і призначенням на кілька груп: прибирання внутрішніх

приміщень і місць загального користування; прибирання санвузлів загального користування; прибирання житлових номерів.

Крім того, в готелі «Palace Ukraine» виділяються такі види прибирання житлових номерів: прибирання після виїзду гостя; щоденне поточне прибирання; генеральне прибирання; прибирання заброньованих номерів; проміжне або експрес-прибирання.

Планування прибирання в готелі «Palace Ukraine» здійснюється з метою правильного забезпечення прибирання і максимальної чистоти приміщень. Прибиральні роботи є важливими у забезпеченні повної готовності номера до приїзду гостя, що його забронював. У ланцюзі послідовності проведення усіх видів прибиральних робіт на день прибирання заброньованих номерів здійснюється в першу чергу.

Цей вид прибирання здійснюється напередодні дня приїзду ввечері або вночі, удень приїзду гостя рано-вранці, щодня 1 раз у добу, за певне число днів перед приїздом гостя. До обсягу прибиральних робіт заброньованих номерів входить сухе протирання; вологе протирання; вологе прибирання підлоги.

Експрес-прибирання здійснюється на прохання проживаючих за окрему плату. До обсягу робіт входить видалення сміття з номера; прибирання і миття посуду; протирання обіднього столу; перестилання постільної білизни; зміна постільної білизни; прибирання в санвузлі індивідуального користування; готування ванни; зміна рушників; миття підлоги або механізоване прибирання підлоги.

Усі види прибиральних робіт, що проводяться у номерах готелю «Palace Ukraine», здійснюються з обов'язковим застосуванням прибирального інвентарю і прибиральних матеріалів. Слід зазначити, що саме правильне використання прибирального інвентарю і матеріалів, а також збереження і догляд за ними у готелі здійснюється з дотриманням норм санітарно-епідеміологічного режиму.

Якщо гість залишив білизну для прання, покоївка передає білизну в спеціальному пакеті бригаирові, бригаир відносить його в пральню; оформляє квитанцію з переліком білизни і зазначенням вартості прання; кладе на стіл (тумбочку) чистий бланк-замовлення на прання; вішає новий пакет для білизни в санітарному вузлі.

У випадку виявлення несправностей: сантехнічного обладнання, електрообладнання, джерела води, несправності телевізора, телефону, холодильника покоївка подає заявку в диспетчерський пункт, робить відповідний запис в журналі і стежить за виконанням заявки.

Проміжне прибирання у готелі «Palace Ukraine» виконують, як правило, у другій половині дня, якщо цей вид прибирання зазначений в рознарядці, або на прохання гостя. Проміжне прибирання номерів передбачає виконання таких робіт: видалення сміття з кошика та з підлоги, упорядкування столу; прибирання постелі; миття ванни; миття склянок.

При прибиранні номерів після виїзду гостя покоївка перевіряє, чи немає забутих гостями речей; перевіряє цілість майна готелю; знімає з ліжка ковдру, простирadlo.

Щодо місць загального користування, а саме: вестибюлів, холів, коридорів, гардеробів, адміністративних, службових і допоміжних приміщень, сходів і місць для відпочинку та проведення масових заходів, то основною особливістю цієї групи приміщень є численність потоку відвідувачів.

Основне прибирання місць загального користування у готелі «Palace Ukraine» здійснюється рано-вранці, пізно ввечері або вночі. Протягом дня місця загального користування прибираються в міру забруднення.

До обсягу прибиральних робіт місць загального користування відносять: миття підлог миючими засобами; механізоване прибирання підлог; натирання металевих деталей і обладнання спеціальними засобами; чищення скла,

дверей, підніжних щіток, ґрат, підвіконь і дзеркал; видалення сміття зі сміттєвих кошиків, урн і бачків; видалення сміття і миття попільниць; видалення пилу й обробка столів, стійок.

Організація робочих процесів та планування прибирання в готелі «Palace Ukraine» приміщень загального користування передбачає здійснення заходів у такій послідовності: провітрювання приміщень; видалення пилу з крісел, диванів, журнальних столиків, підквіткарок, дзеркал тощо; видалення пилу за допомогою пилососа (вологим віником) з паркетних підлог, тафтингових покриттів у холах і вітальнях; миття всіх інших підлог і у вестибюлі в міру необхідності.

Через день протирається електроарматура, що попередньо відключається від мережі. Щотижня протираються насухо віджатою ганчіркою паркетні підлоги, обробляється пилососом м'яка частина меблів, протираються вологим способом віконні блоки з підвіконнями. Не рідше одного разу на місяць миють двері, батареї, протираються естампи, літографії, картини і т.д., стельові і настінні світильники.

У готелі «Palace Ukraine» кожні два місяці протираються поверхні стін, обмітаються стелі, змінюються штори, протираються карнизи. Не менше двох разів на рік миються вікна (навесні і восени). Паркетні підлоги натираються в міру необхідності. У денний час доби прибиральники стежать за чистотою вестибюлю, вхідних дверей, вікон, станом шибок, а також за нагромадженням сміття в кошиках, попільницях, чистотою стійок тощо.

Робочий день покоївок готелю «Palace Ukraine» починається з:

- набуття відповідного зовнішнього вигляду, для чого вони виконують ряд необхідних дій: надягають формений одяг, взуття;
- одержання від адміністратора списку-завдання на прибирання із зазначенням номерів і видів прибиральних робіт;
- одержання ключів від номерів;
- перевірки наявності і стану інвентарю;

- одержання чистої білизни;
- одержання рекламних матеріалів;
- комплектації візка покоївки.

Укомплектований візок покоївки містить в собі прибиральні матеріали: миючі засоби; дезинфікуючі засоби; засоби для відмивання усіх видів поверхонь; засіб для підлог з будь-яким видом покриття; восковмісні засоби для натирання; жиророзчинні засоби; засоби для чищення пластикових поверхонь; засіб для обробки дерев'яних меблів; засоби, що дезодорують; пристрій для миття вікон; знімні насадки для миття і дезінфекції; бавовняні знімні насадки для прибирання; прогумований фартух; набір засобів індивідуального користування: туалетний папір; набір гігієнічних серветок; паперові рушники; рідке мило; туалетне мило; чиста білизна; набір рекламних матеріалів; прибиральний інвентар: пилосос, швабру, совок; 2 відра; мішок для брудної білизни; мішок для сміття; щітки; ганчір'я; гумові рукавички.

Слід зазначити, що покоївки готелю «Palace Ukraine» знають тимчасові нормативи здійснення усіх видів прибиральних робіт. Це допомагає їм виконати необхідний обсяг робіт з мінімальними витратами сил і часу.

Покоївка чітко знає правила поведінки в номері. Культура поведінки покоївки і взагалі персоналу є важливим критерієм для визначення рівня культури обслуговування в готелі «Palace Ukraine». Порушення цих правил карається аж до звільнення.

Таким чином, можна стверджувати, що організація робочих процесів та планування прибирання в готелі «Palace Ukraine» знаходиться на достатньому рівні.

## РОЗДІЛ 3

### ШЛЯХИ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ВИКОРИСТАННЯ КЛІНІНГОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ У ГОТЕЛЬНОМУ ГОСПОДАРСТВІ

#### 3.1 Використання зелених технологій у готельному господарстві

Сучасна економічна ситуація, у зв'язку кризою останніх років, примушує підприємства готельного бізнесу шукати інноваційні підходи до розвитку фірми [33]. Конкуренція у готельному бізнесі дуже загострилася, та успіх готелів залежить від того, чи вони стали на інноваційні рейки, адже інноваційність - один із найважливіших факторів підвищення конкурентоспроможності будь-якого підприємства.

Незважаючи на економічну кризу, екологічні проблеми все ж таки залишилися в центрі уваги багатьох представників готельного бізнесу. Звичайно, в умовах рецесії від реалізації більшості екологічних ідей довелося відмовитись, але, як показали дослідження співробітників Корннельського університету, близько 90% опитаних гостей готелів готові переплатити за екологічні продукти та послуги [19]. Багато клієнтів готелів, особливо ті, дохід і освіта яких вище середнього, хвилюються стосовно захисту природи та навколишнього середовища.

Вони розуміють, що дії та робота готелів, послугами яких вони користуються, негативно впливають на природу. Саме «свідомість» подібного роду дає «зеленим» готелям добрі шанси для розвитку.

Екологічні інновації передбачають використання продуктів, технологій, та способів організації виробництва, що складаються з нових або видозмінених процесів, методів, систем, при використанні яких у різних галузях та сферах діяльності відбуваються покращення стану природоохоронної діяльності, зниження ризиків для екології, забруднення та інших негативних наслідків для екології.



Завдяки інноваціям бізнес стає більш ефективним та соціально активним. Так, інновації у готелі можуть сприяти:

- залученню додаткових доходів;
- виявленню конкурентних переваг над ринком;
- збільшенню частки ринку;
- зниженню витрат;
- удосконаленню процесу обслуговування, а також підвищенню ефективності роботи готелю.

Якщо має місце хоча б один із перерахованих вище факторів, то інновації доцільні та необхідні. Існує спеціальна методика, за якою визначається інноваційний потенціал готелю. За основу береться поточний стан підприємства, і оцінюються його потенційні можливості генерувати будь-які інновації з тих ресурсів, якими готель має в своєму розпорядженні: кадрові, фінансові, інформаційні та ін., деяку частку доходів від інноваційних проектів у майбутньому. Ця різниця між сьогоднішнім та майбутнім готелю і є його інноваційним потенціалом.

У готелях зупиняється багато людей з різними смаками і звичками, але всіх їх об'єднує одне: вони піклуються про своє здоров'я. Тому екоприбирання в готелях наразі є перспективним напрямком розвитку, адже воно нешкідливе для відвідувачів.

Очікується, що попит на послуги еко-прибирання зростатиме в усьому світі. Наразі послуги еко-прибирання надаються переважно міжнародними клінінговими компаніями. Це і турбота про екологічний стан планети, і частина іміджу іноземних клінінгових компаній. В Європі клінінгові компанії, які в результаті своєї діяльності завдають шкоди навколишньому середовищу, засуджуються громадськістю і, відповідно, не можуть досягти успіху. У багатьох випадках для участі в тендерах потрібна спеціальна документація, тобто екологічна сертифікація ISO 14001, що є основним критерієм рівня клінінгової компанії [20].

Екологічне прибирання здійснюється за допомогою комплексу екологічно чистих засобів для догляду за готелем, які добре очищують оброблювані поверхні від бруду, мікробів і бактерій. Екологічне прибирання абсолютно нешкідливе для маленьких дітей, а також для тварин і людей з підвищеною чутливістю до різних речовин.

Еко-прибирання включає в себе:

- чистку парою меблів та підлогових покриттів;
- чистку парою штор та жалюзі;
- очищення повітря в приміщенні;
- використання екологічно чистих миючих засобів.

У європейських країнах з дуже високим рівнем екологічної культури послуги з екоприбирання вже давно не рідкість і не примха вимогливих клієнтів, а необхідна частина щоденного виробництва [18].

Звичайно, засоби для екоприбирання коштують дорого, але їх використання не викликає алергії у персоналу та гостей готелю і є абсолютно безпечним для навколишнього середовища та людини. Екоприбирання - це лише частина великого руху на захист довкілля. Люди змушені змінювати свої звички та вподобання в інтересах екологічної рівноваги. Готелі також не залишаються осторонь і все частіше намагаються відповідати концепції "еко-готелів" [30].

Впровадження екологічних інновацій у даних сферах дозволяє готелю знизити шкідливий вплив на здоров'я жителів та навколишнього середовища. За допомогою ручного режиму або різних спеціальних програм можна моніторити витрати енергії, води, утилізації. Купівля екологічно чистих матеріалів (пакувальних, витратних та миючих) значно впливає на загальну діяльність готелю.

Щоб покращити екологічну ситуацію можна запровадити екологічні інновації, які спрямовані на клінінг та обслуговування номерів, коридорів та

холу готелю. Це зводить вплив шкідливих хімічних речовин на клієнтів та працівників до мінімуму, зменшує кількість відходів, а також скорочує витрати води та електроенергії.

Навчання персоналу є сферою, на яку часто не звертають увагу, але вона має виняткове значення для успішного екологічного прибирання готелю. Купівля хімічно нейтральних та безпечних миючих засобів та обладнання не гарантує, що їх будуть використовувати правильно. Саме тому в готелі мають бути організовані навчання та підготовка певних працівників, відповідальних за цей сегмент роботи. За умов наявності екологічно грамотної та відповідальної команди працівників, є більше шансів покращити думку гостей про готель.

В даний час екологічні інновації найбільш затребувані у готелях сегменту «люкс», які закликають зберігати довкілля за допомогою впровадження екотехнологій у сферу готельного бізнесу. На сьогоднішній день, велика кількість готелів мають у своїх номерах картки зі зверненням до гостей користуватися постільною білизною та рушниками повторно, а не віддавати відразу їх у прання після першого використання.

Дослідники вважають, що широке розповсюдження таких карток допоможе значно зменшити витрати води та скоротити кількість відходів. Згідно з підрахунками вчених, готель, у якому до 150 номерів зможе щомісяця заощадити 72 тис. л. води та 480 л. мила, якщо в номерах будуть розміщуватись таблички, які закликають гостей користуватися рушниками та постільною білизною повторно. Завдяки такій програмі, наприклад, готельна мережа "Marriott" скоротила свої витрати на оплату гарячої води та каналізації на 17%.

Найуспішнішими в отриманні сертифікатів екологічної відповідності є такі наступні міжнародні готельні оператори, як Marriott, Starwood, Rezidor та ін. Це зумовлено тим, що така мережа приносить значні прибутки, а її власники дозволяють собі витрати на переробку різних типів відходів, зменшення

електроспоживання, зниження рівня забруднення, закупівлю екологічного обладнання без особливих збитків для бізнесу.

«Зелений Ключ» - програма добровільної міжнародної екологічної сертифікації установ готельного бізнесу, прийнята як один із напрямків діяльності Міжнародної федерації з екологічної освіти (Foundation for Environmental Education, FEE) у 2003 р. Дана програма спрямована на зменшення негативного, руйнівного впливу на навколишнє середовище, та сприяє реалізації сталого управління готельним господарством. Вона допомагає підвищити екологічну поінформованість гостей та працівників готелю. Як показує закордонний досвід, наявність подібної екосертифікації позитивно впливає на імідж готелю, підвищує його популярність на ринку готельних послуг та є потужним маркетинговим інструментом.

В США є організація, що має назву United States Green Building Council (USGBC). Вона займається сертифікацією екологічності готелів, оцінює рейтинг цих готелів відповідно до шкали «зірковості» (найпоширеніша оцінка – бронзова зірка). Найбільша увага американськими експертами приділяється токсичності будівельних матеріалів, які були використані при будівництві та оздобленні інтер'єрів приміщень. Все більшого визнання у світі отримує система добровільної екологічної сертифікації «Листок життя». Ця система розроблена на основі базових вимог міжнародного стандарту ISO 14024, основними принципами якого є відкритість, добровільність та прозорість процедури сертифікації та оцінка життєвого циклу певної категорії однорідної продукції.

Використання зелених технологій у готельному господарстві може допомогти знизити вплив готелю на довкілля та підвищити його статус як екологічно чистого закладу. Зупинимось на окремих зелених технологіях, які можуть бути використані у готельному господарстві

Використання енергоефективного освітлення - заміна старих ламп на LED-лампи або насичений світлодіодний дисплей може допомогти знизити споживання електроенергії та зменшити кількість викидів в атмосферу.

Використання енергоефективних систем опалення та охолодження - встановлення сучасних систем опалення та охолодження може допомогти зменшити споживання енергії та знизити витрати на опалення та охолодження приміщень.

Використання сонячних панелей - встановлення сонячних панелей може допомогти знизити споживання електроенергії та зменшити викиди CO<sub>2</sub>.

Зменшення використання пластику та паперу - застосування електронних квитанцій, а також заміна пластикових пакетів на біорозкладні або текстильні може знизити кількість відходів та забезпечити екологічніші умови.

Використання екологічних засобів для прибирання - застосування прибиральних засобів на основі натуральних компонентів може допомогти знизити використання хімічних речовин та забезпечити безпечні умови для персоналу та гостей.

Збір та переробка відходів - використання різних видів сміттєвих кошиків для сегрегації відходів та їх подальша переробка можуть допомогти створити більш екологічно чисте середовище.

Використання екологічно чистих матеріалів - вибір екологічно чистих матеріалів для ремонту та реконструкції готелю може допомогти знизити викиди шкідливих речовин та зменшити вплив на довкілля.

Застосування екологічно чистих продуктів харчування - використання продуктів харчування з місцевого виробництва, органічного землеробства та з урахуванням вимог до збереження навколишнього середовища може допомогти знизити витрати на транспортування та зменшити кількість відходів у вигляді упаковок.

Використання електромобілів - встановлення зарядних станцій для електромобілів на території готелю та використання електромобілів для транспортування гостей може допомогти зменшити викиди CO<sub>2</sub> та підвищити екологічність готелю.

Залучення гостей до екологічної поведінки - створення екологічних програм та ініціатив для гостей, таких як роздільний збір сміття, використання мінімальної кількості ресурсів, розповсюдження інформації про екологічність та привітність до довкілля може допомогти підвищити свідомість гостей та підтримати екологічну спрямованість готелю.

Отже, використання зелених технологій у готельному господарстві може призвести до значного зменшення впливу готелю на навколишнє середовище, зниження витрат та покращення бізнес-іміджу готелю. При впровадженні зелених технологій, готелі мають бути уважні до екологічних вимог та стандартів та розглядати використання екологічно чистих технологій як складову частину своєї бізнес-стратегії.

### **3.2 Тренінг-курси та онлайн-семінари щодо підвищення ефективності клінінгу**

Сьогодні попит на послуги професійних клінінгових компаній тільки зростає. Щоб задовольнити своїх клієнтів, вони повинні надавати якісні клінінгові послуги. Тому в умовах високої конкуренції клінінгові компанії висувають суворі вимоги до претендентів.

Професійне навчання прибиранню підвищує шанси отримати роботу в провідній клінінговій компанії. Серйозні компанії беруть на роботу тільки професійних співробітників з сертифікатами про проходження навчання.

Самостійно навчитися цій професії неможливо. Для професійного прибирання недостатньо знати кілька лайфхаків з прибирання поверхонь або переглянути відео. Український клінінг потребує спеціалізованої літератури, а іноземна література не адаптована до сучасних реалій. Щоб стати фахівцем у клінінговій індустрії, потрібно не тільки отримати теоретичні знання про методи і техніку прибирання, а й попрактикуватися в їх застосуванні.

Тренінг-курси та онлайн-семінари щодо підвищення ефективності клінінгу можуть бути корисними для покращення роботи персоналу готелю.

Основна мета таких курсів - підвищення знань та навичок персоналу у сфері прибирання та забезпечення належного рівня чистоти в готелі.

Такі курси можуть бути орієнтовані на різні аспекти прибирання, включаючи використання новітніх технологій та обладнання, методики ефективного видалення пилу та бруду, використання екологічно чистих засобів для прибирання, правильну організацію робочого процесу та інші питання.

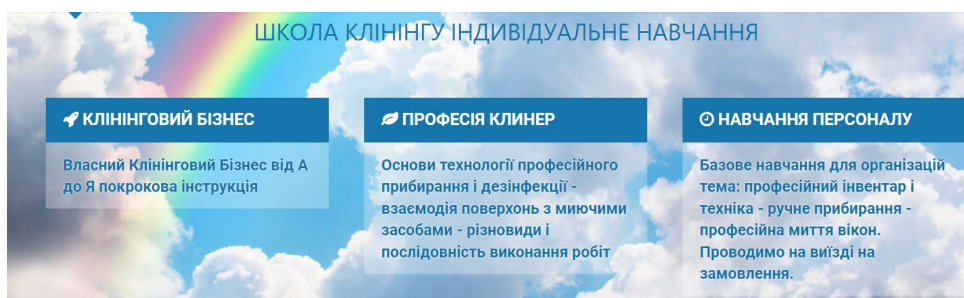
Онлайн-семінари можуть бути особливо зручними, оскільки вони дають можливість отримати необхідні знання та навички без виїзду з місця роботи. Крім того, вони можуть бути менш витратними та більш доступними для персоналу готелю, ніж традиційні курси.

Для організації таких курсів можна звернутися до професійних тренерів з досвідом в галузі клінінгу, або скористатися готовими програмами, що пропонуються на ринку. Крім того, можна залучити інших фахівців, наприклад, представників виробників засобів для прибирання, щоб отримати додаткову інформацію та поради.

Застосування тренінгів та семінарів може допомогти підвищити ефективність клінінгу в готелі та зменшити час, що потрібний на прибирання номерів, а також покращити якість обслуговування та задоволення гостей готелю. Для того, щоб тренінг-курси та семінари були успішними, необхідно правильно підібрати програму та методику проведення.

З метою набуття практичних умінь та теоретичних знань з питань прибирання приміщень різних типів, розглянемо наступні курси:

1. *Школа клінінгу (<https://speedclean.kiev.ua/ua/>)*



**Рисунок 3.3 - Навчання персоналу в «Школі клінінгу»**

Покрокове навчання триває 60 днів і включає 10 уроків.

Програма курсу передбачає вивчення наступних тем:

- ✓ Аналіз ринку та побудова бренду
- ✓ Комплексні завдання професійного прибирання
- ✓ Створення сайту для продажів з SEO-контентом
- ✓ Закупівля інвентарю, обладнання, засобів для прибирання та прання
- ✓ Обладнання, матеріали та інструменти
- ✓ Перелік клінінгових послуг Види клінінгових послуг
- ✓ Алгоритм прибирання приміщень
- ✓ Вибір зон надання клінінгових послуг
- ✓ Оцінка та ціноутворення вартості робіт
- ✓ Види швабр та волокон - навчання
- ✓ Миття вікон
- ✓ Практичні завдання вдома
- ✓ Професійне обладнання - навчання
- ✓ Прибирання після ремонту
- ✓ Хімчистка килимів з використанням екстракційних методів
- ✓ Характеристика професійних засобів для прибирання: види та застосування
- ✓ Універсальні засоби
- ✓ Кислотні концентрати
- ✓ Лужні концентрати
- ✓ Просування клінінгових послуг
- ✓ Правила і методи створення необхідного першого враження
- ✓ Побудова довіри як ключ до продуктивної комунікації
- ✓ Рекомендації для ефективного контакту та побудови довіри
- ✓ Виїзд на перше замовлення
- ✓ Поведінка на об'єкті



Дані курси можуть бути корисними наступним категоріям людей, які пов'язані з професійним прибиранням:

1) компанії, які надають клінінгові послуги. Підвищення компетентності співробітників - одне із завдань керівництва. Персонал отримає нові знання про техніку та методи прибирання. Хороша репутація, висока якість обслуговування і задоволеність клієнтів забезпечуються високим професіоналізмом прибиральників, який підвищується на курсах.

2) люди, які хочуть заробляти. Висока плінність кадрів і невелика кількість фахівців створюють попит на сертифікованих прибиральників. Хоча ринок клінінгових послуг тільки зароджується, робота прибиральників може оплачуватися на пристойно високому рівні.

3) Люди, які хочуть розпочати власний бізнес. Знання підводних каменів і нюансів роботи зсередини дозволить легше орієнтуватися в наданні клінінгових послуг.

Компанія пропонує вузькоспеціалізовані навчальні курси на наступні теми:

1) Організація прибирання в закладах охорони здоров'я. Гігієнічне прибирання та дезінфекція в лікарнях вимагає від прибиральників спеціальних знань, зокрема національних стандартів і правил лікування.

2) Особливості післябудівельного прибирання. Покроковий курс з післябудівельного прибирання вчить виявляти приховані проблеми на об'єктах, правилам спілкування з клієнтами і робітниками, раціональній оцінці послуг і попередженням про небезпеки, які підстерігають на будівельних майданчиках.

3) Організація прибирання після пожежі. Ви дізнаєтеся, як спілкуватися з клієнтами, які постраждали від пожежі, як забезпечити охорону праці та безпеку на об'єкті, а також техніку ліквідації наслідків пожежі.

4) Миття вікон та фасадів. Дізнаєтеся нюанси та секрети миття скляних поверхонь, а також правила безпеки при роботі з інструментами на висоті.

5) Робота з системами очищення фасадів. Новітні технології очищення фасадів залишаються актуальними і вимагають від прибиральників навичок поводження з обладнанням. На цьому курсі ви дізнаєтеся, як працює система очищення води, як продавати свої послуги та які роботи не варто виконувати.

6) Страхування спеціаліста для миття вікон зсередини Миючи вікна з підвіконня, помилково думати, що ваше життя в надійних руках. Покладання на долю та безвідповідальне ставлення до життя при наданні послуги може призвести до падіння з висоти. На цьому курсі учасники дізнаються про правила безпеки, страхувальні сітки та про те, як уникнути падіння, створюючи при цьому чисту атмосферу на висоті.

7) Тренінг з прибирання ескалаторів. На відміну від інших поверхоень, рухомі сходи створюють безліч проблем при прибиранні. Курси з очищення ескалаторів дають змогу навчитися ефективно та швидко справлятися з цим завданням, а також дізнатися про інструменти, необхідні для цього.

8) Побудова системи запобігання забрудненню У цьому покроковому курсі ви дізнаєтеся, як правильно і швидко прибирати від сміття, листя і снігу, використовуючи спеціальне обладнання та техніку.

## 2. Київська школа клінінгу (<https://consult.kcs.in.ua/>)

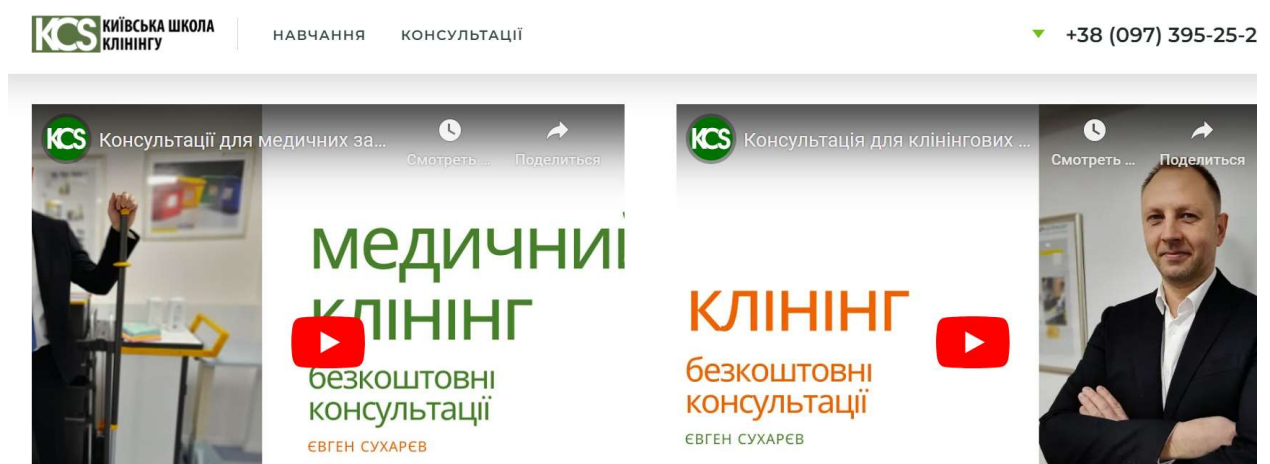
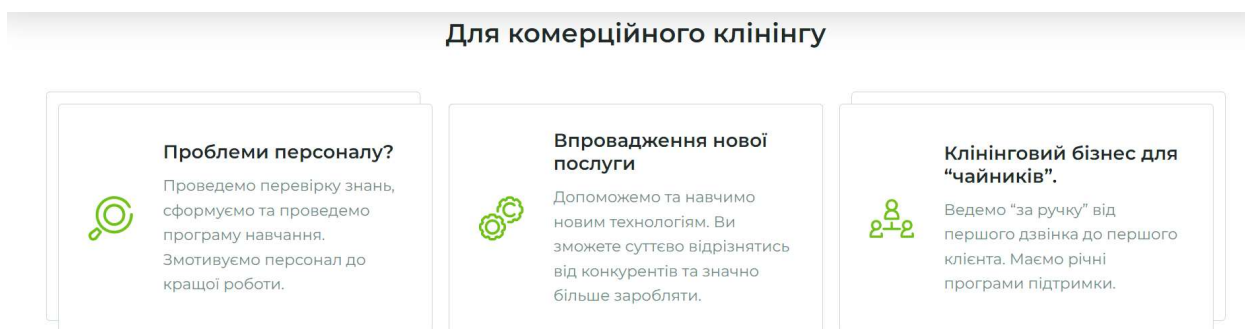


Рисунок 3.2- Консультації та навчання від Київської школи клінінгу



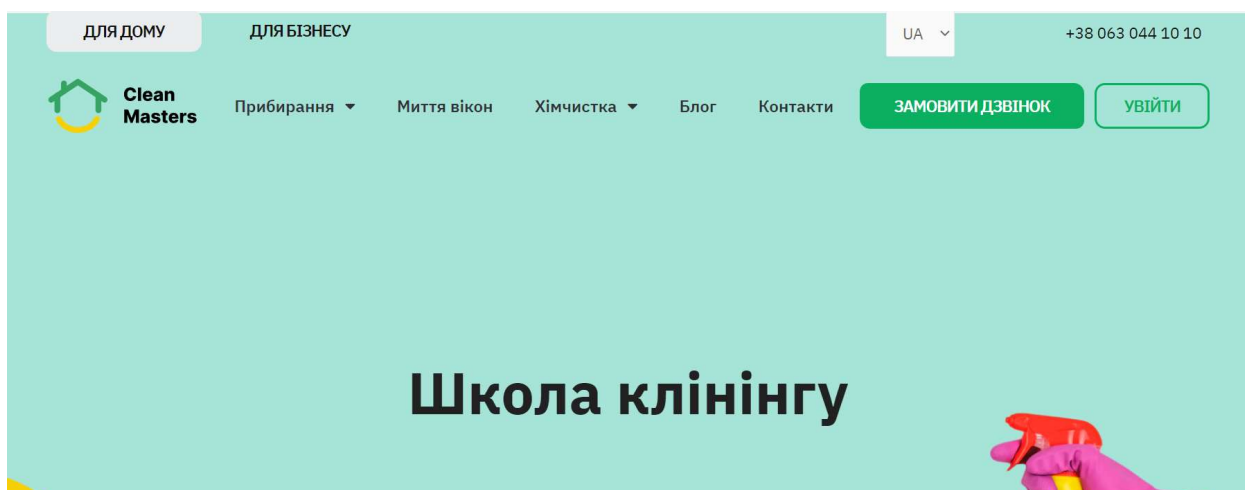
**Рисунок 3.3 - Варіанти навчання у Київській школі клінінгу**

Київська школа клінінгу пропонує навчання та консультації з професійного прибирання в медичному, комерційному та мобільному клінінгу.

Під час навчання надається можливість ознайомитися з наступними темами:

- ✓ Як організувати медичний клінінг в лікарні
- ✓ Як підвищити якість прибирання на великих об'єктах
- ✓ Як впроваджувати нові клінінгові послуги та усувати пошкодження матеріалів без допомоги сторонніх спеціалістів.

3. *Навчальний центр професійного клінінгу - Школа клінінгу «Clean Masters»* (<https://cleanmasters.com.ua/shkola/>)



**Рисунок 3.4 -Стартова сторінка сайту Навчального центру професійного клінінгу "Clean Masters"**

Навчальний центр професійного клінінгу "Clean Masters" запрошує на навчання одним з найпопулярніших професій в Україні: універсального прибиральника, менеджера мобільної бригади та фахівця з хімчистки.

Курс включає в себе знання в наступних сферах:

- ✓ Професійне сезонне миття вікон;
- ✓ Післябудівельне миття вікон
- ✓ Інструменти для миття вікон та техніка роботи з ними;
- ✓ Видалення налиплої плівки парою;
- ✓ Миття панорамних вікон;
- ✓ Очищення внутрішньої частини рами;
- ✓ Заходи безпеки при митті вікон; правильні способи фіксації;
- ✓ Знання та володіння спеціалізованими інструментами та технікою для миття вікон; фрикційними матеріалами та хімічними засобами;
- ✓ Менеджер мобільної бригади;
- ✓ Контроль якості та заходи щодо покращення якості послуг, що надаються;
- ✓ Підбір працівників щодо клінінгу;
- ✓ Управління працівниками за всіма необхідними показниками;;
- ✓ Безпека працівників на об'єкті;;
- ✓ Правила ведення необхідної документації;;
- ✓ правила передачі приміщення замовнику;
- ✓ Облік інвентарю, обладнання та хімічних засобів на складі;
- ✓ Правила зберігання та розведення хімікатів;.
- ✓ Поведінка менеджера по відношенню до клієнтів;
- ✓ Техніки подолання заперечень.
- ✓ Правила поведінки менеджера на об'єкті;
- ✓ Здача об'єкта / підбиття підсумків роботи;
- ✓ Правила якісного попереднього аналізу та оцінки об'єктів.

Після навчання на даному курсі, працівники готелю здобувають знання в наступних сферах: види текстильних покриттів; можливості та обмеження хімічного чищення; правила візуальної оцінки виробів та планування робіт; правила розрахунку вартості хімчистки; вивчення інструментів для хімчистки та поводження з ними; особливості чистки делікатних тканин; пінна аквачистка килимових покриттів; хімчистка м'яких меблів (текстиль); хімчистка виробів з натуральної шкіри та екошкіри; хімчистка виробів із замші; хімчистка кришталю (без води); виведення різних плям; обробка делікатних тканин; знання видів, складу та застосування хімічних засобів.

Крім того, курс надає можливість додатково вивчити наступні теми:

- ✓ Організація клінінгового процесу з нуля;
- ✓ Підбір правильних працівників;
- ✓ Основи маркетингу;
- ✓ Фінансова звітність;
- ✓ Систематизація бізнесу;
- ✓ Основи планування робочого процесу;
- ✓ Знання використання інструментів продажу клінінгових послуг;
- ✓ Підбір правильних інструментів, обладнання та хімічних засобів для клінінгу;
- ✓ Огляд постачальників професійних інструментів та витратних матеріалів;

Таким чином, вивчення всіх зазначених вище аспектів дозволять працівникам та менеджерам готелю бути повністю залученими в організацію клінінгового бізнесу. Правильне використання високоякісних матеріалів і виробів допоможе видалити бруд і створити привабливий, екологічно чистий простір.

Навчання клінінгу для працівників готелів може бути корисним з кількох причин:

-підвищення якості обслуговування: Клінінг є важливою складовою чистоти і комфорту для гостей готелю. Навчання працівників готелю у сфері клінінгу допомагає підвищити якість прибирання номерів, загальних приміщень, лобі та інших готельних зон. Це може призвести до задоволення гостей і позитивного враження про готель;

- ефективність та продуктивність: Професійні навички клінінгу допомагають працівникам готелю ефективніше та продуктивніше виконувати свої обов'язки. Вони навчаються оптимальним методам прибирання, використанню професійних засобів та обладнання, організації робочого процесу. Це може знизити час, необхідний для прибирання, і забезпечити більш ефективне використання ресурсів;

- безпека та гігієна: Навчання клінінгу також включає в себе навички з безпеки та гігієни. Працівники готелю навчаються правильному використанню засобів особистої захисту, обробці хімічних речовин, управлінню відходами та іншим аспектам, що стосуються здоров'я та безпеки. Це важливо як для самого персоналу, так і для гостей готелю;

- можливості кар'єрного зростання: Навички клінінгу можуть відкрити двері до кар'єрного зростання в готельній галузі. Працівники, які показують високу кваліфікацію та вміння у клінінгу, можуть бути просунуті на посади керівного рівня;

- важливий додатковий навик: Навчання клінінгу може бути важливим додатковим навиком для працівників готелю. Незалежно від того, в якій галузі готелю вони працюють, вміння виконувати базові прибиральні роботи можуть стати цінними у багатьох ситуаціях. Вони можуть допомогти в усуненні невеликих забруднень або непередбачених ситуацій, які виникають у готельній сфері;

-командна співпраця та тимбілдинг: Навчання клінінгу може сприяти командній співпраці та тимбілдингу в готелі. Коли всі члени персоналу навчаються однієї процедури чи стандартам клінінгу, вони розуміють один одного

краще та легше співпрацюють. Це може покращити робочий колектив, збільшити ефективність роботи та покращити загальну атмосферу в готелі.

Отже, навчання клінінгу працівників готелю має багато переваг, включаючи підвищення якості обслуговування, підвищення ефективності та продуктивності, забезпечення безпеки та гігієни, можливості кар'єрного зростання та зниження витрат. Це важливий аспект успішної роботи готелю.

## ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній роботі обґрунтовано теоретико-методичні засади та практичні підходи щодо використання сучасних клінінгових технологій у готельноу господарстві. Основними висновками кваліфікаційної роботи є наступні:

1. Клінінгові технології є важливою складовою готельного бізнесу, яка дозволяє забезпечувати належний рівень чистоти та гігієни в номерах та загальних приміщеннях готелю. Використання сучасних клінінгових технологій може знизити витрати на прибирання та підвищити задоволення та лояльність гостей, що в свою чергу сприятиме успішному розвитку готельного бізнесу.

2. Високі стандарти чистоти та комфорту в готелі є запорукою фінансового успіху підприємства, а також задоволеності гостей. Необхідно йти в ногу з часом і використовувати інноваційні технології, на прикладі торгової марки Vileda Professional (Німеччинна). Інноваційні технології дозволяють скоротити час збирання, обмежити розповсюдження бактерій, збиральна техніка має високу продуктивність, виняткову надійність, міцність і довговічність. Є багато факторів для успіху готелю і якщо їх все дотримуватися, успіх гарантований.

3. Для оцінки рівня організації робочих процесів та планування прибирання в готелі, потрібно взяти до уваги багато різних факторів, від якості прибирання до задоволення гостей. Щоб покращити рівень організації робочих процесів та планування прибирання в готелі, можна розглянути різні кроки, такі як розробка чіткого плану прибирання, навчання персоналу професійним навичкам, використання новітніх технологій, залучення гостей до процесу збереження чистоти та охайності в готелі.

4. Готель «Palace Ukraine» розташований в центрі м.Миколаїв. Сферою діяльності готелю «Palace Ukraine» є надання готельних послуг для тимчасового проживання громадян. Цей готель має чотири зірки та пропонує різноманітні номери, зокрема, номери класу стандарт, номери «люкс» та апартаменти. В



цілому фінансовий стан підприємства «Palace Ukraine» можна охарактеризувати стабільним, так, порівняно з 2019 р., виручка в 2021 р. збільшилася на 11,9 %, незначно підвищилася собівартість на 5,5 % (збільшилась кількість грошових витрат та витрат на рекламу), середня заробітна плата підвищилась на 4,4 %, продуктивність праці збільшилась на 11,9 %. Структура управління для готелю «Palace Ukraine» - це впорядкована сукупність взаємопов'язаних закономірностей, що перебувають між собою в певних відносинах, що допомагають організувати діяльність суб'єкта господарювання як єдиного цілого.

5. Система організації прийому та обслуговування туристів у готелі «Palace Ukraine» працює ефективно. Всі послуги категорії готелю працюють добре. Структура та зміст технічних процесів прийому та розміщення в готелі «Palace Ukraine» визначається через технологічні цикли та технологічні операції. Процес виробництва готельних послуг визначається традиційним гостевим циклом: прибуття - розміщення - від'їзд.

6. Зелені технології є важливим елементом сталого розвитку та допомагають зменшити вплив готельного бізнесу на довкілля. Впровадження таких технологій може підвищити екологічність готелю, знизити його витрати та повернути до себе більше екологічно свідомих гостей. Більшість зелених технологій можуть бути впроваджені без значних затрат, а в деяких випадках вони можуть навіть зменшити витрати на довгостроковій перспективі. Зелені технології можуть також стати привабливим бізнес-іміджем для готелів. Багато гостей, особливо тих, хто цінує екологію та сталий розвиток, віддають перевагу готелям, які працюють над покращенням своєї екологічної практики. Такі гості можуть бути готові платити більше за перебування в готелях з високими екологічними стандартами.

7. Для підвищення ефективності використання клінінгових технологій у готельному господарстві доцільно організовувати тренінги та семінари для персоналу, щоб вони могли вивчити нові клінінгові технології, методи та ін-

струменти для покращення якості прибирання та зниження часу на прибирання. Навчання персоналу може допомогти підвищити рівень професійності та знизити кількість помилок у використанні сучасних інструментів, які спрощуватимуть процес прибирання та забезпечуватимуть швидкість та якість роботи.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Державна служба статистики України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.ukrstat.gov.ua> (дата звернення: 1.05.2023) .
2. Постова В. В., Лук'янець А. В. Особливості формування та підтримка іміджу підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Підприємництво та інновації. 2020. №. 14. С. 63-67.
3. Побутова хімія та її вплив на здоров'я людини. [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://sites.google.com/site/pobutova1234/home/pndmormor> (дата звернення: 1.05.2023) .
4. Банєва І. О., Величко О. В. Сучасні підходи до організації готельно-ресторанного бізнесу. Modern Economics. 2022. № 36(2022). С. 6-11. DOI: [https://doi.org/10.31521/modecon.V36\(2022\)-01](https://doi.org/10.31521/modecon.V36(2022)-01).
5. Хімія для клінінгу та готелів [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://profhim.in.ua/uk/himiya-dlyakliningu-ta-goteliv/universalni-miyuchi-zasobi/>.(дата звернення: 1.05.2023) .
6. Зелені технології в клінінгу [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://www.iws.ua/ua/blog/zeleni-tekhnohiiiv-klininhu>(дата звернення: 1.05.2023) .
7. Пархименко В., Стреж В., Бондаренко М. Маркетинг інформаційних технологій: особливості і розробки електронного навчання. – 2018 БізнесІнформ.
8. Сучасні особливості регламентації безпечного застосування синтетичних мийних засобів в країнах Євросоюзу, Митного союзу та в Україні [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <http://protox.medved.kiev.ua/index.php/ua/categories/problems-articles/item/70-modern-features-of-regulation-of-the-safe-use-ofdetergents-in-the-european-union-customs-union-and-ukraine> (дата звернення: 12.03.2023).

9. Cingoski V., Petrevska, B. Making hotels more energy efficient: the managerial perception // Economic research-Ekonomska istraživanja. 2018. Vol. 31, № 1. P. 87-101. doi: 10.1080/1331677X.2017.1421994
10. Ferreira S., Pereira O., Simoes C. Environmental Sustainability in the Hotel Industry: A Perspective from Eco Hotel Managers in Portugal // International Journal of Marketing Communication and New Media. 2021. P. 150- 170. URL:  
<https://mail.google.com/mail/u/0/#inbox/FMfcgzGlkPcpjCmTfkLNbMKkfXgPqNnC?projector=1&messagePartId=0.2> (дата звернення: 12.03.2023).
11. Five Contactless Hotel Technology Trends for 2021 [Електронний ресурс] // Skift + zingle. – 2020. – Режим доступу до ресурсу: <https://skift.com/wpcontent/uploads/2020/12/Five-Contactless-Hotel-Technology-Trends-for-2021.pdf> (дата звернення: 20.04.2023)
12. Green Key: [Веб-сайт]. URL: <https://www.greenkey.global> (дата звернення: 1.08.2021).
13. Han H., Yu J., Lee J. S., Kim, W. Impact of hotels' sustainability practices on guest attitudinal loyalty: Application of loyalty chain stages theory // Journal of Hospitality Marketing & Management. 2019. Vol. 28, № 8. P.905-925. doi: 10.1080/19368623.2019.1570896
14. Hou H., Wu H. Tourists' perceptions of green building design and their intention of staying in green hotel // Tourism and Hospitality Research. 2021. Vol. 21, № 1. P. 115-128. doi: 10.1177/1467358420963379
15. Misso R., Andreopoulou Z., Cesaretti G. P., Hanna S. S., Tzoulis I. Sustainable development and green tourism: New practices for excellence in the digital era // Journal for International Business and Entrepreneurship Development. 2018. Vol. 11, № 1. P. 65-74. doi: 10.1504/JIBED.2018.090035
16. Reframing the Infrastructure: How Hotels Navigate the New Normal [Електронний ресурс] // ECOsystem. – 2021. – Режим доступу до ресурсу:

- <https://blog.ecosystem360.com/hotels-new-normal-hospitality-industry/>(дата звернення: 20.04.2023)
- 17.Rico A., Olcina J., Baños C., Garcia X., Sauri D. Declining water consumption in the hotel industry of mass tourism resorts: Contrasting evidence for Benidorm, Spain // *Current Issues in Tourism*. 2020. Vol. 23, № 6. P. 770-783. doi:10.1080/13683500.2019.1589431
  - 18.Solanki A., Nayyar A. (ed.). *Green Building Management and Smart Automation*: IGI Global, 2019. 312 p. doi: 10.4018/978-1-5225-9754-4
  - 19.Teng J., Mu X., Wang W., Xu C., Liu W. Strategies for sustainable development of green buildings // *Sustainable Cities and Society*. 2019. Vol. 44. P. 215-226. doi: 10.1016/j.scs.2018.09.038
  - 20.The Green Key organization. URL : <http://www.greenkey.global>.
  - 21.Trip Advisor [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://www.tripadvisor> (дата звернення: 1.05.2023) .
  - 22.Барна М. Ю., Гліненко Л. К., Дайновський Ю. А. Екотуризм як фактор розвитку туристичного і готельного бізнесу // *Підприємництво і торгівля*. 2020. № 27. С. 82-89. doi: 10.36477/2522-1256-2020-27-15
  - 23.Берещак В. Як COVID-19 змінить готельний бізнес в Україні [Електронний ресурс] / В. Берещак // *The Page*. – 2020. – Режим доступу: <https://thepage.ua/ua/exclusive/sho-stanetsya-z-gotelyami-cherez-koronavirus>
  - 24.Грановська В. Г., Бойко В. О. Функціонування екоготелів в Україні як чинник активізації підприємницької діяльності // *Економіка АПК*. 2020. № 3. С. 57-65. doi: 10.32317/2221-1055.202003057
  - 25.Загорянська О. Л. Оцінка конкурентоспроможності екологічних готелів у сучасних умовах господарювання // *Глобальні та національні проблеми економіки*. 2018. № 22. С. 662-668.

26. Інноваційні технології в готельному господарстві: основи теорії: навчальний посібник / Т.В. Капліна, В.М. Столярчук, Л.П. Малюк, А.С. Капліна. — Полтава: ПУЕТ, 2018. — 357 с.
27. Ковальчук С.В. Сучасні тренди маркетингу гостинності. Вісник Хмельницького національного університету. 2018. URL: <http://elar.khnu.km.ua/jspui/bitstream/123456789/6725/1/7.pdf> (дата звернення: 20.04.2023)
28. Медики попереджають, що прибирання за допомогою мийних засобів надшкідливе для здоров'я [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://www.unian.ua/health/worldnews/10115633-mediki-poperedzhayut-shcho-pribirannya-zadopomogoyu-miynih-zasobiv-nadshkidlive-dlya-zdorov-ya-video.html>. 17 (дата звернення: 1.05.2023)
29. Михайлюк О.Л. Перспективи розвитку екологічного туризму в Одеській області // Економічні інновації. 2017. Вип.65. С.95-103.
30. Михайлюк О.Л. Нормативно-правові механізми для підвищення екологічної безпеки туристичної сфери України // Науковий вісник ОНЕУ. 2017. №7-8(249-250). С.126-140.
31. Новомлинець О.О., Олексієнко С.В., Ющенко С.М., Нагорна І.В. Перспективи розвитку екологічно чистого будівництва в Україні // Нові технології в будівництві. 2020. № 37. С. 38-43
32. Оцінка туристично-рекреаційного потенціалу регіону: монографія / за заг. ред. В.Г. Герасименко. Одеса: ОНЕУ, 2016. 262 с.
33. Про шкідливість побутової хімії [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: [http://www.rdobd.com.ua/index.php?option=com\\_content&view=article&id=142:-doc&catid=56:2010-08-30-14-35-](http://www.rdobd.com.ua/index.php?option=com_content&view=article&id=142:-doc&catid=56:2010-08-30-14-35-). (дата звернення: 1.05.2023)
34. Сервус Одеса. Будівництво за канадською технологією під ключ: [Веб-сайт]. Одеса, 2021. URL: <https://servusbud.od.ua> (дата звернення: 1.05.2023)

35. Стратегія інноваційного розвитку України на період до 2030 року [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://www.businesslaw.org.ua/strategiya-innovaciinogo-rozvtuku-ukrainy/>.
36. Шувар Н. М., Закалик Г. М., Удуд І. Р. Перспективи розвитку екоготелів в Україні: економічний і психологічний аспекти // Економіка і суспільство. 2018. № 15. С. 322-323.
37. Шувар Н.М., Закалик Г.М., Удуд І.Р. Перспективи розвитку екоготелів в Україні: економічний і психологічний аспекти. Економіка і суспільство. 2018. Вип. 15. С. 322-323.