

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
СХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ
Факультет економіки і управління
Кафедра міжнародної економіки і туризму

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА БАКАЛАВРА

ОРГАНІЗАЦІЯ КУРОРТНО - РЕКРЕАЦІЙНОГО ЗАСОБУ РОЗМІЩЕННЯ
(ЕКО ГОТЕЛЮ)

Київ – 2024

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
СХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ
Факультет економіки і управління
Кафедра міжнародної економіки і туризму

Допущено до захисту
В.о. зав. кафедрою міжнародної економіки і туризму
Проф. Зеленко О.О.

« 12 » червня 2024 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА БАКАЛАВРА

ОРГАНІЗАЦІЯ КУРОРТНО - РЕКРЕАЦІЙНОГО ЗАСОБУ РОЗМІЩЕННЯ
(ЕКО ГОТЕЛЮ)

Студент-виконавець:



Лукашов М.А.
(П.І.Б., підпис)

IV курс, група ГРС-20д
(курс, група)

Науковий керівник



к.с-г.н., доц. Могутова В.Ф.
(П.І.Б., підпис)

Нормоконтроль

к.е.н., доц. Туленінова Д.М.
(П.І.Б., підпис)

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
СХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ
ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ
ФАКУЛЬТЕТ ЕКОНОМІКИ І УПРАВЛІННЯ
Кафедра міжнародної економіки і туризму

Затверджую
Зав. кафедрою міжнародної економіки і туризму
Доц. Д'яченко Ю.Ю.

« 10 » жовтня 2024 р.

ЗАВДАННЯ
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ БАКАЛАВРА

Лукашову Микиті Анатолійовичу

(прізвище, ім'я, по батькові)

Група ГРС-20д

1. Тема кваліфікаційної роботи бакалавра

Організація курортно - рекреаційного засобу розміщення (ЕКО готелю)

Затверджена наказом по університету № 32/14.01 від 26.04.2024

2. Термін подання здобувачем вищої освіти завершеної роботи 14.06.2024

3. Консультанти по роботі, із зазначенням розділів, що їх стосується: _____

Розділ	Консультант (прізвище, ініціали)	Підпис. Дата	
		Завдання видав	Завдання прийняв
1	Зеленко О.О.	01.11.2023	26.12.2023
2	Зеленко О.О.	27.12.2023	28.02.2024
3	Зеленко О.О.	29.02.2024	29.04.2024

4. Зміст кваліфікаційної роботи бакалавра, перелік питань, що їх належить розробити _____

1. Теоретичні аспекти організації курортно-рекреаційного засобу розміщення (ЕКО-готелю).

2. Аналіз особливостей функціонування Ekotel hotel Lviv.

3. Резерви вдосконалення роботи екологічних готелів.

5. Календарний план виконання роботи:

№	Назва етапів кваліфікаційної роботи бакалавра	Термін виконання етапів роботи	
		За планом	Фактично
1	Робота з літературою	01.11.2023	01.11.2023
2	Підготовка розділу 1	26.12.2023	26.12.2023
3	Підготовка розділу 2	28.02.2024	28.02.2024
4	Підготовка розділу 3	29.04.2024	29.04.2024
5	Оформлення роботи	31.05.2024	31.05.2024
6	Підготовка доповіді та презентації	15.06.2024	15.06.2024
7	Захист	21.06.2024	21.06.2024

6. Дата видачі завдання « 10 » жовтня 2023 р.

Керівник роботи



(підпис)

Могутова В.Ф.

(прізвище, ім'я, по батькові)

Завдання прийняв до виконання

Лукашов М.А.

здобувач вищої освіти



(прізвище, ім'я, по батькові)

АНОТАЦІЯ

Лукашов М.А. Організація курортно - рекреаційного засобу розміщення (ЕКО готелю). – Рукопис.

Кваліфікаційна робота бакалавра за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа». – Східноукраїнський національний університет імені Володимира Даля Міністерства освіти і науки України. – Київ, 2024.

У роботі висвітлено теоретичні аспекти організації курортно - рекреаційного засобу розміщення (ЕКО готелю). Досліджено ринок готелів, концепцію розвитку ЕКО готелю та особливості діяльності. Проаналізовано особливості організації діяльності та техніки обслуговування на прикладі ЕКО готеля Ekotel hotel Lviv. Визначено роль екологічної політики ЕКО готеля. Обґрунтовано необхідність проходження екологічної сертифікації.

Основні напрями функціонування екологічних готелів проілюстровано досвідом зарубіжних країн.

Ключові слова: туристична галузь, екологічний готель, глобалізація, конкуренція, екологічна сертифікація, екологічний менеджмент.

ANNOTATION

Lukashov M. Organisation of resort and recreational accommodation facilities (ECO hotel) - Manuscript.

Qualifying work of the bachelor in specialty 241 "Hotel and restaurant business." - Volodymyr Dahl East Ukrainian National University, Ministry of Education and Science of Ukraine. – Kyiv, 2024.

The article highlights the theoretical aspects of organisation of resort and recreational accommodation (ECO hotel). The hotel market, the concept of development of an ECO hotel and the peculiarities of its activity are researched. The peculiarities of organisation of activity and service techniques on the example of the Ekotel hotel Lviv have been analysed. The role of the ecological policy of the ECO hotel has been determined. The necessity of environmental certification is substantiated.

The main directions of functioning of ecological hotels are illustrated by the experience of foreign countries.

Key words: tourism industry, eco-friendly hotel, globalisation, competition, environmental certification, environmental management.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	7
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ОРГАНІЗАЦІЇ КУРОРТНО-РЕКРЕАЦІЙНОГО ЗАСОБУ РОЗМІЩЕННЯ (ЕКО-ГОТЕЛЮ).....	10
1.1 Передумови виникнення та поширення екологічних готелів.....	10
1.2 Дослідження ринку готелів та концепція еко-готель.....	13
1.3 Особливості діяльності екологічних готелів.....	22
Висновки розділу 1.....	27
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ОСОБЛИВОСТЕЙ ФУНКЦІОНУВАННЯ ЕКОТЕЛ HOTEL LVIV.....	28
2.1 Характеристика екологічного отелю ЕКОТЕЛ HOTEL LVIV....	28
2.2 Особливості організації діяльності та техніки обслуговування в еко-готелі ЕКОТЕЛ HOTEL LVIV.....	43
2.3 Аналіз екологічної політики еко-готелю.....	63
Висновки до розділу 2.....	67
РОЗДІЛ 3. РЕЗЕРВИ ВДОСКОНАЛЕННЯ РОБОТИ ЕКОЛОГІЧНИХ ГОТЕЛІВ.....	68
3.1 Досвід функціонування зарубіжних екологічних готелів.....	68
3.2 Переваги отримання „екологічної сертифікації” для екологічного отелю.....	74
3.3 Позиціонування екологічного готелю.....	77
Висновки до розділу 3.....	81
ВИСНОВКИ.....	83
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ.....	86
ДОДАТКИ.....	88

ВСТУП

Актуальність теми. Готельне господарство є однією з найбільш перспективних і розвинених галузей бізнесу в Україні. Особливістю даної діяльності є акцент на європейські стандарти обслуговування та швидкий перехід на них. Як будь-який бізнес, готельна індустрія прагне збільшити доходи та шукає ефективні шляхи досягнення бажаних фінансових результатів.

В Україні туристична галузь як самостійна галузь економіки перебуває на стадії становлення. Збільшуються інвестиції в готельний сектор, як основну складову туристичної інфраструктури. Тому необхідно визначити основні напрямки розвитку готельного господарства України з метою підвищення конкурентоспроможності підприємств сфери гостинності на ринку готельних послуг.

Багато високорозвинених країн, таких як: Іспанія, Швейцарія, Австрія, Франція, Бельгія, побудували та покращили своє економічне становище значною мірою за рахунок туризму. Водночас багато ще залежить від ринкової політики держави.

Еко-готелі стають все більш популярними і працюють у різний період. Багато з них пропонують свої послуги в мегаполісі, тим самим забезпечуючи своїх клієнтів екологічно чистими продуктами харчування, водою і оздобленням з натуральних матеріалів. Еко-готелі – найяскравіші представники готельної індустрії, які будуть популяризувати цей пузатий підхід. Еко-готель – це еко-сертифікована резиденція, яка здатна покращувати стан навколишнього середовища шляхом мінімізації власного негативного впливу на навколишнє середовище. Як правило, зелені готелі розташовані в екологічно чистих природних зонах, будуються з використанням екологічно чистих будівельних матеріалів, використовують для енергопостачання відновлювані джерела енергії, реалізують програми зберігання органічних матеріалів і відходів тощо.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Аналіз екологічних готелів розкривається переважно у зарубіжних публікаціях. Запитання, пов'язані з проблемами функціонування, аналізом діяльності та сучасними тенденціями розвитку екологічних готельних підприємств досліджено у наукових працях таких авторів, як Алекс Конті, Гармата О. С., Тихонова Д. Ю., Орлова О. М., Нижегородцев Р. М., Пецериця Є. В., Мілінчук О. В. та інших. У наведених публікаціях недостатньо висвітлено питання комплексного підходу щодо сучасного розвитку екологічного спрямування готельного господарства у світі. Недостатньо чітко розглядаються питання визначення самого терміну еко-готелів, а також їх особливостей функціонування.

Об'єктом дослідження в роботі є діяльність еко-готелю Ekotel Hotel Lviv.

Предметом роботи є теоретичні, методичні та практичні аспекти готельного господарства та послуги, які надає заклад та рівень їх якості, особливості функціонування екологічного готелю як типу готельного підприємства на сучасному етапі.

Мета роботи полягає у дослідженні основних закономірностей створення та функціонування екологічного готелю як найбільш актуального типу готельного підприємства у сучасних умовах.

Для досягнення поставленої мети необхідно було виконати наступні конкретні завдання:

- визначити сутність терміну „екологічний готель” та з'ясувати передумови виникнення такого типу готельних підприємств у індустрії гостинності;
- охарактеризувати специфічні особливості екологічних готелів;
- дослідити на прикладі Ekotel Hotel Lviv особливості його функціонування як екологічного готелю;
- виявити основні переваги функціонування подібних готелів на сучасному етапі;
- запропонувати можливі резерви вдосконалення роботи екологічних

готелів в Україні на прикладах визначних світових лідерів індустрії гостинності.

Методи дослідження. У роботі використовуються такі методи: комплексний і специфічний підхід; структурно-логічний аналіз; дедукція, індукція, структурно-порівняльний аналіз; синтез – для критичного розгляду теоретичних основ наукових праць, які опубліковані; семантичний аналіз – для визначення ключових характеристик окремих визначень; систематизація та узагальнення; створення аналітичних таблиць, аналіз ситуації.

Практична значимість роботи полягає в тому, що її дослідження, результати та рекомендації можуть бути використані при розробці стратегії розвитку сфери готельної еко-індустрії в Україні, для більш повного використання потенціалу еко-готельного сервісу, як матеріально-технічної бази туризму та вдосконалення існуючих аналогічних закладів послуг гостинності, орієнтованих на екологічний продукт.

Структурно робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаної літератури та додатків.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ОРГАНІЗАЦІЇ КУРОРТНО-РЕКРЕАЦІЙНОГО ЗАСОБУ РОЗМІЩЕННЯ (ЕКО-ГОТЕЛЮ)

1.1. Передумови виникнення та поширення екологічних готелів

Все більше і більше набирають силу найрізноманітніші екологічні тенденції розвитку суспільства в найрізноманітніших галузях. Не став винятком і туризм. Провідною передумовою виникнення екологічного руху в туризмі - це посилення навантаження на природні і культурно-історичні ресурси через зростання масовості туризму. Це навантаження зростає прямо пропорційно темпам зростання туристичних відвідувань. Існує очевидне протиріччя між задоволенням туристичного попиту та раціональним використанням туристичних ресурсів. Негативні сторони ефектів спостерігалися ще в 1970 році. Зокрема, з 2022 по 2023 роки довжина туристичних морських шляхів у Європі впала на 40%, а морських шляхів – на 70%. Площа пошкоджених ділянок зросла на 60% [6;с.128].

Зі зростанням глобалізації світової економіки в геосфері Землі відбулися негативні зміни: зміни клімату; деградація земель; руйнування екосистем і скорочення біорізноманіття; збільшення забруднення води, ґрунту та повітря; стихійні лиха, спричинені діяльністю людини; неконтрольоване зростання населення; продовольча безпека та зростаючі загрози здоров'ю населення; обмеженість запасів енергетичних та інших природних ресурсів тощо. Враховуючи всі вищезазначені загрози людству, викликані негативним впливом людини та її діяльності на довкілля, обов'язком кожної людини є вживання активних заходів для захисту довкілля для кращого майбутнього всієї планети. Тому піклуючись про екологічну рівновагу, люди все частіше міняють свої звички і переваги, в тому числі й під час подорожей. Фокусом, в якому мають бути зосереджені зусилля по екологізації майже всіх аспектів туристської діяльності, безумовно, є готель (пансіонат, кемпінг, туристський притулок тощо).

Дати якогось виразного пояснення терміну еко-готелі практично неможливо, оскільки не завжди в готелях або готелях, що має приставку «еко», є загальні відмінні риси. Для одних готель стає екологічним вже тоді, коли побудований в живописному місці з незайманою природою, для інших це використання екологічних природних матеріалів при будівництві, а деякі представники готельного бізнесу під словом «еко-готелі» мають на увазі повний комплекс: від мальовничого місця до дбайливого відношення до природи при експлуатації об'єктів.

З огляду на це, на практиці існує два основних визначення терміну „екологічний готель”.

У стандартному розумінні популярний термін «еколодж» (англ. ecolodge – екологічний будиночок, притулок) - це готель, невеличкого розміру, «вписаний» в ландшафт з незначними порушеннями (в тому числі візуальними), який побудований з місцевих, традиційних, природних і безпечних матеріалів у традиційному архітектурному стилі, яке типічно для даного приміщення, оснащені всіма доступними засобами для збереження ресурсів і утилізації відходів [9;с.215].

Інша концепція «екологічного будинку» народилася після першої енергетичної кризи 1970-х років, коли витрати на паливо і, відтак, опалення значно зросли, актуальним постало питання щодо створення будинку, для якого буде характерна економічна ефективність.

Ефективності передбачалося добитися зниженням тепловтрат і переходом на альтернативні джерела енергії [9;с.215].

Таким чином, узагальнюючи вищенаведені поняття „екологічного готелю” можна визначити наступним чином: екологічний готель – це екологічно відповідальне житло.

Основою створення екологічного готелю є прагнення до максимального використання природних ресурсів і природних матеріалів, щоб не забруднювати атмосферу.

Перші еко-готелі виникли в джунглях Коста-Ріки та Індонезії і являли

собою екологічно чисті житла, побудовані виключно з натуральних матеріалів. Згодом власники готелів у багатьох великих містах почали використовувати «зелені» технології для покращення умов проживання та зменшення шкідливого впливу на природу.

Зараз екологічні готелі досить популярні у всьому світі і тому практично у всіх розвинених країнах вони давно перестали бути чимось неординарним. По всьому світу відкриваються готелі для туристів, що бажають провести відпустку в місці, яке не шкодить довкіллю. На сучасному етапі США і країни Європи вже приймають гостей та розміщують її у екологічно чистих готелях, які нараховують приблизно 100 одиниць. У Європі існує близько 150 екоготелів [17]. Північні країни значно випереджають весь світ в розвитку цього напрямку. У одній лише маленькій Швеції налічується більше 200 екологічних готелів. Серед найвідоміших екоготелів світу можна назвати наступні: Sunwing Resort Kallithea (Греція, о. Родос); Jardim Atlantico (Португалія, о. Мадейра); Coworth Park (Великобританія); Lodge at Sun Ranch (США, штат Монтана); Proximity Hotel (США, штат Північна Кароліна); Orchard Garden (США, Санфранцисько) та інші.

В Україні ж, на жаль, ситуація з екологічно екологічними готелями набагато гірше. Основна причина цього - дорожнеча будівництва екологічних готелів, враховуючи дорожнечу натуральних будівельних матеріалів, що, природно, позначається і на вартості розміщення в них [17]. Та все ж екологічно чисті готелі в Україні є. Зокрема, буковинський туристичний готель «Косів» - один з переможців загальноукраїнського конкурсу на кращий екоготель. У список найкращих українських екологічних готелів також відносяться розташована в Карпатах садиба «Живиця», комфортабельний готель Донецька «Форест Парк», побудований у Великоанадольському лісі, еко-готель «Зелений гай» також у Донецьку, готель-бутик «Сезони SPA», розташований в курортній зоні «Конча-Заспа» тощо [19].

Еко-готель як інноваційна концепція гостинності має низку характеристик, зокрема: залежність від природного середовища; екологічна стійкість; внесок в охорону навколишнього середовища; забезпечення екологічну підтримку персоналу; врахування місцевих культур; забезпечення економічної віддачі місцевому населенню. Крім того, екологічно чисті готелі змушені дотримуватися суворих «зелених» принципів, щоб їхні відвідувачі могли бути впевнені, що вони зупиняються в безпечних, енергоефективних готелях.

1.2. Дослідження ринку готелів та концепція «еко-готель»

Розглянемо Львівський туризм: динаміку розвитку та ключові аспекти.

Готельна інфраструктура:

- Наприкінці 2023 року у Львові налічувалось 23 готелі та хостели різного рівня комфорту.
- За останній рік їх кількість збільшилась на 2 заклади: 1 готель та 1 хостел.

Туристичні потоки:

- Місто є популярним напрямком як для внутрішнього, так і для міжнародного туризму.
- Для розуміння туристичного потенціалу Львова важливо дослідити структуру туристичних потоків, а саме:
- форми туризму (діловий, культурний, екотуризм тощо);
- походження туристів (країни, з яких вони приїжджають);
- сезонні коливання кількості туристів.

Аналіз туристичних витрат:

- важливим аспектом є оцінка витрат туристів, а саме:
- кількість днів перебування у Львові;
- обсяги коштів, які вони витрачають на проживання, харчування, транспорт, розваги та інші статті;

- інші специфічні параметри, що впливають на їхні витрати.

Для більш комплексного аналізу туристичного потенціалу Львова необхідно мати додаткові дані, такі як:

- популярні види туризму у місті;
- статистика приїзду іноземних туристів (з яких країн);
- сезонні коливання попиту на туристичні послуги.

Аналіз цих даних дозволить дати більш ґрунтовну та інформативну оцінку туристичного потенціалу Львова та його перспектив розвитку.

Розглянемо табл. 1.1. Тенденції та динаміку потоків туристів та обсягів наданих туристичних послуг вмісті Львів за 2020-2023 рр.

Таблиця 1.1

Динаміка туристичних потоків та обсягів наданих туристичних послуг вмісті Львів за 2020-2023 рр.*

Показники	Одиниці виміру	2020 р.	2021 р.	2022 р.	2023 р.
Загальний обсяг туристичного потоку	осіб	25008	41438	66385	86926
Кількість внутрішніх туристів	осіб	2439	2161	3320	2526
Кількість іноземних туристів	осіб	752	1351	1435	2281
Загальний час перебування приїжджих	людино/діб	2	3	3	3
Середній час перебування гостя	людино/діб	1-3	1-3	1-3	1-3
Середні витрати туриста за добу	грн.	1332	1765	2130	2352

Таблиця 1.1 чітко демонструє зростання кількості наданих туристичних послуг у Львові протягом останніх років. Порівнюючи з 2020 роком, у 2023 році спостерігається майже 3,5-кратне збільшення туристичного потоку, адже кількість туристів зростає з 25 тисяч до 87 тисяч.

Для оцінки конкурентоспроможності готельних підприємств у цій динамічно зростаючій сфері важливо провести детальний аналіз основних конкурентів. Цей аналіз має зосередитися на:

Визначенні конкурентів:

○ Хто є основними гравцями на ринку готельних послуг в місті Львів?

○ Які готелі пропонують схожі послуги та ціни?

○ Які сильні та слабкі сторони кожного конкурента?

Аналізі конкурентних стратегій:

○ Які маркетингові та цінові стратегії використовують конкуренти?

○ Як вони позиціонують себе на ринку?

○ Які канали розповсюдження вони використовують?

Порівнянні ринкових позицій:

○ Яку частку ринку займає кожен конкурент?

○ Які групи клієнтів вони обслуговують?

○ Яка їхня репутація на ринку?

Зробимо характеристику основних конкурентів готелю Ekotel Hotel Lviv в місті Львів.

Таблиця 1.2

Характеристика основних конкурентів готелю

Ekotel Hotel Lviv в місті Львів*

Назва підприємства	Eney Budget	Maestral	On The Square	Select Hotel
Форма власності	Приватне підприємство	Приватне підприємство	Приватне підприємство	Приватне підприємство
Місце розташування	Вул. Коциловського,3	Вул. Олени Степанівни, 31	Площа ринок, 13	Вул. Сидора Голубовича, 34
Категорія готелю	5*	4*	4*	5*
Кількість номерів	30	32	10	4
Кількість місць	45	64	15	8
Кількість поверхів	2	3	3	1
Цільовий сегмент споживачів	Середній клас	Середній клас	Середній клас	Вищий клас

Незважаючи на наявність 4 конкурентів у сфері готельних послуг, жоден з них не відповідає в повній мірі потребам та очікуванням клієнтів. Це стає очевидним при аналізі даних таблиці 1.2.

Для проведення ґрунтовного порівняльного аналізу готелю з його потенційними конкурентами необхідно використовувати комплексну систему показників, які можна поділити на дві групи:

1. Кількісні показники:

- Завантаженість номерів:
- Процентне співвідношення зайнятих номерів до загальної кількості протягом певного періоду.
- Середня тривалість проживання:
- Кількість ночей, яку в середньому проводять гості в готелі.
- Рівень заповнення номерів:
- Кількість номерів, які заброньовані на певний день або період.
- Дохід на номер:
- Середня сума, яку готель отримує за один номер протягом певного періоду.
- Витрати на номер:
- Середня сума, яку готель витрачає на обслуговування одного номера протягом певного періоду.
- Рентабельність інвестицій (ROI):
- Співвідношення чистого прибутку до інвестованих коштів.

2. Якісні показники:

- Рівень сервісу:
- Оцінка якості обслуговування клієнтів персоналом готелю.
- Якість номерів та оснащення:
- Оцінка стану номерів, меблів, техніки та інших елементів оснащення.
- Атмосфера та дизайн:

- Загальне враження від готелю, його стилю та оформлення.
- Відгуки клієнтів:
- Аналіз думок та оцінок гостей готелю.
- Наявність додаткових послуг:
- Перелік та якість додаткових послуг, які пропонує готель (ресторан, спа, тренажерний зал тощо).
- Репутація готелю:
- Загальне визнання та сприйняття готелю на ринку.

Використання цих показників дозволить провести комплексний порівняльний аналіз готелю з його конкурентами та визначити його сильні та слабкі сторони. Це, в свою чергу, стане основою для розробки ефективних конкурентних стратегій, які допоможуть готелю залучити та утримати клієнтів, а також збільшити свою частку ринку.

Важливо зазначити, що перелік показників може варіюватися в залежності від специфіки ринку, цільової аудиторії та поставлених цілей. Однак використання комплексного підходу до порівняльного аналізу конкурентів завжди буде інформативним та дозволить приймати обґрунтовані управлінські рішення.

Проаналізуємо основні конкуренти готелю Ekotel Hotel Lviv (табл. 1.3).

Таблиця 1.3

Балова оцінка конкурентів готелю Ekotel Hotel Lviv в місті Львів

Показники	Готельні підприємства			
	Eney Budget	Maestral	On The Square	Select Hotel
Середня ціна номеру, грн.	1900	1700	1750	1900
Категорія засобу розміщення	3	2	4	3
Розташування	3	4	4	3
Наявність додаткових послуг	5	2	4	3
Якість обслуговування	3	3	5	5
Імідж	4	3	5	5

Для оцінки конкурентів Ekotel Hotel Lviv у Києві ми будемо використовувати наступні критерії:

- Середня ціна: Порівняння цінових пропозицій конкурентних готелів.
- Категорія засобу розміщення: Визначення рівня комфорту та послуг, що пропонуються конкурентами.
- Розташування: Оцінка зручності розташування конкурентних готелів для потенційних клієнтів.
- Наявність додаткових послуг: Порівняння переліку та якості додаткових послуг, що пропонуються конкурентами.
- Якість обслуговування: Аналіз відгуків клієнтів про рівень сервісу в конкурентних готелях.
- Імідж готелю: Оцінка репутації та загального сприйняття конкурентних готелів на ринку.

Оцінка буде проводитися за 5-бальною шкалою.

Аналіз наявних даних свідчить про те, що більшість конкурентів Ekotel Hotel Lviv мають низькі оцінки, особливо через негативні відгуки клієнтів та скарги на недоліки.

Ekotel Hotel Lviv має значні конкурентні переваги (Додаток А):

- Затишне розташування: Готель розташований у зручному та тихому місці, що робить його привабливим для туристів.
- Екологічно чисте середовище: Ekotel Hotel Lviv прагне до мінімізації впливу на довкілля, використовуючи екологічні матеріали, сортуючи та утилізуючи відходи, а також використовуючи альтернативні джерела енергії (сонячні панелі).
- Високий рівень обслуговування: Готель прагне до надання бездоганного сервісу та створення комфортної атмосфери для своїх гостей.
- Харчування з натуральних продуктів: Ekotel Hotel Lviv пропонує своїм гостям тільки свіжі та якісні страви, приготовані з натуральних продуктів.

Вдалий вибір місця розташування дійсно є одним з найважливіших факторів успіху готелю. Ekotel Hotel Lviv має значну перевагу перед конкурентами завдяки затишному розташуванню та невеликій кількості конкурентів у цій місцевості.

Важливо зазначити, що успішна конкурентна стратегія повинна ґрунтуватися на комплексному аналізі ринкових умов, потреб клієнтів та сильних та слабких сторін конкурентів. Ekotel Hotel Lviv має всі шанси стати лідером на ринку готельних послуг у Києві завдяки своїм унікальним перевагам та орієнтації на екологічність та якість.

Таблиця 1.4

Концептуальне рішення готелю Ekotel Hotel Lviv у місті Львів*

Ознаки концепції	Характеристика
Назва готелю	Ekotel Hotel Lviv
Місце розміщення та поштова адреса	79012 Львів, вул. Академіка А. Сахарова, 42 Тел.: +38 (032) 244 30 08, reception@hotel-ekotel.lviv.ua веб-сайт: info@hotel-ekotel.lviv.ua GPS-НАВІГАЦІЯ 49.829137,24.012844
Підпорядкованість	Приватне підприємство
Відстань від засобів прибуття/вибуття	Відстань від: залізничного вокзалу - 25 хв; автовокзалу - 15 хв.
Засоби сполучення	Автобус, таксі
Споруда готелю . Дизайнерський стиль.	Будівля виконана в стилі модерн зі скла і бетону
Рівень комфорту	4*
Кількість номерів, в т.ч.:	26
Люкс	1
Люкс Амбасадор	3
Люкс Прем'єр	4
Стандарт покращений	8
Стандарт «Класік»	10
Спеціалізація готелю	Еко -готель

Продовження табл. 1.4

Контингент споживачів	Вітчизняні та іноземні туристи з середніми та високими доходами, переважно ділові люди
Асортимент додаткових послуг готелю	<p>Ekotel Hotel Lviv пропонує широкий спектр послуг для забезпечення комфортного та приємного перебування своїх гостей:</p> <p>У номері:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Обслуговування номерів: Замовлення сніданку, обіду та вечері до номера. • Будильник: Допомога у пробудженні в потрібний час. <p>Трансфер:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Трансфер з/до аеропорту: Зручний та економний спосіб дістатися до готелю та з нього. • Парковка: Охоронна парковка для вашого автомобіля. <p>Інші послуги:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Замовлення та доставка квитків: Допомога у бронюванні квитків на різні види транспорту (поїзди, автобуси, літаки). • Хімчистка: Зручний спосіб очистити ваш одяг та інші речі. • Безкоштовний Wi-Fi: Доступ до мережі Інтернет у номерах та гостьових зонах. • Бізнес-послуги: Ксерокопіювання, сканування, конференц-зал. • Послуги зв'язку: Отримання та надсилання електронної пошти та факсимільних повідомлень.
Цінова концепція	Гнучка цінова політика. Програма лояльності постійним споживачам.

Ekotel Hotel Lviv прагне до того, щоб кожен гість почувався комфортно та мав все необхідне для приємного та продуктивного перебування.

Таблиця 1.5

Джерела інформації про рекреаційну привабливість території розміщення
готельного комплексу Ekotel Hotel Lviv

Фактори переваг прийняття рішень	Джерела інформації
Природно-рекреаційні переваги території	Клімат області - помірно-континентальний. Середня температура січня: -6°C, середня температура липня: +19°C
Об'єкти туристичного показу	Палац Бандінееллі, Стрийський парк, Шевченківський гай, Площа Ринок, Ратуша, палац Корнякта, Чорна кам'яниця, Львівська копальня кави, Львівський міський арсенал, Високий замок, Палац Потоцьких, Львівський оперний театр, храм Ольги і Єлисавети, Домініканський собор, Вірменський кафедральний собор, латинський кафедральний собор, Собор святого Юра.

Згідно з даними таблиці 1.5, туристичні атракції та сприятливий клімат Львова роблять його привабливим місцем для Ekotel Hotel Lviv.

Розташування готелю відіграє ключову роль у його успіху. Це впливає на:

- Концепцію: Послуги та зручності, які пропонує готель, мають відповідати потребам та очікуванням цільової аудиторії. Наприклад, якщо готель орієнтований на туристів, які цікавляться історією та культурою, він може пропонувати екскурсії та інші подібні послуги.

- Конкуренентоспроможність: Розташування готелю визначає його доступність для потенційних клієнтів та його близькість до конкурентів.

Ekotel Hotel Lviv має значні переваги завдяки своєму розташуванню:

- Недалеко від центру міста: Це робить його зручним місцем для туристів, які хочуть досліджувати все, що може запропонувати Львів.

- Постійний потік туристів: Завдяки своїй популярності Львів гарантує готелю постійний потік клієнтів протягом року.

Важливо зазначити, що успіх готелю залежить не лише від його розташування, але й від низки інших факторів, таких як:

- Якість послуг: Готель має пропонувати високий рівень комфорту та обслуговування, щоб задовольнити потреби своїх гостей.

- Цінова політика: Ціни на номери та послуги мають бути конкурентоспроможними на ринку.
- Маркетинг: Готель має ефективно просувати себе та залучати нових клієнтів.

Ekotel Hotel Lviv має всі шанси стати успішним завдяки своєму вигідному розташуванню та орієнтації на екологічність та якість.

1.3. Особливості діяльності екологічних готелів

Як вже було відзначено вище, екологічний готель – це екологічно відповідальне житло. Тому екологічні готелі повинні відповідати суворим принципам, щоб гарантувати, що їх гості будуть в безпеці, довкілля їх перебування не токсичне, підтримуються принципи соціальної відповідальності, використовуються енергозберігаючі технології, персонал виучений і кваліфікований [3;с.105].

Серед основних критеріїв, які висуваються до екологічних готелів можна перелічити наступні:

- висока екологічна стійкість;
- залежність від природного довкілля;
- внесення вкладу до захисту природи;
- врахування культурних особливостей місцевості;
- економічна віддача для місцевого співтовариства.

З огляду на це, основні екологічні аспекти організації та функціонування еко-готелю полягають у наступному:

1. Запровадженням механізмів, що дозволяють понизити негативну дію на довкілля за рахунок економного використання енергії, водних і інших ресурсів, скорочення і переробки відходів тощо.

2. Екологічна політика у перерозподілі та утилізації відходів.

3. Запобігання забруднення довкілля.

Виходячи з вищенаведених аспектів до готелю, який позиціонує себе

якекологічний висуваються наступні вимоги:

- Будівля готелю, а також його зовнішня і внутрішня обробка мають бути побудовані з натуральних, природних матеріалів: перевагу слід віддавати дереву, каменю або цеглині.
- Меблі в готелі мають бути з екологічно чистих матеріалів. Те ж саме стосується і постільної білизни, чохлів на меблях, туалетного приладдя (рушники, наприклад) – лише натуральні тканини – льон, бавовна, шовк, бамбук, шерсть і так далі. Бавовняні волокна не забруднюють повітря леткими органічними речовинами, що впливає на якість повітря в номерах. У бавовняних тканинах з додаванням синтетичних волокон містяться нафтохімічні речовини [13;с.44].
- Обов'язкова наявність номерів для тих гостей, які не палять.
- Діяльність готелю повинна максимально ґрунтуватися на використанні енергозберігаючих технологій і альтернативних джерел енергії. Коли мова про принципи енергоефективності, в першу чергу, йдеться про ґрунтовну ізоляції даху і стін, яка дозволяє оптимізувати втрати енергії, у тому числі і ефективні віконні системи. Використання для освітлення приміщень флуоресцентних ламп, що працюють на батареях, які перезаряджаються, побутові прилади, що працюють на вбудованих сонячних батареях або з низьким вжитком електроенергії (калькулятори, годинник і так далі).
- Отримання енергії на основі альтернативних поновлюваних джерел енергії. Альтернативні джерела енергії: поновлювані джерела енергії, присутні в природі, невеликі гідроелектростанції, сонячна енергія, вітряні установки, енергія приливів і відливів та фотоелектричне перетворення енергії. Це виключає використання звичних джерел палива [13;с.45].
- Економія води за рахунок повторного її використання для технічних потреб.
- Повторне використання рушників і постільної білизни: у багатьох

готелях використовуються програми, що пропонують гостям як можна довше використовувати рушники і білизну, оскільки часті прання шкодять довкіллю і зношують тканину.

- Використання диспенсерів: використання диспенсерів для мила, шампуню, кондиціонера, а також лосьйону, замість індивідуальної упаковки. Даний підхід економить час і гроші, а також не забруднює довкілля [13;с.50].

Екологічне прибирання, яке передбачає використання нетоксичних миючих засобів і пральних порошків з найменшим вмістом ароматів і шкідливих речовин. Якщо в готелі пропонується комплекс оздоровчих процедур, то вся використовувана косметика повинна також відповідати екологічним стандартам.

- Сміття в готелі повинне сортуватися на органічне і неорганічне, пластикове та інше.
- Екологічна (органічна) їжі у закладах харчування готелю передбачає приготування їжі з натуральних, вирощених в місцевих умовах продуктів з униканням різних ненатуральних домішок, ароматизаторів тощо.
- Наявність системи природного кондиціонування і вентиляції повітря (без використання кондиціонерів) [11;с.147].
- Просування екологічних тенденцій: згадка про екологічні тенденції в буклетах, на сайті.

Повний перелік вимог, які пред'являються готелям, прагнучим отримати статус «еко», досить обширний, проте вище перелічені правила є основними і найбільш бажаними для виконання. Зрозуміло, що вартість послуг в готелі, побудованому відповідно до вище перелічених правил, буде вища, ніж у неекологічних конкурентів. Проте, люди, які піклуються про довкілля та своє здоров'я, як правило, з готовністю оплачують цю ціну.

Найбільш вдалим прикладами екологічних готелів, визнаних світовим співтовариством можна назвати наступні:

1. Мауакоба або «Венеція на Карибському морі» - це екологічний готельний комплекс, гостьові бунгала якого розташовані на берегах каналів. Розташований посеред джунглів готель будували так, щоб повністю зберегти і захистити від подальшої дії прибережну мангрову екологічну систему, яка очищає воду і захищає коралові рифи. По методу Майя під час будівництва близько 1,5 тисяч дерев було пересаджено. На території курорту вирощуються дерева, що приносять плоди, а також посаджені рослини, що не вимагають великої кількості води для поливу. Окрім збереження енергії і води, виконуються екологічні програми по захисту місць гніздування птахів і захисту чисельності черепах. Пересування по території комплексу здійснюється на електромобілях, велосипедах або по каналах на човнах [18].

2. Готель Alila Villas Uluwatu розташований на балийському півострові Букит (Bukit). Він складається з 61 вілли. Готель будувався з перероблених і екологічно чистих матеріалів. Дахи із застиглої лави і бамбукові стелі дозволяють повітрю вільно циркулювати в приміщеннях [18].

3. У butik-готелі Stadthalle (Boutique Hotel Stadthalle) у Відні встановлено три вітряні млини, фотогальванічну систему і насос, який харчується ґрунтовими водами. Вся вироблювана установками енергія витрачається без втрат, тому підприємство характеризується нульовим енергетичним балансом, що зафіксоване в екологічному сертифікаті. Готель знаменитий і оригінальними корисними інноваціями: у санвузлах і для поливу саду використовується дощова вода, яку збирає спеціальний пристрій, а біля входу встановлені стенди, де здійснюється зарядка електромобілів.

4. Verana - це butik-готель на березі Тихого океану в мексиканському Халіско (Jalisco). Тут всього 8 номерів - але ліжка в них з бавовняними балдахінами. При готелі є декілька масажних басейнів, а місцевий ресторан готує страви мексиканської кухні. Тут можна отримати справжній відпочинок: оскільки готель практично не використовує електроенергію, в номерах немає телевізорів, стереосистем і Інтернету, а вечорами запалюються свічки [18].

5. Готель Bay of Fires Lodge в Австралії користується виключно сонячною енергією. У екологічній каналізаційній системі використовуються

бактерії, а у всіх 10 номерах готелю встановлені душі з ручними насосами і "природні кондиціонери". Bay of Fires, який нависає над диким пляжемважко досягати для туристів. Щоб потрапити сюди, буде потрібно дводенний похід через джунгли у супроводі гіда.

6. Готель Асе в Нью-Йорку розрахований на 262 номери і оформлений в стилі ретро-шик. Їжу в місцевому ресторані Breslin готують виключно з продуктів, що поставляються фермерськими господарствами. Також в готелі дотримуються політики переробки відходів - гостям пропонують використовувати спеціальні контейнери для паперу, скла, пластика і металу [22].

7. У Флориді йде будівництво екологічного готелю-яйця «Envision Green Hotel». Проект, розроблений архітектурним бюро Майкла Розенталя, представляє собою повністю автономний екоготель, що забезпечує себе електроенергією за рахунок використання гігантських вітряних турбін, а також гідроенергією – за рахунок резервуарів для збору дощової води. Крім того, усередині готелю розташуються сади і зелені насадження, які братимуть участь у вентиляції будівлі і очищенні повітря [22].

8. У Словаччині є цілий екологічний курорт Aquacity. Весь комплекс використовує сонячну і вітряну енергію для опалювання готелів, аквапарку, СПА, ресторанів, барів, фітнес-залів і конференц-холів. Кожен відвідувач може бути упевнений в тому, що із-за нього довкілля не постраждає [23].

9. У сусідній Польщі, в місті Вроцлав, недавно відкрився екохостел, що отримав назви «Влада квітів» (Flower Power). Кожна деталь цього невеликого пансіону покликана допомогти захистити довкілля. Всі приміщення готелю обладнані енергозберігаючою технікою, на території готелю ведеться строгий контроль за сортуванням відходів. Принципи захисту природи були враховані власниками готелю Flower Power при облаштуванні номерів. Всі меблі готелю зроблені з дерева. А більшість неминучих неорганічних відходів тут не викидається, а йде на переробку. Наприклад, стаканчики з-під йогуртів місцеві дизайнери перетворюють на лампи і світильники, які освітлюють хол готелю [18].

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 1

Сьогодні процеси глобалізації стосуються всіх галузей світової економіки, в тому числі і світового ринку готельних послуг, який з другої половини ХХ ст. У деяких країнах озеленення готелів стало концепцією їх діяльності в останнє десятиліття, що призвело до створення так званих еко-готелів як сучасного напрямку інновацій у гостинності. Створення та розвиток еко-готелів є новим трендом в індустрії гостинності, що сприяє підвищенню їх туристичної привабливості та забезпечує конкурентні переваги на світовому туристичному ринку.

Аналіз еко-готелів переважно публікується в закордонних виданнях. Питання, пов'язані з функціональними проблемами, аналізом діяльності та сучасними тенденціями розвитку зелених готельних підприємств, розглядаються в наукових працях таких авторів, як Алекс Конті, О. С. Пушка, Д. Ю. Є. В., Мілінчук О. В. та ін. У наведених публікаціях недостатньо адекватно розглядаються проблеми комплексного підходу порівняно із сучасним, розвиток екологічної спрямованості готельного господарства в світі. Недостатньо чітко вирішені питання щодо визначення самого поняття еко-готелі та особливостей їх функціонування.

Обмежена кількість публікацій з даної теми, особливо на території України, посилює необхідність подальших досліджень, особливо враховуючи той факт, що в міжнародній практиці немає чіткого переліку критеріїв, яким повинні відповідати готелі, існують значні відмінності в їх сертифікація різними організаціями. Актуальним є дослідження концепції еко-готелю як сучасного напрямку інноваційних стратегій у сфері гостинності та переваг її впровадження у світову та національну практику готельного господарства.

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ОСОБЛИВОСТЕЙ ФУНКЦІОНУВАННЯ EKOTEL HOTEL LVIV

2.1 Характеристика екологічного отелю EKOTEL HOTEL LVIV

Будівництво екологічного готелю розпочалося ще у 2008 році, а у 2011 році готель „Ekotel Hotel Lviv” було відкрито. Згідно проекту більшість будівельних матеріалів, які використовувались у будівництві мають натуральне походження: камінь, дерево, цегла, органічне скло тощо. Будівля готелю

„Ekotel Hotel Lviv” спочатку створювалася з метою максимально використовувати природні ресурси. Тому весь вигляд готелю говорить про його екологічність, включаючи зовнішній фасад будівлі і внутрішнє убрання. Згідно з проектом, будівля готелю має підведений дах і спеціальні вентилятори, що дозволяє світлу і свіжому повітрю вільно циркулювати на верхньому поверсі. Це умова, у свою чергу, дозволила створити на верхньому поверсі будівлі ресторан і бар, де відвідувачі можуть прекрасно відпочити. Будівля екологічного готелю „Ekotel Hotel Lviv” виконана зі світлих природних матеріалів з використанням великої кількості скла. В даному випадку скло допомагає економити електроенергію в денний час доби, оскільки не перешкоджає проникненню всередину приміщення природного сонячного світла.

Зелені насадження, - найважливіший елемент містобудування, чинник, що має велике значення в санітарно-гігієнічному, архітектурно-планувальному і соціальному відношенні. На даному етапі територія засаджена молодими деревами та кущами та біля готелю зроблена прогулянкова алея.

Внутрішній інтер'єр готелю не обтяжений зайвими деталями. Архітектор зробив акцент на свободу простору, тому тут досить просторі

кімнати і багато функціонального простору. Крім того, однією з головних ідей цього готелю стала можливість циркуляції свіжого повітря по всьому приміщенню. Це умова і є особливістю готелю, де постояльців чекає чисте свіже повітря, яке безперешкодно проникає всередину будівлі. Таким чином, гості можуть відчувати неймовірну легкість і свободу, ніби знаходячись на природі, на відкритому повітрі.

Однією з особливостей екологічних готелів є використання альтернативних джерел енергії. Часто як такі виступає сонце (сонячні батареї), вітер, вода та інші. У готелі „Ekotel Hotel Lviv” як джерело енергії встановлені сонячні панелі, які використовуються для обігріву води в номерах і інших цілей. Всі джерела освітлення в готелі оснащені енергозберігаючими лампами - люмінесцентними і світлодіодними. Для зниження витрат енергії на кліматизацію будівлі, а також для організації природної вентиляції світлопрозорі обгороджування будівлі зроблені двошаровими. Зовнішня оболонка (перший шар) має щільні отвори, через які зовнішнє повітря проникає в порожнини між шарами. Вікна, у тому числі ті, які розташовані на верхніх поверхах, можуть бути відкриті, що забезпечує природну вентиляцію.

Схема конструкції зовнішніх світлопрозорих обгороджувань виглядає наступним чином: 1 – перший шар з щільними отворами; 2 – другий шар – віконний склопакет; 3 – сонцезахисні пристрої – регульовані жалюзі; 4 – отвори вентиляваного прошарку. Зниження витрат енергії на опалювання будівлі досягається використанням теплозахисного скління з коефіцієнтом теплопередачі приблизно 1,4–1,6 Вт/(м²·°C). Окрім цього, перший шар грає роль захисної оболонки, що зменшує конвективний тепловий потік, направлений назовні. Взимку в нічний час простір між зовнішньою і внутрішньою оболонками фасаду герметизується, утворюючи статичний повітряний прошарок, що володіє хорошими теплоізоляційними властивостями.

Зниження витрат енергії на охолодження будівлі досягається шляхом

використання герметичних подвійних склопакетів, заповнених інертним газом і що відображають інфрачервоне випромінювання. Такі склопакети використовуються в ненесучих стінах по периметру приміщень. При цьому сонцезахисні пристрої встановлюються між склопакетом і зовнішньою світлопрозорою оболонкою будівлі.

Прозорість будівлі і вікна, направлені на сонячну сторону дозволяють досягти високого рівня освітленості денним світлом. Дозволяють понизити витрати енергії на освітлення підлоги, які пофарбовані світлою фарбою, стіни і стелі завдяки більшому взаємному віддзеркаленню між поверхнями.

Так само продумано з екологічної точки зору й оформлення номерного фонду готелю „Ekotel Hotel Lviv”. Взагалі, номерний фонд готелю складають 26 номерів різних типів, зокрема, 18 стандартних номерів, 3 люкси та 5 апартаментів. Ідеї екологічного, безпечного в усіх відношеннях життєвого простору, в першу чергу, відбиті в обробних матеріалах, елементах декору, предметах інтер'єру номерного фонду.

Дерев'яна підвісна стеля — екологічний матеріал, відрізняється природною фактурою і міцністю. Використанні такого виду обробки не перешкоджає природному повітрообміну через стелю. У всіх номерах пробкова підлога, яка вважається однією з самих екологічних і натуральних матеріалів. Для обробки стін використовували декоративну штукатурку. Декоративна штукатурка - це екологічно чистий матеріал. Стіни мають хорошу повітропроникність, як би «дихають».

У номерах готелю „Ekotel Hotel Lviv” інтер'єр, виконаний відповідно до рекомендацій молодшої науки про візуальне середовище - відеоєкологію. Це означає, що в оформленні були використані приємні натуральні відтінки, композиції в стилі «растік», які ілюструють образи живої природи. Їх призначення – надавати благотворну дію на психіку, знімати напругу очей.

Меблі у номерах виконані на замовлення з натурального дерева (сосни) – найбільш екологічно чистого матеріалу.

У кожній кімнаті є кондиціонер повітря, який обладнаний біоензімним

фільтром: при проходженні повітря крізь чисельні фільтри системи з нього усувається дрібнодисперсний пил, цвіль і неприємні запахи. В ході цього процесу також руйнуються клітинні стінки бактерій, внаслідок чого самі бактерії знищуються. Такі кондиціонери здатні видаляти частки пилюрозміром 0.1 мкм і знищувати 99,9% бактерій, вірусів, цвілі і навіть неприємних запахів.

Білизна з натуральних тканин благотворно впливають на організм і забезпечують особливу якість сну. Тому вся білизна та постільне приладдя в досліджуваному готелі виконані лише з натуральних, антиалергічних матеріалів, зокрема, з 100% бавовни. При закупівлі постільної білизни перевага віддається білизні, яка має екологічну маркування Oeko-tex Standard 100 або Oeko-tex Standard 200. Текстиль з таким ярликом є матеріалом з природних волокон рослинного (бавовна, льон) або тваринного (шерсть, натуральний шовк) походження без домішок шкідливих речовин (пестициди, гербіциди, антисептики), забарвлений або надрукований природними фарбниками, без проходження операції апретування синтетичними препаратами. До складу матраців також увійшли натуральні наповнювачі, як додатковий благотворний компонент до відпочинку гостей.

Штори виготовлені з натурального льону. Штори з льняних тканин антибактеріальні і протигрибкові. Тканини з льону не викликають роздратування або алергії.

У ванній кімнаті є всі необхідні аксесуари, включаючи набір міні-парфюмерії серії «еко», упаковка якого зроблена з біорозкладаного пластика, замість пластикових стаканів використовуються картонні.

Також в готелі є спеціальні зони для тих гостей, що не палять в ресторанах, а на відвідувачів, що палять, розрахована лише половина номерів готелю.

Для забезпечення функціонування готелю як екологічного в готелі встановлене спеціальне устаткування, що передбачає дбайливе відношення до довкілля, – прилади з неіржавіючої сталі, спеціальні фільтри для води із зручним дозатором, економічне водопостачання, а також використання по

мінімуму летких органічних сполук. Крім того, готелі „Ekotel Hotel Lviv” передбачають використання майже 100% перероблених матеріалів, які не лише не шкодять довкіллю, але і покращують якість повітря в номерах і суспільних зонах.

Окрім спеціального оснащення і екологічності готель надає своїм гостям додаткові послуги і сервіс, такі як здорові сніданки, прокат велосипедів, обладнаний фітнес-центр, спа, доступ в Інтернет і інші зручності.

Ресторан готелю – це також унікальне екологічно-кулінарне середовище. Особлива увага в готелі приділяється забезпеченню здоров'я гостей. Тут готують автентичні страви з продуктів натурального, органічного походження. Продукти купуються лише місцевого виробництва і забезпечується триразове харчування стравами лише домашнього приготування. Строгий відбір інгредієнтів дозволяє захистити гостей від вживання потенційно шкідливих речовин, що містяться в продуктах, пропонованих сучасною харчовою промисловістю. У ресторані готелю заборонено використання таких інгредієнтів для приготування страв: фарбники; ГМО; ароматизатори; стабілізатори; підсилювачі смаку; консерванти; продукти з пестицидами; продукти з гормонами.

Щоб забезпечити гостям бездоганний комфорт та задовольнити їхні потреби, готельний сервіс має відповідати найвищим стандартам. З роками очікування клієнтів зростають, роблячи акцент на важливості культури обслуговування. Високий рівень сервісу не лише гарантує приємний досвід для гостей, але й позитивно впливає на імідж готелю, роблячи його більш привабливим для клієнтів та сприяючи успішності бізнесу.

Умовно вимоги до персоналу можна розділити на 4 групи:

1. Кваліфікація:

- Професійна підготовка: Весь персонал повинен пройти навчання, що відповідає рівню надаваних послуг. Один зі співробітників має володіти знаннями та навичками щодо забезпечення безпеки гостей, а інший - у сфері харчування.

- Знання іноземних мов:
 - 1-2 зірки: Для персоналу служби прийому та розміщення достатньо володіти однією іноземною мовою (англійською, німецькою тощо), поширеною в регіоні.
 - зірки: Персонал, який контактує з гостями, повинен володіти двома іноземними мовами.
 - зірки: Володіння мовами на більш високому рівні.
 - зірок: Вільне володіння мінімум трьома іноземними мовами для всього персоналу, який контактує з гостями.

2. Особисті якості:

- Ввічливість та уважність: Персонал повинен бути привітним, шанобливим та готовим допомогти гостям у будь-яких питаннях.
- Комунікабельність: Ефективна комунікація з гостями, вміння чітко та лаконічно висловлюватися.
- Стресостійкість: Здатність зберігати спокій та ввічливість у складних ситуаціях.
- Охайність: Охайний зовнішній вигляд та дотримання правил особистої гігієни.

3. Знання та навички:

- Знання готельного продукту та послуг: Персонал повинен добре знати всі послуги, що пропонує готель, щоб дати вичерпні відповіді на питання гостей.
- Навички роботи з касовим апаратом, системами бронювання та іншим програмним забезпеченням.
- Знання правил пожежної безпеки та санітарних норм.

4. Зовнішній вигляд:

- Охайний одяг: Персонал повинен носити чистий та охайний одяг, що відповідає дрес-коду готелю.
- Акуратна зачіска та макіяж: Зачіска та макіяж повинні бути охайними та відповідати загальному стилю готелю.

- Ввічливе спілкування: Персонал повинен бути ввічливим та шанобливим у спілкуванні з гостями.

Важливо підкреслити, що це лише загальні вимоги, які можуть варіюватися залежно від категорії готелю, його специфіки та очікувань власників.

Дотримання цих вимог дозволить готелю надати своїм гостям бездоганний сервіс, що сприятиме створенню позитивного іміджу та успішному розвитку бізнесу.

Поведінка персоналу:

- Персонал готелю повинен бути привітним, гостинним та готовим допомогти гостям у будь-яких питаннях.

- Співробітники повинні бути терплячими та стриманими у спілкуванні з гостями.

- Персонал повинен одягатися охайно та відповідно до встановлених вимог.

Медичні вимоги:

- Персонал готелю повинен регулярно проходити медичний огляд, щоб отримати відповідний сертифікат.

Уніформа:

- Персонал, який контактує з гостями, повинен носити уніформу.
- Уніформа повинна бути чистою та охайною.
- На уніформі повинен бути значок з ім'ям та прізвищем співробітника.

Умови для персоналу:

- У готелі повинні бути створені спеціальні місця для відпочинку та харчування персоналу.

- Кількість таких місць повинна відповідати кількості співробітників.

Правила внутрішнього трудового розпорядку:

- Правила внутрішнього трудового розпорядку (ПВТР) – це локальний нормативний акт, який регулює трудові відносини на підприємстві.
- ПВТР розробляється на основі типових та галузевих правил і затверджується трудовим колективом.
- ПВТР визначають порядок прийому та звільнення працівників, їхні основні обов'язки, режим роботи та відпочинку, а також порядок заохочення та дисциплінарної відповідальності.

Основні обов'язки власника:

- Власнику готелю необхідно створити належні умови для роботи персоналу.
- Власнику слід дотримуватися вимог законодавства про працю та охорону праці.
- Власнику слід піклуватися про потреби та запити працівників.

Основні обов'язки працівників:

- Працівники готелю повинні чесно та сумлінно виконувати свої обов'язки.
- Працівники повинні дотримуватися трудової дисципліни.
- Працівники повинні підвищувати продуктивність праці та якість роботи.
- Працівники повинні дотримуватися вимог охорони праці, техніки безпеки та виробничої санітарії.

Режим роботи:

- Режим роботи на підприємстві визначається ПВТР.
- Доповненням до режиму роботи можуть бути графіки змінності, графіки відпусток та інші локальні акти.

Заохочення для сумлінної праці:

- Згідно зі статтею 140 КЗпП України, одним із методів забезпечення трудової дисципліни в готелі є заохочення та стимулювання ініціативи працівників.

- Профспілковий комітет "Ekotel Hotel Lviv" використовує матеріальні заохочення (премії, цінні подарунки) для кращої роботи кращих працівників.

Дисциплінарна відповідальність за порушення:

- Невиконання трудових обов'язків в "Ekotel Hotel Lviv" тягне за собою дисциплінарну відповідальність.

- Дисциплінарна відповідальність - це застосування до працівника санкцій за його недобросовісну поведінку.

- Підставою для застосування дисциплінарної відповідальності є виявлення дисциплінарного проступку, тобто винного (умисного чи з необережності) невиконання працівником своїх трудових обов'язків, порушення правил поведінки або невиконання наказів керівництва.

- До дисциплінарних проступків у готелі належать: запізнення, прогули, невиконання норм виробітку.

Згідно зі статтею 147 КЗпП України, за порушення трудової дисципліни до працівника може бути застосовано один з таких заходів стягнення:

- Догана;
- Звільнення.

Структура сучасного готелю:

- Сучасний готель середньої місткості - це складний комплекс, що складається з багатьох приміщень різного призначення:

- Житові кімнати;
- Приміщення для прийому та обслуговування гостей;
- Об'єкти громадського харчування (з виробничими приміщеннями та складним обладнанням);
- Приміщення для культурно-масових заходів;
- Об'єкти побутового обслуговування;
- Адміністративні приміщення;
- Службові та господарські приміщення;
- Технічні та підсобні приміщення.

Деякі готелі також мають:

- Приміщення для ділових зустрічей (конференц-зали або багатофункціональні зали);
- Бізнес-центри;
- Кінотеатри та концертні зали;
- Басейни, сауни, спортзали, кегельбани;
- Виставкові зали;
- Торгові точки;
- Гаражі.

"Ekotel Hotel Lviv" має декілька з таких приміщень.

Організація готельного комплексу:

- Для кращого планування та управління різні приміщення готелю об'єднуються за функціональними ознаками.

- Це дозволяє організувати чіткі зв'язки між ними, що відповідають санітарно-гігієнічним та протипожежним вимогам, сприяють зручності експлуатації готелю та підвищують комфорт проживання гостей.

Організація готельного комплексу "Ekotel Hotel Lviv":

Щоб гості не бачили роботу персоналу, планування готелю передбачає чіткий поділ на зони:

- Приймально-допоміжні приміщення;
- Житлові зони;
- Блок харчування;
- Адміністративні приміщення;
- Підсобні та господарські приміщення.

Безпека в "Ekotel Hotel Lviv":

- Безпека гостей - пріоритет для адміністрації готелю.
- Для цього вживаються такі заходи:
- Визначення можливих ризиків та розробка плану дій на випадок надзвичайних ситуацій;
- Застосування комплексу заходів: організаційних, технічних та

кадрових;

- Використання сучасних систем безпеки;
- Регулярне техобслуговування будівель та обладнання;
- Забезпечення дотримання норм пожежної безпеки та санітарних норм.

Забезпечення безпеки гостей та персоналу готелю ґрунтується на комплексному підході, що включає:

Технічне обслуговування:

- Поточний ремонт для запобігання зносу будівель та обладнання, а також усунення дрібних пошкоджень.
- Капітальний ремонт для заміни або відновлення зношених конструкцій та обладнання.
- Профілактичні та непередбачені ремонти для підтримки працездатності готелю.

Наявність технічної документації: Паспорт будівлі, плани поверхів, схеми інженерних систем.

Відповідність обладнання нормам:

- Електричне, газове, сантехнічне, технологічне обладнання, меблі та інвентар повинні відповідати стандартам та безпечно експлуатуватися.

Підготовка персоналу служби безпеки:

- Вивчення передового досвіду, статистики правопорушень, консультації з фахівцями державних служб.
- Використання сучасних засобів безпеки:
- Електронні карткові замки, сейфи, сигналізація, відеоспостереження.

Впровадження цих заходів дозволяє:

- Забезпечити безпечне перебування гостей та персоналу.

- Захистити майно готелю від крадіжок та пошкоджень.
- Створити атмосферу спокою та комфорту.

Важливо зазначити, що технічні засоби безпеки є лише одним із компонентів загальної системи безпеки готелю. Не менш важливу роль відіграють кваліфікація персоналу, чітка організація роботи та співпраця з правоохоронними органами.

Система безпеки готелю повинна мати чітко окреслені цілі, спрямовані на:

- Захист людей:
 - Гостей та їх особистих речей.
 - Персоналу готелю.
- Захист майна:
 - Будівлі та інвентарю готелю.
 - Цінностей, що зберігаються на території.
- Запобігання надзвичайним ситуаціям:
 - Терористичні акти, напади, саботаж.
 - Пожежі, стихійні лиха.
- Підтримка порядку:
 - Забезпечення належної поведінки гостей та персоналу.
 - Запобігання конфліктам та правопорушенням.
- Створення комфортної атмосфери:
 - Забезпечення спокою та конфіденційності.
 - Вчасне та ефективно реагування на потреби гостей.
- Професіоналізм персоналу:
 - Гарантування чесності та сумлінності працівників.
 - Відповідна підготовка та чітке виконання своїх обов'язків.

Одним із ключових елементів системи безпеки є контроль доступу до номерів гостей. Це перша лінія оборони, яка допомагає запобігти несанкціонованому проникненню та крадіжкам.

Для забезпечення пожежної безпеки та запобігання несанкціонованому проникненню в готелі повинні бути вжиті такі заходи:

- Обладнання пожежних виходів:
- "Доводчиками" для вільного виходу.
- Запірними пристроями з доступом за механічними ключами або карт-ключами.
- Централізована система охоронної сигналізації:
- Для захисту зон життєзабезпечення готелю.
- З звуковою та візуальною сигналізацією (зумер, сирена, стробоскоп) для оповіщення персоналу.
- Система відеоспостереження:
- З можливістю спостереження в реальному часі та запису для подальшого вивчення.
- З розміщенням камер у ліфтових холах, на сходових клітках (за винятком дверей номерів).
- З записом відео з усіх камер на відеомагнітофон.
- З розміщенням головних моніторів, комутаційного обладнання та записувача в приміщенні служби безпеки або чергового адміністратора.

Пожежогасіння:

- Припинення процесу горіння:
- Охолодження горючої речовини нижче температури її запалювання.
- Видалення горючої речовини з зони горіння.
- Зниження концентрації кисню в зоні горіння.
- Гальмування хімічних реакцій горіння.
- Методи пожежогасіння:
- Водяне пожежогасіння.
- Пінне пожежогасіння.
- Газове пожежогасіння.
- Порошкове пожежогасіння.

- Комбіноване пожежогасіння.

Важливо зазначити, що система пожежної безпеки та система відеоспостереження повинні відповідати вимогам державних стандартів та правил.

Способи гасіння пожежі:

- Розведення: Зниження концентрації кисню в повітрі до рівня, нижчого за необхідний для горіння (14-16%). Це можна зробити за допомогою інертних газів, пари або продуктів горіння.

- Ізоляція: Відсікання доступу кисню до зони горіння. Це можна зробити за допомогою піни, порошку або інших негорючих речовин.

- Хімічне гальмування: Введення в зону горіння речовин, які зупиняють хімічну реакцію горіння. До таких речовин належать галоїдні похідні (бромистий метил, етил), фреони тощо.

- Механічне гасіння: Розбивання полум'я струменем води, порошку або газу.

- Вогнеперешкода: Створення умов, які перешкоджають поширенню полум'я через вузькі канали.

Санітарні норми в готелях:

- Чистота приміщень: Щоденне вологе прибирання, видалення пилу та павутини, пилососіння килимів, протирання вікон і дверей. Періодичне проведення генеральних прибирань з дезінфекцією та дезінсекцією.

- Санітарно-технічне обладнання: Правильне встановлення та експлуатація газового, водопровідного та каналізаційного обладнання відповідно до "Правил технічної експлуатації готелів та їхнього обладнання".

- Видалення відходів: Регулярне видалення побутового сміття та харчових відходів.

- Захист від комах і гризунів: Заходи з дератизації та дезінсекції для запобігання появі комах і гризунів.

- Обробка білизни: Чиста і брудна білизна повинні зберігатися окремо. Прання білизни здійснюється в спеціально обладнаних приміщеннях.

- Здоров'я персоналу: Персонал готелю повинен проходити медичний огляд не рідше одного разу на рік.
- Захворювання гостей: У разі захворювання гостя адміністрація готелю повинна викликати лікаря. При інфекційному захворюванні проводиться дезінфекція номера.

Додаткові вимоги:

- Інструкція з санітарного утримання повинна бути чітко доведена до персоналу готелю.
- Особлива увага приділяється чистоті постільної білизни та її своєчасній зміні.
- У білизняній кімнаті повинна бути ідеальна чистота.
- Персонал, який не пройшов медичний огляд, до роботи не допускається.
- Прибирання номерів, де знаходяться хворі, має проводитися з дотриманням санітарних норм.

Важливо:

- Дотримання вищезазначених норм та правил є запорукою пожежної безпеки та санітарно-епідеміологічного благополуччя в готелі.
- У разі виникнення пожежі необхідно негайно евакуювати людей з будівлі та повідомити про пожежу пожежну службу.
- При виявленні порушень санітарних норм слід звертатися до адміністрації готелю або до відповідних органів контролю.

2.2 Особливості організації діяльності та техніки обслуговування в еко-готелі EKOTEL HOTEL LVIV

Готельна послуга - це комплекс дій, які надає готель своїм клієнтам для забезпечення їх тимчасового проживання. До основних послуг готелю належать:

- Надання номера: Готель надає клієнту номер, де він може жити протягом певного періоду часу.
- Харчування: Деякі готелі пропонують своїм клієнтам харчування, наприклад, сніданок, обід або вечерю.
- Прибирання номера: Персонал готелю регулярно прибирає номери та змінює постільну білизну та рушники.
- Користування загальними зонами: Гості можуть користуватися загальними зонами готелю, такими як басейн, тренажерний зал, ресторан або бар.

Додаткові послуги:

Окрім основних послуг, багато готелів пропонують своїм клієнтам також додаткові послуги, за які стягується плата. До таких послуг можуть належати:

- Інформаційні послуги: Персонал готелю може надати клієнтам інформацію про місто, місцеві визначні пам'ятки, транспорт та інші послуги.
- Побутові послуги: Готель може пропонувати прання одягу, хімчистку, прасування та інші послуги.
- Розваги: Деякі готелі пропонують своїм клієнтам розваги, такі як екскурсії, концерти, шоу тощо.
- Трансфер: Готель може організувати трансфер для клієнтів з аеропорту або вокзалу до готелю.
- Інші послуги: Деякі готелі пропонують своїм клієнтам інші послуги, такі як послуги няні, послуги бізнес-центру тощо.

Категорії готелів:

Вимоги до кількості та якості послуг, які надає готель, залежать від його категорії. Готелі поділяються на категорії від 1 до 5 зірок, де 5 зірок - найвища категорія. Готелі вищої категорії, як правило, пропонують ширший спектр послуг та більш високий рівень обслуговування.

Як вибрати готель:

При виборі готелю важливо врахувати такі фактори:

- Ваш бюджет: Скільки ви готові витратити на проживання?
- Ваші потреби: Які послуги вам потрібні?
- Ваші уподобання: Який тип атмосфери ви шукаєте?
- Відгуки: Що кажуть інші гості про цей готель?

Важливо:

- Перед бронюванням номера ознайомтеся з умовами проживання.
- Переконайтеся, що ви знаєте, які послуги включені в ціну номера.
- Якщо у вас є які-небудь питання або запити, зверніться до персоналу готелю.

Інформаційні послуги:

- Важливість: Надання інформації про готель та його послуги є одним з найважливіших факторів при виборі готелю.
- Етика та професіоналізм: Персонал готелю повинен надавати інформацію чітко, лаконічно, ввічливо та з повагою до клієнта.
- Мета: Інформація повинна бути цікавою, корисною та спонукати клієнта зробити вибір на користь цього готелю.

Бронювання:

- Суть: Бронювання - це процес замовлення номера та/або послуг готелю на певний час.
- Переваги: Бронювання дозволяє готелю краще підготуватися до приїзду гостей, а гостям - гарантувати собі номер та/або послуги.
- Методи: Бронювання можна здійснити за допомогою телефону, електронної пошти, веб-сайту готелю або через турагентство.

Додаткові послуги:

- Суть: Додаткові послуги - це послуги, які не входять до основного пакету послуг готелю і надаються за додаткову плату.
- Класифікація: Додаткові послуги можна поділити на кілька груп:
- Інформаційні: Інформування про готель, його послуги, місцевість, транспорт тощо.
- Комунально-побутові: Прання, прасування, ремонт одягу, зберігання багажу тощо.
- Посередницькі: Резервування квитків, столиків у ресторані, трансфер тощо.
- Транспортні: Гараж, стоянка, оренда автомобіля тощо.
- Продаж товарів: Сувеніри, газети, журнали, продукти харчування тощо.
- Прокат: Спортивний інвентар, комп'ютери, фототехніка тощо.
- Екскурсії та розваги: Організація екскурсій, квитки до театрів, музеїв тощо.
- Підвищення комфорту: Харчування в номері, додаткове обладнання тощо.
- VIP-послуги: Особисті екскурсоводи, перекладачі, секретарі тощо.

Еко-готель пропонує широкий спектр платних додаткових послуг, які відповідають його екологічній спрямованості та сприяють комфортному перебуванню гостей:

- Екскурсійне обслуговування: Еко-тури, піші прогулянки на природі, екскурсії до еко-парків та заповідників.
- Послуги гідів-перекладачів: Допомога в спілкуванні з місцевими жителями, переклад інформаційних матеріалів, супровід на екскурсіях.
- Продаж квитків: Квитки до театрів, цирків, на концерти, спортивні змагання та інші культурні події.
- Продаж квитків на транспорт: Квитки на автобуси, потяги, літаки, трансфер до аеропорту або вокзалу.

- Заовлення автотранспорту: Оренда автомобіля з водієм або без, трансфер до визначних пам'яток або інших місць.
- Виклик таксі: Допомога в замовленні таксі до будь-якої точки міста.
- Прокат велосипедів: Оренда велосипедів для прогулянок по мальовничих околицях.
- Заовлення місць у ресторанах: Бронювання столиків у ресторанах міста з еко-кухнею.
- Доставка квітів: Заовлення квітів для подарунків або прикраси номера.
- Продаж сувенірів: Еко-сувеніри, вироби ручної роботи, листівки, карти тощо.
- Ремонт взуття та одягу: Дрібний ремонт взуття та одягу.
- Прання та хімчистка: Прання та хімчистка одягу з використанням екологічно чистих засобів.
- Сауна та перукарня: Відпочинок у сауні та послуги перукаря.
- Оренда конференц-залу та залів переговорів: Оренда обладнаних приміщень для проведення ділових зустрічей, конференцій та інших заходів.
- Послуги бізнес-центру: Доступ до комп'ютерів, принтерів, ксерокопіювальної техніки, Інтернету тощо.

Важливо:

- Перелік та якість додаткових послуг відповідають категорії еко-готелю.
- Персонал готелю завжди готовий допомогти гостям у виборі та замовленні додаткових послуг.
- Ціни на додаткові послуги чітко вказані та доступні для ознайомлення.

Також, еко-готель „Ekotel Hotel Lviv” входить в престижний перелік «100 кращих готелів України», є учасником Five star Alliance, і лідером на сайті Booking.com серед львівських готелів. „Ekotel Hotel Lviv” рекомендує

Tripadvisor – всесвітньо відомий туристичний портал. Ресторан „Ekotel Hotel Lviv” переміг у номінації «Львів-гурман» конкурсу «Обличчя міста».

Стандарт «Класік»

Ціна номера: 1750 грн./добу

Всього номерів: 10

Кімнат: 1

Площа: 24 кв.м.

Інтер'єр Досконало обладнаний Стандарт «КЛАСІК» дозволить сповна насолодитися відчуттям комфорту та затишку: площа у 24 квадратні метри, ексклюзивні меблі та сантехніка, двоспальне або два односпальні ліжка на Ваш вибір. У ціну номера входить сніданок.

Для зручності та комфорту клієнтів:

Індивідуальний клімат-контроль, міні-бар, кабельне телебачення, безкоштовний Wi-Fi Інтернет, цілодобове ресторанне обслуговування в номерах, підготовка номеру до сну, розкішна ванна кімната, оздоблена натуральним мармуром, із ванною, душем, унітазом, біде, м'які махрові халати, рушники і тапочки, набір готельної косметики, подушка на вибір із меню подушок для забезпечення максимального комфорту, Ортопедичний матрац

Стандарт Покращений

Ціна номера: 1990 грн./

Всього номерів: 8

Кімнат: 1

Площа: 24 кв.м.

Інтер'єр: Досконало обладнаний Стандарт «КЛАСІК» дозволить сповна насолодитися відчуттям комфорту та затишку: площа у 24 квадратні метри, ексклюзивні меблі та сантехніка, двоспальне або два односпальні ліжка на Ваш вибір. У ціну номера входить сніданок.

Люкс «Прем'єр»

Ціна номера: 2700 грн./добу

Всього номерів: 4

Кімнат: 2

Площа: 40 кв.м

Інтер'єр: У просторому номері-студіо «Люкс Прем'єр» із зонами вітальні та спальні клієнти відчують справжню турботу: площа у 40 квадратних метрів, ексклюзивні меблі, виготовлені на замовлення, та велике двоспальне ліжко. В ціну номера входить сніданок.

Для зручності та комфорту до стандартних послуг додається

Безкоштовний вечірній напій на вибір, Ексклюзивні VIP-послуги

Люкс «Амбасадор»

Ціна номера: 3200 грн./добу

Всього номерів: 3

Кімнат: 2

Площа: 47 кв.м

Інтер'єр: Розкішний двохкімнатний номер «Люкс Амбасадор» зробить перебування у готелі справді королівським. Площа у 47 квадратних метри, ексклюзивні меблі, виготовлені на замовлення, та велике двоспальне ліжко. В ціну номера входить сніданок.

Люкс

Ціна номера: 5500 грн./добу

Всього номерів: 1

Кімнат: 3

Площа: 90 кв.м

Інтер'єр: Унікальний, величний трикімнатний номер «Люкс» - справжнє втілення розкоші, що перевершить все очікування. Площа понад 90 квадратних метрів, ексклюзивні розкішні меблі, виготовлені на замовлення, та королівське двоспальне ліжко. В номері є окремий гостьовий санвузол. В ціну номера входить сніданок.

Для зручності та комфорту:

- Індивідуальний клімат-контроль

- Міні-бар
- Кабельне телебачення
- Безкоштовний Wi-Fi Інтернет
- Цілодобове ресторанне обслуговування в номерах
- Підготовка номеру до сну
- Гостьовий санвузол
- Розкішна ванна кімната, оздоблена натуральним мармуром, із ванною, душем, унітазом, біде, телефоном
- М'які махрові халати, рушники і тапочки
- Набір готельної косметики
- Подушка на вибір із меню подушок для забезпечення максимального комфорту
- Ортопедичний матрац
- Безкоштовний вечірній напій на вибір
- Безкоштовний трансфер авто представницького класу
- Послуги дворецького
- Ексклюзивні VIP-послуги

Якість номера та комфорт проживання в ньому залежать від багатьох факторів, таких як:

- Розмір та планування номеру: Кількість кімнат, їх площа, форма та розташування меблів.
- Освітлення: Природне та штучне освітлення.
- Мікроклімат: Температура, вологість та чистота повітря в номері.
- Оснащення: Сучасні санітарно-технічні та інженерні прилади (радіо, телефон, телебачення, кондиціонер, холодильник, чайник тощо).
- Звукоізоляція: Захист від шуму з вулиці та з сусідніх номерів.
- Вид з вікна: Орієнтація номеру по сторонах світу та панорама, яка відкривається з вікна.

Освітлення

- Природне освітлення: Номери готелю "Ekotel Hotel Lviv" мають великі вікна, що забезпечують максимальне проникнення природного світла. Світлі тони в оздобленні та меблюванні додатково збільшують освітленість.

- Штучне освітлення: У номері є декілька джерел штучного освітлення: біля ліжка, біля столу, біля крісла для відпочинку та загальне стельове освітлення. Використовуються енергоефективні та екологічні світильники.

Мікроклімат

- У номері підтримується комфортний температурний режим за допомогою системи кондиціонування.

- Встановлені сучасні вентиляційні системи, які забезпечують постійний приплив свіжого повітря.

- Регулярно проводиться прибирання та дезінфекція номерів.

Оснащення

- Номери готелю оснащені всіма необхідними зручностями для комфортного проживання: зручні ліжка, шафи, тумбочки, стіл, стільці, телевізор, телефон, Wi-Fi, чайник, холодильник, фен, сейф тощо.

- У ванній кімнаті є душ, умивальник, туалет, дзеркало, полички для туалетних приладів, фен.

Звукоізоляція

- Номери готелю мають високий рівень звукоізоляції, що забезпечує тишу та спокій під час відпочинку.

- Використовуються спеціальні звукоізоляційні матеріали в стінах, перегородках та вікнах.

- Двері номерів щільно прилягають до коробки.

Вид з вікна

- З номерів готелю відкривається мальовничий вид на місто або на зелені насадження.

- Орієнтація номерів по сторонах світу дозволяє вибрати номер з урахуванням ваших побажань.

Важливо:

- Персонал готелю завжди готовий допомогти вам вибрати номер, який відповідатиме вашим потребам та побажанням.
- У готелі "Ekotel Hotel Lviv" все зроблено для того, щоб ви відчували себе комфортно та затишно.

Ресторани, які ви можете відвідати, проживаючи у готелі:

Лобі-бар "Ekotel Hotel Lviv":

- Цей затишний бар з каміном працює цілодобово, тож завжди готовий прийняти гостей.
- Тут можна насолодитися ароматною кавою чи чаєм, а також улюбленим алкогольним напоєм.
- Лобі-бар "Ekotel Hotel Lviv" - це чудове місце для розслаблення та відпочинку в затишній атмосфері.

Піано-бар:

- Цей шикарний бар пропонує затишну атмосферу та можливість відпочити в розкоші, спокої та усамітненні, подалі від міської суєти.
- Тут можна скуштувати смачні сендвічі та інші закуски, а також напої та коктейлі світового класу.
- Щовечора в піано-барі звучить жива музика: джаз, блюз, фьюжн, софт-рок, поп та улюблені саундтреки у виконанні інструментальних солістів, дуетів та тріо.
- У неділю в барі звучить вокальна програма з елементами класичного року та рок-н-ролу.
- Піано-бар працює щодня з 12:00 до 02:00.

Ресторан "Ekotel Hotel Lviv":

- У цьому ресторані можна скуштувати кращі страви європейської та традиційної української кухні.
- Вишукані та елегантні страви ресторану перевершать усі ваші очікування.

- Ресторан "Ekotel Hotel Lviv" також пропонує меню обслуговування в номерах, романтичні вечери, сніданки в ліжку та багато іншого.

- По буднях з 12:00 до 15:00 в ресторані можна затишно та смачно пообідати. Вартість бізнес-ланчу - 375 грн.

- Ресторан працює: 11:00 - 22:00.

- Сніданок: понеділок-п'ятниця: 07:30-11:00, субота-неділя 08:00-11:30.

- Обслуговування в номерах - цілодобово.

СПА-салон "Ekotel Hotel Lviv":

- Це справжній осередок вишуканої розкоші.

- Просторе приміщення СПА-салону, оформлене натуральним мармуром, поділене на зону джакузі, фінську сауну, римську парну та зону відпочинку.

- При СПА-салоні також працює масажний кабінет та косметологічний центр.

Додаткові послуги:

- Манікюр та педикюр:

- Медичний апаратний педикюр

- Лікування проблем стопи та нігтів

- Лікування врослого нігтя, тріщин, видалення мозолів, натоптишів, протезування нігтів

- Догляд за природними нігтями:

- Манікюр гігієнічний - обрізний

- Манікюр біологічний - європейський

- Манікюр апаратний

- Манікюр гарячий

- Манікюр японський

- Парафіноterapia

- Нарощення нігтів: гель

- Покриття гель-лаком
- Художній манікюр
- Нейл-дизайн

Фітнес-центр:

- Фітнес-зал оснащений найсучаснішим обладнанням, яке допоможе вам підтримувати себе у формі.
- Тут ви знайдете все необхідне для кардіо-тренувань, силових вправ та розтяжки.
- Професійні тренери допоможуть вам скласти індивідуальну програму тренувань та досягти бажаних результатів.
- Заняття у фітнес-центрі "Ekotel Hotel Lviv" - це не лише користь для здоров'я, але й справжнє задоволення!

Рівень комфорту:

- Готель "Ekotel Hotel Lviv" має категорію 5 зірок, що свідчить про найвищий рівень комфорту.
- Готель відповідає всім європейським стандартам якості.
- Персонал готелю завжди готовий допомогти вам створити незабутні враження від вашого перебування.

Важливо:

- "Ekotel Hotel Lviv" пропонує широкий спектр додаткових послуг, які допоможуть вам розслабитися та відпочити.
- Фітнес-центр готелю - це чудове місце, де ви можете підтримувати себе у формі та отримати заряд енергії.
- "Ekotel Hotel Lviv" - це ідеальне місце для тих, хто цінує комфорт та якість.

Приміщення громадського призначення

- Приміщення готелю "Ekotel Hotel Lviv" поділяються на кілька функціональних зон:
- Зона загального користування: ресепшн, лобі-бар, ресторан, конференц-зал, тренажерний зал, басейн тощо.

- Зона харчування: кафе, ресторан, бар.
- Зона торгівлі: сувенірна крамниця, магазин продуктів харчування.
- Спортивно-оздоровча зона: тренажерний зал, басейн, сауна, спа-центр.
- Ділова зона: конференц-зал, переговорні кімнати.
- Розважальна зона: ігрова кімната, кінозал, караоке-бар.
- Культурно-масова зона: виставковий зал, бібліотека.
- Кожна з цих зон має своє призначення та оснащена відповідним обладнанням.
- Завдяки цьому готель "Ekotel Hotel Lviv" може запропонувати своїм гостям широкий спектр послуг.

Організаційна структура управління готелем "Ekotel Hotel Lviv" складається з наступних підрозділів:

- Адміністрація: директор, заступники директора, бухгалтерія, відділ кадрів, юридичний відділ.
- Служба прийому та розміщення: портьє, консьєрж, служба бронювання.
- Служба харчування: кухарі, офіціанти, бармени.
- Служба обслуговування номерів: горнічні, покоївки.
- Технічна служба: інженери, електрики, сантехніки.
- Служба безпеки: охоронці, вахтери.
- Кожен підрозділ має свої функції та відповідальність.
- Чітка організаційна структура дозволяє готелю "Ekotel Hotel Lviv" ефективно працювати та надавати своїм гостям якісні послуги.

Управлінську ланку готелю "Ekotel Hotel Lviv" очолює директор.

Директор відповідає за загальне керівництво готелем, приймає стратегічні рішення та контролює роботу всіх підрозділів.

Заступники директора допомагають директору в роботі та очолюють окремі напрямки діяльності готелю.

Управлінська ланка готелю "Ekotel Hotel Lviv" має високий рівень кваліфікації та досвіду роботи.

Завдяки цьому готель "Ekotel Hotel Lviv" може успішно конкурувати на ринку гостинності.

Важливо відмітити:

- Готель "Ekotel Hotel Lviv" має чітку та продуману організаційну структуру, яка дозволяє йому ефективно працювати та надавати своїм гостям якісні послуги.
- Управлінська ланка готелю має високий рівень кваліфікації та досвіду роботи, що є запорукою успішного розвитку готелю.

Розглянуті в роботі основні функції готелю, до яких належать бронювання та інші види замовлення номерів; підготовка їх до поселення гостя, підтримка у належному стані; надання тимчасового житла; прийом та розміщення гостей; надання послуг харчування.

На асортимент послуг впливають такі фактори: місце розташування, сезонність. Було досліджено обов'язки адміністрації еко-готелю „Ekotel Hotel Lviv” .

- Адміністрація встановлює Правила внутрішнього розпорядку.
- Керує працівниками, що знаходяться у її підпорядкуванні.
- Слідкує за роботою структурних підрозділів.
- Адміністрація разом з обслуговуючим персоналом забезпечують гостям зазначений рівень комфорту і обслуговування.
- Адміністрація та обслуговуючий персонал повинні забезпечити гостям можливість ознайомитися з Правилами проживання і внутрішнього розпорядку, встановленими в готелі, дотримання яких обов'язково.
- Гарантують всім проживаючим у готелі збереження в номері особистих речей за умови дотримання гостем вимог Правил проживання, а також збереження грошей, цінностей і багажу, зданих на зберігання.

У економ-готелі Ekotel Hotel Lviv пропонуються чисті та комфортабельні номери з цікавим дизайном, зручні меблі та атмосферу

домашнього затишку. Комфортне проживання в еко-готелі Ekotel Hotel Lviv у поєднанні з дружнім та професійним персоналом буде гарантією вдалої поїздки до Львова.

Загальний номерний фонд готелю Ecotel Hotel Lviv – складає 94 ліжко-місця, тому ми раді вітати у наших стінах організовані групи – туристичні, спортивні тощо. Також еко-отель пропонує безкоштовне місце для авто або автобуса на просторому паркінгу поряд з готелем, а цілодобова охорона гарантує безпеку вашого транспорту.

Послуги готеля „Ekotel Hotel Lviv”

Готель „Ekotel Hotel Lviv” пропонує низку безкоштовних послуг, які вже включені у вартість проживання: зміна білизни, інтернет Wi-Fi, кава та чай, замовлення таксі, парковка, камера схову, стаціонарні дзвінки, туристична інформація.

Платні послуги готелю: трансфер, конференц-сервіс, більярд, організація харчування та екскурсій Львовом та Україною, сейф, парковка кемперів.

Додатковою перевагою готелю економ класу „Ekotel Hotel Lviv” є можливість придбати сувеніри в міні-магазині, який знаходиться безпосередньо на території готелю. Для гостей існує можливість закупівлі продуктових та промислових товарів першої необхідності.

Умови поселення

Поселення в економ-готелі здійснюється з 13.00. Раннє поселення можливе за додаткову оплату та за попереднім погодженням із адміністратором, якщо у наявності є вільні номери. Тарифікація щодо доплати проводиться за наступним алгоритмом: раннє заселення за $\frac{1}{4}$ доби і пізніше – доплата у розмірі 25% вартості проживання за добу, за $\frac{1}{2}$ доби – доплата у розмірі 50% вартості проживання за добу, за $\frac{3}{4}$ доби – 100% від вартості проживання за добу. Додатково сплачується 1% туристичного збору згідно Ухвали №96 від 30.12.2020 р. Львівської міської Ради.

Оплата послуг в готелі

Оплата за послуги може здійснюватися у готівковій формі та по перерахунку. Ми також приймаємо платіжні банківські картки Visa/MasterCard.

Рецепція готелю

Обслуговування на рецепції на поселення у номери економ-готелю цілодобове. Адміністратори спілкуються українською, російською, польською та англійською мовами.

Безкоштовні послуги готелю економ-класу :

- Заміна постелі та рушників — раз на три дні перебування
- Доступ до бездротового доступу до Інтернету (Wi-Fi)
- Загальнодоступний комп'ютер для гостей на території готелю
- Замовлення таксі на рецепцію готелю
- Кава та чай у кухонному приміщенні
- Паркування для автомобілів та автобусів
- Туристичні карти та туристична інформація на рецепції готелю
- Можливість використовувати стаціонарний телефон на рецепції для дзвінків у межах міста
- Камера схову багажу

Додаткові послуги еко-готелю (за окрему доплату):

- Послуги конференц-сервісу
- Замовлення трансферу на/з вокзалу, аеропорту та ін.
- Замовлення харчування з доставкою (пропозиція для 10 осіб та більше)
- Зберігання цінностей у сейфі
- Купівля сувенірів та товарів першої необхідності у спеціально обладнаному кіоску на території готелю
- Зміна білизни та рушників частіше, ніж раз на 3 доби перебування
- Паркування кемперів (облаштування кемпінгу з підключенням до електропостачання)

Більярд

Замовлення транспортних та екскурсійних послуг

Ознайомився з правилами та обов'язками гостей еко-готелю „Ekotel Hotel Lviv”.

Заїзд та реєстрація:

- Для реєстрації в готелі необхідно пред'явити паспорт або інший документ, що посвідчує особу.
- Необхідно заповнити та підписати реєстраційну картку гостя.
- Готель має право відмовити у послугах гостям, які не пред'явили документ, що посвідчує особу, або не оплатили проживання.

Проживання з дітьми:

- Діти до 6 років розміщуються безкоштовно в одному номері з батьками без надання додаткового місця.

Відвідування:

- Відвідування гостей в номері дозволяється з 7:00 до 23:00.

Відповідальність:

- Гість несе відповідальність за збитки, завдані майну готелю, в тому числі за дії запрошених ним осіб.
- У разі втрати або пошкодження майна готелю гість зобов'язаний відшкодувати збитки в розмірі, визначеному адміністрацією.

Зберігання цінностей:

- Не рекомендується залишати гроші та цінності без нагляду в номері.
- Готель несе відповідальність за втрату цінностей лише за умови, якщо вони були здані на зберігання до адміністрації готелю.

Правила поведінки:

- В готелі забороняється:
- Вносити з ресторану посуд, столові прилади, продукти харчування та напої без дозволу адміністрації.
- Зберігати в номері небезпечні речовини, матеріали та предмети.
- Залишати в номері сторонніх осіб, а також передавати їм ключі від

номера.

- Користуватися електроприладами, які не входять до комплектації номера.
- Використовувати обладнання готелю не за призначенням.
- Порушувати тишу вночі (після 23:00).
- Зберігати на території готелю зброю.
- Розміщуватися з тваринами без попереднього узгодження з адміністрацією. За порушення цього правила стягується штраф.

Важливо:

- З повними правилами проживання в готелі "Ekotel Hotel Lviv" можна ознайомитися на рецепції готелю.
- У разі виникнення будь-яких питань звертайтеся до адміністрації готелю.

Служби готельно-ресторанного комплексу „Ekotel Hotel Lviv” належать: служба управління номерним фондом, адміністративна служба, служба громадського харчування, комерційна служба, інженерна служба.

Проаналізувавши структуру управління готелем, можна сказати, що в еко-отелі „Ekotel Hotel Lviv” є сертифікат відповідності готельних послуг, організована СППР, а саме технологія роботи адміністратора, розроблені посадові обов’язки, методики забезпечення максимального завантаження готелю; дотримуються вимог до послуг та безпеки згідно ДСТУ. Для того, щоб залучити більше клієнтів готель „Ekotel Hotel Lviv” є на сайті Booking.com та інших подібних сервісах (hotels24.ua, ukrtour.pro).

Відповідно до правил надання готельних послуг у випадку запізнення споживача з нього стягується, крім плати за бронювання, також плата за фактичний простій номера (місця в номері), але не більш ніж за добу.

При бронюванні номерів адміністратор заповнює Журнал реєстрації заявок на бронювання номерів (форма № 7-Г). Бронювання приймається через Інтернет, телефон.

З індивідуальних туристів в готелі „Ekotel Hotel Lviv” беруть 50 % від тарифу номера або місця в номері.

В „Ekotel Hotel Lviv” часто зупиняються групами, бо поруч знаходиться спортивний комплекс «Надія». В таких випадках заздалегідь адміністратору надсилається список туристів.

Персонал „Ekotel Hotel Lviv” – обличчя готелю. Вони першими контактують з клієнтами, тому саме від них залежить, яким буде перше враження гостя. Персонал СППР має бути комунікабельним, швидким, вміти орієнтуватись у темпераменті клієнта та прогнозувати його реальні наміри, впливати на клієнта з метою досягнення максимального ефекту від співпраці з ним.

Рівень (коефіцієнт) завантаження готелю (Кзав), розраховується за формулою

$$K_{зав} = \frac{N_{рн}}{N_{прн}}, \text{ де}$$

$N_{рн}$ - кількість реалізованих (планованих) номерів.

$N_{прн}$ - кількість номерів, які пропонувалися для продажу.

У еко-готелі ефективно використовують різноманітні комп’ютерні системи, що використовуються під час бронювання та продажу готельних місць.

Готель „Ekotel Hotel Lviv” має комп’ютер на стійці, термінал для прийому карт, телефон, доступ до Інтернету. Таким чином я ознайомила з технологією бронювання місць і номерів готелю.

Еко-готель у своїй роботі дотримується нормативних документів, що регулюють прийом та розміщення гостей - Міжнародні готельні правила, Правила користування готелями та аналогічними засобами, ДСТУ, Постанова КМУ.

При розміщенні іноземних туристів у готелі „Ekotel Hotel Lviv” обов’язково перевіряють візу, паспорт. Реєстрація іноземних туристів у готелі проводиться відповідно до Правил перебування іноземних громадян, у країні.

В „Ekotel Hotel Lviv” немає посади піднощика багажу. Але ця людина при отриманні багажу гостя має оглянути багаж на цілісність. Якщо будуть дефекти негайно проінформувати про це гостя і свого керівника, щоб уникнути можливих звинувачень у псуванні майна. Піднощик багажу повинен уточнити у гостя про наявність предметів, що б'ються або крихких предметів в сумках або пакетах і звертатися з ними з особливою обережністю. У разі пошкодження багажу гостя швейцари, піднощики багажу зобов'язані негайно поінформувати про це свого безпосереднього керівника.

Гості готелю „Ekotel Hotel Lviv” можуть заселитися в різні номери в залежності від класу обслуговування. Гості обирають номери за ціною та рівнем комфорту у кімнаті.

Додаткові послуги замовляються та сплачуються додатково. Вони вписуються в окремий рахунок, який разом з основним видається гостям при виїзді.

В готелі „Ekotel Hotel Lviv” питання організації бухгалтерського обліку підприємства вирішується власником ГРК. Облік і контроль за якістю надання додаткових послуг в готелі ведеться за допомогою ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів».

У готелі „Ekotel Hotel Lviv” використовують такі види розрахунків: готівковий і безготівковий. Тобто можна сплатити через термінал, що знаходиться на стійці реєстрації.

Підприємство оформлює всю необхідну обліково-розрахункову, звітну документацію, прейскуранти цін за проживання та послуги згідно з класом обслуговування, розроблена гнучка система розрахунку в готелі, існує технологічний взаємозв'язок вестибюльної і поверхової служб з питань заїзду та виїзду.

Для оформлення розрахунків з гостями в готелі „Ekotel Hotel Lviv” є рахунок, що виписується касиром у трьох екземплярах: перший видається гостеві; інший разом з «Касовим звітом» протягом доби здається в

бухгалтерію, третій екземпляр залишається в адміністратора і зберігається до виїзду гостя з готелю.

В готелі „Ekotel Hotel Lviv” після звільнення номеру покоївка оглядає його, щоб перевірити, чи все ціле і не зникло, передає інформацію черговому адміністратору. Покоївка прибирає номер та повідомляє адміністратора про готовність його до збуту.

В еко-готелі існує система зберігання особистих речей гостей, належним чином організовано ключове господарство, система контролю за здійсненням кінцевого розрахунку за проживання та послуги.

Адміністрація не несе відповідальності за збереження цінних речей, якщо у проживаючого зберігаються особливо цінні речі (гроші, коштовності і т.п.), які мають компактні розміри і можуть бути легко винесені, проживаючі, для гарантії їх збереження, повинні зберігати їх в сейфі, який знаходиться у адміністратора.

В еко-готелі „Ekotel Hotel Lviv” ключі зберігаються у 2 копіях. Хоча бажано мати хоча б по 3, можна порадити зробити додаткові копії ключів.

Для оформлення розрахунків з гостями передбачені рахунки у 3 екземплярах. Вони видаються гостям адміністратором при виїзді. За півгодини до виїзду адміністратор перевіряє, чи користувався гость додатковими послугами та за необхідності вносить їх вартість до рахунку. Гість може покинути готель лише після повної сплати рахунку.

Належним чином оформлюється документація на зіпсовані речі або на забуте майно, складаються акти на пошкодження готельного майна та акти на забуті речі.

В готелі „Ekotel Hotel Lviv”, коли клієнт повідомляє про від'їзд, адміністратор дізнається про номер проживання; перевіряє анкету гостя; отримання ним додаткових послуг у готелі; вказує суму оплати; приймає оплату, реєструє її, вказує час реєстрації у журналі обліку громадян, які проживають у готелі і в анкеті проживаючого або у реєстраційній картці.

За допомогою комп'ютера адміністратор отримує особисті дані про клієнта. Комп'ютер автоматично підраховує суму за проживання, враховуючи систему єдиного розрахункового години, підсумовує вартість телефонних переговорів, враховує знижки за проживання і додаткові платні послуги. Черговий адміністратор вводить у комп'ютер інформацію про звільнення клієнтом номера. Трансфер в готелі „Ekotel Hotel Lviv” не передбачений, але гостю можуть викликати таксі на рецепції.

2.3 Аналіз екологічної політики еко-готелю

У досліджуваному еко-готелі „Ekotel Hotel Lviv” створено маленьку модель підприємства, яке б відповідало принципам «екологічної економіки».

Особливість екологічного готелю, що функціонує в межах великого міста, полягає в тому, щоб мінімізувати збиток, що наноситься довкіллю. В даному готелі ведуть господарську діяльність, зберігаючи розумний баланс використання ресурсів, використовуючи дружні природі засоби для клінінгових процесів. Особливо це актуально для курортного міста, оскільки тисячі гостей приїжджають до Одеси, щоб насолоджуватися пляжним відпочинком. А основними складовими хорошого відпочинку є: чисте повітря, чиста вода, чисте побережжя. Заявлена мета готельного підприємства - відтворити атмосферу любові і довіри між людиною і природою. Готель бере на себе зобов'язання піклуватися про довкілля, і сподівається, що кожен гість отримає додаткове естетичне задоволення від занурення в екологічне середовище.

У готелі розроблена концепція екологічної політики готелю, метою якої є:

Зниження вжитку природних ресурсів.

Зменшення кількості вироблених відходів.

Зниження кількості викидів, які сприяють глобальному потеплінню.

Інвестування в розробку технологій енергозбереження.

Підтримка місцевих екологічних програм.

Створення співтовариства екологічно свідомих обивателів.

Згідно розробленої екологічної політики готелю „Ekotel Hotel Lviv” розроблені наступні заходи щодо збереження довкілля:

1. Прилади для економії води та електроенергії
 - Встановлені сонячні панелі, які повністю покривають потребу в теплій воді в комплексі (економія 75%),
 - Для контролю електричних систем у всіх номерах встановлені магнітні карти (економія 15%)
 - У всьому готелі використовуються енергозберігальні лампи (економія 25%)
 - Теплоізоляція вікон
 - В цілях економії водного ресурсу в готелі встановлені крани з водозберігаючими насадками, змішувачі в душових кабінах з дрібним дифузором і ін. Пральні і посудомийні машини оснащені дозаторами і програмами, спеціально розробленими для кожного виду прання/миття, щоб уникнути непотрібного витрачання води і миючих засобів.
 - Установлені спеціальні клапани для управління потоком води у всіх громадських умивальниках і туалетах з метою зниження вжитку води
 - Туалети з подвійним змиванням
 - Всі електричні прилади вибрані з врахуванням низького вжитку води і електроенергії
 - Рециркуляція використаної води для повторного використання
 - До економного використання природних ресурсів в готелі закликають і постояльців: у кожному номері є пам'ятка про необхідність збереження води і електроенергії, сортування відходів. Зміна рушників здійснюється на прохання клієнта (якщо клієнт залишить рушники на вішалці, це означає, що ще можна ними користуватися). Зміна постільної білизни в зайнятих номерах проводиться кожні два дні.
 - Ретельно відрегульовані таймери для вуличного освітлення

- Автоматичне переривання подачі електроенергії, використовуючи карту/ключ

2. Зменшення навантаження на довкілля

Мінімізація та сортування відходів і сміття. Сміття розділяється і опускається у відповідні “екологічні” сміттєві контейнери (жовтий, зелений і синій). Для чорнових записів використовується зворотня сторона паперових листів. Постільна білизна, старі або рвані скатертини використовується повторно як протиральний матеріал (ганчірки для прибирання). Устаткування, що відслужило, і матеріали (картриджи для принтера, лампи, що перегоріли, використані батареї і так далі) повертаються спеціалізованим постачальникам. Продовольча рослинна олія, витрачена в процесі приготування їжі на кухні, опускається у відповідні ємності і повертається спеціалізованому постачальникові.

- Під час прибирання приміщень і території готелю використовуються лише нетоксичні миючі речовини. В пральні використовуються лише нетоксичні миючі засоби.

- Використання багаторазової тари для миючих засобів

- Використання екологічно чистих матеріалів. 100% натуральні бавовняні простирадла, рушники і матраци. Використання натуральних продуктів, вирощених в місцевих умовах

- Безперервні зусилля, щоб звести до мінімуму використання хімічних речовин

- Постійне зниження використання одноразових товарів

- Ретельні регулярні перевірки справності устаткування і наявності витоків

- Кожен постоялець готелю має можливість підтримати кампанію, тим, що якможна рідше замовляє заміну рушників і простирадла в номері.

Також екологічна політика готелю передбачає виконання й соціально-орієнтованих заходів, які забезпечують екологічну стійкість. Так, зокрема, передбачаються такі заходи:

- Бути в курсі екологічних подій, що стосуються регіону,
 - Продовжувати навчання співробітників у екологічних і соціальних питаннях
- Сприяти розвитку туризму в регіоні
 - Інформувати і залучати до участі клієнтів в питаннях захисту довкілля
- Захищати і сприяти відновленню культурної спадщини Одеського регіону
 - Сприяти зайнятості місцевого населення і розвитку підприємництва
- Забезпечити безпечне, здорове і приємне робоче середовище
 - Заохочення активної участі працівників готелю у різних семінарах екологічної спрямованості.

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 2

Поліпшення екологічної обстановки у світі завжди було і залишається актуальною темою, яка змушує впроваджувати нові технології та інновації у різні сфери життя, включаючи сферу готельного господарства. Серед сучасних світових інновацій у сфері гостинності набирають популярності принципи екологічності.

У зв'язку з цим однією з нових тенденцій розвитку готельного сектору є будівництво екологічних готелів (еко-готелів). Екологічний готель - це екологічно сертифікований готель, метою якого є покращення стану навколишнього середовища шляхом зведення до мінімуму власного негативного впливу на нього [14;с.87]. Еко-готель як інноваційна концепція сфери гостинності має ряд особливостей, якими він відрізняється від звичайного готелю, зокрема: використання у будівництві екологічно чистих матеріалів, внесок у збереження навколишнього середовища, використання відновлюваних джерел енергії (сонячна енергія), сила вітру), застосування енергозберігаючого обладнання, рециркуляція стічних вод готель, що повторно використовуються, наявність програм утилізації відходів, застосування матеріалів, придатних для вторинної переробки.

Дана характеристика екологічного отелю Ekotel Hotel Lviv, розглянуті особливості організації діяльності та техніки обслуговування, проаналізовано особливості екологічної політики еко-готелю

Проаналізувавши структуру управління готелем, можна сказати, що в еко-отелі „Ekotel Hotel Lviv” є сертифікат відповідності готельних послуг, організована СППР, а саме технологія роботи адміністратора, розроблені посадові обов'язки, методики забезпечення максимального завантаження готелю; дотримуються вимог до послуг та безпеки згідно ДСТУ. Для того, щоб залучити більше клієнтів готель „Ekotel Hotel Lviv” є на сайті Booking.com та інших подібних сервісах (hotels24.ua, ukrtour.pro).

РОЗДІЛ 3. РЕЗЕРВИ ВДОСКОНАЛЕННЯ РОБОТИ ЕКОЛОГІЧНИХ ГОТЕЛІВ

3.1 Досвід функціонування зарубіжних екологічних готелів

У розвинених країнах питання екології стали актуальними значно раніше, ніж в Україні. Це призвело до створення різноманітних екологічних програм на державному та бізнесовому рівнях.

В індустрії гостинності першопрохідці, які активно впроваджували екологічні практики, здобули значну увагу та повагу. Їх досвід може стати цінним прикладом для розвитку еко-готелів в Україні .

Екологічні аспекти в готельній галузі:

Вивчення екологічної політики таких готелів, як Greccotel, The Colony Hotel, Hotel Nikko, Accor Hotels, Grand Stanford Intercontinental, дозволяє виділити два ключові аспекти:

- Ефективне управління відходами:
- Сортування та переробка сміття
- Компостування харчових відходів
- Зменшення кількості одноразового посуду
- Мінімізація використання ресурсів:
- Економія електроенергії та води
- Використання енергоефективних приладів та ламп
- Закупівля екологічно чистих продуктів
- Зменшення використання хімічних засобів

Залучення клієнтів до екологічної діяльності:

Готельна індустрія має унікальну можливість тісного спілкування з клієнтами, що робить її сприятливою для залучення їх до екологічних практик. Це стає частиною екологічної політики багатьох готелів [18].

Наприклад, Grand Stanford Inter Continental використовує різні канали комунікації, щоб бути максимально "прозорим" у своїх екологічних зусиллях. Це допомагає інформувати клієнтів про те, що робить готель для захисту довкілля, та про те, як вони можуть долучитися до цієї справи.

Важливо:

- Екологізація готельного бізнесу - це не лише відповідальність перед майбутніми поколіннями, але й можливість економити ресурси та покращувати імідж.
- Досвід світових лідерів готельної індустрії може стати цінним дороговказом для розвитку еко-готелів в Україні.
- Залучення клієнтів до екологічних практик робить їх більш усвідомленими та відповідальними, а також сприяє кращому іміджу готелю.

Accor Hotels інформує своїх клієнтів про те, які заходи вживаються для перетворення готелів на більш екологічно чисті.

Один з найпоширеніших способів залучення клієнтів до екологічних ініціатив готелів можна побачити в сфері управління відходами. Мережа готелів Grecotel роздає спеціальні листівки, запрошуючи гостей до співпраці, щоб допомогти їм стати найекологічнішою в Середземномор'ї. Наприклад, листівки заохочують використовувати багаторазові сумки, що надаються готелем (в кожному номері), замість пластикових пакетів. За оцінками Grecotel, за останні 10 років це дозволило запобігти використанню близько 2,5 мільйона пластикових пакетів, значно скоротивши кількість нерозкладаних відходів.

На території готелів Grecotel напої продаються лише в упаковці, що підлягає переробці або повертається постачальникам. Деякі готелі мережі мають програму сортування відходів, де гостям пропонується використовувати спеціальні урни для різних типів сміття.

Деякі готелі дотримуються політики "6R" щодо відходів, яка ґрунтується на 6 принципах (методах) скорочення кількості відходів [11;с.112-113]. Ці

принципи, як окремо, так і в рамках системи екологічного менеджменту (СЕМ), використовуються в багатьох готелях. Ось декілька прикладів:

- Refuse (Відмовитися): Готелі уникають використання одноразових предметів, таких як пластикові пакети, посуд і туалетні приладдя.
- Reduce (Зменшити): Готелі скорочують кількість відходів, що утворюються, за рахунок таких заходів, як компостування та переробка.
- Reuse (Повторно використовувати): Готелі знаходять нове використання для предметів, які б інакше були б викинуті, наприклад, даруючи їх благодійним організаціям або використовуючи їх для ремесел.
- Recycle (Переробити): Готелі сортують та переробляють відходи, такі як папір, картон, пластик, скло та метал.
- Rot (Компостувати): Готелі компостують харчові відходи та інші органічні матеріали.
- Rethink (Переосмислити): Готелі постійно шукають нові способи скорочення відходів та захисту довкілля.

Важливо зазначити, що це лише кілька прикладів того, як готелі можуть стати більш екологічно чистими. Існує багато інших способів, якими готелі можуть скоротити свій вплив на довкілля, і важливо, щоб кожен готель знайшов підхід, який найкраще відповідає його потребам та можливостям.

Мережа готелів Grecootel використовує 6 принципів скорочення відходів, відомих як "6R", для зменшення свого впливу на довкілля та економії коштів. Ці принципи можна застосувати й до інших готелів.

1. Reduce (Зменшення використання):

- Відмова від індивідуальної упаковки: Grecootel скоротила використання індивідуальної упаковки для продуктів (джем, вершки тощо) на 86% за 10 років. Це не лише екологічно, але й економить кошти на упаковці.
- Багаторазова тара: Багато готелів не використовують одноразову упаковку з середини 1990-х років. Grecootel використовує багаторазову тару для миючих засобів, що дозволило запобігти утворенню понад 10 тонн пластикових відходів протягом 1998-2001 років.

2. Refill (Перезаправка):

- **Перезаправка картриджів:** Перезаправка картриджів для принтерів може бути значно дешевшою, ніж покупка нових. Наприклад, перезаправка картриджа для HP LJ 1100 коштує в 2-3 рази дешевше, ніж новий.

3. Replace (Заміна):

- **Відмова від шкідливих речовин:** Замінити миючі засоби, що містять хлор, на екологічно чисті альтернативи.

- **Заміна фреонових кондиціонерів:** Перехід на більш екологічні та енергоефективні системи кондиціонування.

4. Reuse (Повторне використання):

- **Використання вторинної сировини:** Віддавати перевагу упаковці з вторинної сировини.

- **Біогаз з органічних відходів:** Деякі готелі використовують органічні відходи для виробництва біогазу. Grand Hotel у Стокгольмі є найбільшим постачальником біологічних відходів у місті.

- **"Лічильники відходів":** Scandic використовує "лічильники відходів", щоб відстежувати кількість відходів, що утворюються, залежно від типу гостей та подій.

5. Recycle (Переробка):

- **Сортування відходів:** Сортування відходів на різні категорії (15-22 фракції) перед їх переробкою. Sanga Saby сортує відходи на 23 фракції, що дозволило їм досягти 80% рівня переробки до 2008 року.

- **Продаж відсортованих відходів:** Відсортовані відходи можна продавати компаніям з переробки як вторинну сировину, отримуючи додатковий дохід.

6. Repair (Ремонт, підтримка в робочому стані):

- **Своєчасний ремонт:** Своєчасний ремонт та обслуговування обладнання подовжує його термін служби та економить кошти готелю.

Важливо зазначити:

- Ці принципи можна використовувати як окремо, так і в поєднанні один з одним.
- Існує багато інших способів, якими готелі можуть скоротити свій вплив на довкілля.
- Зменшення відходів може не лише допомогти довкіллю, але й заощадити кошти готелю.
- Система екологічного менеджменту ґрунтується на принципі взаємозв'язку всіх екологічних аспектів. Це можна продемонструвати на прикладі впливу одного з принципів поводження з відходами, а саме ремонту, на ресурсозбереження.
 - Залучення клієнтів до екологічної діяльності:
 - Важливим аспектом екологічного менеджменту в готелях є залучення клієнтів до екологічних практик. Наприклад, Grecotel заохочує гостей повідомляти про витік води, проблеми з електроустаткуванням тощо. Це дозволяє швидко усунути несправності, що економить ресурси та запобігає шкоді довкіллю.
 - Зменшення використання ресурсів:
 - Багато готелів, наприклад, Accor Hotels, пропонують клієнтам самостійно визначати періодичність зміни рушників і постільної білизни. Це дає можливість скоротити витрату води, електроенергії, пральних засобів, а отже, й зменшити витрати.
 - Оптимізація використання обладнання:
 - Економія ресурсів може бути досягнута за рахунок використання менш енергоємного обладнання або оптимізації роботи вже існуючого. Наприклад, Hotel Grand Stanford Inter Continental знизив температуру прання з 90°C до 60°C без шкоди для якості, що дало значну економію коштів.
 - Роздільний збір сміття:
 - Sokos Hotel Palace Bridge економить 10 000 фунтів стерлінгів щоквартально завдяки роздільному збору сміття, адже це зменшує плату за негативний вплив на довкілля.

- Зменшення витрат електроенергії:
- Для запобігання марному використанню електроенергії, багато готелів, наприклад, Hotel Nikko, використовують спеціальні пристрої, які відключають електроенергію в порожніх номерах. Це економить 3% електроенергії на день, що робить такі пристрої вигідним вкладенням.
- Загалом, екологічний менеджмент в готелях має ґрунтуватися на комплексному підході, який поєднує в собі технічні рішення, залучення клієнтів та оптимізацію процесів. Це дозволяє не лише зберегти ресурси та довкілля, але й заощадити кошти.

Ефективна система екологічного менеджменту ґрунтується на постійному аналізі поточної діяльності та плануванні майбутніх заходів. Оцінка результативності впроваджених практик є ключовою для досягнення найкращих результатів.

Методика Accor Hotels:

Одним із яскравих прикладів є методика, розроблена Accor Hotels. Їхня система оцінює ефективність енерго- та водоспоживання, порівнюючи теоретично необхідний обсяг з фактично спожитим.

Економічна вигода:

Результати свідчать про безперечну економічну вигоду від екологічних заходів. Hotel Nikko, наприклад, щорічно економить від 12 до 50 тисяч доларів.

Співпраця з університетом:

Важливу роль у цьому відіграє співпраця з факультетом інженерного обслуговування будівель Політехнічного університету Гонконгу. Це дає змогу:

- Вирішувати екологічні проблеми готелю
- Залучати студентів для виконання робіт (підготовка кадрів, розробка нових технологій, економія коштів)
- Відповідати принципу екоменеджменту - співпраці із зацікавленими сторонами

Пілотний проект:

Ця співпраця стала пілотним проектом Асоціації готелів Гонконгу з впровадження екоменеджменту в індустрії.

Цілі проекту:

- Зменшити вплив на довкілля
- Підвищити конкурентоспроможність та рентабельність готельної індустрії Гонконгу
- Розробити методичні матеріали для інших готелів

Підтримка:

Проект здобув схвалення та підтримку ООН (програма з охорони довкілля) та Міжнародної асоціації готелів і ресторанів (IHRA). IHRA також заснувала щорічну премію для готельних менеджерів, які активно сприяють захисту довкілля.

Цей приклад демонструє, як екоменеджмент може не лише покращити екологічні показники, але й принести значну економічну вигоду. Співпраця з університетами та заохочення екологічної відповідальності є ключовими факторами успіху.

3.2 Переваги отримання „екологічної сертифікації” для екологічного отелю

Згідно з останніми дослідженнями Міжнародного Екологічного Співтовариства, більше 60% американських туристів готові оплачувати підвищені ставки на розміщення в готелях, якщо ті беруть участь в програмах охорони довкілля. Згідно даним компанії «Meeting Professionals International» в 2010 році більш ніж $\frac{3}{4}$ організаторів конференц-заходів в Європі, Азії і Близькому Сході і близько $\frac{2}{3}$ організаторів в Канаді і США беруть до уваги корпоративну соціальну діяльність партнерів. Відомий пошуковий ресурс відпочинку і подорожей Travelocity в кінці 2023 року озвучив, що позитивні відгуки значно переважають в еко-дружніх готелів, чим у їх «класичних» колег [12;с.15]. Як результат, спостерігається потреба в підтвердженні еко- дружньої

програми готелів, а саме в отриманні екологічної сертифікації.

Екологічна стандартизація у всьому світі визнана необхідним заходом для забезпечення і підтримки певних стандартів, що стосуються довкілля і природокористування. Документом, що підтверджує екологічну безпеку продукції, методів і технологій її виробництва, а також транспортування, зберігання і експлуатації, є екологічний сертифікат відповідності. Незалежний і міжнародний визнаний знак якості гарантує повністю прозору і гідну довіри комунікацію серед гостей, партнерів, власників і інвесторів про власні досягнення [12;с.322]. За допомогою високого рівня надання сервісу, комфорту, дружнього відношення до довкілля можливо збільшувати лояльність гостей, отримувати високий прибуток і мати істотні переваги перед іншими гравцями ринку.

Екологічний сертифікат видається після проведення процедури, яка називається екологічною сертифікацією. У її ході встановлюється відповідність продукції і виробництва прийнятим і затвердженим екологічним нормам. У кожній країні, як правило, є свій орган по екологічній сертифікації, який розробляє стандарти.

Для прикладу наведемо найбільш поширену в Україні міжнародну програму добровільної сертифікації готелів і туристичних об'єктів „Зелений Ключ”. До 2023 року сертифікацію «Зелений Ключ» отримало 1650 готелів, курортів і кемпінгів в 20 країнах світу. Це одна з 5 міжнародних програм Міжнародної організації по екологічній освіті (Foundation for Environmental Education – FEE), розроблена для пропаганди і впровадження ідей екологічності і стійкого розвитку в індустрії розміщення. Головний офіс знаходиться в Голландії. Дана програма відзначає відповідальне і дбайливе відношення готельних підприємств до довкілля і активну участь в соціальному житті [21]. Щоб отримати «Зелений Ключ» готелю необхідно виконувати ряд вимог. Міжнародний комітет розробив 12 основних критеріїв, за якими оцінюватиметься екологічна діяльність готелю. Вони включають наступні:

- екологічний менеджмент на підприємстві

- облік витрачання води і електроенергії;
- поведінка з відходами;
- надання освітнього курсу гостям і співробітникам;
- налагодження партнерських стосунків із співтовариством підприємства.

Також не відхиляючись від міжнародних стандартів, в кожній державі міжнародна система оцінок прикладає національні критерії, покликані брати до уваги місцеві особливості.

Орієнтуючись на вищенаведені вимоги, готель розуміє, до чого йому прагнути і які „екологічні” напрями розвивати.

Що отримує готель після процедури сертифікації:

1. Екомаркування і дозвіл на його використання в готелі і рекламній кампанії готелю.
2. Сертифікат, визнаний за кордоном, який підтверджує, що рівень якості сервісу і екологічної безпеки еко-готелю відповідає міжнародним екологічним вимогам.
3. Розширений звіт про екологічні аспекти готелю, матеріали якого можна використовувати: в рекламній кампанії; при інформуванні партнерів, співробітників; при перевірках контрольно-наглядових органів [13;с.43].

Щоправда, сертифікат екологічної безпеки є документом, який отримують добровільно, тобто законодавство не зобов'язало виробників оформляти даний вид сертифікатів [12;с.323]. Проте, приймаючи рішення про проходження екологічної сертифікації екологічного готелю, необхідно враховувати той факт, що на сучасному етапі встановлена екологічна безпека може істотно підвищити конкурентоспроможність будь-якої компанії. Зокрема, перевагами екологічної сертифікації готелів є такі:

- сертифікат екологічної безпеки – додаткове підтвердження якості продукції та послуг, що може стати істотною перевагою в умовах вільної конкуренції. Близько 50% людей в країнах Європи та США вибирають екологічно маркірований об'єкт, або те що декларує екологічну відповідальність, як місце для відпочинку.

- вільний доступ споживачів до інформації про екологічну чистоту підвищує лояльність до бренда;
- дотримання права споживача на вільний доступ до безпечних і якісних послуг, що також додає продукції привабливість в очах існуючих клієнтів і потенційних;
- екологічна стандартизація введена практично в кожній країні світу, тому відповідність товару вимогам екологічної безпеки здатна значно полегшити виведення бренду на світовий ринок та статус екоготеля дозволить збільшити кількість зарубіжних туристів і заходів, що проводяться;
- пряма економія коштів за рахунок скорочення об'єму споживаних енергоресурсів [13;с.43-44].

3.3. Позичіонування екологічного готелю

Туризм охоплює широкий спектр видів економічної діяльності, вважається найпотужнішою індустрією світу, за обсягом доходів випереджає такі галузі, як автомобілебудування та хімічна промисловість. Невід'ємною складовою індустрії туризму є готельне господарство. В умовах конкурентної боротьби готельні підприємства змушені шукати нові шляхи до свого вдосконалення та підтримки привабливості для потенційних клієнтів (Додато В)

Позичіування готелю, як екологічно, свідомого вимагає від служби маркетингу розробки і просування деяких особливостей роботипідприємства. Лише заяв про те, що готель став екологічним – недостатньо. Людям цікаві тонкощі. Їм потрібне щось, що робите лише конкретний готель, щось, чим саме цей готель відрізняється – не лише від «неекологічних» конкурентів, але і від інших прибічників гармонії з природою. Для вдалого позичіування варто показувати, як саме готель допомагає природі, як пом'якшує збиток, який наноситься природі та відвідувачами своєю діяльністю.

Ще одним секретом вдалого позичіування екологічного готелю є, на

думку дослідників з Корнелльського університету, підтримка відомих природоохоронних організацій, співпраця з компаніями, за якими вже закріпилася репутація екологічно-свідомих. Все це дозволить готелю позиціювати як екологічної компанії без залучення значних коштів і без значних змін у внутрішній організації роботи підприємства [15].

З аналізу літературних даних можна назвати такі переваги еко - готелів: економія на ресурсах; зниження водоспоживання; економія електроенергії; зниження витрат на енергоресурси; зниження витрат на матеріалах, що зазнають вторинної переробки; залучення нових клієнтів за рахунок сприятливої екологічної ситуації; позитивне позиціонування над ринком послуг; додаткова можливість реклами готелю; створення репутації для бренду та готелю, як соціально відповідальної компанії (Додаток Б).

Важлива також і робота з персоналом. Співробітники, що безпосередньо взаємодіють з гостями, повинні самі бути одержимими прибічниками турботи про екологію. Якщо екологічні ініціативи і ідеї знайдуть підтримку у співробітників, вони ефективно донесуть їх до гостей.

Для підтримки конкурентоспроможності та ефективного розвитку підприємств сфери гостинності є необхідність пошуку нових інновацій та напрямів свого розвитку. В останні десятиліття підприємства сфери гостинності по всьому світу почали брати активну участь у процесах збереження навколишнього середовища, вводячи в свою інноваційну діяльність поняття «екологічного менеджменту» [14;с.739-742].

Екологічний менеджмент - це сукупність принципів, форм, методів, прийомів та засобів управління виробництвом та персоналом з метою досягнення економічної ефективності виробництва та екологічної цілісності у контексті вимог сталого розвитку. Згідно з наведеним визначенням, екологічний менеджмент можна визначити як комплекс заходів, що охоплюють управління ресурсами, виробничими процесами та продукцією та спрямовані на зменшення негативних впливів виробничої діяльності на навколишнє середовище та підвищення ефективності роботи підприємства. Одним із головних елементів ефективно функціонуючої системи екологічного менеджменту є аналіз

проведеної та планування майбутньої діяльності.

Необхідними умовами для забезпечення ресурсозбереження в готелях є: облік приладами споживання ресурсів, використання ресурсозберігаючого обладнання та автоматизація управління всіма інженерними службами та системами будівлі. У зв'язку з цим останніми роками на світовому ринку користуються великою популярністю почали користуватися програмно-апаратні рішення «smart house» («розумний дім») [17;с.146]. Дані автоматизовані програмно-апаратні комплекси, що здійснюють у режимі реального часу моніторинг та управління системами життєзабезпечення будівлі: опалювальним та вентиляційним обладнанням; освітленням; електроживленням; системами відеоспостереження та контролю доступу до приміщень; пожежною сигналізацією; контролем протікання води, мультимедійним обладнанням тощо. Впровадження подібних інтелектуальних систем у готелях здатне заощаджувати ресурси до 30%. Також ці системи мають такі переваги використання: підвищення комфорту перебування клієнтів у номерах готелю шляхом підтримання оптимальних кліматичних умов, освітленості номера, обліку індивідуальних переваг гостей; збільшення ресурсу роботи устаткування; підвищення безпеки служб готелю на основі оперативного реагування на позаштатні ситуації (Додаток Г).

Сучасне обладнання пропонує для готельно-ресторанних комплексом цілий перелік інноваційних рішень, що дозволяють досягти ресурсозбереження [9;с.122]. Зниження забруднення навколишнього середовища, впровадження нових інновацій та технологічних рішень, що сприяють скороченню викидів вуглеводневих газів в атмосферу, реалізація низки міжнародних та регіональних екологічних та енергозберігаючих програм роблять популярним впровадження та використання таких нетрадиційних джерел тепла та енергії, як сонячні сонячні колектори, вітрогенератори, одержання тепла із пластових вод.

В еко-готелях енергозбереження іноді закладено вже в самих системах, наприклад, TimeLox 2300 ЕМІ. Завдяки датчику замку при виході гостя з номера система автоматично відключає освітлення та електроприлади, які були залишені

включеними. При виселенні гостя система отримує команду відключення кондиціонера у номері, а залежно від того, хто зайшов у номер – гість чи персонал – вибирається необхідна система кондиціонування. В досліджуваному готелі оптимізація роботи системи вентиляції, кондиціонування, кухонного обладнання та прального обладнання дозволило скоротити споживання електроенергії на 18% та теплової електроенергії на 9%. Грамотно впроваджені ресурсозберігаючі технології в рамках проектів еко-готелів сприяють економії фінансових засобів підприємства, скорочення витрат на технічне обслуговування обладнання, підвищення привабливості серед потенційних клієнтів, розширення ринку збуту, залучення екологічно відповідальних клієнтів, збільшення прибутковості від завантаження номерного фонду.

Позиціонування готелю як еко-готель дає його власнику цілу низку конкурентних переваг, серед яких насамперед слід виділити можливість використання такого статусу в рекламних цілях, формування сприятливого для персоналу та гостей мікроклімату, підвищення показників завантаження номерного фонду (Додаток Д).

У той же час організація та функціонування еко-готелів несе для їх засновників ряд недоліків. Створення подібного типу готелів спричиняє додаткові витрати на етапі проектування та будівництва, оскільки впровадження ряду екологічних інновацій передбачає великі фінансові вкладення та збільшення термінів окупності проекту [6;с.328]. Також відмова від деяких видів пропонованих послуг та товарів, матеріалів в обробці інтер'єрів може негативно позначитися на попиті серед певних груп клієнтів (наприклад, відсутність номерів для курців, обмеження напору води та ін.).

У майбутньому турбота про екологію може стати однією з само собою зрозумілих речей для підприємств індустрії гостинності, адже споживачі упевнено дають бізнесу зрозуміти, що вони готові навіть переплачувати екологічно-відповідальним компаніям. І хоча не можна змусити всі готелі стати екологічними, говорити про те, що ті, готелі, які вибрали цей шлях самостійно досягатимуть успіху – можна.

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 3

Екологічні інновації являють собою нові концепції, продукти, технології та способи організації виробництва, що складаються з процесів і систем, при використанні яких відбувається зниження забруднень навколишнього середовища, або інших негативних наслідків господарської діяльності людини.

Обов'язковою умовою для надання готелю статусу «екологічний» є сертифікація незалежною третьою стороною або державою, на території якої він знаходиться.

Екологічна сертифікація є особливою системою еко-маркування для підприємств готельного господарства. Еко-маркування об'єкта готельної сфери часто вказує на відданість його менеджменту цінностям охорони навколишнього середовища та підвищує його привабливість для потенційних клієнтів.

Серед інших найбільш авторитетних систем сертифікації готелів необхідно згадати Touristik Union International – TUI (Німеччина), Green Globe (Великобританія), NAC Green Leaf (Канада). Багато готелів у світі отримують сертифікацію за стандартом LEED.

З вище сказаного, можна дійти невтішного висновку, що індустрія гостинності нині перебуває у стадії становлення та популяризації екологічного напрямку. В цей же час вже існує успішний досвід функціонування еко-готелів на національних ринках багатьох країн світу, що має послужити поштовхом до подальшого розвитку цього напрямку у світовому масштабі. Крім цього відзначається зростання екологічної культури споживачів, які готові доплачувати за екологічно чистий продукт, піклуючись як про себе, так і природні екосистеми, усвідомлюючи шкоду природному середовищу, що завдається сучасним технологічним суспільством.

Таким чином, еко-готелі – це перспективні готелі, які призначені підтримувати стан природного середовища, виховувати у суспільстві

екологічну свідомість та відповідальність, а їхні постояльці при цьому можуть отримати здоровий відпочинок у гармонії з природою. Досвід розвинених західних країн свідчить, що стратегії та механізми обмеження шкідливих наслідків діяльності підприємств сфери гостинності є цілком досяжними та ефективними.

За результатами досліджень, сформульовано основні завдання, що визначають ефективну діяльність в еко-готельному бізнесі, зокрема: вибір найбільш перспективних цільових сегментів ринку еко-готелю та розробка орієнтованої на них стратегії; розробка та формування екологічного стилю, його правильне використання у внутрішніх та зовнішніх приміщеннях готелів та ресторанів; розробка чіткої та, відповідної до вимог ринку, програми позиціонування еко-готелю; інформування споживачів через рекламу та ЗМІ про показники позиціонування еко-готелю та ресторану; розробка пропозицій щодо формування та коригування позитивного іміджу еко-готелю та ресторану у свідомості споживачів. Обґрунтовано, що переорієнтація діючих готельних підприємств на “екологічні” може вирішувати кілька різнопланових та різнорівневих завдань одночасно: забезпечувати економію ресурсів на рівні підприємства; покращувати економічні показники за рахунок дотримання актуального тренду; сприяти розвитку туристичного кластера та формуванню екологічної інфраструктури в регіоні; просувати ідеї «зеленого» способу життя у суспільстві; формувати ринок екологічної продукції та послуг; підвищувати імідж регіону та країни.

Враховуючи значний перелік переваг еко-готелів, можливість вирішення негативних тенденцій, підтверджується значним світовим попитом на екологічні продукти та послуги, еко-сертифікація є перспективним інструментом підвищення туристичної привабливості. Екологічний сертифікат, отриманий установою, підкреслить повагу до гостя та підтвердить інвестиційну привабливість та соціальну відповідальність бізнесу.

ВИСНОВКИ

Підсумовуючи вищенаведене можна зробити наступні висновки: Сьогодні в світі великої популярності набуває рух за охорону довкілля.

Піклуючись про екологічну рівновагу, люди все частіше міняють свої звички і переваги. Готелі теж залучені в цей процес і стараються у міру можливостей відповідати поняттю «екологічний готель». Екологічний готель – тренд сучасного індустрії гостинності.

У першому розділі розглядались теоретичні аспекти організації курортно-рекреаційного засобу розміщення (еко-готелю).

Під поняттям „екологічний готель” розуміють екологічно відповідальне житло, який функціонує за принципом гармонійного сусідства з природою, не забруднюючи довкілля продуктами життєдіяльності туристів тавсебічною економією ресурсів. З огляду на це, специфічні особливості функціонування екологічного готелю характеризуються впровадженням механізмів, що дозволяють понизити негативну дію на довкілля за рахунок економного використання енергії, водних і інших ресурсів, скорочення і переробки відходів і ін. Зокрема, ізоляції даху і стін готелю, яка дозволяє оптимізувати втрати енергії, у тому числі і ефективні віконні системи, економія паперу при друкуванні квитанцій, системи переробки і повторного використання «сірої» води, використання систем очищення дощової води, сортування відходів, використання і зберігання нетоксичних миючих засобів, використання в готелі лише скляного і керамічного посуду для всіх видів їжі і напоїв. Все це, а також інші дрібні деталі разом відіграють важливу роль в ланцюзі правильного використання енергоресурсів.

Керівництво багатьох готелів, усвідомивши необхідність удосконалення природоохоронних заходів і підвищення конкурентоспроможності, стало активно проводити екологічну політику і упроваджувати екологічно орієнтовані програми.

У другому розділі роботи було на конкретному прикладі досліджено організацію та особливості функціонування екологічного готелю. Екологічний готель Ekotel Hotel Lviv було побудовано у 2011 році у м. Львів. Починаючи

з етапу проектування екологічного готелю було враховано основні принципи екоготелів. Так, зокрема, у будівництві використовувалися в більшості натуральні будівельні матеріали (цегла, каміння, дерево), для оздоблення загальних приміщень та номерів також були використані натуральні матеріали. Крім того, під час проектування та будівництва було враховано й інші чинники, що впливають на освітлення, тепло збереження приміщень готелю. Також у готелі Ekotel Hotel Lviv розроблено екологічну політику, якою передбачені основні методи ведення господарства, враховуючи всі вище перелічені принципи функціонування екологічного готелю. Так, наприклад, для збереження та економії енергії у приміщеннях готелю використовуються енергозберіжні лампи, що дозволяє економити енергію на 25% щомісячно. Для контролю електричних систем у всіх номерах встановлені магнітні карти (економія 15%). На даху готелю встановлені сонячні панелі, які повністю покривають потребу в теплій воді в комплексі (економія 75%). В цілях економії водного ресурсу в готелі встановлені крани з водозберігаючими насадками, змішувачі в душових кабінах з дрібним дифузором і ін.

У готелі Ekotel Hotel Lviv оптимізація роботи системи вентиляції, кондиціонування, кухонного обладнання та прального обладнання дозволило скоротити споживання електроенергії на 18% та теплової електроенергії на 9%.

Ще одним принципом функціонування досліджуваного готелю є комплекс заходів з охорони довкілля або зменшення негативного впливу на нього. Серед комплексу цих заходів можна відзначити наступні: екологічне прибирання, екологічна їжа, екологічний побут, екологічна поведінка з відходами та сміттям тощо.

Таким чином, підсумовуючи проведений аналіз функціонування екологічного готелю в Україні на сучасному етапі варто відзначити, що вже зроблені перші кроки на шляху до екологізації та бережливого ставлення до довкілля. Щоправда, про аналіз туристичних потоків до досліджуваного екологічного готелю поки говорити зарано, адже готель всього на ринку два роки, проте, виходячи з досвіду зарубіжних аналогічних готельних підприємств можна сподіватися на перспективне майбутнє подібних закладіврозміщення.

Тому у третьому розділі роботи, автором було досліджено досвід зарубіжних екологічних готелів, основні принципи організації та методів ведення господарської діяльності як екологічно-орієнтованого підприємства. Як показало дослідження, більшість екологічних готелів США і Європи мають екологічний сертифікат, який засвідчує, що готель дбайливо відноситься до довкілля. Наявність подібної еко-сертифікації позитивно впливає на імідж готелю, підвищує його популярність на ринку і є потужним маркетинговим інструментом, що впливає на рівень лояльності гостей. Завдяки цьому турфірми і туроператори починають частіше вибирати такі готелі для співпраці, що сприяє отриманню додаткового прибутку. Тому наступним резервом вдосконалення функціонування досліджуваного готелю.

Ekotel Hotel Lviv можна порекомендувати пройти екологічну сертифікацію. Екологічна експертиза готелю має на увазі перевірку на відповідність стандартам використання енергії, утилізації відходів, вибору постачальників, використання хімікатів і інші аспекти. Еко-марка підтверджує безпеку послуг, що надаються, для споживача, якісний сервіс і турботу власників готелю про довкілля. Щоб донести це до потенційних споживачів послуг екологічного готелю потрібний правильний маркетинг, який полягає у виборі форм та методів позиціонування екологічного готелю. Автором було запропонована декілька конкретних заходів, які можна використовувати під час позиціонування, зокрема, поширення інформації серед потенційних споживачів про екологічні аспекти готелю, співпраця з відомими природоохоронними організаціями (різноманітні благодійні та промоакції тощо), а також робота за персоналом.

Насамкінець відзначимо, сьогодні можна вже з упевненістю говорити про те, що екологічні технології активно упроваджуються в життя готелів і ресторанів, а споживачі дають зрозуміти, що готові платити за «чистий» туризм. Все це показує екологічність цієї галузі досить привабливою як з точки зору турботи про довкілля, так і з точки зору економічного інтересу.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Агафонова Л.Г., Агафонова О.С. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання: Навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / Київський ун-т туризму, економіки і права. - К.: Знання України, 2007. - 352 с.
2. Архіпов В.В. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства: навч. пос.[для студ. вищ. навч. закл.]/В.В. Архіпов, В.А.Русавська – К.: Цент учбової літератури, 2009. – 342 с.
3. Гошовський С.В., Рудько Г.І., Преснер Б.М. Екологічна безпека техно-природних геосистем у зв'язку з катастрофічним розвитком геологічних процесів. К. : ЗАТ “НІЧЛАВА”, 2020. 624 с. URL: https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:FuaN_r57EFcJ:https://www.wunu.edu.ua/pdf/opp/program/uf/Bachelor/pravo/ekolohichna_bezpeka/work.pdf&cd=1&hl=uk&ct=clnk&gl=ua
4. Готельний бізнес: Підручник для студентів вузів, які навчаються за спеціальностями сервісу / С. Медлік, Х. Інграм; (пер. з англ. А. В. Павлов). - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. - 239 с.
5. Єфімова О. Економіка готелів і ресторанів / О. Єфімова, Н. Єфімова. - М.: Нове знання, 2004. - 279 с.
6. Інженерне обладнання будівель: Підручник / за ред. В.С. Кравченка. К.: Видавничий дім професіонал, 2008. - 480 с.
7. Круль Г. Я. Основи готельної справи. Навч. посіб.- К.: Центр учбової літератури, 2011. - 368 с.
8. Лук'янова Л.Г., Дорошенко Т.Т., Муніч І.М. Уніфіковані технології готельних послуг / За ред. проф. В.К. Федорченка. - К.: Вища школа, 2010. - 237 с.
9. Мазаракі А.А. Проектування готелів : навч. посіб. / А.А. Мазаракі. - К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2012. - 340 с. ISBN 978-966-629-244-9.
10. Мазаракі А.А. Проектування закладів ресторанного господарства : навч. посіб. - 2 ге вид., відред. і допов. / А.А. Мазаракі. - К. : Київ. нац. торг.- екон.

ун-т, 2010. - 307 с.

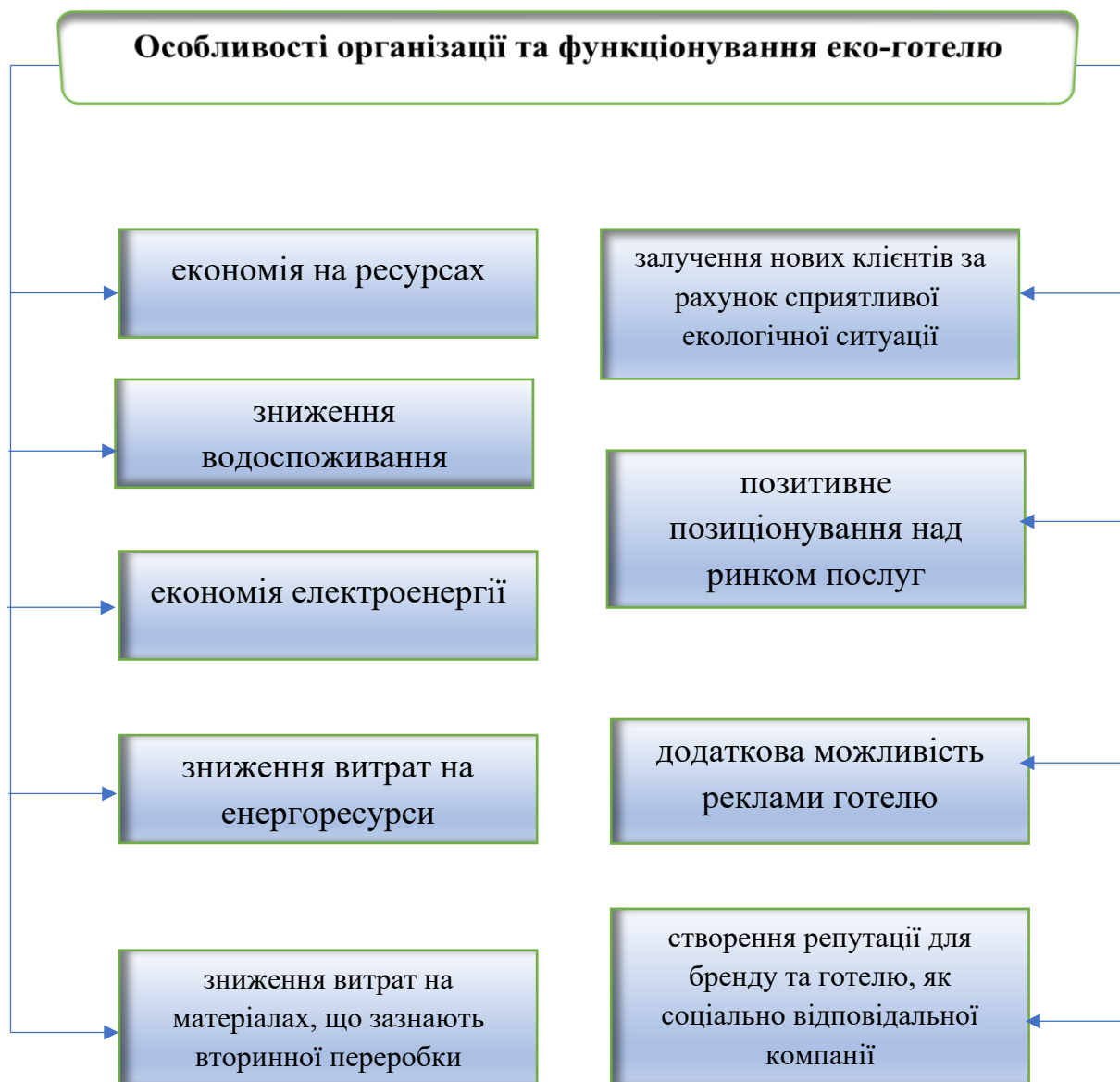
12. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія та практика: навч. посіб. / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк. – К.: Центр учбової літератури, 2010. – 472 с.
13. Мілінчук О. В. Переваги екологічної сертифікації готелів в Україні / О. В. Мілінчук. // Менеджмент в інноваційному розвитку економіки: проблеми та перспективи. – 2014. – С. 322–323.
14. Печериця Е. В. Вплив екоінновацій на конкурентоспроможність готелю / О. В. Печериця. // Менеджмент інновацій. - 2013. - №34. – С. 32–37.
15. Пушка О. С. Розвиток сучасних еко-тенденцій у готельних господарствах міста Києва / О. С. Пушка, Д. Ю. Тихонова. // Young Scientist. – 2017. – №4. – С. 739–742.
16. Технологічне проектування підприємств. Опорний конспект лекцій.: КНТЕУ, 2002.
17. Тимошенко З.І., Мунін Г.Б., Дишлевий В.П. Маркетинг готельно-ресторанного бізнесу. - К.: Вид-во Європ. ун-ту. 2007. - 246 с.
18. Шаповал С.Л. Основи будівництва: навчальний посібник / С.Л.Шаповал. – К. : КНТЕУ, 2009. – 186 с.
19. Зелена репутація готелей – [Електронний ресурс]. - Режим доступу до ресурсу: http://hoteliero.ua/info/release/?ELEMENT_ID=597
20. Використання екотехнологій у готельному бізнесі: у США це розум. – [Електронний ресурс]. - Режим доступу до ресурсу: <http://facepla.net/index.php/content-info/769-green-luxury-a-reality>
21. Особливості екологічного готелю – [Електронний ресурс]. - Режим доступу до ресурсу: <http://www.tuvsud.com.ua/ukraine/ua/uslugi/siertifikatsiia-sistiem-mieniedzhmienta/green-way/osobiennosti-ekologhichieskogho-otielia>
22. Екологічні готелі: від середньовіччя до футуризму – [Електронний ресурс]. - Режим доступу до ресурсу: http://prohotelia.com.ua/2010/03/green_hotels/
23. Екологічні готелі – [Електронний ресурс]. - Режим доступу до ресурсу: <http://www.rav.com.ua/news/otrasl/5067/>
24. Екологічні готелі України. – [Електронний ресурс]. - Режим доступу до ресурсу: <http://ecopeak.ru/arts/ekologichieskije-otjeli-rossii-i-ukrainy>

ДОДАТКИ

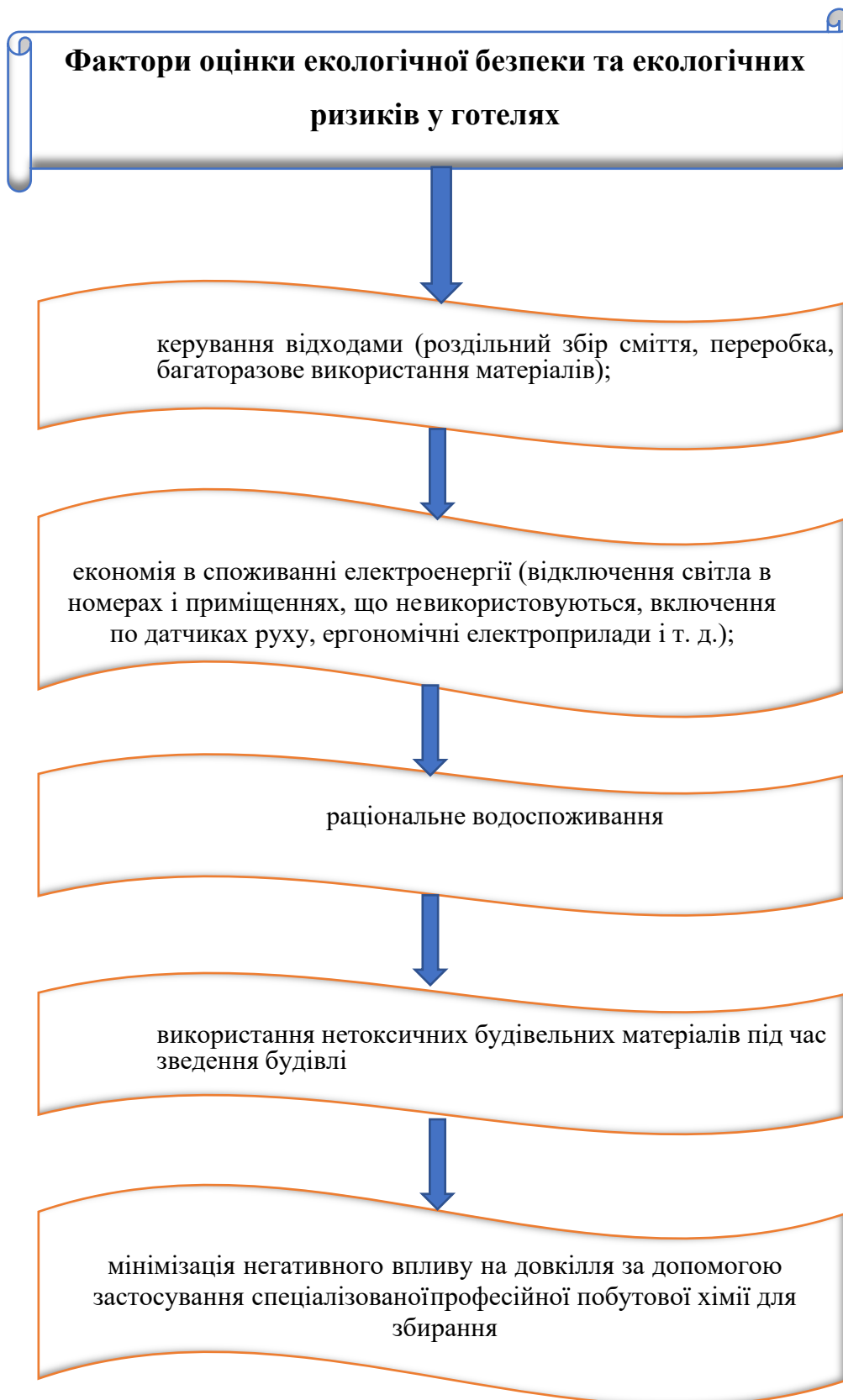
Додаток А**Конкурентні переваги Ekotel Hotel Lviv**

№	Напрямок переваг	Характеристика
1	Затишне розташування	Готель розташований у зручному та тихому місці, що робить його привабливим для туристів.
2	Екологічно чисте середовище	Ekotel Hotel Lviv прагне до мінімізації впливу на довкілля, використовуючи екологічні матеріали, сортуючи та утилізуючи відходи, а також використовуючи альтернативні джерела енергії (сонячні панелі).
3	Високий рівень обслуговування	Готель прагне до надання бездоганного сервісу та створення комфортної атмосфери для своїх гостей
4	Харчування з натуральних продуктів	Ekotel Hotel Lviv пропонує своїм гостям тільки свіжі та якісні страви, приготовані з натуральних продуктів

Додаток Б



Додаток В



Додаток Г

Основні економічні вигоди зменшення та відсутності впливу на довкілля, що визначаються перевагами та додатковими правами



- здатність зацікавити спонсорів;
- поява додаткових ресурсів для отримання переваг та пільг при вкладеннях у екологічні заходи в межах роботи готелю;
 - поява можливостей для залучення клієнтів та підвищення конкурентоспроможності виробленої продукції та послуг;
 - здатність зацікавити міжнародні організації та громадськість; членство у міжнародних екологічних спілках підприємців;
 - додаткові підстави для зміцнення відносин з органами місцевої влади та державного екологічного законодавства, екологічною громадськістю;
 - додаткові ресурси для розширення позицій підприємства на міжнародних товарних та економічних ринках.

Додаток Д

Основні завдання, що визначають ефективну діяльність в еко-готельному бізнесі

- вибір найбільш перспективних цільових сегментів ринку еко-готелю та розробка орієнтованої на них стратегії;
- розробка та формування екологічного стилю, його правильне використання у внутрішніх та зовнішніх приміщеннях готелів та ресторанів;
- розробка чіткої та відповідної вимогам ринку програми позиціонування еко-готелю;
- інформування споживачів через рекламу та ЗМІ про показники позиціонування еко-готелю та ресторану;
- розробка пропозицій щодо формування та коригування позитивного іміджу еко-готелю та ресторану у свідомості споживачів.

Додаток Е

