

3
02.12.2024

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА»

ФАКУЛЬТЕТ БІЗНЕСУ ТА СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ

КАФЕДРА МЕНЕДЖМЕНТУ, БІЗНЕСУ ТА МАРКЕТИНГОВИХ
ТЕХНОЛОГІЙ

ГОРОБЕЦЬ Дар'я Михайлівна
(здобувач вищої освіти групи МОМ-24)

МАГІСТЕРСЬКА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ ЕКОЛОГІЧНОГО МЕНЕДЖМЕНТУ
ПІДПРИЄМСТВА

(представлена на здобуття ступеня вищої освіти «магістр»
галузі знань 07«Управління та адміністрування» спеціальності
073 «Менеджмент»)

Допущено до захисту
зав. кафедри менеджменту,
бізнесу та маркетингових
технологій
д.е.н., проф. Останчук Т.П.

Керівник роботи:
к.е.н., доц. Бужимська К.О.

(підпис)

Рецензент
к.е.н., доц. Дринова К.Е.

(підпис)

Житомир, 2024

Анотація

Горобець Д. М. Формування системи екологічного менеджменту підприємства. Рукопис.

Магістерська кваліфікаційна робота представлена на здобуття ступеня вищої освіти «магістр», галузі знань 07 «Управління та адміністрування» спеціальності 073 «Менеджмент». Державний університет «Житомирська політехніка», Житомир, 2024.

У магістерській кваліфікаційній роботі розглянуто особливості обґрунтування та оптимізації системи екологічного менеджменту підприємства. Досліджено теоретичні основи формування системи екологічного менеджменту підприємства. Представлена аналітична оцінка функціонування системи формування системи екологічного менеджменту підприємства. Обґрунтовано напрями удосконалення системи екологічного менеджменту підприємства.

Ключові слова: екологічний менеджмент, екологізація, готельне підприємство, готельний бізнес, екоготель.

Annotation

Gorobets D. M. Formation of the enterprise environmental management system. Manuscript.

The master's qualification work is submitted for the Master's degree, field of knowledge 07 "Management and administration" of specialty 073 "Management". Zhytomyr Polytechnic State University, Zhytomyr, 2024.

The master's qualification thesis examines the features of justification and optimization of the enterprise's environmental management system. The theoretical foundations of the formation of the environmental management system of the enterprise have been studied. Analytical evaluation of the functioning of the system of formation of the environmental management system of the enterprise is presented. The areas of improvement of the environmental management system of the enterprise are substantiated.

Keywords: environmental management, environmentalization, hotel enterprise, hotel business, eco-hotel.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ ЕКОЛОГІЧНОГО МЕНЕДЖМЕНТУ ПІДПРИЄМСТВА.....	8
1.1. Сутність, змістовні характеристики, принципи та функції системи екологічного менеджменту підприємства.....	8
1.2. Формування системи екологічного менеджменту на підприємствах готельного бізнесу	17
1.3. Методичні аспекти оцінювання ефективності системи екологічного менеджменту готельного підприємства	27
1.4. Нормативно-правове та інформаційне забезпечення системи екологічного менеджменту в готельному бізнесі.....	37
Висновки до розділу 1	45
РОЗДІЛ 2. АНАЛІТИЧНА ОЦІНКА ФУНКЦІОНУВАННЯ СИСТЕМИ ЕКОЛОГІЧНОГО МЕНЕДЖМЕНТУ ТОВ «ОПТИМА ХОТЕЛ МЕНЕДЖМЕНТ»	47
2.1. Організаційно-управлінський аналіз підприємства	47
2.2. Діагностика фінансово-економічного стану підприємства.....	54
2.3. Діагностика функціонування системи екологічного менеджменту на підприємстві.....	63
Висновки до розділу 2.....	73
РОЗДІЛ 3. УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ ЕКОЛОГІЧНОГО МЕНЕДЖМЕНТУ ТОВ «ОПТИМА ХОТЕЛ МЕНЕДЖМЕНТ».....	75
3.1. Обґрунтування концепції «еко-готелю» в системі екологічного менеджменту підприємстві	75
3.2. Організаційно-економічний механізм впровадження концепції екоготелю на базі досліджуваного закладу.....	83
3.3. Вплив запропонованих заходів на конкурентну позицію за параметрами «екологічності» досліджуваного закладу.....	92
Висновки до розділу 3.....	97
ВИСНОВКИ	99
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	102
ДОДАТКИ	110

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. У сучасному світі, де проблеми з навколишнім середовищем загострюються, підприємствам вкрай важливо впроваджувати системи екологічного менеджменту для ефективного вирішення цих проблем. Забруднення навколишнього середовища, зміна клімату та виснаження природних ресурсів створюють нові виклики для бізнесу, які вимагають негайного вирішення. Система екологічного менеджменту дозволяє підприємствам зменшити свій шкідливий вплив на навколишнє середовище, одночасно покращуючи використання ресурсів, що призводить до зменшення витрат. Ця система заохочує дотримання екологічних норм і юридичних зобов'язань, дозволяючи вам уникати покарань і санкцій. Крім того, впровадження практик екологічного менеджменту підвищує репутацію компанії, підвищуючи її конкурентоспроможність на ринку.

Останнім часом споживачі демонструють зростаючу схильність купувати товари та послуги від компаній, які віддають перевагу екологічній відповідальності. Як результат, екологічний менеджмент відіграє вирішальну роль у залученні клієнтів і партнерів. Це також сприяє лояльності серед співробітників, які можуть пишатися роботою в компанії, яка надає пріоритет екологічній відповідальності. Крім того, система екологічного менеджменту заохочує інновації та розвиток нових технологій, які мінімізують вплив на навколишнє середовище. Це, у свою чергу, створює нові можливості для розширення та просування бізнесу.

Застосування методів екологічного менеджменту підвищує здатність фірми протистояти зовнішнім викликам, включаючи зміни в законодавстві чи ринкових умовах. Зважаючи на це, запровадження системи екологічного менеджменту на підприємствах є вирішальним і важливим заходом для сприяння їх сталому розвитку та захисту навколишнього середовища.

Вагомий внесок у дослідження теоретичних і практичних аспектів екологічного менеджменту внесли О. Балацький, Г. Білявський,

Л. Бобровський, Ю. Бурлакова, В. Кожушко, В. Лук'янихін, А. Матківський, О. Михайлюк, В. Семенов, Л. Федулова та ін. Проте загалом питання впровадження систем екологічного менеджменту на вітчизняних підприємствах потребують детальнішого дослідження.

Зазначене обумовило вибір теми, постановку мети та завдань магістерської кваліфікаційної роботи. Обрана тема повністю відповідає проблемам напряму підготовки за спеціальністю 073 «Менеджмент».

Метою магістерської кваліфікаційної роботи є узагальнення та подальший розвиток теоретико-методичних засад формування системи екологічного менеджменту підприємства ТОВ «Оптіма Хотел Менеджмент».

Для виконання поставленої мети визначено та вирішено такі основні **завдання:**

- дослідити сутність, змістовні характеристики, принципи та функції системи екологічного менеджменту підприємства;
- вивчити формування системи екологічного менеджменту на підприємствах готельного бізнесу;
- узагальнити методичні аспекти оцінювання ефективності системи екологічного менеджменту готельного підприємства;
- дослідити нормативно-правове та інформаційне забезпечення системи екологічного менеджменту в готельному бізнесі;
- здійснити організаційно-управлінський аналіз підприємства;
- провести діагностику фінансово-економічного стану підприємства;
- здійснити діагностику функціонування системи екологічного менеджменту на підприємстві;
- провести обґрунтування концепції «еко-готелю» в системі екологічного менеджменту підприємстві;
- розробити організаційно-економічний механізм впровадження концепції екоготелю на базі досліджуваного закладу;
- розрахувати вплив запропонованих заходів на конкурентну позицію за параметрами «екологічності» досліджуваного закладу.

Об'єктом дослідження у магістерській кваліфікаційній роботі виступає процес формування системи екологічного менеджменту підприємства, **предметом** – теоретичні, методичні та прикладні засади формування системи екологічного менеджменту підприємства.

Методи дослідження. У роботі використано наступні методи дослідження: логічно-теоретичний (при дослідженні сутності екологічного менеджменту); статистичні, прогностичні та економіко-математичні методи (при дослідженні характеристики готельного підприємства); системного аналізу і синтезу, узагальнення (при дослідженні проблемних аспектів та використання вітчизняного та зарубіжного досвіду в практиці формування концепції екоготелю на ринку).

Інформаційною базою дослідження виступили наукові фахові, навчальні та методичні публікації провідних вітчизняних та зарубіжних вчених у сфері управління готельним бізнесом, чинне законодавство України, статистичні дані, дані фінансової та управлінської звітності підприємства.

Наукова новизна роботи полягає в узагальненні теоретичних засад поняття системи екологічного менеджменту підприємства, а також дослідження її сутності, значення та принципів формування з метою встановлення напрямів її удосконалення. Відповідно, це знайшло своє відображення у наступних положеннях:

- удосконалено науково-методичний інструментарій щодо оцінювання ефективності системи екологічного менеджменту готельного підприємства;
- покращено науковий підхід щодо розроблення організаційно-економічного механізму впровадження концепції екоготелю на базі досліджуваного закладу.

Практичне значення одержаних результатів полягає у дослідженні методико-прикладних аспектів впровадження концепції екоготелю та здійсненні оцінювання впливу на формування іміджу готелю. Завдяки комплексному науковому дослідженню визначених проблем були покращені теоретичні концепції та надані обґрунтовані практичні рекомендації щодо

відкриття імджевого екоготелю в м. Житомир.

Структура та обсяг магістерської кваліфікаційної роботи.

Магістерська кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних літературних джерел, додатків. Основний зміст роботи викладено на 109 сторінках друкованого тексту. Робота містить 30 таблиць та 10 рисунків. Список використаних джерел налічує 81 найменування. Робота містить 4 додатки.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ ЕКОЛОГІЧНОГО МЕНЕДЖМЕНТУ ПІДПРИЄМСТВА

1.1. Сутність, змістовні характеристики, принципи та функції системи екологічного менеджменту підприємства

Зростання важливості систем екологічного менеджменту на українських підприємствах є відповіддю на глобальні екологічні виклики та зростаюче усвідомлення громадськістю необхідності захисту навколишнього середовища. Впровадження цих систем дозволяє мінімізувати шкідливий вплив виробничої діяльності на навколишнє середовище, одночасно підвищуючи ефективність використання ресурсів. Впроваджуючи методи управління навколишнім середовищем, компанія підвищує свою репутацію, що призводить до підвищення конкурентоспроможності на ринку. Корпоративна культура робить сильний акцент на екологічну відповідальність, що позитивно впливає на мотивацію співробітників. Крім того, дотримання екологічних норм не тільки сприяє тіснішій співпраці, але й заохочує інвестиції в регіон [7, с.336].

Українське законодавство все більше відповідає європейським екологічним стандартам, що робить вкрай важливим прийняття цих систем для успішної інтеграції у світовий ринок. Впроваджуючи ефективні практики управління навколишнім середовищем, ви можете мінімізувати витрати на утилізацію відходів і уникнути штрафів за екологічні порушення. Вирішальним аспектом є підвищення обізнаності співробітників і населення в цілому про екологічні проблеми. Як наслідок, впровадження екологічного менеджменту стає неодмінною складовою стратегії сталого розвитку українських підприємств [28, с.27].

Вперше дефініція «екологічний менеджмент» пролунала на конференції ООН з навколишнього середовища і розвитку у червні 1992 р. у м. Ріо-де-Жанейро. Саме на цій конференції було прийнято історичний документ

«Порядок денний на XXI століття», у якому підкреслювалось, що «екологічний менеджмент варто віднести до ключової домінанти сталого розвитку й одночасно до вищих пріоритетів промислової діяльності і підприємництва». В Україні екологічний менеджмент знаходиться на етапі становлення. На сьогодні не існує єдиних загальноприйнятих визначень екологічного менеджменту [45, с.178].

У 1992 році Британським Інститутом Стандартизації був підготовлений і випущений перший стандарт, що стосується системи екологічного менеджменту, BS 7750 «Специфікації систем екологічного менеджменту» (Specification for Environmental Management Systems), у якому викладено корисні для створення ефективної системи екологічного менеджменту рекомендації. Пізніше до Британії у питанні запровадження цього стандарту приєдналися й інші країни, а сам стандарт послужив основою для підготовки інших міжнародних документів, що стосуються екологічного менеджменту, зокрема Системи екологічного менеджменту та аудиту (EMAS, 1993 р.).

Екологічний менеджмент закономірно з'явився як результат еволюції управління підприємством внаслідок необхідності зменшення негативного впливу на навколишнє середовище. Відповідно до стандарту ISO 14001 система екологічного менеджменту - це частина системи менеджменту, спрямована на управління екологічними аспектами, виконання зобов'язань дотримання та облік ризиків і можливостей [60, с.14].

Екологічний менеджмент, як і загальний менеджмент, є сферою людської діяльності і передбачає здійснення ряду функцій менеджменту з метою раціонального використання природно-ресурсного потенціалу і збереження навколишнього природного середовища.

В Україні термін «екологічний менеджмент» вперше був застосований В. Я. Шевчуком, який зазначив, він є складовою загального менеджменту і забезпечує регулювання взаємовідносин між суспільством і навколишнім природним середовищем [78].

Іншими словами, екологічний менеджмент - це система, за допомогою якої

здійснюється управління тими видами діяльності, які завдають або потенційно можуть завдати шкоди навколишньому середовищу; це тип управління, принципово орієнтований на формування й розвиток екологічного виробництва і екологічної культури життєдіяльності людини, який побудований на соціально-економічному й соціально-психологічному мотивуванні гармонії взаємин людини із природою [77, с.118].

Окремі наукові дефініції поняття «екологічний менеджмент» підприємства представлено у табл. 1.1.

Таблиця 1.1

Окремі наукові дефініції поняття «екологічний менеджмент» підприємства

Автор	Визначення
Бобровський А.Л. [7, с.37]	Екологічний менеджмент підприємства - це процес інтеграції екологічних міркувань у всі аспекти діяльності організації для зменшення негативного впливу на навколишнє середовище.
Галушкіна Т.П. [16, с.56]	Екологічний менеджмент охоплює плани, дії та процеси, спрямовані на покращення екологічної ефективності підприємства та зниження його екологічного сліду.
Дяченко Н.М. [24, с.100]	Система екологічного менеджменту підприємства включає розробку і впровадження політик, практик та процедур, спрямованих на захист довкілля.
Кожушко Л.Ф. [33, с.187]	Екологічний менеджмент - це система заходів, яка забезпечує зменшення негативного впливу на довкілля через оптимізацію ресурсів та впровадження екологічних інновацій.
Лук'янихін В.О. [45, с.89]	Екологічний менеджмент підприємства - це стратегія, що спрямована на забезпечення екологічної стійкості бізнесу, одночасно покращуючи його економічні показники.
Лук'янова О.М. [46, с.33]	Екологічний менеджмент передбачає використання природних ресурсів у відповідальний спосіб, щоб зменшити екологічний вплив виробничих процесів.
Пархісенко Я.В. [60, с.16]	Екологічний менеджмент - це системний підхід до управління підприємством, що включає розробку та впровадження екологічних політик для забезпечення стійкого розвитку.
Тендюк А.О. [73, с.225]	Екологічний менеджмент підприємства визначає способи мінімізації шкідливих впливів на довкілля через впровадження новітніх технологій та екологічно дружніх практик.
Шапоренко О.І. [77, с.45]	Екологічний менеджмент - це процес управління, що включає планування, реалізацію, моніторинг і поліпшення заходів з охорони довкілля в межах діяльності підприємства.
Шевчук В.Я. [78, с.45]	Екологічний менеджмент на підприємстві полягає у впровадженні системи управління, що спрямована на зменшення впливу на екологію через відповідальне використання ресурсів і зниження забруднень.

Джерело: складено автором

Представлені визначення надають різні погляди на концепцію екологічного менеджменту підприємства, але всі вони підкреслюють важливість інтеграції екологічних міркувань у діяльність організацій для забезпечення стійкого розвитку.

Враховуючи представлені різноманітні визначення, вважаємо за доцільне запропонувати авторську інтерпретацію, згідно з якою «екологічний менеджмент» – це комплексний та організований підхід до управління господарською діяльністю, який включає фактори навколишнього середовища на всіх етапах діяльності та прийняття рішень з метою мінімізації шкоди навколишньому середовищу. Він охоплює створення, виконання, оцінку та постійне вдосконалення стратегій, процедур і дій, які сприяють відповідальному використанню природних ресурсів, зменшують забруднення, мінімізують відходи, підвищують енергоефективність і сприяють екологічній стійкості.

Екологічний менеджмент на підприємстві охоплює відповідні найважливіші аспекти, які відображають змістовне наповнення цієї управлінської системи (рис. 1.1).

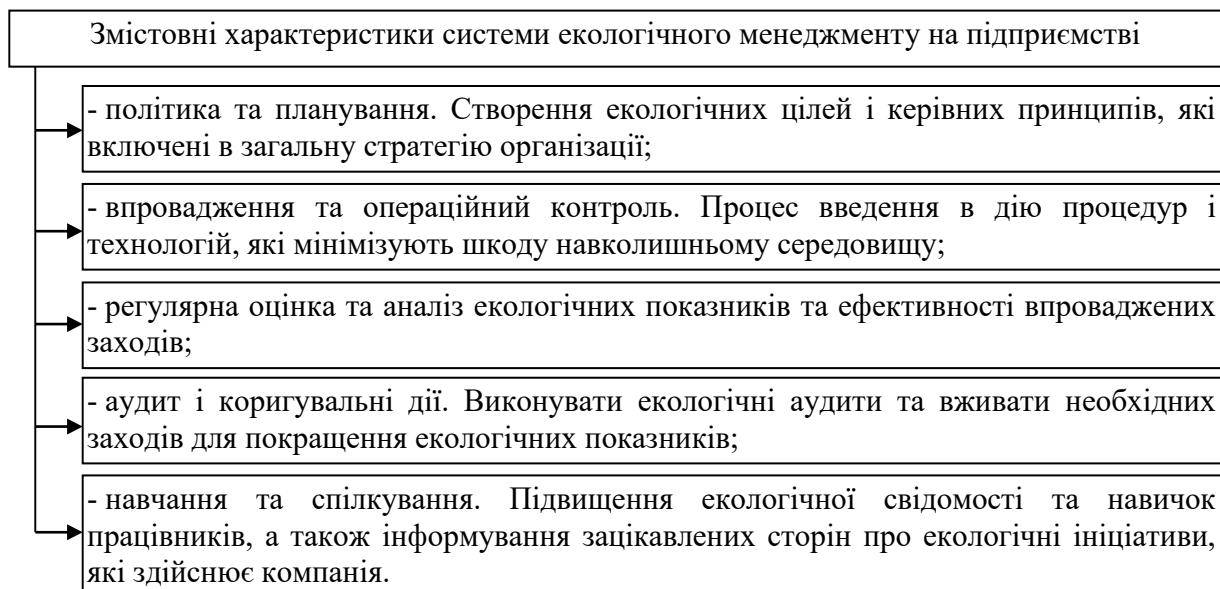


Рис. 1.1. Змістовні характеристики системи екологічного менеджменту на підприємстві

Джерело: складено автором на основі [16; 28]

У результаті екологічний менеджмент не тільки допомагає мінімізувати екологічні ризики та виконувати юридичні зобов'язання, але й підвищує ефективність і конкурентоспроможність підприємства завдяки інноваціям і екологічним практикам [28, с.336].

Елементи, на які спрямована діяльність екологічного менеджменту, є об'єктами менеджменту, що мають просторові та часові межі.

Об'єктом екологічного менеджменту є підприємства різної форми власності, державні та приватні структури, діяльність яких пов'язана з використанням, охороною та відтворенням природних ресурсів. До об'єктів екологічного менеджменту відносяться підприємства, установи, державні структури, природоохоронні органи [7, с.226].

Суб'єктом екологічного менеджменту може бути людина, підприємство, установа, державний орган.

Предметом екологічного менеджменту є система відносин, яка формується між об'єктом і суб'єктом екологічного менеджменту. Предмет екологічного менеджменту – шляхи становлення і розвитку якісно нової ідеології управління природоохоронною діяльністю в Україні [3].

У даний час відбувається процес трансформації економіки України в екологічно безпечну економіку, пошук шляхів реформування в цьому напрямку невіддільний від механізму реалізації системи екологічного менеджменту.

Розвиток і становлення екологічного менеджменту відбуваються на основі дотримання певних принципів. За їх допомогою встановлюють правила і норми, обов'язкові для всіх суб'єктів і об'єктів екологічного менеджменту, координують, регулюють всі аспекти природоохоронної діяльності, обирають оптимальні методи реалізації управління. На формування основних принципів впливає система загальнолюдських пріоритетів та цінностей.

Принципи екологічного менеджменту – принципи, відповідно до яких формується, функціонує і розвивається система екологічного менеджменту в цілому. Основними принципами екологічного менеджменту на підприємстві є ті, що узагальнені у табл. 1.2.

Таблиця 1.2

Принципи формування системи екологічного менеджменту підприємства

Принцип	Характеристика
Принцип відповідальності керівництва	Вище керівництво організації несе відповідальність за екологічну політику, пропонуючи свою підтримку та необхідні ресурси для її виконання.
Принцип відповідності законодавству	Підприємство є обов'язковим для дотримання всіх чинних екологічних законів, норм і стандартів. Це включає постійне отримання інформації про останні юридичні зобов'язання.
Принцип попереджувальних дій	Компанії необхідно вживати проактивних заходів, щоб уникнути екологічних проблем, особливо шляхом використання передових технологій і впровадження ефективних стратегій управління ризиками.
Принцип сталого розвитку	Діяльність компанії повинна бути розроблена таким чином, щоб відповідати поточним вимогам, не ставлячи під загрозу здатність майбутніх поколінь задовольняти власні потреби.
Принцип інтеграції	Екологічні міркування повинні враховуватися на всіх етапах управління та діяльності, включаючи планування, виробництво, маркетинг і фінанси.
Принцип постійного вдосконалення	Система екологічного менеджменту має бути адаптованою, постійно вдосконалюватись шляхом постійного моніторингу, аудиту, оцінки ефективності та прийняття коригувальних дій.
Принцип прозорості та комунікації	Прозоре спілкування з працівниками, зацікавленими сторонами та широкою громадськістю щодо екологічної політики компанії, цілей, досягнень і перешкод.
Принцип залучення працівників	Участь персоналу всіх рівнів у здійсненні управління навколишнім середовищем шляхом забезпечення навчання, можливостей професійного розвитку та заохочення до екологічно відповідальних дій.
Принцип використання найкращих доступних технологій	Прийняття та використання передових технологій і методів, які зменшують шкоду навколишньому середовищу.
Принцип економічної ефективності	Прагнення до досягнення екологічних цілей через економічно обґрунтовані заходи, що також сприяє підвищенню загальної ефективності діяльності підприємства.

Джерело: складено автором на основі [24; 45]

Дотримуючись цих принципів, організація може створити та впровадити ефективну систему екологічного менеджменту, яка, у свою чергу, допомагає мінімізувати вплив на навколишнє середовище, підвищити свою репутацію та отримати конкурентну перевагу [45, с.165].

Екологічний менеджмент покликаний виконувати комплекс функцій, кожна з яких зорієнтована на подолання специфічних проблем екологічного

характеру.

Функція екологічного менеджменту – вид діяльності, зумовлений необхідністю розподілу праці та спеціалізацією у сфері управління з метою ефективного розв'язання комплексу екологічних проблем [60, с.15].

Загалом усі функції екологічного менеджменту можна поділити на групи:

- 1) розроблення, затвердження, реалізація та контроль за дотриманням природоохоронного законодавства;
- 2) контроль за екологічною безпекою;
- 3) організація та проведення природоохоронних заходів;
- 4) узгодження інтересів держави, регіонів, бізнесу, громадськості щодо охорони і раціонального використання навколишнього природного середовища.

Перші дві функції реалізуються на рівні Мінприроди України та його структурних підрозділів, Державних управлінь екологічної безпеки. Проведення природоохоронних заходів здійснюється в масштабах країни, регіонів і окремих підприємств чи екосистем. Особливо актуальне узгодження інтересів держави, підприємств, населення в кожному населеному пункті чи регіоні держави, оскільки змінюються законодавчо-нормативні документи, відбуваються процеси приватизації, оренди об'єктів довкілля, погіршується його стан.

З урахуванням теорії системно-екологічного управління та з огляду на функціональність, екологічний менеджмент поділяють на: глобальний (вся планета Земля); регіональний (територія адміністративних областей); місцевий (території адміністративних районів); об'єктний (підприємство, ландшафт, сільськогосподарська організація). Рівні екоменеджменту постійно взаємодіють, обмінюються інформацією, розвиваються.

Головне завдання екологічного менеджменту - зниження екологічного ефекту, під яким розуміють результат впливу виробничої та невиробничої діяльності людини на навколишнє середовище, тобто факторами, що визначають екологічний ефект діяльності підприємств є: вплив на компоненти довкілля, що виражається у вилученні природних ресурсів з надр та зміні їх

якості, а також на реципієнтів, які сприймають негативні наслідки господарської діяльності підприємств - відходи (емісії) виробництв [73, с.225].

До переваг, що демонструють економічну корисність та доцільність запровадження системи екологічного менеджменту та прийняття стандартів на підприємстві, зокрема відносяться [77, с.182]:

- підвищення конкурентоспроможності підприємства на внутрішньому і зовнішньому ринках, можливість освоєння нових ринків, зокрема отримання «зеленого» світла до ринків країн ЄС;

- здобуття позитивного іміджу підприємством;

- підготовка та залучення більш кваліфікованого персоналу;

- покращення якості продукції та приваблення нових споживачів, оскільки у свідомості споживачів якість продукції буде асоціюватися з її відповідністю екологічним стандартам;

- економія виробничих витрат і ресурсів (раціоналізація споживання матеріалів та сировини, води, енергії);

- зниження ризику виникнення аварійних ситуацій і масштабів їх наслідків;

- зниження природоохоронних платежів і ефективніше дотримання вимог законодавства, уникнення штрафів і стягнень через скорочення обсягів викидів шкідливих речовин;

- покращення відносин з партнерами, інвесторами, органами державної влади, що проявляється в послабленні адміністративного тиску на підприємство з боку контролюючих державних органів через декларування, а також змога отримати державну підтримку (зниження процентних ставок по кредитах; зниження ставок платежів по екологічному страхуванню);

- вихід на новий рівень технологічного розвитку та інновацій (технологічне оновлення виробництва, поява якісно нових продуктів);

- за допомогою сертифікації на відповідність стандартам серії ISO 14000 можливо здійснити порівняння екологічної політики підприємств з різних країн на міжнародному рівні.

Незважаючи на масу переваг, відповідні стандарти не позбавлені недоліків.

По-перше, це пов'язано з гнучкість стандартів серії ISO 14000, що дозволяє підприємству-забруднику відповідати вимогам стандартів тільки формально. Два підприємства, які займаються аналогічною діяльністю, але мають різні екологічні характеристики обидва можуть відповідати їх екологічним вимогам, маючи достатні резерви для «постійного поліпшення» та «удосконалення» в частині попередження забруднення, що і є основним критерієм відповідності його діяльності вимогам системи екологічного менеджменту. Відсутність якісних вимог до обсягів викидів, концентрації речовин і т.п. є основним недоліком даних стандартів [60, с.12].

По-друге, можливим є створення сприятливих умов для «експорту забруднення» - перенесення шкідливих виробництв у країни, які розвиваються, коли підприємство отримує сертифікацію в державі з «м'якшими» національними природоохоронними нормативами і отримує при цьому міжнародний статус [46, с.54].

Лева частка українських підприємств не має змоги запровадити ISO 14000 через високу вартість проведення попереднього екологічного аудиту та потреби в проведенні реконструкції «проблемних» ділянок виробництва, які й спричиняють забруднення довкілля, що пов'язано з нестабільною економічною ситуацією в країні.

Отже, створення системи екологічного менеджменту на підприємствах є важливим аспектом сучасної ділової практики, яка відіграє важливу роль у захисті навколишнього середовища та сприянні сталому зростанню. Ця система допомагає підприємствам зменшити вплив на навколишнє середовище шляхом ефективного використання ресурсів, зменшення забруднення та впровадження ефективних методів управління відходами. Впроваджуючи методи екологічного менеджменту, підприємства можуть підвищити свою конкурентоспроможність, залучити інвестиції та створити позитивну репутацію серед партнерів і споживачів. Це також допомагає забезпечити дотримання юридичних зобов'язань, зводячи до мінімуму шанси отримати штрафи та покарання з боку контролюючих органів.

Таким чином, можна зробити висновок, що добре реалізована система екологічного менеджменту сприяє інноваціям і впровадженню найпередовіших технологій, дозволяючи вам знизити витрати та підвищити енергоефективність. Це також сприяє вихованню екологічної культури серед працівників, підвищенню їх обізнаності та участі в ініціативах, спрямованих на покращення навколишнього середовища. У світлі нагальних глобальних екологічних проблем створення цих систем є не лише корисним, але й необхідним для гарантування тривалої життєздатності та успішності бізнесу. Загалом, включення екологічних міркувань у стратегію та операційну діяльність підприємств є вигідним як з економічної, так і з екологічної точки зору. Це забезпечує баланс між економічним розвитком і збереженням навколишнього середовища, таким чином підтримуючи загальну стійкість суспільства. Таким чином, створення системи екологічного менеджменту є вирішальним кроком до побудови відповідального та успішного бізнесу, здатного ефективно вирішувати сучасні виклики та вимоги.

1.2. Формування системи екологічного менеджменту на підприємствах готельного бізнесу

У сучасному світі, де зростає увага до збереження навколишнього середовища, розвиток екологічного менеджменту в готельному бізнесі стає все більш доцільною та актуальною проблемою. Готельні заклади, які приділяють увагу екологічним аспектам, не лише відповідають потребам сучасних туристів, але й вносять свій внесок у збереження природних ресурсів та зменшення екологічних викидів. Розвиток готельних закладів за концепцією «екоготелю» сприяє свідомому зменшенню впливу людської діяльності на навколишнє середовище шляхом впровадження енергоефективних технологій та використання відновлюваних джерел енергії. Крім того, такі заклади активно заохочують гостей до екологічно свідомого споживання та участі у програмах з відновлення екосистем [43].

Впровадження системи екологічного менеджменту на засадах концепції «екоготелів» також сприяє покращенню якості життя місцевого населення через створення нових робочих місць та розвиток інфраструктури. З огляду на зростаючу популярність зеленої туристики, екоготелі стають привабливими для широкого кола туристів, що сприяє їхньому комерційному успіху. У майбутньому, розвиток готельних закладів за концепцією «екоготелю» може стати не лише екологічно обґрунтованим, а й стратегічно важливим для готельного бізнесу в умовах зростаючої глобальної турботи про довкілля [43].

Процес розвитку системи екологічного менеджменту готелів - це комплексний підхід до зменшення негативного впливу готельної діяльності на навколишнє середовище та до впровадження практик, спрямованих на збереження природних ресурсів та зменшення викидів [12, с.176].

Процес впровадження системи екологічного менеджменту в діяльності готелів включає в себе наступні змістовні характеристики (табл. 1.3).

Таблиця 1.3

Системні характеристики процесу впровадження екологічного
менеджменту в діяльності готелів

Процес	Характеристика
1	2
1. Врахування екологічного відбитку	Постійна оцінка впливу готелю на навколишнє середовище, включаючи споживання енергії, води та викиди в атмосферу. Це допомагає зрозуміти, які аспекти потребують найбільшого вдосконалення.
2. Енергоефективність	Важливим аспектом є перехід до використання енергоефективних технологій, таких як LED-освітлення, енергозберігаючі системи кондиціонування повітря та терморегулювання, а також ізоляція будівельних конструкцій.
3. Використання відновлюваних джерел енергії	Заміна традиційних джерел енергії на відновлювані, такі як сонячні панелі та вітрові турбіни, дозволяє зменшити споживання енергії з мережі та викиди вуглекислого газу.
4. Водозбереження	Введення систем збору та повторного використання опадів та стічних вод, а також встановлення водозберігаючих сантехнічних приладів сприяє зменшенню споживання води.
5. Управління відходами	Роздільний збір відходів та їх подальша переробка або використання для вторинного використання або компостування допомагають зменшити кількість відходів, що потрапляють на сміттєзвалище.
6. Зелена ландшафтна архітектура	Створення зелених зон, використання місцевих рослин та дотримання принципів збереження біорізноманіття допомагають покращити якість природного середовища навколо готелю.

Продовження таблиці 1.3

1	2
7. Екологічні матеріали та продукти	Використання екологічно чистих будівельних матеріалів, меблів та обладнання, а також перехід до біологічно розкладаємих та відновлюваних готельних засобів гігієни сприяє зменшенню негативного впливу на довкілля.
8. Екологічна освіта та участь гостей	Залучення гостей до екологічних ініціатив та надання їм можливості долучитися до програм з енергозбереження, водозбереження та відновлення екосистем.
9. Сертифікація та стандартизація	Отримання сертифікатів екологічної безпеки та дотримання стандартів з екологічної ефективності допомагає підтвердити зобов'язання готелю до збереження довкілля.
10. Моніторинг та постійне вдосконалення	Постійний моніторинг екологічних показників та впровадження новітніх технологій дозволяють готелям постійно вдосконалювати свою екологічну ефективність.

Джерело: складено автором на основі [12; 43]

Процес екологізації в готельній індустрії є досить складним та еволюційним, і його можна розглядати через відповідні історичні етапи розвитку [17]:

1. Початкова усвідомленість (1970-1990-ті роки):

- у цей період було виявлено початкову свідомість про негативний вплив готельної діяльності на навколишнє середовище, такий як енергозбіжність, використання хімічних речовин та надмірне споживання ресурсів;

- почали виникати перші ініціативи з впровадження енергоефективних технологій та програм з управління відходами.

2. Поширення знань і екологічної свідомості (1990-2000-ті роки):

- зростання глобальної уваги до проблем зовнішнього середовища призвело до більш широкого поширення знань про екологічні проблеми;

- багато готелів стали впроваджувати енергоефективність та управління відходами як частину своєї корпоративної соціальної відповідальності.

3. Поширення екологічної сертифікації та стандартизації (2000-2010-ті роки):

- з'явилися перші екологічні сертифікаційні програми для готелів, такі як LEED, Green Key, Green Globe тощо;

- багато ланцюжків готелів почали активно працювати над впровадженням

екологічних стандартів у всіх своїх закладах.

4. Інновації та нові еко-технології (2010-донині):

- зростання інтересу до інновацій та новітніх технологій сприяє впровадженню більш ефективних рішень у сфері екологізації;

- готелі починають використовувати сучасні технології, такі як сонячні панелі, системи рециркуляції води та інші «зелені» ініціативи.

Ці етапи відображають поступове зростання усвідомлення готельної галузі щодо її впливу на навколишнє середовище та постійну еволюцію підходів до екологічної ефективності.

Мета впровадження системи екологічного менеджменту полягає у створенні та підтримці готелю, який мінімізує негативний вплив на навколишнє середовище та долучається до сталого розвитку. Основні стратегічні завдання розвитку цієї концепції включають наступні (рис. 1.2).

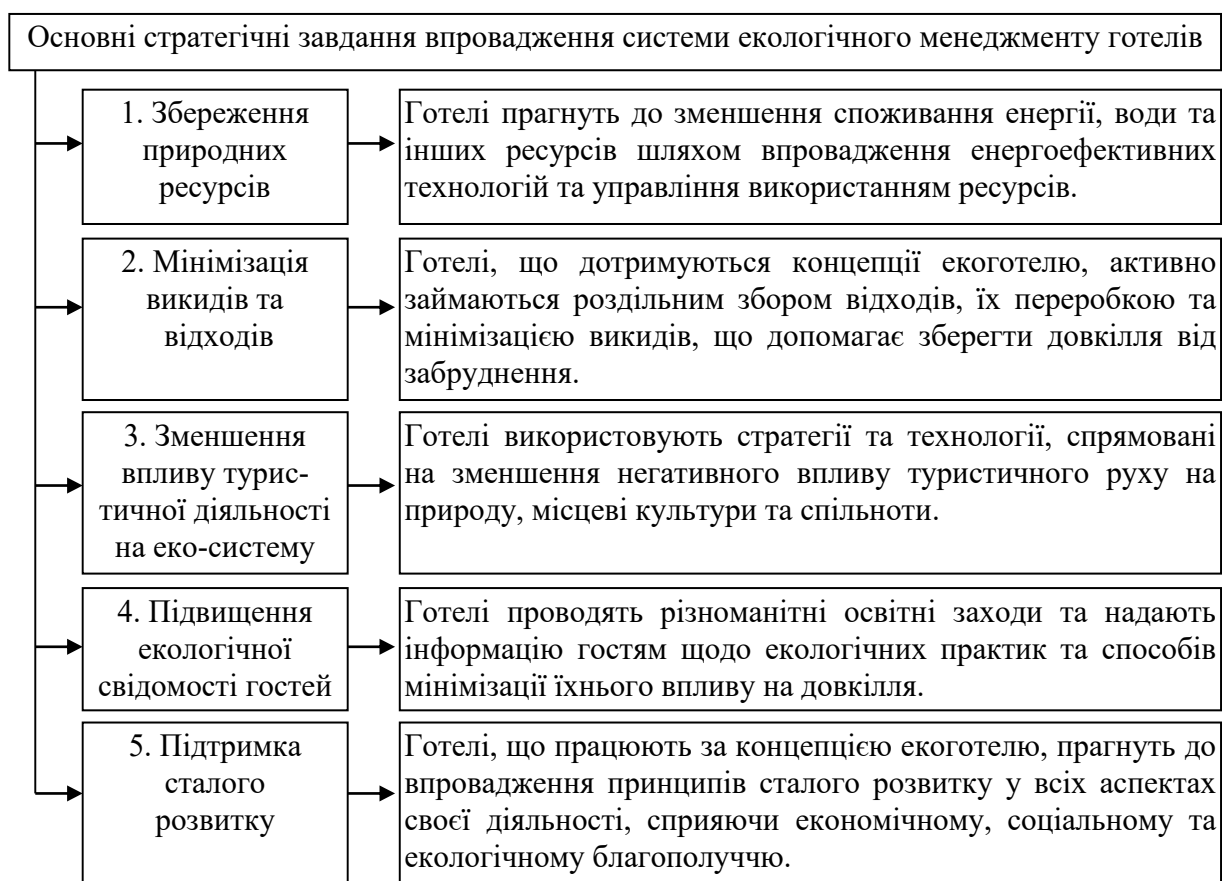


Рис. 1.2. Основні стратегічні завдання впровадження системи екологічного менеджменту готелів

Джерело: складено автором на основі [24; 37]

Отже, головна стратегічна мета впровадження системи екологічного менеджменту готелів полягає у створенні сталого та екологічно свідомого середовища для гостей, співробітників та місцевих спільнот, забезпечуючи комфортне перебування без шкоди для природи.

Поняття «екологічний» засіб розміщення часто сприймається неоднозначно, оскільки може існувати різна інтерпретація цього терміну. Для деяких це означає виключно використання енергоефективних технологій та відновлюваних джерел енергії, в той час як інші віддають перевагу готелям, які активно долучаються до збереження природних ресурсів та мінімізації викидів. Однак, важливо розуміти, що поняття «екологічний» може включати в себе широкий спектр аспектів, від використання зелених матеріалів до підтримки місцевих екосистем. Відтак, розуміння цього терміну залежить від контексту, що відображається у різноманітності підходів до екологічного розміщення [69].

Окремі інтерпретації поняття «екологічних» закладів розміщення в різних літературних джерелах представлено на рис. 1.3.

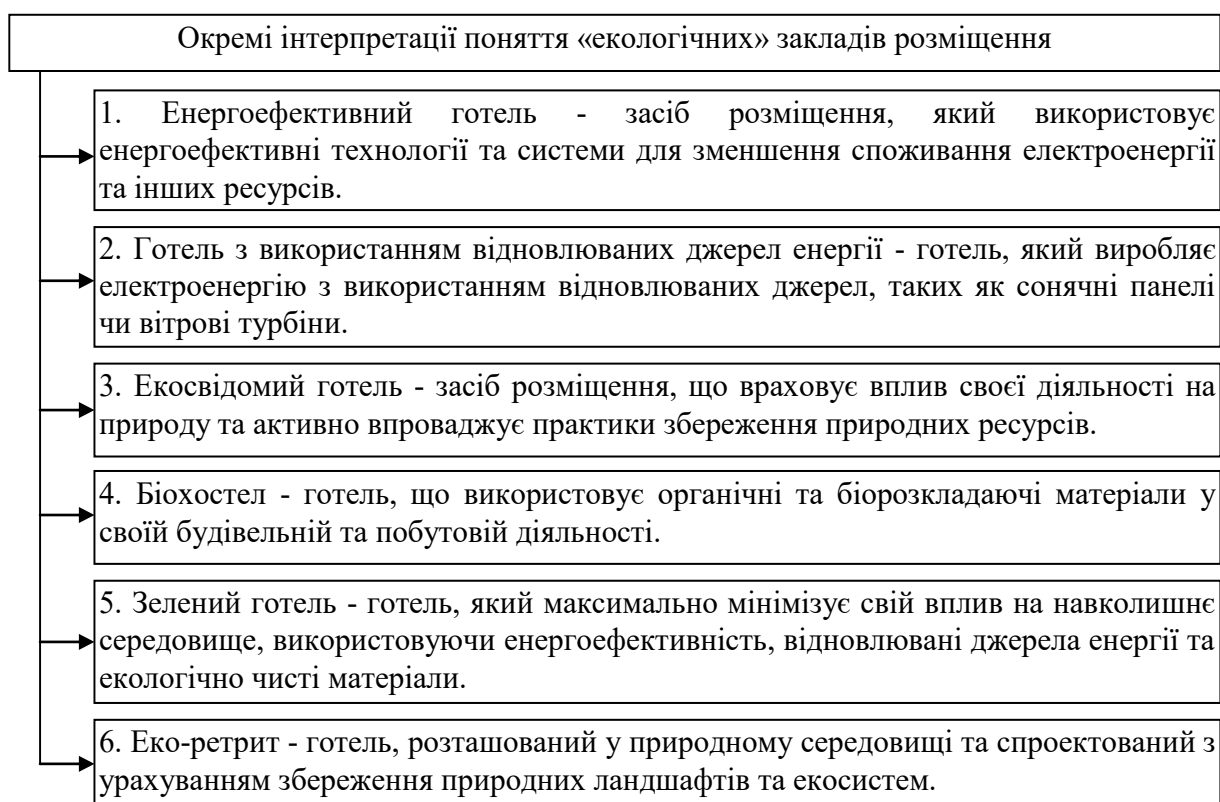


Рис. 1.3. Окремі інтерпретації поняття «екологічних» закладів розміщення

Джерело: складено автором на основі [1; 5; 11; 23; 81]

Змістовні характеристики готелів, які функціонують на засадах «екологічного» управління узагальнено на рис. 1.4.



Рис. 1.4. Змістовні характеристики готелів, які функціонують на засадах «екологічного» управління

Джерело: складено автором на основі [41; 51]

Загалом, екологізація управління готелів має значні переваги для функціонування конкретного готельного підприємства, серед яких [40; 52]:

1. Економія ресурсів. Впровадження енергоефективних технологій та систем зменшує споживання електроенергії, води та інших ресурсів, що дозволяє значно скоротити витрати на комунальні послуги та оптимізувати витрати.

2. Зниження витрат на управління відходами. Роздільний збір та переробка відходів не лише сприяють збереженню навколишнього середовища, але й дозволяють зменшити витрати на утилізацію сміття та вторинну переробку відходів.

3. Залучення клієнтів. Сьогодні більше та більше подорожуючих обирають екологічно свідомі готелі, що може призвести до збільшення попиту на готельні послуги вашого підприємства.

4. Підвищення конкурентоспроможності. Екологізація може бути частиною корпоративного брендингу та відображати позицію вашого готелю як соціально відповідального та екологічно свідомого підприємства, що допомагає відрізнитися від конкурентів.

5. Підвищення ефективності роботи. Впровадження нових технологій та практик може покращити ефективність роботи персоналу та оптимізувати процеси управління готельним підприємством.

6. Залучення інвестицій та підтримка фінансових програм. Багато програм та інвестицій спрямовані на підтримку екологічних ініціатив, що може допомогти готельному підприємству отримати додаткові кошти для екологізації.

7. Підвищення іміджу та репутації. Екологічно свідомою діяльністю може залучити увагу ЗМІ та сприяти позитивній репутації вашого готелю, що в свою чергу може призвести до залучення нових клієнтів та партнерів.

8. Виконання соціальної відповідальності. Екологізація дозволяє вашому готелю виконувати соціальну відповідальність перед спільнотою та природою, що стає джерелом підтримки та лояльності з боку гостей та партнерів.

До (умовно) негативних переваг переходу на екологізацію менеджменту для готельно-ресторанної сфери належать [40; 52]:

1. Високі витрати на впровадження. Інвестиції у впровадження екологічних технологій та практик можуть бути значними, особливо для старих готелів, які потребують оновлення систем та інфраструктури.

2. Обмежена доступність технологій. Деякі передові екологічні технології можуть бути дорогими або не доступними для готелів у деяких регіонах або країнах.

3. Підвищення вартості операцій. У деяких випадках, перехід на екологічні практики може призвести до зростання вартості операцій, таких як екологічно чисті матеріали або відновлювана енергія.

4. Ризик втрати конкурентної переваги. Якщо конкуренти не впроваджують екологічні ініціативи, готелі, що переходять на екологізацію, можуть зіткнутися з ризиком втрати конкурентної переваги через підвищення вартості послуг.

5. Потреба у зміні культури підприємства. Екологічна трансформація вимагає зміни культури підприємства та відношення персоналу до

використання ресурсів та збереження довкілля, що може бути складним процесом.

6. Можливість втрати ефективності. Деякі екологічні рішення можуть зменшити ефективність роботи готелю або обмежити можливості використання певних зручностей для гостей.

Після порівняння переваг і недоліків переходу підприємств на екологічний продукт, можна зробити висновок, що при правильному процесі екологізації готельно-ресторанної сфери можна економити кошти. Поступове впровадження екологічних ініціатив маленькими кроками може вже справити значний вплив на збереження ресурсів нашої планети [4, с.82].

Забезпечення сталого розвитку провідних готелів за концепцією екологічного менеджменту стає все більш поширеним у готельній галузі. Наведемо декілька прикладів з практики екологічно відповідального ставлення провідних міжнародних готельних мереж (табл. 1.4).

Таблиця 1.4

Приклади з практики екологічно відповідального ставлення до забезпечення сталого розвитку провідних міжнародних готельних мереж

Готельна мережа	Характеристика екологічних ініціатив системи менеджменту
1. Marriott International	Готельна мережа Marriott впроваджує програму «Serve 360: Doing Good in Every Direction», яка включає в себе ряд ініціатив зі зменшення викидів CO ₂ , оптимізації використання води та зменшення відходів. Також багато готелів мережі отримали сертифікати сталості, такі як LEED.
2. Hilton Worldwide	Hilton працює над зменшенням енергоспоживання та використанням відновлюваних джерел енергії. Вони також впроваджують програму з управління водними ресурсами та впроваджують технології з утилізації відходів.
3. AccorHotels	Готельна група Accor розвиває ініціативу «Planet 21», спрямовану на зменшення викидів, заощадження енергії та води, а також на підтримку місцевих громад та біорізноманіття.
4. Four Seasons Hotels and Resorts	Мережа готелів Four Seasons активно впроваджує програми з енергоефективності, водозбереження та зменшення впливу на довкілля. Вони також сприяють сталому розвитку місцевих громад через різноманітні соціальні проекти.
5. InterContinental Hotels Group (IHG)	IHG зосереджується на зменшенні викидів CO ₂ , оптимізації використання води та зменшенні відходів. Готелі цієї мережі активно залучаються до програм оцінки сталості, таких як Green Key та Green Globe.

Джерело: складено автором на основі [1; 4; 30]

Наведені в табл. 1.4 приклади свідчать про зростаюче обов'язкове для готельних мереж приділення уваги сталому розвитку та зацікавленість у впровадженні екологічних та соціальних ініціатив для збереження навколишнього середовища та спільного добробуту.

Організаційний механізм забезпечення сталого розвитку готельних закладів за концепцією екологічного менеджменту включає в себе комплексний набір заходів та стратегій, спрямованих на збалансований розвиток, що охоплює екологічні, соціальні та економічні аспекти. Запропонований організаційний механізм дозволяє готельним закладам ефективно впроваджувати принципи сталого розвитку на засадах екологічного менеджменту, сприяючи покращенню екологічних, соціальних та економічних результатів їх діяльності [11, с.20].

Основні змістовні складові організаційного механізму забезпечення сталого розвитку готельних закладів за концепцією екологічного менеджменту наведено на рис. 1.5.

Принципи сталого розвитку на засадах екологічного менеджменту базуються на ідеї збалансованого розвитку, що враховує потреби сучасного покоління, не ушкоджуючи здатності майбутніх поколінь забезпечити власні потреби. Основні принципи в цьому напрямі включають [23; 30]:

- зменшення впливу на довкілля (мінімізація негативного впливу на довкілля шляхом зменшення викидів CO₂, ефективного використання ресурсів та утилізації відходів);

- збереження ресурсів (раціональне використання енергії, води та інших природних ресурсів, а також застосування енергоефективних технологій);

- мінімізація відходів (систематичне управління відходами, переробка та вторинне використання матеріалів для мінімізації відходів та зменшення негативного впливу на довкілля);

- соціальна відповідальність (створення сприятливих умов для персоналу, підтримка місцевої спільноти та розвиток соціальних програм);

- збереження природної та культурної спадщини (захист природних

ландшафтів та культурної спадщини, а також сприяння їхньому відновленню);

- популяризація екологічного усвідомлення (освіта гостей та персоналу щодо важливості екологічно відповідальної поведінки та сприяння усвідомленому споживанню).

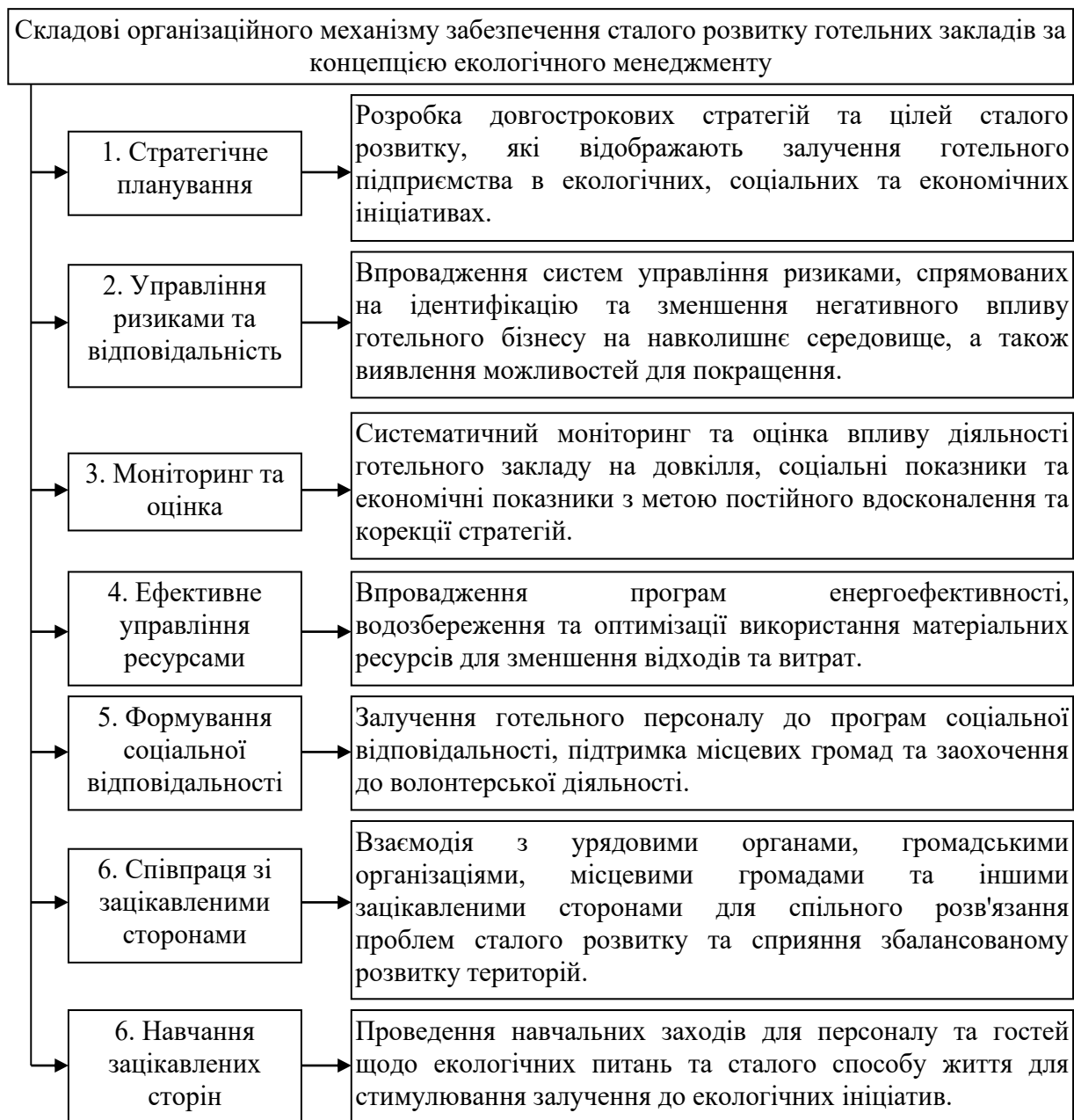


Рис. 1.5. Основні складові організаційного механізму забезпечення сталого розвитку готельних закладів за концепцією екологічного менеджменту
Джерело: складено автором на основі [23; 49]

Ці принципи визначають фундаментальні засади сталого розвитку готелів, які сприяють збереженню навколишнього середовища, підтримці місцевої

спільноти та забезпеченню гармонійного розвитку.

Таким чином, екологічний менеджмент є ключовим аспектом готельної індустрії, відіграючи значну роль у сприянні сталим і відповідальним методам управління ресурсами. Завдяки застосуванню екологічно чистих практик у готелях можна мінімізувати негативний вплив на навколишнє середовище завдяки ефективному використанню води та енергії, зменшенню відходів і контролю забруднення. Дотримуючись екологічних норм і юридичних зобов'язань, готель не тільки підтримує відповідність, але й підвищує свою репутацію серед гостей, які цінують екологічну свідомість. Готелі, які активно впроваджують методи екологічного менеджменту, часто мають нижчі операційні витрати, оскільки вони ефективно використовують ресурси та мінімізують витрати на утилізацію відходів. Крім того, екологічно чисті готелі звертаються до нової групи клієнтів, які надають пріоритет екологічним подорожам, які набувають популярності в усьому світі. Створюючи екологічно чисті та здорові умови проживання, готель підвищує задоволеність гостей і допомагає створити позитивну репутацію.

1.3. Методичні аспекти оцінювання ефективності системи екологічного менеджменту готельного підприємства

Регулярна оцінка ефективності системи екологічного менеджменту на підприємстві є надзвичайно важливою для забезпечення її безперебійної роботи та досягнення довгострокових екологічних цілей. Послідовне відстеження та оцінка результатів дозволяє ідентифікувати сфери, які потребують уваги та потенційних покращень, зрештою підвищуючи загальну ефективність управління навколишнім середовищем. Це також допомагає бізнесу дотримуватися законодавчих норм і стандартів, що постійно розвиваються, запобігаючи штрафам і зберігаючи свою репутацію [40, с.115].

Крім того, постійна оцінка дозволяє компанії оптимізувати використання ресурсів, зменшити енергетичні та матеріальні витрати та мінімізувати відходи.

Іншим важливим аспектом також є підвищення рівня обізнаності та залученості співробітників, оскільки регулярні оцінки дозволяють їм спостерігати відчутні результати своїх дій і мотивують їх прагнути до кращих результатів.

Прозора та підзвітна система оцінювання має вирішальне значення для ефективного спілкування із зацікавленими сторонами, такими як клієнти, партнери та інвестори. Це також заохочує інновації, оскільки компанія шукає нові методи покращення своїх екологічних показників. Регулярне оцінювання відіграє вирішальну роль у вихованні культури постійного прогресу, яка є важливою для досягнення довгострокового сталого розвитку. Загалом регулярна оцінка ефективності екологічного менеджменту дозволяє підприємству залишатися конкурентоспроможним і відповідальним на ринку, зберігаючи при цьому довкілля для майбутніх поколінь [51, с.38].

Ефективність системи екологічного менеджменту готельного підприємства визначається її здатністю досягати поставлених екологічних цілей, зменшуючи негативний вплив на навколишнє середовище, сприяючи ефективному використанню ресурсів і одночасно підтримуючи високий рівень обслуговування та задоволення гостей.

Ефективна система екологічного менеджменту в готелі охоплює [45]:

1. Мінімізація споживання енергії та води - впровадження енергоефективних технологій, встановлення водозберігаючих пристроїв та використання відновлюваних джерел енергії.

2. Мінімізація відходів - досягається завдяки реалізації програм переробки, компостування органічних відходів і скорочення використання невідновлюваних матеріалів, таких як пластик.

3. Ефективне поводження з хімічними речовинами - використання екологічно чистих мийних засобів і зменшення використання шкідливих хімікатів.

4. Зменшення викидів - використання транспортних засобів з мінімальними викидами, заохочення пересування велосипедистів та пішоходів, встановлення систем вентиляції, обладнаних можливостями очищення повітря.

5. Залучення та навчання персоналу - підвищення екологічної свідомості працівників через навчальні програми та залучення їх до екологічних ініціатив.

6. Інформування гостей - просування екологічної свідомості серед гостей за допомогою інформаційних кампаній, надання варіантів екологічно чистого розміщення та заохочення участі в екологічних ініціативах готелю.

7. Моніторинг і звітність - регулярна перевірка екологічних показників, аналіз даних і звітування про досягнення та майбутні цілі.

8. Відповідність стандартам і сертифікація - дотримання міжнародних і національних екологічних норм, отримання визнаних сертифікатів і нагород.

9. Партнерство і співпраця - співпраця з постачальниками, місцевими громадами та організаціями має важливе значення для підтримки екологічних ініціатив і впровадження інноваційних рішень.

10. Інновації та вдосконалення - постійний пошук нових технологій і методів для підвищення екологічної ефективності, впровадження інновацій і адаптація до нових викликів.

Як наслідок, впровадження ефективної системи екологічного менеджменту на готельному підприємстві гарантує стале зростання, мінімізує його екологічний вплив, підвищує конкурентоспроможність і задовольняє вимоги екологічно свідомих споживачів [45, с.176].

Оцінювання ефективності системи екологічного менеджменту готельного підприємства – це процес систематичного аналізу та вимірювання досягнень підприємства у сфері екологічної відповідальності, з метою визначення, наскільки успішно впроваджені екологічні практики сприяють зниженню негативного впливу на навколишнє середовище та покращенню екологічних показників. Цей процес включає такі ключові елементи, що представлені на рис. 1.6.

Таким чином, оцінювання ефективності системи екологічного менеджменту готельного підприємства є критично важливим для забезпечення сталого розвитку, підвищення конкурентоспроможності та задоволення очікувань сучасних екологічно свідомих клієнтів.



Рис. 1.6. Етапи процесу оцінювання ефективності системи екологічного менеджменту готельного підприємства

Джерело: складено автором на основі [77]

Оцінка ефективності системи екологічного менеджменту готельного підприємства потребує використання методичних підходів, які дозволяють

системно та об'єктивно оцінювати досягнення екологічних цілей. Основні методичні підходи щодо оцінювання ефективності системи екологічного менеджменту готельного підприємства представлено у табл. 1.5.

Таблиця 1.5

**Основні методичні підходи щодо оцінювання ефективності системи
екологічного менеджменту готельного підприємства**

Методичний підхід	Умови використання
Показники ефективності (KPI)	Визначення ключових показників ефективності, таких як енергоспоживання, вода, кількість відходів, рівень забруднення, використання екологічно чистих матеріалів тощо
Екологічний аудит	Проведення внутрішніх і зовнішніх екологічних аудитів для оцінки відповідності діяльності готелю встановленим стандартам і правилам. Аудити служать засобом виявлення вразливих областей і потенціалу для вдосконалення
Аналіз життєвого циклу (LCA)	Оцінка впливу готелю на навколишнє середовище на всіх етапах його життєвого циклу – від постачання матеріалів до утилізації відходів. Цей підхід дає змогу визначити найбільш впливові етапи та розробити стратегії для підвищення їх ефективності
Бенчмаркінг	Порівняння екологічних показників готелю з аналогічними показниками інших підприємств галузі або з передовим досвідом. Це дозволяє виявити слабкі місця та отримати ідеї щодо покращення
SWOT аналіз	Аналіз сильних і слабких сторін, можливостей і загроз, пов'язаних з управлінням навколишнім середовищем. Цей метод допомагає стратегічно оцінити внутрішні та зовнішні фактори, що впливають на екологічні показники готелю
Вартісний аналіз (Cost-Benefit Analysis)	Оцінка економічної доцільності природоохоронних заходів шляхом порівняння витрат на їх реалізацію та економічної вигоди від скорочення споживання ресурсів, скорочення відходів тощо
Опитування та анкетування	Збір відгуків від гостей, персоналу та інших зацікавлених сторін за допомогою опитувань і анкет для оцінки їхнього сприйняття та задоволеності екологічними ініціативами готелю
Метод екологічного балансу	Екологічний облік, який охоплює баланс ресурсів (енергія, вода, матеріали) та викидів (відходи, забруднення). Цей підхід дозволяє оцінити загальний вплив готелю на навколишнє середовище
Система управління якістю (EMS)	Використання стандартів ISO 14001 або інших систем управління якістю навколишнього середовища для систематичного впровадження та оцінки екологічних практик
Інформаційні технології та інструменти	Використання спеціалізованого програмного забезпечення та інструментів для моніторингу, аналізу та звітності екологічних показників

Джерело: складено автором на основі [2; 12; 43]

Використовуючи ці методологічні підходи, готельні підприємства можуть систематично оцінювати вплив своїх екологічних ініціатив, визначати сфери,

які необхідно вдосконалити, і працювати над сталим розвитком, зрештою підвищуючи свою конкурентоспроможність і підвищуючи задоволеність гостей.

З огляду на певні застереження альтернативним способом оцінювання ефективності впровадження системи екологічного менеджменту на підприємствах готельного бізнесу є обчислення інтегральної екологічної оцінки. Запропонований методичний підхід ґрунтується на використанні обмеженої кількості основних екологічних показників та актуальної статистичної інформації [4; 8].

Інтегральний (підсумковий) показник екологічного стану ($P_{\text{підсумок}}$) може бути обрахований за формулою [33, с.115]:

$$P_{\text{підсумок}} = (P_{\text{вод}} + P_{\text{атм}} + P_{\text{зем}}) / 3 \quad (1.1)$$

де $P_{\text{підсумок}}$ - інтегральний показник стану довкілля; $P_{\text{вод}}$ - інтегральний показник стану водних ресурсів; $P_{\text{атм}}$ - інтегральний показник стану атмосферного повітря; $P_{\text{зем}}$ - інтегральний показник стану земельних ресурсів.

Інтегральний показник стану водних ресурсів обраховують на основі показників співвідношення водоспоживання та наявних водних ресурсів, об'єму неочищених стічних вод та використання свіжої води, витрат питної води на одну особу в регіоні, частки забруднювальних речовин з перевищенням гранично допустимих концентрацій у загальному обсязі скинутих забруднюючих речовин.

Інтегральний показник стану атмосферного повітря обчислюють з використанням показників наявного стану у регіоні, коефіцієнту, який враховує вплив соціально-економічних, природнокліматичних факторів та еколого-економічні наслідки техногенного навантаження на регіон, а також фактичної маси викидів шкідливих речовин в атмосферне повітря на території регіону за певний період часу.

Інтегральний показник стану земельних ресурсів ґрунтується на оцінці балу бонітету ґрунтів, частки та продуктивності антропогенно-природних ландшафтів, частки антропогенних ландшафтів та коефіцієнта, який враховує

забруднення території регіону відходами.

Важливого значення в процесі оцінювання ефективності системи екологічного менеджменту готельного підприємства набуває так званий «екологічний аудит» [16, с.290].

Екологічний аудит як функція системи екологічного управління спрямований на підвищення її ефективності шляхом оцінки функціонування системи і проводиться з метою забезпечення додержання законодавства про охорону навколишнього природного середовища в процесі господарської діяльності.

Залежно від об'єкта аудиту визначається його тип, зміст потрібної інформації, досвід і кількість фахівців, які залучаються. Екологічний аудит може бути обов'язковим і добровільним.

Обов'язковий аудит є аудиторською перевіркою, яка проводиться з певною періодичністю для об'єктів, організацій та видів діяльності, перелік яких затверджується на національному рівні спеціально уповноваженими органами. Це зовнішньо вмотивована діяльність. Обов'язковий екологічний аудит може ініціюватися спеціально уповноваженими державними органами (наприклад, Мінприроди, Прокуратурою при врегулюванні позовів до порушників природоохоронного законодавства), інвестором, громадськістю.

Обов'язковий екологічний аудит проводиться [7; 28]:

- при реалізації міжнародних зобов'язань у галузі охорони навколишнього середовища;
- за дорученням державних органів, у тому числі для обґрунтування екологічної санації підприємств;
- для обліку екологічного чинника при приватизації державних і муніципальних підприємств;
- при реалізації процедури банкрутства економічних суб'єктів;
- при проведенні обов'язкового екологічного страхування;
- при підготовці та обґрунтуванні інвестиційних проектів і програм, коли це передбачено умовами інвестування та ін.

Добровільний екологічний аудит проводиться виключно з ініціативи організації (об'єкта), за рішенням керівників економічного суб'єкта і має внутрішню мотивацію. Мотивами можуть бути: бажання суб'єкта отримати інвестиції на розвиток і розширення виробничої діяльності; придбати та впровадити нову технологію; оптимізувати витрати на природоохоронну та виробничу діяльність; створити або удосконалити ефективну систему внутрішнього екологічного менеджменту та ін.

Залежно від того з якою метою проводиться екологічний аудит, розрізняють аудит внутрішній і аудит зовнішній [45, с.227].

Внутрішній екологічний аудит є найважливішим інструментом, що забезпечує функціонування системи управління навколишнім середовищем в організації (звичайно, за умови дотримання принципів об'єктивності та незалежності результатів аудиту). При цьому добровільний екологічний аудит можна з повним правом назвати самоконтролем.

Як правило, внутрішніми аудитами є аудити добровільні. Вони проводяться самим суб'єктом природокористування (підприємством, організацією) і служать внутрішнім цілям.

До зовнішніх аудитів належать такі, які проводяться сторонніми суб'єктами, зацікавленими у діяльності організації (наприклад, споживачами або іншими особами від їх імені; банками-інвесторами; суб'єктами приватизації тощо). Зовнішні аудити, насамперед, мають на меті встановити відповідність (невідповідність) діяльності підприємства, організації, фірми та ін. певним вимогам (наприклад, вимогам стандартів ISO 9001 та ISO 14001).

Основними завданнями екологічного аудиту на підприємствах готельного бізнесу є [69, с.116]:

- збір достовірної інформації про екологічні аспекти виробничої діяльності об'єкта екологічного аудиту та формування на її основі висновку екологічного аудиту;

- встановлення відповідності об'єктів екологічного аудиту вимогам законодавства про охорону навколишнього природного середовища та іншим

критеріям екологічного аудиту;

- оцінка впливу діяльності об'єкта екологічного аудиту на стан навколишнього природного середовища;

- оцінка ефективності, повноти і обґрунтованості заходів, що вживаються для охорони навколишнього природного середовища на об'єкті екологічного аудиту.

Нині екологічний аудит є всесвітньо визнаним механізмом підвищення не тільки екологічної, але й економічної ефективності виробництва, який має свою міжнародну й національну нормативно- правову базу. В Україні це насамперед державні стандарти серії ДСТУ ISO 14000, що відповідають міжнародним стандартам серії ISO 14000.

За визначенням Ради Європейського Союзу екологічний аудит – це засіб управління, який надає систематичну, періодичну, об'єктивну й задокументовану оцінку системи управління та процесів, спрямованих на охорону навколишнього середовища, щоб [77, с.165]:

- підвищити ефективність і полегшити контроль за діяльністю компанії, що впливає на навколишнє середовище;

- оцінювати узгодженість діяльності компаній з екологічною політикою.

Міжнародна торгова палата визначає екологічний аудит як інструмент управління, що охоплює систематичну, періодичну, задокументовану та об'єктивну оцінку відповідності організаційної системи екологічного управління і технологічних процесів екологічним цілям, що передбачає підвищення контролю за практичною діяльністю в галузі охорони навколишнього середовища, а також оцінку відповідності виробництва екологічній політиці компанії, зокрема нормативним вимогам.

Останнім часом стало характерним створення у великих готельних мережах власних програм проведення екологічних аудитів та спеціальних аудиторських підрозділів, які безпосередньо підпорядковані керівництву готелю.

В умовах дії принципів сталого розвитку, проголошених на Всесвітніх

самітах у Ріо-де-Жанейро та Йоганнесбурзі, і особливо впровадження принципу винуватця («забруднювач платить») екологічний аудит набуває особливого значення для корпорацій, підприємств як засіб захисту корпоративних інтересів і водночас як засіб гармонізації відносин із суспільством, державою [73, с.225].

У США, Японії, так само як і в ЄС, останнім часом дедалі більше простежується істотна залежність конкурентоспроможності компаній від їхньої екологічної політики та ефективності системи екоменеджменту й екоаудиту (EMAS).

Міжнародне співробітництво в галузі екологічного аудиту здійснюється відповідно до законів та міжнародних договорів України. Якщо міжнародним договором України, згода на обов'язковість якого надана Верховною Радою України, встановлено інші вимоги, ніж ті, що передбачені законодавством України, то застосовуються правила міжнародного договору [33, с.165].

З метою розвитку міжнародного співробітництва в галузі екологічного аудиту можуть розроблятися спільні програми та проєкти організації еколого-аудиторської діяльності та проводитися міжнародний екологічний аудит.

Таким чином, тільки комплексна оцінка системи екологічного менеджменту готельного бізнесу має вирішальне значення для гарантування сталого розвитку та підвищення конкурентоспроможності готелів. Проведення ретельної оцінки екологічних показників дозволяє провести комплексний аналіз, висвітливши слабкі місця та потенціал для покращення. Послідовна комплексна оцінка гарантує дотримання екологічних норм і зобов'язань, запобігання штрафам і підвищення репутації готелю. Це також допомагає мінімізувати витрати, зменшити вплив на навколишнє середовище та підвищити загальний рівень обслуговування. Активна участь зацікавлених сторін є вирішальним фактором, оскільки це підвищує довіру та лояльність клієнтів. Крім того, інтегрована оцінка заохочує розробку та впровадження нових технологій, що відіграє вирішальну роль у досягненні довгострокової стійкості розвитку готелю.

1.4. Нормативно-правове та інформаційне забезпечення системи екологічного менеджменту в готельному бізнесі

Екологічний менеджмент, як і будь-яка інша суспільна діяльність, повинен відбуватися в чітко визначеному правовому полі, а обов'язковою умовою його ефективності є наявність повної і достатньої інформації про всі явища і процеси, які підлягають управлінню [25, с.365].

Основним джерелом екологічного законодавства і права є Конституція України, ст. 16 якої передбачає, що забезпечення екологічної безпеки та підтримка екологічної рівноваги на території України, подолання наслідків Чорнобильської катастрофи, збереження генофонду українського народу є обов'язком держави. Частина 1 ст. 50 Конституції закріплює положення про те, що кожний громадянин має право на безпечне для життя і здоров'я навколишнє середовище та відшкодування заподіяної порушеннями цього права шкоди. Ці вимоги Конституції є основоположними для подальшого розвитку і належного функціонування нормативно-правової бази екологічного законодавства [35].

Метою законодавства є регулювання відносин у сфері взаємодії суспільства і природи для раціонального використання і збереження природних багатств, запобігання шкідливому впливу господарської діяльності, покращення якості довкілля, зміцнення законності. Значення екологічного права у регулюванні взаємодії природи і суспільства полягає у встановленні науково обґрунтованих правил поведінки людини у ставленні до природи, які регламентує законодавство держави, загальнообов'язкові для виконання і дотримання норми права, права і обов'язки суб'єктів природокористування, законодавчі акти, спрямовані на регулювання охорони і раціонального використання ресурсів тощо [47, с.14].

Законодавчо-правова основа системи екологічного менеджменту визначається: Законами України – «Про охорону навколишнього природного середовища» (1991 р.) із змінами та доповненнями, «Про природно-заповідний фонд» (1992 р.), «Про охорону атмосферного повітря» (1992 р.), «Про

тваринний світ» (1993 р.), «Про екологічну експертизу» (1995 р.), «Про використання ядерної енергії та радіаційну безпеку» (1995 р.), «Про відходи» (1998 р.), «Про рослинний світ» (1999 р.), «Про зону надзвичайної екологічної ситуації», «Про захист населення і територій від надзвичайних ситуацій природного і техногенного характеру», «Про об'єкти підвищеної безпеки» (2000 р.), «Про екологічну мережу» (2001 р.), «Про екологічний аудит» (2004 р.); кодексами України – Земельним (1992 р.), Лісовим (1994 р.), Водним (1995 р.), Податковим (2011 р.), Про надра (1994 р.).

За останні роки в Україні набули чинності більше 15 основних природоохоронних законів, 40 двосторонніх міжнародних угод, 20 природоохоронних конвенцій глобального та регіонального характеру, що свідчить про те, що держава докладає певних зусиль для збереження екологічної рівноваги [31, с.78].

В Україні спостерігається тенденція, коли підприємства неохоче впроваджують систему екологічного менеджменту та екологічну політику, тому що не оцінюють позитивні моменти від результатів такої роботи. Впровадження екологічної політики в діяльність підприємств є засобом екологічної модернізації, оскільки дозволить українським підприємствам підвищити ефективність роботи з охорони навколишнього середовища, результативніше планувати природоохоронні заходи, контролювати дотримання вимог природоохоронного законодавства, знизити ймовірність виникнення аварійних ситуацій.

На національному рівні екологічний менеджмент регулюється Державними стандартами і технічними умовами (ДСТУ). Як вже зазначалось автором, Україна ще з 1997 року прийняла міжнародні стандарти ISO серії 14000, як національні. Основним предметом ISO 14000 є система екологічного менеджменту.

ISO 14001:2004 визначає основні критерії для системи екологічного менеджменту, за якими можна буде провести сертифікацію. Він не встановлює вимог стосовно того, якими мають бути екологічні показники діяльності

підприємств, але визначає напрями ефективного екологічного менеджменту при розробці ними екологічної політики. Цей стандарт є загальним.

На жаль, в Україні не розроблено єдиної комплексної системи законодавства про екологічний менеджмент, за цього положення щодо екологічного менеджменту містяться в численних нормативно-правових актах, зокрема природоохоронних нормативно-правових актах – екологічних, в природо-ресурсних нормативно-правових актах, наприклад у Земельному Кодексі, Водному Кодексі, Лісовому Кодексі України, нормативних актах інших галузей законодавства (табл. 1.6).

Таблиця 1.6

Нормативно-правове забезпечення екологічного менеджменту
на національному рівні

Нормативно-правовий акт	Основні положення
Закон України «Основи законодавства України про охорону здоров'я» від 19.11.1992 № 2801 [54]	Визначає правові, організаційні, економічні та соціальні засади охорони здоров'я, регулює суспільні відносини у цій сфері.
Лісовий кодекс України від 21.01.1994 № 3852-XII [44]	Лісовий кодекс регулює правові відносини з метою забезпечення науково обгрунтованого раціонального використання лісових ресурсів.
Водний кодекс України від 06.06.1995 № 213/95-ВР [14]	Водний кодекс регулює правові відносини з метою: забезпечення науково обгрунтованого раціонального використання вод для потреб населення і галузей економіки, відтворювання і охорони водних ресурсів.
«Про екологічний аудит» Закон України від 24.06.2004 № 1862-IV [64]	Визначає основні правові та організаційні засади здійснення екологічного аудиту і спрямований на підвищення екологічної обгрунтованості та ефективності діяльності суб'єктів господарювання.
«Про охорону навколишнього природного середовища» Закон України від 25.06.1991 № 1264-XII [65]	Визначає правові, економічні і соціальні основи організації охорони навколишнього природного середовища в інтересах нинішнього і майбутнього поколінь.

Джерело: складено автором на основі [1; 12; 18]

Законодавство України передбачає такі форми екологічного менеджменту [31; 47]:

- система екологічного менеджменту, яка забезпечує екологічну безпеку підприємства, згідно із ДСТУ 3273-95 «Безпека промислових підприємств. Загальні положення та вимоги»;

- система екологічного менеджменту згідно із міжнародним стандартом ДСТУ / ISO - 14001-97 «Система управління навколишнім середовищем. Склад і опис елементів, і наставлення щодо їх застосування»;

- система екологічного менеджменту, яка залучена у систему управління якістю відповідно до міжнародних стандартів ДСТ / ISO 9001 - 2001;

- система екологічного менеджменту згідно із міжнародним стандартом ДСТУ / ISO - 14004-97 «Система управління навколишнім середовищем. Загальні настанови принципів управління, систем та засобів забезпечення».

Практичне запровадження нормативних принципів екологічного менеджменту в діяльність підприємств готельного господарства означає [31]:

- дотримання науково обґрунтованих екологічних нормативів споживання води як у готелях;

- використання лише сучасних технічних засобів водопостачання з метою уникнення її небажаного витікання із кранів, унітазів та душових пристроїв;

- енергозбереження (енергозберігаючі технології при будівництві закладів розміщення туристів, використання енергозберігаючих приладів класу А тощо) та використання, по можливості, екологічно безпечних джерел енергії;

- екологічно доцільне поводження з побутовими відходами (зменшення їх обсягів, розподіл за видами, забезпечення транспортування до місця утилізації тощо);

- дотримання норм застосування миючих засобів та нешкідливість хімічних засобів для миття та чистки, які одночасно повинні бути біодеградуєчими, тобто такими, що розкладаються природним чином;

- використання екологічно безпечної тари, пакувальних матеріалів, посуду.

Зелені сертифікати та стандарти в сфері діяльності готелів є важливими нормативно-регламентуючими інструментами для визначення та підтвердження ступеня сталості та екологічної відповідальності готелів.

Характеристика провідних міжнародних систем сертифікації та стандартів у сфері «екологічного» розвитку закладів готельного бізнесу представлена у табл. 1.7.

Таблиця 1.7

Характеристика провідних міжнародних систем сертифікації та стандартів у сфері «екологічного» розвитку закладів готельного бізнесу

Система екологічної сертифікації	Загальна характеристика
1. LEED (Leadership in Energy and Environmental Design)	Один з найпоширеніших і визнаних міжнародних стандартів для оцінки сталості будівель, включаючи готелі. LEED враховує широкий спектр аспектів, таких як енергоефективність, використання матеріалів, якості внутрішнього середовища тощо.
2. BREEAM (Building Research Establishment Environmental Assessment Method)	Це ще один міжнародний стандарт, який використовується для оцінки екологічної сталості будівель. BREEAM оцінює широкий спектр показників, включаючи енергоефективність, використання води, викиди, забруднення тощо.
3. Green Key	Це міжнародний екологічний стандарт для готелів та інших туристичних закладів, що визначає найвищі стандарти сталості. Програма Green Key базується на п'яти ключових областях: управління середовищем, екологічне планування, культура та дозвілля, управління водою та енергією, інформація для гостей та комунікація.
4. EarthCheck	Це програма сертифікації, яка оцінює екологічну та сталу діяльність готелів та туристичних підприємств. EarthCheck враховує такі аспекти, як управління енергією та водою, управління відходами, охорона природи, культурна спадщина тощо.

Джерело: складено автором на основі [49; 57; 58]

Представлені найважливіші сертифікати та стандарти допомагають готелям встановлювати конкретні цілі стосовно сталості, відслідковувати їхні досягнення та підтримувати високі стандарти екологічної відповідальності.

Система екологічного маркування є ефективним інструментом маркетингу, що сприяє як розвитку туристичного бізнесу, так і збереженню довкілля. Наприклад, програма Green Key відзначила понад 124 тисячі готелів у всьому світі як екологічно чисті. В Україні ця програма займає вражаюче четверте місце за кількістю таких готелів, що складає майже 11% від загальної кількості [57].

Приклади ведення екологічного менеджменту готельними закладами України згідно з міжнародною екосертифікацією Green Key висвітлено у табл. 1.8.

Характеристика ведення екологічного менеджменту
зеленими готелями України згідно з системою сертифікації Green Key

Зелений готель	Наявність екосертифікату	Принципи екоменеджменту	
		застосовані	не реалізовані*
Radisson Blu Hotel Kiev	міжнародний екосертифікат Green Key, 2011 р.	1–4, 6–8	5, 9–13
Дністер Прем'єр Готель (Львів)	міжнародний еко-сертифікат Green Key, 2012 р.	2–4, 6–8, 11, 12, 13	1, 5, 9, 10
Екоготель «Ковчег»	1) Екологічний сертифікат «Зелений журавлик» СОУ OEM 059 2) «Господа шанує природу», виданий Інформаційним центром «Зелене досьє», 2011 р. 3) «Кращий об'єкт зеленого туризму» за версією Green Awards Ukraine, 2011 р.	1, 3, 4, 6–8, 10, 11, 13	2, 5, 9, 12
Maison Blanche міні-готель Київ	1) міжнародний екосертифікат Green Key 2) «Кращий об'єкт зеленого туризму» за версією Green Awards Ukraine	1, 3–8, 10	2, 9, 11–13
Сіті Парк Готель Київ	*	1, 3–8	2, 9–13
Готель «Театральний»	*	1–8, 10, 11	9, 12, 13
Екоготель «Романтик Спа»	*	7, 8	1–6, 9–13

Примітка: п. 1. екологічний менеджмент; п. 2. залучення персоналу; п. 3. інформування гостей; п. 4. споживання води; п. 5. використання миючих засобів; п. 6. відходи; п. 7. споживання енергії; п. 8. харчування; п. 9. внутрішній клімат на підприємстві; п. 10. зелені насадження; п. 11. екологічне просвітництво; п. 12. адміністрування та співпраця з партнерами/постачальниками; п. 13. транспорт. * – інформація на офіційному сайті ПГТ відсутня

Джерело: складено автором на основі [57]

Слід зазначити, що сертифікація готельних послуг (послуг із розміщення) в Україні є добровільною процедурою (з 05.09.2012 р.). Як видно, окремі готелі позиціонують себе як «еко» завдяки впровадженим екотехнологіям без проходження процедури екосертифікації [15, с.58].

Потоки інформації – сукупність повідомлень, які об'єктивно відображають розвиток господарських і природних процесів, що передаються каналами зв'язку для здійснення управління. Ці потоки можуть бути прямими (від підсистеми управління до керованої підсистеми, наприклад завдання,

нормативи) і зворотними (від керованої підсистеми до керуючої, наприклад, інформація про факт виконання завдання).

Значення інформації для процесу екологічного управління двояке. З одного боку, постійне збільшення потоку інформації спричинює труднощі при її обробленні та управлінні, з другого – зі збільшенням обсягу інформації зростає можливість вдосконалення виробництва на основі отриманої повномасштабної картини забруднень або впливу об'єкта на довкілля (як правило, велике значення для цього має екологічний моніторинг, аналітичний контроль, експертиза тощо) [27, с.100].

При організації управлінських процесів необхідне забезпечення раціонального співвідношення між плановою, координаційною, контрольною, обліковою інформацією. Розроблення планових природоохоронних заходів за недостатньої кількості інформації негативно впливає на якість прийнятих управлінських рішень.

Інформаційне забезпечення системи екологічного менеджменту в готельному бізнесі – це комплексний процес організації, збирання, обробки, зберігання та використання інформації, що є необхідною для ефективного управління екологічними аспектами діяльності готелю. Це забезпечує основу для реалізації екологічної політики та досягнення встановлених екологічних цілей. Основні складові інформаційного забезпечення включають [7; 33]:

1. Збір даних. Включає систематичний збір інформації про споживання ресурсів (води, енергії), обсяги відходів, рівень забруднення та інші екологічні показники, що впливають на навколишнє середовище.

2. Аналіз і обробка. Застосування аналітичних інструментів для обробки зібраних даних, що дозволяє оцінити ефективність екологічних заходів, виявити проблеми та можливості для покращення.

3. Зберігання інформації. Організація системи для зберігання даних у електронному або фізичному форматі, що забезпечує доступність і цілісність інформації для подальшого використання.

4. Звітність. Розробка та підготовка звітів про екологічні показники для

внутрішнього аналізу та зовнішнього комунікування з клієнтами, партнерами і регуляторними органами.

5. Навчання і підтримка. Надання працівникам інформації і навчальних ресурсів для забезпечення їх обізнаності та участі в екологічних ініціативах готелю.

6. Моніторинг і контроль. Постійний моніторинг екологічних показників та контроль за їх відповідністю встановленим стандартам і цілям для своєчасного виявлення та усунення проблем.

7. Інформаційні технології. Використання спеціалізованих програмних рішень і систем для автоматизації збору, обробки та аналізу даних, що підвищує точність та ефективність управлінських процесів.

8. Комунікація. Забезпечення прозорості та доступності інформації про екологічні практики та досягнення готелю для всіх зацікавлених сторін.

9. Оцінка результатів. Регулярна оцінка результатів інформаційного забезпечення для визначення його ефективності та внесення коректив у процеси управління.

10. Зворотний зв'язок. Збір і аналіз відгуків від працівників, гостей та інших зацікавлених сторін для покращення екологічних практик та інформаційного забезпечення.

Таким чином, інформаційне забезпечення є критично важливим для досягнення успіху в екологічному менеджменті готельного бізнесу, оскільки забезпечує системний підхід до управління екологічними аспектами і підтримує сталий розвиток.

Висновки до розділу 1

За результатами проведеного дослідження теоретичних основ формування системи екологічного менеджменту підприємства можна зробити наступні висновки:

1. Визначено, що «екологічний менеджмент» – це комплексний та організований підхід до управління господарською діяльністю, який включає фактори навколишнього середовища на всіх етапах діяльності та прийняття рішень з метою мінімізації шкоди навколишньому середовищу. Він охоплює створення, виконання, оцінку та постійне вдосконалення стратегій, процедур і дій, які сприяють відповідальному використанню природних ресурсів, зменшують забруднення, мінімізують відходи, підвищують енергоефективність і сприяють екологічній стійкості.

2. Встановлено, що створення системи екологічного менеджменту на підприємствах є важливим аспектом сучасної ділової практики, яка відіграє важливу роль у захисті навколишнього середовища та сприянні сталому зростанню. Ця система допомагає підприємствам зменшити вплив на навколишнє середовище шляхом ефективного використання ресурсів, зменшення забруднення та впровадження ефективних методів управління відходами. Впроваджуючи методи екологічного менеджменту, підприємства можуть підвищити свою конкурентоспроможність, залучити інвестиції та створити позитивну репутацію серед партнерів і споживачів.

3. Узагальнено, що процес розвитку системи екологічного менеджменту готелів - це комплексний підхід до зменшення негативного впливу готельної діяльності на навколишнє середовище та до впровадження практик, спрямованих на збереження природних ресурсів та зменшення викидів. Мета впровадження системи екологічного менеджменту полягає у створенні та підтримці готелю, який мінімізує негативний вплив на навколишнє середовище та долучається до сталого розвитку.

4. Обґрунтовано, що екологічний менеджмент є ключовим аспектом

готельної індустрії, відіграючи значну роль у сприянні сталим і відповідальним методам управління ресурсами. Завдяки застосуванню екологічно чистих практик у готелях можна мінімізувати негативний вплив на навколишнє середовище завдяки ефективному використанню води та енергії, зменшенню відходів і контролю забруднення. Дотримуючись екологічних норм і юридичних зобов'язань, готель не тільки підтримує відповідність, але й підвищує свою репутацію серед гостей, які цінують екологічну свідомість.

5. Визначено, що регулярна оцінка ефективності системи екологічного менеджменту на підприємстві є надзвичайно важливою для забезпечення її безперебійної роботи та досягнення довгострокових екологічних цілей. Послідовне відстеження та оцінка результатів дозволяє ідентифікувати сфери, які потребують уваги та потенційних покращень, зрештою підвищуючи загальну ефективність управління навколишнім середовищем. Це також допомагає бізнесу дотримуватися законодавчих норм і стандартів, що постійно розвиваються, запобігаючи штрафам і зберігаючи свою репутацію.

6. Обґрунтовано, що тільки комплексна оцінка системи екологічного менеджменту готельного бізнесу має вирішальне значення для гарантування сталого розвитку та підвищення конкурентоспроможності готелів. Проведення ретельної оцінки екологічних показників дозволяє провести комплексний аналіз, висвітливши слабкі місця та потенціал для покращення. Послідовна комплексна оцінка гарантує дотримання екологічних норм і зобов'язань, запобігання штрафам і підвищення репутації готелю. Це також допомагає мінімізувати витрати, зменшити вплив на навколишнє середовище та підвищити загальний рівень обслуговування.

7. Доведено, що екологічний менеджмент, як і будь-яка інша суспільна діяльність, повинен відбуватися в чітко визначеному правовому полі, а обов'язковою умовою його ефективності є наявність повної і достатньої інформації про всі явища і процеси, які підлягають управлінню. При організації управлінських процесів необхідне забезпечення раціонального співвідношення між плановою, координаційною, контрольною, обліковою інформацією.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІТИЧНА ОЦІНКА ФУНКЦІОНУВАННЯ СИСТЕМИ ЕКОЛОГІЧНОГО МЕНЕДЖМЕНТУ ТОВ «ОПТИМА ХОТЕЛ МЕНЕДЖМЕНТ»

2.1. Організаційно-управлінський аналіз підприємства

Один із найкращих готелів Житомира під назвою «Optima Collection Zhytomyr» є центром досліджень щодо проблематики функціонування системи екологічного менеджменту. Він належить до відомої міжнародної мережі готельних закладів Optima Hotels & Resorts. Водночас, Optima Hotels & Resorts - це національна мережа готелів, що розташовується та зареєстрована в Україні. ТОВ «Оптіма Хотел Менеджмент» є керуючою компанією мережі готелів, що поєдналися під зонтичним брендом Optima Hotels & Resorts, 3-х і 4-зіркові готелі [56].

Організаційно-правова характеристика керуючої компанії ТОВ «Оптіма Хотел Менеджмент» готелю «Optima Collection Житомир» представлена у табл. 2.1.

Таблиця 2.1

Організаційно-правова характеристика ТОВ «Оптіма Хотел Менеджмент»
готелю «Optima Collection Житомир»

Параметр діяльності	Характеристика
1	2
Повне найменування юридичної особи	ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ ОПТИМА ХОТЕЛ МЕНЕДЖМЕНТ
Скорочена назва	ТОВ «Оптіма Хотел Менеджмент»
Статус юридичної особи	Не перебуває в процесі припинення
Код ЄДРПОУ	35850930
Дата реєстрації	10.04.2008 р.
Уповноважені особи	Романчук Надія Сергіївна
Розмір статутного капіталу	60 909,62 грн.
Організаційно-правова форма	Товариство з обмеженою відповідальністю
Форма власності	Недержавна

Продовження таблиці 2.1

1	2
Види діяльності	55.10 Діяльність готелів і подібних засобів тимчасового розміщування Інші: 11.07 Виробництво безалкогольних напоїв; виробництво мінеральних вод та інших вод, розлитих у пляшки 14.12 Виробництво робочого одягу 14.39 Виробництво іншого трикотажного та в'язаного одягу
Місцезнаходження юридичної особи:	Україна, 02081, місто Київ, вул.Тепловозна, будинок 18 Д

Джерело: складено автором за даними підприємства

Отже, компанія ТОВ «Оптіма Хотел Менеджмент» зареєстрована 10.04.2008 р. за юридичною адресою Україна: Україна, 02081, місто Київ, вул.Тепловозна, будинок 18 Д. Керівником організації є Романчук Надія Сергіївна. Розмір статутного капіталу складає 60 909,62 грн. На момент останнього оновлення даних 27.03.2024 р. стан організації - не перебуває в процесі припинення [56].

Компанія Optima Hotels & Resorts у власній організаційно-правовій формі ТОВ «Оптіма Хотел Менеджмент» втілює у собі [56]:

- стандарти бренду та корпоративної культури;
- стандарти обслуговування та операційної діяльності;
- центральний відділ продажів і маркетингу;
- будівельний підрозділ, служба архітектури та дизайну;
- централізована система закупівель;
- єдина система адаптації, навчання та розвитку співробітників.

Стратегічними напрямками розвитку бренду Optima Hotels & Resorts від керуючої компанії ТОВ «Оптіма Хотел Менеджмент» вважається [56]:

1. Будівництво:

- технічний супровід стадії будівництва (реконструкції) - як у формі необхідних консультацій, так і комплексне управління цим етапом.

2. Комплектація:

- повний супровід стадії комплектації;

- отримання ексклюзивних умов від генеральних постачальників - мінімізація витрат.

3 Операційне управління:

- адаптація під готель та впровадження прогресивних технологій і процедур відповідно до внутрішніх стандартів якості Optima у наступних сферах: служба прийому і розміщення, хаускіпінг, управління номерним фондом, управління ресторанами і барами, служба безпеки готелю, інженерна служба, закупівлі та постачання тощо;

- постійний контроль за дотриманням стандартів у формі аудиту від КК. Упровадження системи Servio HMS та ефективного програмного забезпечення типу PMS (Property Management System) для комплексної автоматизації всіх робочих процесів усередині мережі – бронювання, розміщення та розрахунки, управління персоналом і статистикою тощо.

4. Продажі та бронювання:

- база постійних корпоративних клієнтів мережі, зацікавлених у появі нових готелів під брендами Optima;

- постійний пошук нових клієнтів - організація корпоративних та групових заїздів, орієнтація на бізнес-тренінги, семінари та корпоративні свята, конференції та міські заходи, місцеве співтовариство;

- автоматичне внесення даних у глобальні дистриб'юторські системи GDS (Global Distribution System) – вихід на турагентства і туристів у всьому світі. Он-лайн бронювання готелів мережі на сайтах брендів;

- консолідоване і проактивне управління тарифами - привабливі спецпропозиції, конкурентні розцінки на всі послуги готелю. Орієнтація на максимально можливий прибуток від продажів (yield management). Програма лояльності для постійних гостей - Optima Club.

5. PR і реклама:

- пізнаваний в Україні бренд і приваблива для українського ринку філософія позиціонування мережі готелів європейського рівня 3, 4 зірки;

- інтернет-сайти <https://optimahotels.com.ua/uk>;

- реклама всієї мережі в національному масштабі.

6. Бари та ресторани (F & B):

- мінімізація витрат на закупівлі при закупівлях для всієї мережі;
- єдині стандарти служби ресторанного сервісу;
- навчання співробітників і постійне підвищення кваліфікації персоналу;
- єдина інформаційна система обліку і регулярна інвентаризація як з боку органів управління готелем, так і з боку КРУ.

7. Служба прийому та розміщення і Хаускіпінг:

- єдина стандартизація процесів обслуговування гостей, єдина система автоматизації;
- мінімізація цін на закупівлю витратних матеріалів та комплектацію;
- регулярне навчання персоналу служби, стажування в кращих готелях мережі;
- контроль роботи порт'є службою безпеки та КРУ.

8. Кадровий менеджмент (HR):

- підбір і навчання обслуговуючого персоналу і менеджерського складу готелю;
- стажування в інших готелях мережі і тренінги, спрямовані на впровадження стандартів бренда, покращення якості обслуговування у всіх службах готелю, підвищення ефективності управління номерним фондом, розвиток хаускіпінгу тощо;
- власна програма мотивації персоналу.

Готельний бренд «Optima Collection Hotel», що управляється компанією ТОВ «Оптіма Хотел Менеджмент», об'єднує готелі рівня 4+ зірки, розташовані у великих містах та популярних курортах України. Кожен готель цієї мережі відзначається високим рівнем комфорту та обслуговування, відповідає європейським стандартам і пропонує тепле та уважне ставлення до гостей.

Готель «Optima Collection Житомир» знаходиться за адресою: м. Житомир, Площа Замкова, 5/8, у самому серці історичного та ділового центру міста,

неподалік від Соборної площі. Архітектурний стиль будівлі готелю відображає класичний західноєвропейський дизайн кінця XIX – початку XX століття [55].

Готель «Optima Collection Житомир» пропонує своїм гостям 62 номера різних категорій: «Класик Double», «Класик Комфорт», «Стандарт», «Суперіор», «Люкс». Тут також є два конференц-зали, ресторан італійської кухні Primavera, лобі-бар та паркінг під охороною на 24 місця. Гостям доступні стандартні послуги мережі Optima, включаючи Wi-Fi, обслуговування в номерах і щоденний сніданок у форматі «шведський стіл». На першому поверсі готелю розташована затишна кав'ярня в ретро-стилі [55].

Узагальнена характеристика функціонування та комплексу послуг готелю «Optima Collection Житомир» від ТОВ «Оптіма Хотел Менеджмент» наведена у табл. 2.2.

Таблиця 2.2

Загальна характеристика діяльності та послуг готелю
«Optima Collection Житомир» від ТОВ «Оптіма Хотел Менеджмент»

Параметр діяльності	Опис
Загальна інформація	
Free Wi-Fi	+
Вокзал, км	4,1
Місце перебування гостей під час тривоги	+
Номери	62
Паркування	при наявності вільних місць
Пральня	+
Генератор	+
Для дозвілля	
Банкетний зал	+
Бар	+
Ресторан	+
Для бізнесу	
Конференц-сервіс	2

Джерело: складено автором за даними підприємства

У вартість номера включено: проживання, сніданок у форматі «шведський стіл», безкоштовний доступ до Wi-Fi, податки та парковка за територією готелю на 24 автомобіля. Також доступні місця для паркування біля ресторану чи кав'ярні – 6 місць, або біля церкви – 8 місць (залежно від наявності вільних

місць).

Готель «Optima Collection Житомир», що управляється ТОВ «Оптіма Хотел Менеджмент», має на меті отримання прибутку через реалізацію виробничих, комерційних, посередницьких та інших видів діяльності відповідно до чинного законодавства і Статуту компанії.

Основними напрямками діяльності ТОВ «Оптіма Хотел Менеджмент» є управління готелями і подібними засобами тимчасового розміщення, організація ресторанного сервісу, надання мобільного харчування, постачання готових страв для різних подій, а також обслуговування напоями.

Предметом діяльності ТОВ «Оптіма Хотел Менеджмент» є [56]:

- діяльність туристичних агентств і туристичних операторів;
- надання інших послуг бронювання та пов'язана з цим діяльність;
- виробництво паперових виробів господарсько-побутового та санітарно-гігієнічного призначення;
- поліграфічна діяльність і надання пов'язаних з нею послуг;
- діяльність посередників у торгівлі деревиною, будівельними матеріалами та санітарно-технічними виробами;
- діяльність посередників у торгівлі товарами широкого асортименту; надання послуг таксі;
- надання послуг перевезення речей (переїзду);
- складське господарство.

Готель «Optima Collection Житомир» від ТОВ «Оптіма Хотел Менеджмент» характеризується розгалуженою організаційною структурою управління, що представлена на рис. 2.1.

Переваги діючої лінійно-функціональної структури управління готелю «Optima Collection Житомир» вважаємо:

- значна компетентність спеціалістів, відповідальних за реалізацію певних функцій;
- відповідність встановленій стратегії розвитку корпоративної системи керівництва;



Рис. 2.1. Організаційна структура управління готелю

«Optima Collection Житомир» від ТОВ «Оптіма Хотел Менеджмент»

Джерело: складено автором за даними підприємства

- гармонізація з принципом єдності керівництва принципу спеціалізації;
- значний ступінь гнучкості у розв'язанні складних завдань.

Таким чином, можна стверджувати, що готель «Optima Collection Житомир» вважається одним з найпрестижніших засобів розміщення у м. Житомир. Місія закладу «Optima Collection Житомир» - бути одним із найнадійніших і вивчати тенденції сучасного менеджменту, високих технологій і корпоративної культури. Стратегічними цілями готелю «Optima Collection Житомир» визначено створення найвищого ступеня поведінки співробітників готелю, їх фіхові відносин з клієнтами готелю та системою керівництва.

2.2. Діагностика фінансово-економічного стану підприємства

Діагностика фінансово-економічного стану компанії має вирішальне значення для забезпечення її стабільного розвитку та ефективного управління. Цей процес дозволяє ретельно оцінити фінансові показники та економічні умови, з якими компанія стикається у своїй діяльності. Основним завданням діагностики є визначення сильних і слабких сторін організації, які впливають на її фінансову стійкість і конкурентоспроможність.

Процес діагностики передбачає перевірку фінансової звітності, як-от балансу, звіту про прибутки та збитки та звіту про рух грошових коштів, щоб отримати уявлення про фінансовий стан компанії. Це дозволяє оцінити ліквідність, платоспроможність і прибутковість компанії. Важливим етапом також є вивчення економічного середовища, в якому працює бізнес, включаючи ринкові умови, конкурентне середовище та нормативні зобов'язання.

Оцінка фінансово-економічного стану компанії допомагає розпізнати потенційні фінансові ризики та загрози, які можуть завдати шкоди діяльності компанії. Це дозволяє вжити оперативних заходів для усунення або зменшення цих проблем. Аналізуючи фінансові дані, стає можливим розробляти стратегії, які підвищують ефективність управління ресурсами, зменшують витрати та підвищують прибутковість.

Крім того, діагностика відіграє вирішальну роль у прийнятті обґрунтованих рішень, включаючи вибір інвестицій, стратегічне планування та перегляд існуючих бізнес-процесів. Це також основа для створення надійних фінансових прогнозів і стратегій, що має вирішальне значення для гарантування довгострокового процвітання організації.

Послідовно відстежуючи фінансово-економічну ситуацію, компанія може оперативно реагувати на зміни в економічному ландшафті, пристосовуватися до нових обставин і гарантувати свій стабільний розвиток і розширення. Це підвищує здатність компанії підтримувати конкурентні переваги та гарантувати фінансову стабільність на ринку.

Основні економічні показники діяльності підприємства ТОВ «Оптіма Хотел Менеджмент» представлено у табл. 2.3.

Таблиця 2.3

Основні економічні показники діяльності ТОВ «Оптіма Хотел Менеджмент»

Показники	Роки			2023 р. до 2021 р.	
	2021 р.	2022 р.	2023 р.	+, –	%
Чистий дохід, тис. грн.	5791,8	11005,0	12375,6	6583,8	113,67
Валовий прибуток, тис. грн.	235,1	753,8	1789,4	1554,3	у 6,61 р.б.
Чистий прибуток, тис. грн.	236,5	729,9	1575,1	1338,6	у 5,66 р.б.
Середньорічна вартість активів, тис. грн.	29516,0	29367,5	28674,6	-841,4	-2,85
Середньорічна вартість необоротних активів, тис. грн.	28924,2	28746,5	28258,0	-666,2	-2,30
Середньорічна вартість оборотних активів, тис. грн.	591,9	621,1	416,7	-175,2	-29,60
Середньооблікова чисельність працівників, осіб	53	48	50	-3	-5,66
Фондовіддача, грн.	0,20	0,38	0,44	0,24	118,71
Фондоозброєність, тис. грн /ос.	545,74	598,88	565,16	19,42	3,56
Продуктивність праці, тис. грн. /ос.	109,28	229,27	247,51	138,23	126,49
Коефіцієнт оборотності оборотних активів	9,79	17,72	29,70	19,92	у 2,03 р.б.

Джерело: складено автором за даними підприємства

Отже, чистий дохід ТОВ «Оптіма Хотел Менеджмент» значно зріс за період з 2021 по 2023 рік. У 2021 році дохід становив 5791,8 тис. грн, у 2022 році – 11005,0 тис. грн, а у 2023 році – 12375,6 тис. грн. Загальне збільшення за цей період становить 6583,8 тис. грн, або 113,67%. Це свідчить про суттєве покращення фінансової продуктивності компанії. Валовий прибуток також показав значний ріст. З 235,1 тис. грн у 2021 році він зріс до 753,8 тис. грн у 2022 році та досяг 1789,4 тис. грн у 2023 році. Збільшення на 1554,3 тис. грн або у 6,61 рази відображає покращення операційної ефективності підприємства. Чистий прибуток компанії зріс з 236,5 тис. грн у 2021 році до 729,9 тис. грн у 2022 році, а в 2023 році досяг 1575,1 тис. грн. Це збільшення на 1338,6 тис. грн, або у 5,66 рази, вказує на ефективне управління витратами та збільшення рентабельності.

Середньорічна вартість активів зменшилася з 29516,0 тис. грн у 2021 році до 28674,6 тис. грн у 2023 році, що становить зменшення на 841,4 тис. грн або 2,85%. Це зниження, можливо, пов'язане з амортизацією або продажем деяких активів. Середньорічна вартість необоротних активів також знизилася з 28924,2 тис. грн у 2021 році до 28258,0 тис. грн у 2023 році, що означає зменшення на 666,2 тис. грн або 2,30%. Це може бути пов'язане з оновленням обладнання чи амортизацією основних засобів. Середньорічна вартість оборотних активів зменшилася значно більше – з 591,9 тис. грн у 2021 році до 416,7 тис. грн у 2023 році, що становить зменшення на 175,2 тис. грн або 29,60%. Це може свідчити про зменшення запасів чи дебіторської заборгованості.

Середньооблікова чисельність працівників зменшилася з 53 осіб у 2021 році до 50 осіб у 2023 році, що означає зменшення на 3 особи або 5,66%. Це може бути результатом оптимізації штату. Фондовіддача значно зросла з 0,20 грн у 2021 році до 0,44 грн у 2023 році, що становить збільшення на 0,24 грн або 118,71%. Це вказує на ефективніше використання основних засобів. Фондоозброєність зросла з 545,74 тис. грн на одного працівника у 2021 році до 565,16 тис. грн у 2023 році, що означає збільшення на 19,42 тис. грн або 3,56%. Це свідчить про покращення оснащення працівників основними засобами.

Продуктивність праці зросла з 109,28 тис. грн на одного працівника у 2021 році до 247,51 тис. грн у 2023 році, що становить збільшення на 138,23 тис. грн або 126,49%. Це відображає значне підвищення ефективності роботи персоналу. Коефіцієнт оборотності оборотних активів значно зріс з 9,79 у 2021 році до 29,70 у 2023 році, що становить збільшення у 2,03 рази. Це свідчить про значне покращення управління оборотними активами та швидкість їхнього обороту.

Загалом, аналіз основних економічних показників діяльності ТОВ «Оптіма Хотел Менеджмент» показує позитивну динаміку зростання доходів, прибутків та ефективності використання ресурсів, незважаючи на певне зменшення активів і чисельності працівників.

Діагностика майнового стану компанії є важливою частиною фінансового

аналізу, яка допомагає визначити та оцінити її активи та зобов'язання. Цей процес допомагає виявити справжню цінність власності, а також її структуру та ефективність її використання. Виконання оцінки стану активів дає змогу компанії отримати уявлення про те, які активи приносять найбільшу цінність, а які можуть потребувати заміни чи покращення.

Про фінансову стійкість і довгострокову працездатність підприємства свідчить його майновий стан. Діагностика допомагає розпізнавати потенційні ризики, пов'язані з управлінням активами, включаючи застаріле обладнання, втрату вартості нерухомості або недостатній оборотний капітал. У результаті керівництво може зробити обґрунтований вибір щодо інвестицій та стратегічного розвитку.

Аналіз власного капіталу включає оцінку різноманітних активів, включаючи основні засоби, оборотні активи, нематеріальні активи та фінансові інвестиції. Визначення вартості основних фондів допомагає зрозуміти використання виробничих потужностей, тоді як дослідження поточних активів допомагає визначити проблеми, пов'язані з ліквідністю та управлінням запасами.

Крім аналізу зобов'язань компанії, діагностика також передбачає вивчення структури її фінансових зобов'язань, таких як короткострокові та довгострокові позики, а також її зобов'язань перед постачальниками та іншої фінансової відповідальності. Важливо оцінити фінансові ризики та здатність підприємства своєчасно виконувати свої зобов'язання.

Проведення регулярних оцінок стану майна сприяє підвищенню фінансової прозорості компанії та зміцненню її репутації серед інвесторів, партнерів і кредиторів. Це також дозволяє розпізнавати області неефективності ресурсів і формулювати стратегії для підвищення їх ефективності. Завдяки аналізу майнового стану компанія може швидко визначати та реагувати на зміни ринкового середовища, що сприяє підвищенню її конкурентоспроможності. Цілісний підхід до оцінки активів і пасивів дозволяє

ефективно управляти фінансовими ресурсами та підтримує стабільний розвиток підприємства.

Характеристика майна підприємства ТОВ «Оптіма Хотел Менеджмент» та джерел його формування за балансом представлена у табл. 2.4.

Таблиця 2.4

Характеристика майна підприємства ТОВ «Оптіма Хотел Менеджмент»
та джерел його формування за балансом

Показники	2021 р.		2022 р.		2023 р.		2023 р. до 2021 р.		
	тис. грн.	%	тис. грн.	%	тис. грн.	%	+, –	%	п.с.
Активи									
1. Необоротні активи:	28892,8	97,66	28600,1	98,12	27915,8	98,99	-977,0	-3,38	1,33
в т.ч. основні засоби	28892,8	97,66	28600,1	98,12	27915,8	98,99	-977,0	-3,38	1,33
2. Оборотні активи	693,5	2,34	548,6	1,88	284,7	1,01	-408,8	-58,95	-1,33
в т.ч. запаси	566,8	1,92	151,3	0,52	90,5	0,32	-476,3	-84,03	-1,59
дебіторська заборгованість	92,6	0,31	339,7	1,17	0	0,00	-92,6	-100,00	-0,31
грошові кошти	28,6	0,10	57,6	0,20	194,2	0,69	165,6	у 5,79 р.б.	0,59
Пасиви									
1. Власний капітал	-6100,5	-20,62	-5482,3	-18,81	1789,1	6,34	7889,6	-129,33	26,96
в т.ч. зареєстрований капітал	1092,0	3,69	1092,0	3,75	1092,0	3,87	0,0	0,00	0,18
нерозподілений прибуток	-7192,5	-24,31	-6574,3	-22,55	-5107	-18,11	2085,5	-29,00	6,20
2. Довгострокові зобов'язання і забезпечення	24931,7	84,27	21276,5	72,99	23001,3	81,56	-1930,4	-7,74	-2,70
3. Поточні зобов'язання і забезпечення	10755,1	36,35	13354,5	45,82	3410,1	12,09	-7345	-68,29	-24,26
Баланс	29586,3	100,00	29148,7	100,00	28200,5	100,00	-1385,8	-4,68	х

Джерело: складено автором за даними підприємства

У період з 2021 по 2023 рік спостерігається зменшення необоротних активів з 28892,8 тис. грн до 27915,8 тис. грн. Це становить зниження на 977,0 тис. грн або 3,38%. Незважаючи на зменшення, частка необоротних активів у загальній структурі активів зросла з 97,66% до 98,99%, що свідчить про їхню

значну вагу в майні підприємства. Основні засоби повністю повторюють динаміку необоротних активів, оскільки становлять 100% їхньої вартості. Це свідчить про те, що основні засоби є основною складовою необоротних активів. Оборотні активи значно зменшилися з 693,5 тис. грн у 2021 році до 284,7 тис. грн у 2023 році. Це зниження на 408,8 тис. грн або 58,95% відображає зменшення ліквідних активів, що може вказувати на труднощі з поточною ліквідністю.

Власний капітал підприємства суттєво покращився, змінившись з негативного значення (-6100,5) тис. грн у 2021 році до позитивного значення 1789,1 тис. грн у 2023 році. Це зростання на 7889,6 тис. грн або 129,33% відображає значне покращення фінансової стійкості. Зареєстрований капітал залишився незмінним на рівні 1092,0 тис. грн протягом усього періоду, що вказує на стабільність основного капіталу. Нерозподілений прибуток зменшився з (-7192,5) тис. грн у 2021 році до -5107 тис. грн у 2023 році, що становить покращення на 2085,5 тис. грн або 29,00%. Це свідчить про поступове зниження збитків або збільшення прибутків. Поточні зобов'язання значно зменшилися з 10755,1 тис. грн у 2021 році до 3410,1 тис. грн у 2023 році, що становить зниження на 7345 тис. грн або 68,29%. Це позитивний показник, що свідчить про зменшення короткострокових боргів та покращення поточної платоспроможності.

Загальний баланс підприємства зменшився з 29586,3 тис. грн у 2021 році до 28200,5 тис. грн у 2023 році, що становить зниження на 1385,8 тис. грн або 4,68%. Це зниження вказує на загальне скорочення активів та пасивів підприємства, але при цьому спостерігається значне покращення фінансової структури та стабільності.

В цілому, аналіз майнового стану ТОВ «Оптіма Хотел Менеджмент» показує позитивні тенденції у покращенні фінансової стабільності, зниженні боргового навантаження та підвищенні ліквідності, що є важливими показниками для подальшого розвитку підприємства.

Діагностика фінансових результатів компанії має вирішальне значення для

визначення її загального фінансового добробуту та ефективності. Це дозволяє розпізнати сильні та слабкі сторони компанії, оцінити її фінансову стійкість та конкурентоспроможність на ринку. Фінансові результати демонструють ефективність, рентабельність і здатність компанії отримувати прибуток, що є вирішальними факторами для прийняття обґрунтованих управлінських рішень.

При аналізі фінансових результатів важливо оцінити ключові фінансові показники, такі як валовий, операційний і чистий прибуток, а також рентабельність продажів і капіталу. Цей процес дозволяє нам оцінити, наскільки ефективно компанія використовує свої ресурси та здатність реагувати на коливання ринку. Аналіз фінансових результатів також допомагає визначити потенційні ризики та можливості для підвищення прибутковості та ефективного управління витратами. Загалом оцінка фінансових результатів компанії є ключовим аспектом фінансового менеджменту, оскільки вона надає важливу інформацію для прийняття обґрунтованих управлінських рішень.

Механізм формування фінансових результатів діяльності підприємства ТОВ «Оптіма Хотел Менеджмент» представлено у табл. 2.5.

Таблиця 2.5

Механізм формування фінансових результатів діяльності
підприємства ТОВ «Оптіма Хотел Менеджмент», тис.грн.

Показники	Роки			2023 р. до 2021 р.	
	2021 р.	2022 р.	2023 р.	+, –	%
Чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг)	5791,8	11005,0	12375,6	6583,8	113,67
Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг)	5556,7	10251,2	10586,2	5029,5	90,51
Валовий прибуток	235,1	753,8	1789,4	1554,3	у 6,61 р.б.
Інші операційні доходи	154,7	452,5	376,2	221,5	143,18
Інші операційні витрати	100,4	557,1	290,8	190,4	189,64
Фінансовий результат від операційної діяльності	289,4	649,2	1874,8	1585,4	у 5,47 р.б.
Інші витрати	51,8	115,4	399,8	348,0	у 6,71 р.б.
Фінансовий результат до оподаткування	283,2	846,6	1962,3	1679,1	у 5,92 р.б.
Чистий фінансовий результат	236,5	729,9	1575,1	1338,6	у 5,66 р.б.

Джерело: складено автором за даними підприємства

У період з 2021 по 2023 рік чистий дохід від реалізації продукції зріс з 5791,8 тис. грн до 12375,6 тис. грн. Це збільшення на 6583,8 тис. грн або 113,67% свідчить про значне зростання обсягів реалізації продукції, що є позитивним показником для підприємства. Собівартість реалізованої продукції також зросла з 5556,7 тис. грн у 2021 році до 10586,2 тис. грн у 2023 році. Це зростання на 5029,5 тис. грн або 90,51% свідчить про збільшення витрат на виробництво, проте темпи зростання доходів випереджають зростання собівартості. Валовий прибуток зріс з 235,1 тис. грн у 2021 році до 1789,4 тис. грн у 2023 році. Це збільшення на 1554,3 тис. грн або у 6,61 рази свідчить про покращення ефективності виробничої діяльності підприємства.

Фінансовий результат від операційної діяльності збільшився з 289,4 тис. грн у 2021 році до 1874,8 тис. грн у 2023 році. Це зростання на 1585,4 тис. грн або у 5,47 рази свідчить про значне покращення операційної ефективності підприємства. Фінансовий результат до оподаткування зріс з 283,2 тис. грн у 2021 році до 1962,3 тис. грн у 2023 році. Це зростання на 1679,1 тис. грн або у 5,92 рази вказує на суттєве покращення загальної фінансової ефективності підприємства. Чистий фінансовий результат збільшився з 236,5 тис. грн у 2021 році до 1575,1 тис. грн у 2023 році. Це зростання на 1338,6 тис. грн або у 5,66 рази вказує на значне покращення прибутковості підприємства.

Загалом, ТОВ «Оптіма Хотел Менеджмент» демонструє позитивну динаміку фінансових результатів протягом 2021-2023 років. Зростання чистого доходу, валового прибутку та чистого фінансового результату свідчить про ефективну діяльність підприємства. Водночас, збільшення інших витрат вимагає детального аналізу та можливих коригувань для оптимізації витратної частини. Значне зростання операційної та загальної ефективності дозволяє підприємству зміцнити свої фінансові позиції на ринку та забезпечити стабільний розвиток у майбутньому.

Динаміка показників оцінки фінансового стану підприємства ТОВ «Оптіма Хотел Менеджмент» представлена у табл. 2.6.

Таблиця 2.6

Динаміка показників оцінки фінансового стану підприємства

ТОВ «Оптіма Хотел Менеджмент»

Показники	Роки			2023 р. до 2021 р.	
	2021 р.	2022 р.	2023 р.	+, –	%
Коефіцієнт загальної ліквідності	0,06	0,04	0,08	0,02	29,48
Коефіцієнт абсолютної ліквідності	0,01	0,00	0,06	0,05	у 20,41 р.б.
Чистий оборотний капітал, тис.грн.	-10061,6	-12805,9	-3125,4	6936,2	-68,94
Коефіцієнт автономії	-0,21	-0,19	0,06	0,27	-130,77
Коефіцієнт фінансової залежності	-4,85	-5,32	15,76	20,61	у 4,25 р.м.
Коефіцієнт фінансової стійкості	-0,17	-0,16	0,07	0,24	-139,63
Коефіцієнт оборотності активів	0,20	0,37	0,43	0,24	119,94
Коефіцієнт оборотності власного капіталу	-0,93	-1,90	-6,70	-5,77	у 6,17 р.б.
Рентабельність господарської діяльності, %	5,01	7,83	18,04	13,03	х
Рентабельність власного капіталу, %	-3,82	-12,60	-85,30	-81,48	х
Рентабельність продукції, %	4,23	7,35	16,90	12,67	х

Джерело: складено автором за даними підприємства

Таким чином, в процесі проведеного аналізу встановлено, що ТОВ «Оптіма Хотел Менеджмент» демонструє змішані результати у фінансовому стані. Позитивні тенденції спостерігаються у покращенні ліквідності, фінансової стійкості та рентабельності господарської діяльності та продукції. Рентабельність господарської діяльності зростає з 5,01% у 2021 році до 18,04% у 2023 році. Це збільшення на 13,03% свідчить про значне покращення прибутковості господарської діяльності підприємства. Однак, значне погіршення рентабельності власного капіталу та збільшення залежності від зовнішніх джерел фінансування вказують на необхідність додаткової уваги до управління власним капіталом та фінансовими зобов'язаннями. Рентабельність власного капіталу зменшилася з (-3,82)% у 2021 році до (-85,30)% у 2023 році, що свідчить про значне погіршення прибутковості власного капіталу. Загалом, підприємство демонструє покращення ефективності використання активів, що є позитивним сигналом для подальшого розвитку.

2.3. Діагностика функціонування системи екологічного менеджменту на підприємстві

Діагностику функціонування системи екологічного менеджменту будемо проводити на базі готелю «Optima Collection Zhytomyr», що належить керуючій компанії ТОВ «Оптіма Хотел Менеджмент».

Система екологічного менеджменту готелю «Optima Collection Zhytomyr» - це комплекс заходів, політик та процедур, спрямованих на зменшення негативного впливу діяльності готелю на навколишнє середовище, забезпечення сталого використання природних ресурсів, підвищення енергоефективності та впровадження екологічно чистих технологій. Ця система охоплює всі аспекти функціонування готелю, включаючи управління водними ресурсами, енергоспоживанням, відходами та використанням хімічних речовин. Вона також передбачає навчання персоналу та інформування гостей про екологічні ініціативи, щоб стимулювати їхню участь у збереженні довкілля.

Основна мета системи екологічного менеджменту готелю «Optima Collection Zhytomyr» - мінімізація екологічного сліду готелю та сприяння сталому розвитку туристичної індустрії.

Проблема збереження високого іміджу готельних підприємств набуває все більшої актуальності в сучасному світі. Особлива увага приділяється поліпшенню якості обслуговування відповідно до міжнародних стандартів та екологічних вимог. Створення стратегічних конкурентних переваг та забезпечення готельної галузі послугами вищої якості у сфері екологічного менеджменту вважається одним з ключових напрямків удосконалення діяльності готелю «Optima Collection Житомир», оскільки екологічність має великий вплив на його імідж і обсяги продажів. Забезпечення підтримки іміджу та якості обслуговування на відповідному рівні, своєчасне усунення недоліків у наданні послуг та розробка стратегій для їх поліпшення є ключовими завданнями готелю «Optima Collection Житомир».

Схема залежності іміджу готельного підприємства ТОВ «Оптіма Хотел Менеджмент» від основних проблем і якісних характеристик у сфері екологічності представлена на рис. 2.2.



Рис. 2.2. Залежність іміджу готелю «Optima Collection Житомир» від основних проблем і якісних характеристик у сфері екологічності

Джерело: складено автором за даними підприємства

При оцінці конкурентоспроможності готельного закладу важливо враховувати репутацію та конкурентних готелів, які знаходяться поруч або в одному місті з об'єктом дослідження. Для проведення такого аналізу можна скористатися системою онлайн-бронювання Booking.com [71], де можна переглянути відгуки та оцінки клієнтів, оскільки саме для гостей готельної сфери надається основна послуга з розміщення та харчування, і саме вони є головним стимулом до постійного удосконалення сервісу та обслуговування у готельно-ресторанному бізнесі, включаючи готелю «Optima Collection Житомир». Таким чином, було обрано кілька готелів у місті Житомир для порівняння сформованого рівня конкурентоспроможності досліджуваного об'єкту та його рейтингу в очах споживачів послуг. Результати цього дослідження наведено у табл. 2.7.

Отже, за відгуками споживачів сервісу онлайн-бронювання Booking.com готель «Optima Collection Житомир» разом з готелем «Гермес» отримали

найвищий бал – 8,8, що засвідчує гарну репутацію серед споживачів готельних послуг м. Житомир. При цьому, високі значення отримані в параметрах комфорту, обслуговування персоналом, чистота та затишок, місце розташування тощо.

Таблиця 2.7

Порівняльна характеристика конкурентоспроможності закладів розміщення міста Житомир за відгуками споживачів сервісу онлайн-бронювання

Booking.com

Назва показника	Назви засобів розміщення та їх оцінка за відгуками споживачів				
	Optima Collection Житомир	Гайки	Алір	Феміна	Гермес
Персонал	9,0	8,9	8,9	8,9	8,9
Комфорт	9,1	9,2	9,2	9,1	9,3
Зручності	8,9	8,8	8,9	8,7	8,9
Співвідношення ціна/якість	8,2	7,7	7,9	7,6	8,1
Чистота	9,1	9,1	9,0	9,0	9,2
Розташування	9,4	8,9	9,5	9,4	9,2
Безкоштовний Wi-Fi	9,2	9,3	9,1	8,7	8,2
Загальний рейтинг на сайті	8,8	8,5	8,6	8,6	8,8

Джерело: узагальнено та побудовано автором на основі даних [71]

Готель «Optima Collection Житомир» вважається одним з найпрестижніших готелів Житомир та всього регіону, маючи статус 4 зірок і відповідаючи найвищим міжнародним стандартам готельного обслуговування. Також слід зауважити, що у 2022 році, після початку повномасштабної війни в Україні, готель «Optima Collection Житомир» продовжував працювати і надавати якісні послуги.

Система екологічного управління готелю «Optima Collection Житомир» складається з комплексу заходів, які впроваджуються під час розроблення, виробництва та реалізації готельних послуг з метою забезпечення потрібного рівня репутації. Основними цілями екологічного управління є гарантування якості обслуговування для клієнтів готелю «Optima Collection Житомир». Перелік цих цілей можна знайти на рис. 2.3.

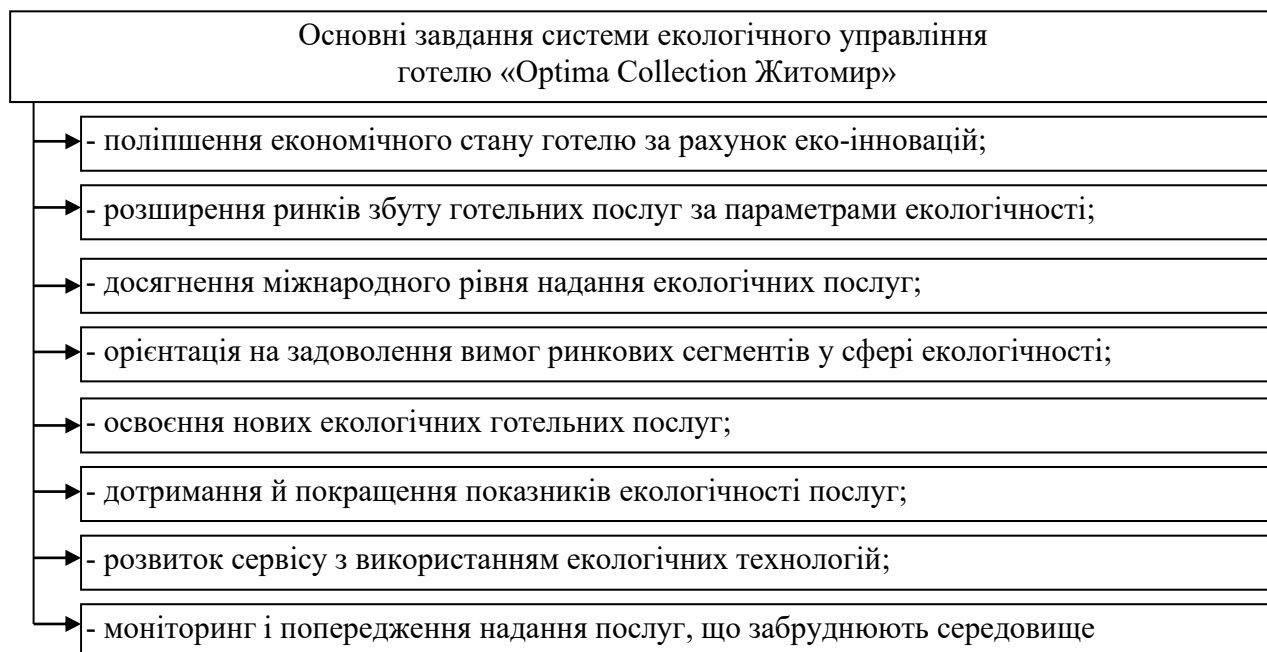


Рис. 2.3. Основні завдання системи екологічного управління
готелю «Optima Collection Житомир»

Джерело: складено автором за даними підприємства

У ході аналізу поточного екологічного управління готелю «Optima Collection Житомир» планується використовувати відомий підхід оцінки задоволеності якістю обслуговування, відомий як модель Service Quality (SERVQUAL) [6]. Для оцінки за параметрами якості та екологічності обслуговування у готелі «Optima Collection Житомир» методом SERVQUAL використовується спеціально розроблена анкета. Ця анкета включає 22 критерії якості та екологічності обслуговування в готелі, які були запропоновані 100 гостям для встановлення значущості кожного критерію, а також для визначення їх очікувань та сприйняття надаваних послуг. Спочатку відвідувачі готелю мали оцінити вагу (значущість) кожного з 22 показників якості, використовуючи 5-бальну шкалу Лайкерта, подану у вигляді таблиці.

Спочатку відвідувачі готелю повинні були оцінити вагу (значущість) кожного з 22 показників якості з використанням 5-бальної шкали Лайкерта, наведеної у вигляді табл. 2.8. Отриманий відгук від гостей готелю «Optima Collection Житомир» послужив початком подальшого дослідження рівня їхньої задоволеності та оцінки якості та екологічності обслуговування.

Таблиця 2.8

Шкала оцінки значущості показників
якості та екологічності обслуговування для гостей готелю

Якісна оцінка	Кількісна оцінка
Неважливо	1
Мало важливо	2
Байдуже	3
Важливо	4
Дуже важливо	5

Джерело: складено автором за [6]

Перш за все, для аналізу якості та екологічності обслуговування було необхідно визначити середні показники ваги (значущості) встановлених критеріїв якості у абсолютному і відносному значенні. Це вимагало просумувати оцінки, визначені респондентами для кожного показника якості, і розділити на кількість опитаних гостей, тобто на 100 осіб.

На наступному етапі було проведено дослідження рівня задоволеності споживачів готельних послуг. Для цього аналізу та розрахунку індексу задоволеності споживачів була використана ще одна шкала, яка наведена у табл. 2.9.

Таблиця 2.9

Шкала оцінки задоволеності клієнтів якістю та екологічністю обслуговування

Якісна оцінка	Кількісна оцінка, бали	Оцінка з викорис- танням індексів
Погано	1	0
Незадовільно	2	25
Задовільно	3	50
Добре	4	75
Відмінно	5	100

Джерело: складено автором за [6]

В процесі підбиття підсумків результатів опитування окремо визначалася кількість респондентів, що поставили оцінки 5, 4, 3, 2, 1. Результати їх опитування надані в Додатку А, графі 4-8.

В результаті, було визначено середнє значення рівня задоволеності клієнтів (LS) за відповідним критерієм якості та екологічності [13]:

$$\overline{LS} = \frac{\sum_{i=1}^5 (n_i \times i)}{n} \quad , \quad (2.1)$$

де n – кількість респондентів, i – оцінка за 5-бальною шкалою.

Проведений аналіз таблиці дозволяє зробити кілька висновків. По-перше, гості готелю «Optima Collection Житомир» високо оцінили екологічний інтер'єр закладу (4,84), привітність персоналу (4,79) та надійність репутації (4,76). Однак, найнижчі показники спостерігаються у четвертому критерії якості, де середня оцінка склала лише 3,46. Це вказує на низьку оцінку інформаційних матеріалів готелю у сфері екологічного спрямування, таких як буклети, веб-сайт тощо. Крім того, шостий показник також отримав не дуже високу оцінку, що свідчить про наявність помилок та недоліків у обслуговуванні. Значна частина гостей вважає, що персонал частково розуміє їхні специфічні потреби, а деякі навіть залишилися незадоволеними цим аспектом. Таким чином, керівництву рекомендується звернути увагу на виявлені недоліки та вжити заходів для їх виправлення.

На наступному етапі аналізу рівня задоволеності гостей готелю «Optima Collection Житомир» потрібно визначити індекс задоволеності (SI). Для цього потрібно скористатися вже не 5-бальною, а 100-бальною шкалою. Відповідність між цими двома шкалами було наведено у Додатку Б.

Індекс задоволеності споживачів готельних послуг готелю «Optima Collection Житомир» потрібно розраховувати як суму усіх оцінок за 100-бальною шкалою, поділеною на 100 [13]:

$$SI = \frac{\sum_{j=1}^{100} (n_j \times j)}{100} \quad , \quad (2.2)$$

де j – оцінка за 100-бальною шкалою, n – кількість респондентів.

Порівняння індексів задоволеності клієнтів та середнього значення задоволеності свідчить про те, що обидва показники дають дослідникам приблизно однакові оцінки. Наприклад, середні значення задоволеності клієнтів щодо зовнішнього вигляду персоналу та відповідності готелю

встановленій категорії становлять 4,31 та 4,56, а індекси задоволеності за цими показниками складають 82,75 та 89,0. Це означає, що обидва підходи однаково точно відображають рівень задоволеності клієнтів. Тому можна використовувати будь-який із розглянутих методів.

Аналізуючи дані табл. 1 у Додатку Б, можна зробити висновок, що для гостей готелю «Optima Collection Житомир» дуже важливо, щоб у готелі розуміли їхні специфічні потреби у сфері екологічності сервісу та враховували їхні інтереси. Вага цих показників становить 4,7 балу. Однак оцінки задоволеності за цими категоріями є відносно низькими і становлять 3,70 і 3,99 відповідно. Найвищі оцінки респонденти надали екологічному інтер'єру готелю (4,84 балу), хоча вага цього критерію якості була визначена як середня (3,8).

Після аналізу задоволеності гостей готелю «Optima Collection Житомир» важливо також дослідити їхні очікування. Це дозволить виявити, що саме бажають гості та в чому відчувається недолік. Такий аналіз допоможе прийняти відповідні заходи та спрямувати усі зусилля готелю на усунення проблем у обслуговуванні та підвищення задоволеності клієнтів рівнем екологічності.

Загалом, очікування більшості респондентів щодо кожного критерію якості та екологічності оцінювалися на рівні від 3 до 5 балів. Найвищу оцінку очікувань гості висловили щодо таких показників обслуговування, як інтер'єр, доброзичливість та привітність персоналу, а також його активна участь у вирішенні екологічних проблем клієнтів.

Важливо відзначити, що лише 7 з 100 опитаних гостей оцінили свої очікування на 2 бали. Це свідчить про те, що ці гості не очікували відчути атмосферу довіри та взаєморозуміння між клієнтами та персоналом готелю, а також вважали його непридатним для встановленої категорії. В цілому ця ситуація демонструє, що більшість гостей готелю очікують високоякісних послуг. Це підтверджується загальною оцінкою очікувань клієнтів, яка складає 93,88 з 100 можливих. Крім того, середні оцінки очікувань практично за кожним показником якості коливаються від 4,03 до 4,81, що свідчить про необхідність зусиль з боку керівництва та персоналу готелю для підтвердження

висловленої їм довіри.

Заключним етапом дослідження якості та екологічності обслуговування у готелі «Optima Collection Житомир» є порівняння фактичної оцінки обслуговування гостями з їхніми очікуваннями, що подано у Додатку В.

Отже, у результаті проведеного розрахунку показник SERVQUAL становив (-2,08). Також було розраховано зважену оцінку якості та екологічності з урахуванням ваги кожного критерію якості. Цей показник становить (-0,086). Від'ємне значення цих показників свідчить про те, що очікування гостей були дещо більшими, ніж їхнє фактичне сприйняття якості та екологічності обслуговування у готелі «Optima Collection Житомир». Респонденти оцінили показник екологічної привабливості та інформативності буклетів, веб-сайту та інших матеріалів готелю досить низько порівняно з їхніми очікуваннями, що призвело до розбігу у 0,71. Значить, очікування клієнтів у цьому плані були суттєво вищими, ніж їхня фактична оцінка. За думкою гостей, персонал не має достатніх знань для відповіді на різноманітні запитання, що призводить до перевищення їхніми очікуваннями фактичної оцінки на 0,46, що є значним розбігом.

Серед інших досліджуваних готельних закладів м. Житомир, які є безпосередніми конкурентами готелю «Optima Collection Житомир», також, було проведено дослідження якості та екологічності обслуговування за методикою SERVQUAL. Отже, можемо зробити висновок щодо сформованого рівня конкурентоспроможності за параметрами якості та екологічності обслуговування в готелі «Optima Collection Житомир» порівняно з конкурентами, що представлено у табл. 2.10.

Отже, визначено, що серед досліджуваних готелів виділяється два заклади, які отримали позитивні значення середньозваженої оцінки якості та екологічності послуг, а саме готелі «Феміна» та «Гермес». Іншими словами, очікування клієнтів були нижчими від тієї якості та екологічності послуг, які вони отримали, перебуваючи в готелі. Таким чином, готелю «Optima Collection Житомир» необхідно зважувати на результати SERVQUAL-оцінювання та

забезпечувати реальність очікування клієнтів якістю та екологічністю наданих послуг.

Таблиця 2.10

Порівняльна характеристика конкурентоспроможності закладів розміщення міста Житомир за параметрами якості та екологічності обслуговування за методикою SERVQUAL

Назва показника	Назви засобів розміщення та їх оцінка за параметрами якості та екологічності обслуговування				
	Optima Collection Житомир	Гайки	Алір	Феміна	Гермес
Середня оцінка за сприйняттям клієнтів	91,8	87,4	85,8	85,6	91,2
Середня оцінка за очікуванням клієнтів	93,88	91,7	90,2	83,4	88,7
Різниця між сприйняттям і очікуванням	-2,08	-4,3	-4,4	2,2	2,5
Середньозважена оцінка якості та екологічності послуг	-0,086	-0,117	-0,119	0,098	0,119

Джерело: узагальнено та побудовано автором на основі проведених розрахунків

Результати проведеного оцінювання застосування елементів екологічного менеджменту у діяльності готелю «Optima Collection Житомир» згідно з міжнародною екосертифікацією Green Key представлено у табл. 2.11.

Таблиця 2.11

Оцінювання застосування елементів екологічного менеджменту у діяльності готелю «Optima Collection Житомир» згідно з міжнародною екосертифікацією Green Key

Параметр оцінювання	Значення
1	2
Наявність екосертифікату Green Key	-
Екологічний менеджмент на постійній основі в готелі	-
Залучення персоналу до процесів екологічного управління	-
Інформування гостей про екологічні ініціативи готелю	+
Споживання води з використанням екологічних технологій	+
Використання екологічно нейтральних миючих засобів	-
Поводження з побутовими відходами (сортування)	-
Споживання еко-енергії (сонячні батареї)	+

Продовження таблиці 2.11

1	2
Харчування	-
Внутрішній клімат на підприємстві	-
Екологічне просвітництво	+
Адміністрування та співпраця з партнерами/постачальниками	-
Зелені насадження	-
Використання екологічного транспорту	+
Інформація на офіційному сайті про систему екологічного менеджменту готелю	-

Джерело: складено автором за даними підприємства

Таким чином, за результатами проведеного дослідження встановлено, що готель «Optima Collection Житомир» не можна відносити в повній мірі до категорії екологічних готелів. Готельне підприємство не має в своїй організаційній структурі чітко вибудованої системи екологічного менеджменту. Міжнародної екосертифікації Green Key та інших систем немає. Залучення персоналу до процесів екологічного управління, також, є мінімальним. Водночас, окремі ознаки «екоготелю» у готелі «Optima Collection Житомир» також присутні. Так, готель проводить систематичне інформування гостей про екологічні ініціативи готелю (здебільшого про заходи екологічного спрямування в бізнес-центрі готелю). Готель «Optima Collection Житомир» встановив сонячні батареї, а також використовує сучасні очисні фільтрувальні станції для очищення стічних вод у власній пральні. На балансі готелю також перебуває один електромобіль.

Висновки до розділу 2

За результатами проведеної аналітичної оцінки функціонування системи екологічного менеджменту підприємства можна зробити наступні висновки:

1. Встановлено, що готель «Optima Collection Житомир» належить до відомої міжнародної мережі готельних закладів Optima Hotels & Resorts. Водночас, Optima Hotels & Resorts - це національна мережа готелів, що розташовується та зареєстрована в Україні. ТОВ «Оптіма Хотел Менеджмент» є керуючою компанією мережі готелів, що поєдналися під зонтичним брендом Optima Hotels & Resorts, 3-х і 4-зіркові готелі.

2. Визначено, що готельний бренд «Optima Collection Hotel», що управляється компанією ТОВ «Оптіма Хотел Менеджмент», об'єднує готелі рівня 4+ зірки, розташовані у великих містах та популярних курортах України. Кожен готель цієї мережі відзначається високим рівнем комфорту та обслуговування, відповідає європейським стандартам і пропонує тепле та уважне ставлення до гостей. Готель «Optima Collection Житомир» знаходиться за адресою: м. Житомир, Площа Замкова, 5/8, у самому серці історичного та ділового центру міста, неподалік від Соборної площі. Архітектурний стиль будівлі готелю відображає класичний західноєвропейський дизайн кінця XIX – початку XX століття.

3. Аналіз показав, що чистий дохід ТОВ «Оптіма Хотел Менеджмент» значно зріс за період з 2021 по 2023 рік. У 2021 році дохід становив 5791,8 тис. грн, у 2022 році – 11005,0 тис. грн, а у 2023 році – 12375,6 тис. грн. Загальне збільшення за цей період становить 6583,8 тис. грн, або 113,67%. Це свідчить про суттєве покращення фінансової продуктивності компанії. Чистий прибуток компанії зріс з 236,5 тис. грн у 2021 році до 729,9 тис. грн у 2022 році, а в 2023 році досяг 1575,1 тис. грн. Це збільшення на 1338,6 тис. грн, або у 5,66 рази, вказує на ефективне управління витратами та збільшення рентабельності.

4. Узагальнено, що система екологічного менеджменту готелю готелю «Optima Collection Zhytomyr» - це комплекс заходів, політик та процедур,

спрямованих на зменшення негативного впливу діяльності готелю на навколишнє середовище, забезпечення сталого використання природних ресурсів, підвищення енергоефективності та впровадження екологічно чистих технологій. Ця система охоплює всі аспекти функціонування готелю, включаючи управління водними ресурсами, енергоспоживанням, відходами та використанням хімічних речовин.

5. У ході аналізу поточного екологічного управління конкурентоспроможністю готелю «Optima Collection Житомир» використано відомий підхід оцінки задоволеності якістю обслуговування, відомий як модель Service Quality (SERVQUAL). У результаті проведеного розрахунку показник SERVQUAL становив 2,08. Також було розраховано зважену оцінку якості та екологічності з урахуванням ваги кожного критерію якості. Цей показник становить 0,086. Від'ємне значення цих показників свідчить про те, що очікування гостей були дещо більшими, ніж їхнє фактичне сприйняття якості обслуговування у готелі «Optima Collection Житомир».

6. Доведено, що готель «Optima Collection Житомир» не можна відносити в повній мірі до категорії екологічних готелів. Готельне підприємство не має в своїй організаційній структурі чітко вибудованої системи екологічного менеджменту. Міжнародної екосертифікації Green Key та інших систем немає. Залучення персоналу до процесів екологічного управління, також, є мінімальним. Водночас, окремі ознаки «екоготелю» у готелі «Optima Collection Житомир» також присутні. Готель «Optima Collection Житомир» встановив сонячні батареї, а також використовує сучасні очисні фільтрувальні станції для очищення стічних вод у власній пральні. На балансі готелю також перебуває один електромобіль.

РОЗДІЛ 3

УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ ЕКОЛОГІЧНОГО МЕНЕДЖМЕНТУ ТОВ «ОПТИМА ХОТЕЛ МЕНЕДЖМЕНТ»

3.1. Обґрунтування концепції «еко-готелю» в системі екологічного менеджменту ні підприємстві

У сучасному світі все більшого значення набуває ідея включення концепції «еко-готелю» в систему управління екологічним розвитком готелів. Зростаюча турбота про навколишнє середовище серед туристів і споживачів спонукає готелі використовувати стійкі та екологічно чисті практики. Еко-готелі є втіленням відповідального ставлення до навколишнього середовища, забезпечуючи гостям безпечні та комфортні умови проживання, мінімізуючи їхній екологічний вплив. Запровадження екологічно чистих методів, таких як енергоефективні технології, відновлювані джерела енергії та ефективне управління відходами та водою, не лише сприяє збереженню навколишнього середовища, але й призводить до довгострокової економії коштів для готелів. Крім того, еко-готелі стають привабливими для туристів, які хочуть підтримувати екологічно чистий бізнес, що сприяє підвищенню їх популярності та конкурентоспроможності на ринку [20, с.58].

Прийняття концепції «еко-готелю» також може підвищити репутацію бренду, підвищити лояльність клієнтів і залучити нових відвідувачів. Беручи до уваги світовий зсув до сталого розвитку, ідея «еко-готелю» відкриває захоплюючі перспективи для зростання готельної індустрії, одночасно сприяючи екологічній стійкості. Як результат, прийняття екологічного менеджменту через концепцію «еко-готелю» є багатообіцяючим підходом, який відіграє життєво важливу роль у захисті навколишнього середовища та сприянні сталому розвитку сектору гостинності [30, с.663].

Концепція «еко-готелю» - це підхід до управління готелем, який акцентує увагу на збереженні навколишнього середовища та сталому розвитку. Вона

передбачає впровадження екологічно чистих і енергоефективних технологій, використання відновлюваних джерел енергії, зменшення споживання ресурсів, мінімізацію відходів та їх належну утилізацію. Екоготелі прагнуть знизити свій екологічний слід шляхом скорочення використання води, енергії та хімічних речовин, а також заохочення повторного використання та переробки матеріалів. Крім того, концепція включає підвищення екологічної свідомості серед персоналу та гостей, сприяння екологічно відповідальній поведінці та підтримку місцевих громад і природоохоронних ініціатив [49].

Основною метою є створення гармонійного балансу між забезпеченням високого рівня комфорту для гостей та збереженням природних ресурсів для майбутніх поколінь.

Житомирська область, розташована в центральній частині України, приваблює своїми мальовничими краєвидами та розвиненою готельною інфраструктурою. Цей регіон відомий своєю гостинністю як для місцевих мешканців, так і для відвідувачів з інших куточків країни та з-за кордону [38].

За останні роки спостерігається значний приріст туристичного потоку в область, що спричиняє активний розвиток готельної сфери як у місті Житомир, так і в околицях. Готелі міста готові забезпечити комфортне проживання різних категорій клієнтів, від туристів, що шукають спокій та відпочинок, до бізнес-туристів, які прибувають для проведення важливих зустрічей та переговорів. Особливу увагу приділяють іноземним гостям, зокрема бізнес-туристам, які часто обирають чотиризіркові готелі, розташовані у центральній частині міста. Окремі заклади пропонують вишуканий сервіс та комфортне розміщення, що відповідає найвищим стандартам [72, с.46].

Незалежно від мети подорожі, готелі Житомира стараються задовольнити потреби всіх своїх гостей, надаючи широкий спектр послуг та різні рівні комфорту. Тут можна зустріти не лише туристів, які прибувають для відпочинку та огляду туристичних місць, а й місцевих мешканців, що шукають тимчасове проживання, а також туристичні групи, які організовано відвідують цікаві місця області.

В табл. 3.1 наведено топ-10 готелів в м. Житомир за сайтом Booking.com, які користуються популярністю серед різних категорій туристів.

Таблиця 3.1

Топ-10 готелів в м. Житомир за сайтом Booking.com, станом на серпень 2024 р.

Назва	Номер стандарт одномісний (ціна за добу)	Номер люкс одномісний (ціна за добу)	Наявність додаткових послуг	Наявність міжнародних екологічних сертифікатів
Optima Collection Житомир (4*)	2 507,75 грн	3 512,75 грн	Наявні додаткові послуги	-
Hermes (4*)	2030/1830 грн	2450/1250 грн	Наявні додаткові послуги	-
Гайки (3*)	850 грн	1400 грн	Наявні додаткові послуги	-
Готель Alir	970 грн	1300 грн	Наявні додаткові послуги	-
Готель ДежаВю	470 грн	1200 грн	Наявні додаткові послуги	-
Готель Femina	480 грн	600 грн	Наявні додаткові послуги	-
Готель Randevu	600 грн	800 грн (Делюкс)	Відсутні	-
Le Grand	850 грн	1200 грн	Наявні додаткові послуги	-
Готель Леон	800 грн	-	Наявні додаткові послуги	-
Шале	860 грн	-	Наявні додаткові послуги	-

Джерело: сформовано автором на основі [71]

Аналізуючи дані з табл. 3.1., можна зробити висновок, що 4-зіркові готелі дійсно пропонують своїм гостям ширший спектр послуг порівняно з готелями без зіркової категорії.

Особливо це стосується рівня цін, які зазвичай є вищими у 4-зіркових готелях, що відображається у високому рівні комфорту та обслуговування. Усі готелі, незалежно від категорії, надають деякі стандартні додаткові послуги, такі як прання та прасування одягу, доступ до бізнес та конференц-залів, а також до спа та фітнес-залів. Проте 4-зіркові готелі розширюють цей перелік, пропонуючи також послуги трансферу, організацію барбекю, масаж та інші розваги.

Водночас, за результатами проведеного дослідження встановлено, що жоден з представлених готелів не відповідає в повній мірі параметрам «екоготелю» та має відповідних міжнародних екологічних сертифікатів, наприклад, BREEAM, Green Key або EarthCheck.

Аналізуючи відгуки різних цільових аудиторій, серед яких постояльці готелів, місцеві органи влади, постачальники матеріально-технічних ресурсів, регіональні екологічні організації, можна стверджувати, що в м. Житомир існує потреба у відкритті повноцінного «екоготелю», основними перевагами якого на ринку готельних послуг має бути наступне:

- затишна локалізація в екологічно чистій частині міста;
- екологічно незабруднене середовище;
- використання екологічних матеріалів для презентації готелю та його дизайну;
- системи автономного опалення та водопостачання;
- сортування та утилізація відходів;
- харчування складатиметься тільки натуральної та якісної їжі;
- готель буде використовувати альтернативні джерела енергії (сонячні панелі);
- високий рівень обслуговування.

За таких умов вважаємо, що одним з альтернативних шляхів розвитку для керуючої компанії мережі готелів Optima Hotels & Resorts - ТОВ «Оптіма Хотел Менеджмент» на регіональному ринку м. Житомир є повноцінне перетворення готелю «Optima Collection Житомир» на категорію екологічних.

Концепція екоготелю «Optima Collection Житомир» - це інтеграція принципів сталого розвитку та екологічної відповідальності у всі аспекти діяльності готелю. Основна мета полягає у мінімізації негативного впливу на довкілля через зменшення споживання ресурсів, впровадження енергоефективних технологій та практик, а також створення комфортного, здорового та екологічно чистого середовища для гостей.

Концепція екоготелю «Optima Collection Житомир» розроблена з урахуванням новітніх підходів щодо екологізації розвитку сфери HoReCa в Україні, зокрема за результатами використання інформаційних матеріалів, в межах проєкту «Впровадження принципів Zero Waste в готельно-ресторанному бізнесі України для його адаптації до вимог Паризької кліматичної угоди в

умовах російського вторгнення». Проект реалізується ГО «Екологічні новини» (м. Херсон), ІГ Mariupol Zero Waste (м. Маріуполь), Društvo Ekologi brez meja (Словенія), за підтримки Zero Waste Alliance Ukraine, Zero Waste Lviv та Europe Climate Foundation [15; 49; 75].

Отже, «Zero Waste – це принцип, за яким всіх відходів повертаються у технологічний або природний цикл. Рух Zero Waste заохочує співпрацю різних суб'єктів: дизайнерів, виробників, місцевих та національних органів влади, неурядових організацій, підприємців та окремих осіб. Йдеться не лише про роздільний збір та переробку, а про постійний пошук шляхів ефективного використання ресурсів. Перш за все це заходи профілактики як кількості утворення відходів, так і вмісту небезпечних речовин в них. Далі – повторне використання, і тільки після – роздільний збір, переробка та компостування. Таким чином кількість залишкових змішаних відходів поступово наближається до нуля» [15, с.7].

Аналізуючи міжнародний досвід, можна виділити ключові тенденції екологізації сучасних готелів: зменшення харчових відходів, сортування сміття, відмова від використання одноразового пластикового посуду, зниження використання паперу, збереження води та використання альтернативних джерел енергії.

За інформацією Міжнародної організації з питань продовольства та сільського господарства ООН, приблизно третина всього світового продовольства втрачається або перетворюється на відходи. Це стосується не лише харчових продуктів, але й ресурсів, витрачених на їх виробництво та приготування. Приблизно 40% харчових відходів припадають на бізнеси, орієнтовані на споживачів, включаючи ресторани та готелі.

Сьогодні превентивні заходи для зменшення обсягів харчових відходів мають стати пріоритетом для закладів сфери гостинності. Запобігання утворенню харчових відходів є ключовим способом зменшення їх кількості, і в цьому контексті значний потенціал мають інноваційні технології.

У багатьох країнах сортування сміття вже давно стало нормою. В Україні,

особливо в менших містах, ця практика ще не набула широкого поширення. Однак, з 1 жовтня 2019 року, готелі в Україні зобов'язані забезпечувати системи роздільного сортування сміття у житлових та громадських приміщеннях відповідно до ДБН В.2.2-20:2008, зміна №1 від 2019 року.

Папір завжди був невід'ємною частиною нашого повсякденного життя, і готельна індустрія довгий час не могла обійтися без нього. Одним із найбільш відомих готелів, що активно впроваджує політику зменшення використання паперу, є Four Seasons Cyprus. У цьому готелі понад 150 щоденних завдань, пов'язаних з його функціонуванням, виконуються без використання паперу. В Україні готелі лише починають рухатися у напрямку відмови від паперової документації. Варто зауважити, що для виробництва одного аркуша паперу формату А-4 щільністю 80 г/м² потрібно 13-21 грам деревини. Отже, на виготовлення однієї пачки паперу витрачається 4-6 кг деревини.

Використання альтернативних джерел енергії дозволяє зменшити споживання природних ресурсів, тим самим знижуючи негативний вплив на довкілля. Найбільш популярними є сонячні батареї, які складаються з фотоелектричних елементів, що перетворюють сонячну енергію в електричну. У регіонах з постійними вітрами вітрогенератори можуть стати ефективним доповненням до сонячних батарей.

Відношення гостей до споживання їжі змінюється. Завдяки впровадженню системи «шведський стіл», готелі можуть активно заохочувати гостей брати стільки їжі, скільки вони реально зможуть з'їсти. Це не лише питання економії для готелю, а й спосіб зменшити кількість харчових відходів, які можуть сягати до 300 кг на день для готелю з 30-40 номерами. Крім того, готелі вигадують нові способи надання гостям чистої води, встановлюючи кулери на поверхах та використовуючи скляні пляшки, які можна наповнювати повторно. Важливо бути креативним та відповідати вимогам своїх клієнтів.

Серед новітніх ініціатив варто відзначити заміну пластикових карток-ключів на паперові та дерев'яні аналоги. Вони не тільки екологічні, але й мають привабливий естетичний вигляд.

Електромобілі набувають величезної популярності в Україні, і їх кількість постійно зростає. Україна стала одним зі світових лідерів за темпами зростання продажів електромобілів, що підтверджують дані Міністерства. За минулий рік ринок легкових електромобілів в Україні виріс майже на третину. Водії оцінили їхню практичність, економічність і простоту в експлуатації. Зі зростанням попиту на електрокари збільшується й потреба у зарядних станціях. Місця для зарядки автомобілів мають бути зручними та доступними. Багато готелів встановлюють зарядні станції, де власники авто можуть випити каву або відпочити в комфортному номері, поки їхній автомобіль заряджається.

Враховуючи сказане, структура концепції екоготелю «Optima Collection Житомир» представлена у табл. 3.2.

Таблиця 3.2

Структура концепції екоготелю «Optima Collection Житомир»

Назва еко-пропозиції	Очікуваний результат	Переваги	Недоліки
1	2	3	4
Сортування сміття	Покращення екологічної ситуації.	Економія ресурсів, можливість багаторазового використання відходів, економія коштів, зниження негативного впливу на навколишнє середовище.	Потреба у переробці, організація спеціально відведеного місця, затрата часу на фасування.
«Paperless»	Скорочення використання паперу	Збереження екосистеми, зменшення витрат на закупівлю паперу.	-
Використання альтернативних джерел енергії	Скорочення споживання природних ресурсів	Не приносить шкоди для природи, невимогливість у догляді, тривалий термін експлуатації. Сонячні батареї можуть працювати більш 25ти років без погіршення свого функціоналу, незалежність від цін на паливо.	Вартість, ефективність. Порівняно з традиційними енергоджерелами, результат роботи батарей досить малий, мінливість. Немає сонячного світла – немає електрики.
Пропаганда еко-підходу до шведського столу	Зниження органічних відходів.	Результатом є отримання компосту, що дозволяє використовувати його як добрива.	-
Надання чистої води в скляних кулерах на кожному поверсі	Зменшення використання пластику.	Багаторазове використання.	Незручність у використанні.

Продовження таблиці 3.2

1	2	3	4
Заміна пластикових карток-ключей	Зниження відходів пластику.	Є естетично приємними, виробляються з перероблених матеріалів.	Непрактичність.
Зарядна станція для електрокарів на території готелю	Зменшення обсягів забруднення атмосферного повітря.	Екологічність - відсутність вихлопних газів, енергоефективність, тиха робота.	Час зарядки довший ніж час заправки.

Джерело: розроблено автором

Аналізуючи таблицю, можна зробити висновок, що для готелю «Optima Collection Житомир» найбільш ефективними та економічно вигідними еко-трендами будуть програма «Paperless» та встановлення зарядної станції для електромобілів на території готелю. Це особливо важливо, оскільки готель наразі збитковий, а ці ініціативи не потребують значних витрат і можуть бути реалізовані досить швидко. Інші екологічні тренди можна буде впроваджувати поступово, з часом.

На основі проведених аналітичних досліджень, нами розроблено структурну схему створення екологічного готельного продукту (рис. 3.1).

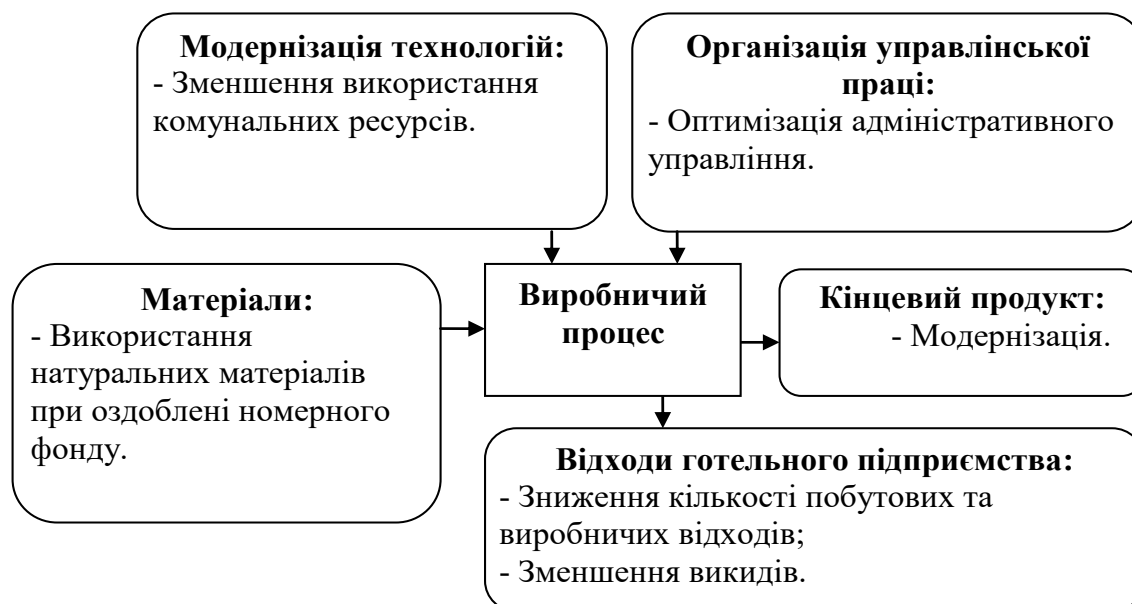


Рис. 3.1. Складові елементи виробничого процесу в ході втілення екологічних інновацій готель «Optima Collection Житомир»

Джерело: розроблено автором

Таким чином, розвиток еко-готельного бізнесу в Україні є перспективним напрямком, адже в країні є чимало територій, придатних для будівництва таких готелів. Низький рівень індустріалізації в окремих регіонах, а також наявний попит на еко-послуги як серед внутрішніх, так і іноземних туристів, створюють сприятливі умови для цього. Враховуючи ці фактори, можна припустити, що Україна має всі необхідні передумови для успішного функціонування сертифікованих еко-готелів, які відповідатимуть екологічним стандартам, в тому числі «Optima Collection Житомир».

3.2. Організаційно-економічний механізм впровадження концепції екоготелю на базі досліджуваного закладу

Готельна індустрія, яка є частиною сфери послуг, нині розвивається надзвичайно швидкими темпами. Через велику кількість пропозицій на ринку готельних послуг виникає жорстка конкуренція. Управлінці готелів змушені розробляти ефективні стратегії, щоб запропонувати продукти, які максимально задовольняють потреби та очікування клієнтів, є унікальними та перевершують пропозиції конкурентів.

З огляду на це, готелі все частіше застосовують новий метод залучення споживачів – впровадження концепції «екологічний готель». Ця концепція особливо актуальна в умовах глобальних екологічних та економічних криз. Еко-готелі прагнуть зберігати здоров'я гостей, раціонально використовувати природні ресурси та позиціонувати себе як відповідальні за вплив своєї діяльності на навколишнє середовище.

У сучасному світі дедалі поширенішою стає практика «Безпаперового гостя», спрямована на мінімізацію використання паперу шляхом впровадження електронних підписів на реєстраційних картках, електронного виставлення рахунків та надання всієї необхідної інформації через мобільні додатки, веб-сайти та електронну пошту.

Мережа готелів Optima Hotels & Resorts також планує невдовзі запровадити

цю програму, дозволяючи поселяти гостей за допомогою електронних версій паспортів у додатку "Дія".

Особливу увагу в філософії компанії Optima Hotels & Resorts приділяють високому рівню клієнтоорієнтованості. Тож вони продовжують покращувати якість обслуговування та сервісу, забезпечуючи клієнтам лише приємні спогади від перебування у готелях їхньої мережі.

Компанія Optima Hotels & Resorts оголошує про найскоріше впровадження системи, яка дозволить гостям готелів подавати свої особисті дані за допомогою лише мобільного додатку "Дія", не потребуючи паперових документів.

Програма "Безпаперового гостя" (або "paperless") створює робоче середовище, в якому використання паперу усувається або значно зменшується, перетворюючи документи та інші матеріали в цифровий формат. Прихильники цієї ідеї стверджують, що такий "перехід до безпаперової форми" економить гроші, підвищує продуктивність, зберігає простір, полегшує листування та обмін інформацією, робить збереження особистих даних безпечнішим, що в свою чергу сприяє охороні довкілля.

В Україні термін "безпаперовий" є відносно новим. Лише у липні 2021 року Верховна Рада України ухвалила закон про режим "без паперів". За законопроект №5495 "Про особливості надання електронних публічних послуг" у другому читанні проголосували 238 народних депутатів. Головна мета ідеї "безпаперового" режиму - заборона державним органам в Україні вимагати паперові документи, довідки та посвідчення, якщо необхідна інформація міститься в державних реєстрах.

Впроваджуючи безпаперову реєстрацію в готелі «Optima Collection Житомир», або як її ще називають - "Paperless check-in", гості на стійці реєстрації можуть тепер заповнювати та перевіряти свої дані на планшеті. Ця проста концепція "натисни та переглянь" потім фіксується у вигляді цифрового документа, що усуває необхідність у друкованих реєстраційних картках. Після цього дані гостей автоматично інтегруються безпосередньо у базу.

Безпаперова реєстрація. Запровадження безпаперової реєстрації значно

підвищить ефективність процесу, а зберігання реєстраційних карток разом з особистою інформацією гостей більше не буде проблемою з точки зору безпеки. Це нововведення дозволить скоротити час, необхідний для реєстрації, на 40%.

Безпеперовий підпис. Впроваджуючи систему безпаперового електронного підпису, або як її ще називають - "Paperless E-sign", це означатиме, що форми повноважень та контракти на продажі та конференції будуть надсилатися клієнтам для підпису у цифровому форматі. Клієнти зможуть авторизувати контракти та здійснювати оплату без зайвих кроків: друкування, сканування та відправлення документів електронною поштою або факсом назад до готелю. За допомогою електронного підпису клієнти зможуть натиснути та підписати документ на будь-якому пристрої за кілька секунд, що значно зменшить час виконання угоди з декількох робочих днів до кількох хвилин, а також зменшить використання паперу.

Безпаперова оплата. Запроваджуючи безпаперову оплату, або як її ще називають - "Paperless payment", персонал готелю зможе відправляти платіжний токен, щоб зберегти його в бронюванні гостя та підтвердити всі кредитні картки, практично уникнувши будь-якої паперової роботи вручну. Ця технологія токенизації дозволить готелям використовувати захист банківського рівня та безпечні методи обробки кредитних карток, не розголошуючи повну інформацію про гостей.

Цей більш продуктивний процес також підвищить точність кредитної картки. Завдяки платіжному шлюзу, який систематично перевіряє всі кредитні картки, він запобігає втраті доходу від підроблених карток або даних. Безпаперова оплата призведе до значного зменшення друку на 30-40%, спираючись на досвід інших готелів світу, які вже успішно впровадили цю систему.

Отже, оскільки ця програма є досить новою, а в Україні наразі відсутня така практика "Безпаперового гостя" в готелях, готель «Optima Collection Житомир», ініціюючи цю систему, по-перше, уникає конкуренції, а по-друге, має шанс стати одним з перших готелів, де почнуть використовувати програму

"paperless".

Поговоримо про електромобілі. Ці транспортні засоби стали дуже популярними у всьому світі завдяки своїм численним перевагам порівняно з традиційними бензиновими автомобілями. Глобальний ринок електромобілів постійно розвивається, і в розвинених країнах вже налагоджена мережа зарядних станцій, що дозволяє швидко і безпроблемно підзаряджати акумулятор.

Електромобіль працює за рахунок електродвигуна, який живиться від акумулятора, а не внутрішнього згорання. Такий транспортний засіб відрізняється від автомобіля з двигуном внутрішнього згорання, який використовує паливо, а також від тролейбуса, який потребує постійного підключення до електромережі для живлення, що обмежує його рух лише до меж доступної інфраструктури.

Іноді поширюється думка, що зарядити електромобіль – це дуже складно, але це абсолютно неправильно. Однією з переваг електромобілів є те, що їх можна "заправити" в будь-якій електромережі: це може бути спеціальна зарядна станція або звичайна домашня розетка з напругою понад 200В.

Повне припинення викидів вуглекислого газу в атмосферу з транспортних засобів миттєво зменшило б обсяги парникових газів в Україні на 2,65% порівняно з 1990 роком. Це досягнення передбачало б повний перехід від двигунів внутрішнього згорання до більш екологічно чистих транспортних засобів, таких як електромобілі.

Розглянемо потенціальні можливості запровадження поширеної практики «Безпаперового гостя».

Першим кроком у впровадженні системи «Paperless» є придбання програмного забезпечення. Одним з потенційних варіантів є Folderit Ltd, компанія з Естонії, яка співпрацює з німецькими розробниками програмного забезпечення. Вони були засновані у 2014 році з метою поліпшення робочого процесу з документацією. У їх переліку послуг включені різноманітні пакети, такі як щомісячні та річні підписки, а також можливість налаштування проектів,

включаючи індивідуальні локальні установки для потреб великих підприємств.

Статті витрат для реалізації проекту «Безпаперовий гість» у готелі «Optima Collection Житомир» наведено у табл. 3.3.

Таблиця 3.3

Стаття витрат для реалізації проекту «Безпаперовий гість»

№	Стаття витрат	К-сть, шт	Сума витрат, тис. грн
1.	Спеціалізоване програмне забезпечення	1	30,75
2.	Устаткування і оргтехніка	1	11,00
Всього:			41,75

Джерело: розроблено автором

Щомісячна підписка на програмне забезпечення обійдеться у 89 євро, що складатиме 1068 євро на рік. Якщо вибрати щорічну підписку, витрати становитимуть 961 євро на рік. За офіційним валютним курсом, 1 євро дорівнює 32 гривням. Отже, обираючи щорічну підписку, можна зекономити 10%.

Зменшення використання паперу матиме як екологічний, так і економічний вплив. Наприклад, одна пачка офісного паперу у середньому коштує 215 гривень. Якщо використовувати 20 пачок на місяць, то витрати на папір складатимуть 51,6 тисяч гривень на рік.

Таким чином, зменшивши витрати на офісний папір хоча б удвічі, можна очікувати економії в 25,8 тисяч гривень на рік. Зменшення витрат на папір також логічно призведе до більш раціонального використання ресурсів.

Після впровадження системи «Paperless» в готелі «Optima Collection Житомир» очікується значне зменшення витрат на папір та друк, підвищення ефективності та точності процесів, скорочення часу реєстрації і підвищення продуктивності. Це призведе до економії коштів, часу та простору, який зараз використовується для зберігання паперової документації.

Тепер розглянемо економічну ефективність впровадження зарядних станцій для електромобілів. Існує два стандарти заряджання: AC (alternating current - змінний струм) та DC (direct current - постійний струм). Змінний струм (AC) надходить з мережі, наприклад, з побутової розетки, а постійний струм

(DC) накопичується у батареї. [41]

Основні особливості процесів заряджання АС та DC представлено у табл. 3.4.

Таблиця 3.4

Основні особливості процесів заряджання АС та DC

Параметр	Тип заряджання	
	АС заряджання	DC заряджання
Порядок дій	Приїхати з власним кабелем - під'єднатись до зарядки - можна іти по справах, поки авто зарядиться.	Приїхати до зарядної станції (кабель приєднаний до станції) - під'єднати авто - швидко зарядитись - залишити місце заряджання.
Типи конекторів	Тип 1, тип 2.	CHAdeMO, CCS.
Потужність заряджання	Від 7 кВт (1 фаза) до 22 кВт (3 фази).	Від 50 кВт (більшість DC зарядок) до 400 кВт (максимум, який цей формат наразі підтримує).
Зарядний кабель	Тип 1 - тип 2 або тип 2 - тип 2 (у зарядного пристрою завжди роз'єм тип 2).	Не потрібен (приєднаний до станції).
Процес заряджання	Мережа - АС зарядна станція - бортовий зарядний пристрій електромобіля - батарея електромобіля.	Мережа - DC зарядна станція - батарея електромобіля (оминаючи бортовий зарядний пристрій).

Джерело: складено автором

АС та DC зарядні станції відрізняються не лише технічними характеристиками, але й протоколами блокування кабелів. У пристроях DC кабелі зазвичай приєднані до станції, у той час як у пристроях АС вони блокуються автомобілем під час заряджання, щоб запобігти можливому викраденню кабеля. Зазвичай водії повинні мати власний зарядний кабель, але іноді локація заряджання може надати його в разі потреби.

Різниця між швидкісною зарядкою та звичайною полягає в часі, необхідному для повного заряджання. У той час як традиційні автомобілі з ДВЗ можуть заправити повний бак бензину менш ніж за 5 хвилин, електромобілі заряджаються тривалий час. Однак завдяки поширенню швидкісних зарядних станцій, час зарядки електромобіля може бути значно скорочений і наблизитися до часу заправки автомобіля з ДВЗ.

Вартість зарядки на прикладі Nissan Leaf та Tesla Model S представлена у табл. 3.5.

Таблиця 3.5

Вартість зарядки на прикладі Nissan Leaf та Tesla Model S

Зарядка електромобіля Nissan Leaf		
Місце зарядки	Вартість зарядки акумулятора від 0% до 100%, грн	Вартість пробігу за 100 км, грн
DC	192	150
AC	120	94
Зарядка електромобіля Tesla Model S		
Місце зарядки	Вартість зарядки акумулятора від 0% до 100%, грн	Вартість пробігу за 100 км, грн
DC	480	176
AC	300	110

Джерело: складено автором

Розглянемо ключові фінансові аспекти, які необхідно врахувати при відкритті станції зарядки для електромобілів. Очевидно, що основні витрати будуть пов'язані з придбанням обладнання. У даному випадку ми врахуємо вартість трьох терміналів моделі Mode 3 від провідного постачальника обладнання в Україні - компанії E-line.

Статті витрат для реалізації проекту зарядних станцій для електромобілів у готелі «Optima Collection Житомир» представлено у табл. 3.6.

Таблиця 3.6

Статті витрат для реалізації проекту зарядних станцій для електромобілів у готелі «Optima Collection Житомир»

№	Стаття витрат	К-сть, шт	Сума витрат, тис. грн
1.	Устаткування для електрозаправки	3	315
2.	Платіжний термінал	1	6
3.	Система відеоспостереження	1	7
4.	Устаткування і оргтехніка для віддаленого офісу	2	18
5.	Спеціалізоване програмне забезпечення	1	11
Всього:			357

Джерело: розраховано автором

Для оцінки рентабельності електрозаправки потрібно враховувати різноманітні фактори. Наприклад, станції зарядки електромобілів не завжди

користуються попитом протягом усієї доби - рівень завантаження може коливатися від 5 до 35%. Як середнє значення, можна взяти 200 кВт енергії, яку вони передаватимуть. Відмінність між ціною закупівлі та ціною продажу енергії становить близько 3 рази.

Очікуваний оборот однієї станції варіюється від 50 до 60 тисяч гривень на місяць. Однак потрібно врахувати вартість спожитої електроенергії та всі інші витрати. Таким чином, середній очікуваний прибуток від бізнесу з електрозаправки в поточних умовах становить 15-17 тисяч гривень щомісяця.

Ще однією важливою особливістю є те, що приблизно 82% обороту електрозаправок становлять корпоративні клієнти. За прогнозами експертів, через 3-4 роки це співвідношення може змінитися, а частка приватних клієнтів зросте.

Наразі за приблизними розрахунками, враховуючи тенденцію зростання кількості електромобілів в Україні, період окупності електрозарядних станцій складатиме приблизно 4 роки.

Наступним кроком буде розрахунок окупності проектів в натуральному вираженні. Для цього потрібно визначити, скільки номеро-днів потрібно буде додатково продати, щоб покрити витрати на реалізацію проектів. При цьому ми спираємося на показники 2019 року, оскільки він відзначався більшою стабільністю, а завантаженість готелю перебувала у межах норми. У 2020 році, через пандемію коронавірусу, ці показники суттєво змінилися у порівнянні з попереднім періодом.

Визначимо окупність у натуральному вираженні таким чином:

Валовий прибуток від операційної діяльності / кількість номеро-днів наданих.

$$7075,6 \text{ тис.грн} / 9160 \text{ номеро-днів} = 772 \text{ грн.}$$

Далі розрахуємо скільки додатково номеро-днів треба продати, щоб окупити витрати на реалізацію проектів за формулою:

Окупність витрат для реалізації проекту / окупність у натуральному виразі.
 $357 \text{ тис.грн.} / 772 = 462 \text{ номеро-доби}$ – для проекту зарядних станцій для

електромобілів.

$41,75 \text{ тис.грн.} / 772 = 54 \text{ номеро-доби}$ – для проекту «Безпаперовий гість».

Прогнозні показники економічного ефекту реалізації проекту «Безпаперовий гість» у готелі «Optima Collection Житомир» представлено у табл. 3.7.

Таблиця 3.7

Прогнозні показники економічного ефекту реалізації проекту «Безпаперовий гість» у готелі «Optima Collection Житомир»

№	Показники	Одиниця виміру	Значення
1.	Одноразові витрати на реалізацію проекту	тис. грн	41,75
2.	Прогноз щомісячної економії	тис. грн	2,15
3.	Термін окупності	рік	1,6
4.	Окупність проекту у натуральному виразі	номеро-доби	54
5.	Економічний ефект	тис. грн	9,85

Джерело: розраховано автором

Після аналізу прогнозних показників економічного ефекту від реалізації даного проекту видно, що очікувана щомісячна економія складатиме 2,15 тис. грн, термін окупності – 18 місяців, а річний економічний ефект досягне 9,85 тис. грн. Проект розрахований на 2 роки, тож починаючи з 19-го місяця він приносить прибуток. Для фінансування проекту необхідно лише збільшити кількість наданих послуг на 54 номеро-доби, що становить лише 0,5% від загального обсягу.

Прогнозні показники економічного ефекту реалізації проекту зарядних станцій для електромобілів у готелі «Optima Collection Житомир» представлено у табл. 3.8.

Таблиця 3.8

Прогнозні показники економічного ефекту реалізації проекту зарядних станцій для електромобілів у готелі «Optima Collection Житомир»

№	Показники	Одиниця виміру	Значення
1.	Одноразові витрати на реалізацію проекту	тис. грн	357
2.	Термін окупності	рік	4
3.	Окупність проекту у натуральному виразі	номеро-доби	462

Джерело: розраховано автором

Таким чином, після детального аналізу прогнозних показників економічного ефекту від втілення даного проекту виявлено, що термін окупності становитиме 4 роки. Щоб забезпечити фінансування проекту, необхідно лише збільшити кількість наданих послуг на 462 номеро-добу, що складає всього 4,6% від загального обсягу.

3.3. Вплив запропонованих заходів на конкурентну позицію за параметрами «екологічності» досліджуваного закладу

Екологічний підхід в управлінні готелем «Optima Collection Житомир» сьогодні відіграє вирішальну роль у формуванні його іміджу та конкурентної позиції на ринку. Перш за все, він дозволяє готелю зайняти високу позицію в очах споживачів, які стають все більш свідомими щодо екологічних проблем. Запровадження екологічних ініціатив управління готелем сприяє зниженню його впливу на навколишнє середовище, що є важливим фактором для більшості сучасних клієнтів. Крім того, екологічно орієнтовані готелі здатні привертати увагу широкого кола клієнтів, включаючи тих, хто шукає здорове та екологічно чисте середовище під час перебування в подорожі. Такий підхід також може бути ключовим фактором у рішенні клієнта при виборі готелю серед конкурентів.

Екологічна ініціатива готелю «Optima Collection Житомир» може привертати увагу ЗМІ та громадськості, що дозволить підсилити його позиції на ринку та підвищити впізнаваність бренду. Більш ефективне використання ресурсів, таких як енергія та вода, дозволяє готелю економити витрати, що сприяє підвищенню його конкурентоспроможності. Крім того, екологічний підхід може сприяти залученню інвестицій та партнерству з компаніями, які прагнуть підтримувати сталість та екологічні цінності. В цілому, екологічний підхід в управлінні готелем «Optima Collection Житомир» має потенціал значно покращити його імідж та конкурентну позицію на ринку, привертаючи увагу клієнтів та забезпечуючи стабільний та сталій розвиток.

Екоготель «Optima Collection Житомир» матиме ряд конкурентних переваг, які робитимуть його привабливішим для клієнтів:

1. Екологічно чисте середовище. Екоготелі зазвичай використовують енергоефективні технології та виробляють менше відходів, що створює сприятливі умови для здорового та комфортного перебування гостей.

2. Збереження ресурсів. Екоготелі активно застосовують воду та енергію, зменшуючи свій вплив на навколишнє середовище та економлячи витрати на комунальні послуги.

3. Сприяння здоров'ю. Багато екоготелів пропонують здорову та органічну їжу, використовуючи місцеві, органічні продукти, що може привабити клієнтів, які приділяють увагу своєму харчуванню та здоров'ю.

4. Екологічний імідж. Екоготелі активно просувають свою екологічну спрямованість, що дозволяє їм привертати клієнтів, які підтримують сталість та екологічні цінності.

5. Стимулювання інновацій. Для забезпечення екологічного підходу, екоготелі часто використовують інноваційні технології та підходи, що може відобразитися на їхньому репутації та привернути увагу клієнтів.

6. Сприяння сталому туризму. Екоготелі сприяють розвитку сталого туризму, привертаючи туристів, які шукають способи подорожувати в екологічно чистий та відповідальний спосіб.

Усі ці фактори роблять екоготелі, в тому числі «Optima Collection Житомир» привабливими для сучасних та екологічно свідомих мандрівників, що може допомогти їм зберігати конкурентну перевагу на ринку.

За результатами проведеного дослідження щодо можливості відкриття екоготелю «Optima Collection Житомир» було проведено ще одне дослідження щодо очіувань потенційних клієнтів від функціонування екоготелю «Optima Collection Житомир». Результати оцінки прогнозованої конкурентоспроможності за параметрами якості та екологічності обслуговування в екоготелі «Optima Collection Житомир» на основі методу SERVQUAL представлено у табл. 3.9.

Таблиця 3.9

Прогнозна оцінка конкурентоспроможності за параметрами якості та екологічності обслуговування в екоготелі «Optima Collection Житомир» на основі методу SERVQUAL

Показники якості та екологічності обслуговування	Середня оцінка за сприйняттям	Середня оцінка за очікуванням	Різниця між сприйняттям і очікуванням	Вара	Середньозважена оцінка якості
1	2	3	4	5	6
1. Готель оснащений сучасним енергозберігаючим обладнанням	4,45	4,10	0,35	0,055	0,019
2. Інтер'єр готелю виглядає екологічно	5,19	4,80	0,39	0,044	0,017
3. Зовнішній вигляд працівників готелю охайний	4,62	4,30	0,32	0,042	0,014
4. Інформаційні матеріали готелю привабливі з позицій екологічності	3,71	4,16	-0,45	0,039	-0,018
5. Готель відповідає встановленій категорії	4,89	3,59	1,30	0,052	0,068
6. Відсутність помилок і огріхів в обслуговуванні	3,94	4,16	-0,22	0,047	-0,011
7. Готель надає послуги своєчасно	4,42	4,13	0,29	0,040	0,012
8. Готель надає послуги у повному обсязі	4,58	4,27	0,31	0,048	0,015
9. Надійна репутація еко-готелю	5,10	4,14	0,96	0,043	0,041
10. Персонал швидко реагує на прохання клієнтів	4,44	4,40	0,04	0,046	0,002
11. Персонал володіє достатнім знанням, щоб відповісти на питання гостя	4,15	4,32	-0,17	0,047	-0,008
12. Персонал готелю дисциплінований та компетентний	4,47	4,42	0,05	0,045	0,002
13. Персонал готелю надає послуги оперативно	4,43	4,13	0,30	0,039	0,012
14. Атмосфера довіри та взаєморозуміння між клієнтами і персоналом	4,39	4,06	0,33	0,044	0,014
15. Персонал ввічливий та привітний	5,14	4,55	0,59	0,043	0,025
16. Персонал готелю завжди готовий допомогти гостю	4,76	4,51	0,25	0,046	0,012
17. Присутнє відчуття надійності та екологічної безпеки під час проживання	4,73	4,37	0,36	0,053	0,019
18. Готель здійснює індивідуальний підхід до кожного гостя	4,36	4,51	-0,14	0,054	-0,008
19. Готель враховує інтереси гостей щодо необхідності екологічності послуг	4,28	4,13	0,15	0,053	0,008
20. Працівники готелю розуміють екологічні потреби своїх гостей	3,97	4,02	-0,05	0,053	-0,003
21. Зручний час роботи усіх служб готелю	4,36	4,04	0,32	0,031	0,010
22. Працівники готелю особисто беруть участь у вирішенні проблем клієнтів	4,06	4,55	-0,49	0,035	-0,017
Всього	98,43	93,65	4,78	1	0,225

Джерело: розраховано автором

Отже, у результаті проведеного розрахунку прогнозний показник SERVQUAL в екоготелі «Optima Collection Житомир» становитиме 4,78. Також було розраховано зважену оцінку якості та екологічності з урахуванням ваги кожного критерію якості. Цей показник становитиме 0,225. Можна стверджувати, що сприйняття клієнтів буде вищим за очікування від цього готельного закладу.

Результати порівняння конкурентоспроможності екоготелю «Optima Collection Житомир» серед закладів розміщення міста Житомир за параметрами якості та екологічності обслуговування за методикою SERVQUAL представлено у табл. 3.10.

Таблиця 3.10

Порівняння конкурентоспроможності екоготелю «Optima Collection Житомир» серед закладів розміщення міста Житомир за параметрами якості та екологічності обслуговування за методикою SERVQUAL після запроваджених заходів

Назва показника	Назви засобів розміщення та їх оцінка за параметрами якості обслуговування				
	Optima Collection Житомир	Гайки	Алір	Феміна	Гермес
1	2	4	5	6	7
Середня оцінка за сприйняттям клієнтів	98,43	87,4	85,8	85,6	91,2
Середня оцінка за очікуванням клієнтів	93,65	91,7	90,2	83,4	88,7
Різниця між сприйняттям і очікуванням	4,78	-4,3	-4,4	2,2	2,5
Середньозважена оцінка якості послуг	0,225	-0,117	-0,119	0,098	0,119

Джерело: узагальнено та побудовано автором на основі проведених розрахунків

Отже, серед закладів розміщення міста Житомир за параметрами якості та екологічності обслуговування за методикою SERVQUAL екоготель «Optima Collection Житомир» матиме найвище значення сформованої конкурентоспроможності.

Прогнозна оцінка параметрів конкурентоспроможності екоготелю «Optima

Collection Житомир» серед закладів розміщення міста Житомир представлена у табл. 3.11.

Таблиця 3.11

Прогнозна оцінка параметрів конкурентоспроможності екоготелю «Optima Collection Житомир» серед закладів розміщення міста Житомир після запроваджених заходів

Параметр конкурентоспроможності	Назви засобів розміщення та їх оцінка за параметрами конкурентоспроможності				
	Optima Collection Житомир	Гайки	Алір	Феміна	Гермес
Персонал	9,5	8,9	8,9	8,9	8,9
Комфорт	9,5	9,2	9,2	9,1	9,3
Зручності	9,0	8,8	8,9	8,7	8,9
Співвідношення ціна/якість	8,5	7,7	7,9	7,6	8,1
Чистота	9,6	9,1	9,0	9,0	9,2
Розташування	10,0	8,9	9,5	9,4	9,2
Безкоштовний Wi-Fi	9,4	9,3	9,1	8,7	8,2
Загальний рейтинг	9,35	8,5	8,6	8,6	8,8

Джерело: побудовано автором

Таким чином, можна зробити висновок, що проект реалізації концепції екоготелю «Optima Collection Житомир» в м. Житомир є конкурентоспроможним, оскільки імідж цього готельного закладу матиме найвище значення серед провідних готелів міста. Отже, реалізація цього проекту сприятиме зростанню екологічної спрямованості м. Житомир у забезпеченні загального позитивного іміджу регіону на ринку послуг гостинності України.

Висновки до розділу 3

За результатами проведеного дослідження напрямів удосконалення системи екологічного менеджменту на підприємстві можна зробити наступні висновки:

1. Визначено, що за останні роки спостерігається значний приріст туристичного потоку в область, що спричиняє активний розвиток готельної сфери як у місті Житомир, так і в околицях. Готелі міста готові забезпечити комфортне проживання різних категорій клієнтів, від туристів, що шукають спокій та відпочинок, до бізнес-туристів, які прибувають для проведення важливих зустрічей та переговорів. Особливу увагу приділяють іноземним гостям, зокрема бізнес-туристам, які часто обирають чотиризіркові готелі, розташовані у центральній частині міста. Ці заклади пропонують вишуканий сервіс та комфортне розміщення, що відповідає найвищим стандартам.

2. Встановлено, що жоден з представлених готелів не відповідає в повній мірі параметрам «екоготелю» та має відповідних міжнародних екологічних сертифікатів, наприклад, BREEAM, Green Key або EarthCheck. Аналізуючи відгуки різних цільових аудиторій, серед яких постояльці готелів, місцеві органи влади, постачальники матеріально-технічних ресурсів, регіональні екологічні організації, можна стверджувати, що в м. Житомир існує потреба у відкритті повноцінного «екоготелю».

3. Обґрунтовано, що концепція екоготелю «Optima Collection Житомир» розроблена з урахуванням новітніх підходів щодо екологізації розвитку сфери HoReCa в Україні, зокрема за результатами використання інформаційних матеріалів, в межах проєкту «Впровадження принципів Zero Waste в готельно-ресторанному бізнесі України для його адаптації до вимог Паризької кліматичної угоди в умовах російського вторгнення». Проєкт реалізується ГО «Екологічні новини» (м. Херсон), ІГ Mariupol Zero Waste (м. Маріуполь), Društvo Ekologi brez meja (Словенія), за підтримки Zero Waste Alliance Ukraine, Zero Waste Lviv та Europe Climate Foundation.

4. Узагальнено, що для готелю «Optima Collection Житомир» найбільш ефективними та економічно вигідними еко-трендами будуть програма «Paperless» та встановлення зарядної станції для електромобілів на території готелю. Це особливо важливо, оскільки готель наразі збитковий, а ці ініціативи не потребують значних витрат і можуть бути реалізовані досить швидко. Інші екологічні тренди можна буде впроваджувати поступово, з часом. Загалом, впровадження програми створення екологічного готельного продукту передбачає розробку стратегії поступового зменшення негативного впливу готелю на навколишнє середовище. Ця стратегія повинна включати низку ефективних екологічних заходів, спрямованих на зміну технологічного процесу надання готельних послуг та функціонування окремих структур готелю.

5. Обґрунтовано, що розвиток еко-готельного бізнесу в Україні є перспективним напрямком, адже в країні є чимало територій, придатних для будівництва таких готелів. Низький рівень індустріалізації в окремих регіонах, а також наявний попит на еко-послуги як серед внутрішніх, так і іноземних туристів, створюють сприятливі умови для цього. Враховуючи ці фактори, можна припустити, що Україна має всі необхідні передумови для успішного функціонування сертифікованих еко-готелів, які відповідатимуть екологічним стандартам, в тому числі «Optima Collection Житомир».

6. У результаті проведеного розрахунку прогностичний показник SERVQUAL в екоготелі «Optima Collection Житомир» становитиме 4,78. Також було розраховано зважену оцінку якості з урахуванням ваги кожного критерію якості. Цей показник становитиме 0,225. Можна стверджувати, що сприйняття клієнтів буде вищим за очікування від цього готельного закладу.

8. Доведено, що проект відкриття екоготелю «Optima Collection Житомир» в м. Житомир є конкурентоспроможним, оскільки імідж цього готельного закладу матиме найвище значення серед провідних готелів міста. Отже, реалізація цього проекту сприятиме зростанню екологічної спрямованості м. Житомир у забезпеченні загального позитивного іміджу регіону на ринку послуг гостинності України.

ВИСНОВКИ

За результатами проведеного дослідження формування системи екологічного менеджменту підприємства можна зробити наступні висновки:

1. Встановлено, що створення системи екологічного менеджменту на підприємствах є важливим аспектом сучасної ділової практики, яка відіграє важливу роль у захисті навколишнього середовища та сприянні сталому зростанню. Ця система допомагає підприємствам зменшити вплив на навколишнє середовище шляхом ефективного використання ресурсів, зменшення забруднення та впровадження ефективних методів управління відходами. Впроваджуючи методи екологічного менеджменту, підприємства можуть підвищити свою конкурентоспроможність, залучити інвестиції та створити позитивну репутацію серед партнерів і споживачів.

2. Обґрунтовано, що екологічний менеджмент є ключовим аспектом готельної індустрії, відіграючи значну роль у сприянні сталим і відповідальним методам управління ресурсами. Завдяки застосуванню екологічно чистих практик у готелях можна мінімізувати негативний вплив на навколишнє середовище завдяки ефективному використанню води та енергії, зменшенню відходів і контролю забруднення. Дотримуючись екологічних норм і юридичних зобов'язань, готель не тільки підтримує відповідність, але й підвищує свою репутацію серед гостей, які цінують екологічну свідомість.

3. Визначено, що регулярна оцінка ефективності системи екологічного менеджменту на підприємстві є надзвичайно важливою для забезпечення її безперебійної роботи та досягнення довгострокових екологічних цілей. Послідовне відстеження та оцінка результатів дозволяє ідентифікувати сфери, які потребують уваги та потенційних покращень, зрештою підвищуючи загальну ефективність управління навколишнім середовищем. Це також допомагає бізнесу дотримуватися законодавчих норм і стандартів, що постійно розвиваються, запобігаючи штрафам і зберігаючи свою репутацію.

4. Встановлено, що готель «Optima Collection Житомир» належить до

відомої міжнародної мережі готельних закладів Optima Hotels & Resorts. Водночас, Optima Hotels & Resorts - це національна мережа готелів, що розташовується та зареєстрована в Україні. ТОВ «Оптіма Хотел Менеджмент» є керуючою компанією мережі готелів, що поєдналися під зонтичним брендом Optima Hotels & Resorts, 3-х і 4-зіркові готелі.

5. Узагальнено, що система екологічного менеджменту готелю готелю «Optima Collection Zhytomyr» - це комплекс заходів, політик та процедур, спрямованих на зменшення негативного впливу діяльності готелю на навколишнє середовище, забезпечення сталого використання природних ресурсів, підвищення енергоефективності та впровадження екологічно чистих технологій. Ця система охоплює всі аспекти функціонування готелю, включаючи управління водними ресурсами, енергоспоживанням, відходами та використанням хімічних речовин.

6. У ході аналізу поточного екологічного управління конкурентоспроможністю готелю «Optima Collection Житомир» використано відомий підхід оцінки задоволеності якістю обслуговування, відомий як модель Service Quality (SERVQUAL). У результаті проведеного розрахунку показник SERVQUAL становив 2,08. Також було розраховано зважену оцінку якості та екологічності з урахуванням ваги кожного критерію якості. Цей показник становить 0,086. Від'ємне значення цих показників свідчить про те, що очікування гостей були дещо більшими, ніж їхнє фактичне сприйняття якості обслуговування у готелі «Optima Collection Житомир».

7. Доведено, що готель «Optima Collection Житомир» не можна відносити в повній мірі до категорії екологічних готелів. Готельне підприємство не має в своїй організаційній структурі чітко вибудованої системи екологічного менеджменту. Міжнародної екосертифікації Green Key та інших систем немає. Залучення персоналу до процесів екологічного управління, також, є мінімальним. Водночас, окремі ознаки «екоготелю» у готелі «Optima Collection Житомир» також присутні. Готель «Optima Collection Житомир» встановив сонячні батареї, а також використовує сучасні очисні фільтрувальні станції для

очищення стічних вод у власній пральні. На балансі готелю також перебуває один електромобіль.

8. Обґрунтовано, що концепція екоготелю «Optima Collection Житомир» розроблена з урахуванням новітніх підходів щодо екологізації розвитку сфери HoReCa в Україні, зокрема за результатами використання інформаційних матеріалів, в межах проєкту «Впровадження принципів Zero Waste в готельно-ресторанному бізнесі України для його адаптації до вимог Паризької кліматичної угоди в умовах російського вторгнення». Проєкт реалізується ГО «Екологічні новини» (м. Херсон), ІГ Mariupol Zero Waste (м. Маріуполь), Društvo Ekologi brez meja (Словенія), за підтримки Zero Waste Alliance Ukraine, Zero Waste Lviv та Europe Climate Foundation.

9. Обґрунтовано, що розвиток еко-готельного бізнесу в Україні є перспективним напрямком, адже в країні є чимало територій, придатних для будівництва таких готелів. Низький рівень індустріалізації в окремих регіонах, а також наявний попит на еко-послуги як серед внутрішніх, так і іноземних туристів, створюють сприятливі умови для цього. Враховуючи ці фактори, можна припустити, що Україна має всі необхідні передумови для успішного функціонування сертифікованих еко-готелів, які відповідатимуть екологічним стандартам, в тому числі «Optima Collection Житомир».

10. У результаті проведеного розрахунку прогностичний показник SERVQUAL в екоготелі «Optima Collection Житомир» становитиме 4,78. Також було розраховано зважену оцінку якості з урахуванням ваги кожного критерію якості. Цей показник становитиме 0,225. Можна стверджувати, що сприйняття клієнтів буде вищим за очікування від цього готельного закладу.

11. Доведено, що проєкт відкриття екоготелю «Optima Collection Житомир» в м. Житомир є конкурентоспроможним, оскільки імідж цього готельного закладу матиме найвище значення серед провідних готелів міста. Отже, реалізація цього проєкту сприятиме зростанню екологічної спрямованості м. Житомир у забезпеченні загального позитивного іміджу регіону на ринку послуг гостинності України.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Абрамова А.Г., Мирошник Ю.А. Еко-тренд в сфері гостинності: економічні та соціальні аспекти. Ефективна економіка. 2020. №5. URL: http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/5_2020/84.pdf
2. Баєв В. В. Впровадження системи екологічного менеджменту в готельних комплексах як основа поглиблення міжнародних інтеграційних процесів. International scientific innovations in human life : proceedings of the 12th International scientific and practical conference. Manchester : Cognum Publishing House, 2022. С. 858-861.
3. Байлик С.І. Готельне господарство: Проблеми, перспективи, управління, сертифікація. К. : Альтерпрес, 2014. 207 с.
4. Баладжи М.Д., Яслинська К.Д. Досвід європейських країн у впровадженні екологічних інновацій в готельному бізнесі. Розвиток методів управління та господарювання на транспорті. 2022. № 2 (79). С. 79-88.
5. Барна М. Ю., Гліненко Л. К., Дайновський Ю. А. Екотуризм як фактор розвитку туристичного і готельного бізнесу. Підприємництво і торгівля. 2020. № 27. С. 82-89.
6. Бедрадіна Г.К. Методика Service Quality в оцінюванні якості готельних послуг. Приазовський економічний вісник. 2019. Випуск 5(16). С. 113-119.
7. Бобровський А. Л. Екологічний менеджмент. Суми: Унів. кн., 2019. 586 с.
8. Бойко М. Г. Організація готельного господарства : підруч. К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2013. 448 с.
9. Бортник Л.В., Кузнецова Н.Н. Аналіз впливу процесу глобалізації на розвиток готельного бізнесу України. Сучасні національні економічні моделі: проблеми та перспективи розвитку: Матер. II міжнар. наук.-практ. конф. 5 березня 2010 р. Сімферополь: ВіТроПрінт, 2010. С. 216-220.
10. Бужимська М.В., Левівська К.А. Система охорони праці та техніки безпеки у готельно-ресторанному комплексі. Національний лісотехнічний

університет України. 2013. Вип. 23.13. С. 166-171.

11. Бурса О.В. Сучасні моделі управління якістю та особливості їх застосування в готельному господарстві. Квалілогія книги. 2018. № 2. С. 17-21.

12. Верес К.О., Шулішова А. Оцінка екологічних ризиків як складова екологічного менеджменту на підприємствах готельного господарства. Науковий погляд в майбутнє. 2016. №1. Т.5. С.174-180.

13. Вираховуємо рівень задоволеності клієнтів.
<https://theaquaspace.com/blogs/news/calculate-the-level-of-customer-satisfaction>

14. Водний кодекс України від 06.06.1995 № 213/95-ВР. URL:
<https://zakon.rada.gov.ua/go/213-95>

15. Гаєцька Н., Машкова О. (2023). Загальні рекомендації з підготовки та проведення Zero Waste Event або Low Waste Event. ІГ Mariupol Zero Waste, ГО Ecological News. 2023. 38 с.

16. Галушкіна Т. П., Грановська Л. М., Кисельова Р. А. Екологічний менеджмент та аудит : навч. посіб. Херсон: ОЛДІПЛЮС, 2013. 456 с.

17. Ганич Н.М., Гаталяк О.М. Екологізація готельного та ресторанного бізнесу. URL: <https://geography.lnu.edu.ua/wp-content/uploads/2015/03/Hataliak-Ekolohizatsiia-hotel-noho-i-rest.-biznesu.pdf>

18. Гогіташвілі Г.Г. Управління охороною праці та ризиком за міжнародними стандартами : навч. посібн. К. : Вид-во "Знання", 2007. 367 с.

19. 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.

20. Грановська В. Г., Бойко В. О. Функціонування екоготелів в Україні як чинник активізації діяльності. Економіка АПК. 2020. № 3. С. 57-65.

21. Гресь-Євреїнова С. В. Менеджмент готельно-ресторанного комплексу «KHORTITSA PALASE». Глобальні та національні проблеми економіки. 2017. Вип. 19. С. 24–30.

22. Данілова О.М. Еко-маркетингові тенденції в розвитку готельного господарства. Науковий вісник Чернівецького університету: зб. наук. праць,

Чернівці: ЧНУ, 2012. Вип. 633-634: Географія. С. 165–168.

23. Дмитрук О. Ю. Екологічний туризм: Сучасні концепції менеджменту і маркетингу: навч. посібн. К. : Альтерпрес, 2004. 192 с.

24. Дяченко Н. М. Тенденції розвитку екологічного менеджменту підприємств в Україні. Київ, 2018. 122 с.

25. Екологічне право України. Академічний курс: підручник / за заг. ред. Ю. С. Шемчушенка. Київ: ТОВ «Видавництво «Юридична думка», 2021. 848 с.

26. Екологічне управління: підручник / В. Я. Шевчук, Ю. М. Саталкін, Г. О. Білявський та ін. Київ: Либідь, 2020. 432 с.

27. Екологічний менеджмент і аудит / С. М. Літвак, С. С. Рижков, В. А. Скороходов та ін. Київ: Професіонал, 2017. 196 с.

28. Екологічний менеджмент: навч. посіб. / за ред. В. Ф. Семенова, О. Л. Михайлюк. Київ: Знання, 2014. 407 с.

29. Екологія з основами екологічного туризму : навчальний посібник / укл. Паньків Н.Є., Бомба М.Я. Львів : Ліга-Прес, 2016. 318 с.

30. Загорянська О. Л. Оцінка конкурентоспроможності екологічних готелів у сучасних умовах господарювання. Глобальні та національні проблеми економіки. 2018. № 22. С. 662-668.

31. Законодавство України про екологію / упоряд. О. А. Роїна. Вид. 2-ге. Київ: КНТ, 2022. 488 с.

32. Іванов А.М. Проблеми екологізації при зонуванні охоронних територій. Економічний простір: Зб. наук, праць. 2011. № 48/1. С. 292-301.

33. Кожушко Л. Ф., Скрипчук П. М. Екологічний менеджмент. Київ: Академія, 2017. 430 с.

34. Козинець В.М. Безпека життєдіяльності у сфері туризму : навч. посібн. К. : Вид-во "Кондор", 2006. 576 с.

35. Конституція України від 1996 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/>

36. Коробейникова Я. С., Юрас Ю. І. Моделювання обсягів утворення твердих побутових відходів в туристичних дестинаціях. Екологічна безпека та збалансоване природокористування. 2017. № 1. С. 129–133.

37. Корсак Р. В. Перспективи розвитку екологічних готелів на прикладі Рахівського району Закарпаття. Актуальні питання гуманітарних наук: міжвузівський збірник наукових праць молодих вчених Дрогобицького державного педагогічного університету імені Івана Франка / редактори-упорядники М. Пантук, А. Душний, І. Зимомря. Дрогобич: Видавничий дім "Гельветика", 2019. Вип. 26. Том 1. С. 4-8.

38. Костриця М.Ю. Житомир: підручна книга з краєзнавства. 2-ге вид., випр. й доп. Житомир : Косенко, 2007. 464 с.

39. Кравченко А.І., Басюк Д.І. Особливості організації обслуговування в екоготелях. Готельно-ресторанний бізнес: інноваційні напрями розвитку: Матер. міжнар. наук.-практ. конф, 25-27 березня 2015 р. К.: Вид-во НУХТ, 2015. С. 212-213.

40. Круль Г. Я. Основи готельної справи : навч. посіб. К. : Центр учбової літератури, 2014. 368 с.

41. Кучинська І.В. Екологічні проблеми туристичної діяльності та шляхи їх вирішення в контексті сталого розвитку. Вісник Львівського інституту економіки і туризму. Випуск 6. 2011. С. 234-247.

42. Кучинська І.В. Туризм в умовах глобальної екологічної кризи: сучасні виклики і перспективи розвитку. Збірник матеріалів міжнародної науково-практичної конференції «Стратегія розвитку туризму у 21 ст. у контексті вирішення глобальних проблем сучасності». Львів, 28.05.2019 р. Львів : ЛІЕТ, 2019. С. 291–301.

43. Лашко О. В. Політика екологічного менеджменту в системі управління підприємством готельного господарства. URL: http://www.confcontact.com/2017-ekonomika-i-menedzhment/8_lashko.htm

44. Лісовий кодекс України від 21.01.1994 № 3852-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/3852-12>

45. Лук'янихін В. О. Екологічний менеджмент у системі управління збалансованим розвитком: монографія. Суми: ВТД «Університет. кн.», 2012. 314 с.

46. Лук'янова О. М. Екологічний менеджмент: Конспект лекцій. Харків: УкрДУЗТ, 2022. 66 с.
47. Малишко М. І. Екологічне право України: навч. посіб. / за ред. В. З. Ярчука. Київ, 2021. 392 с.
48. Мальська М. П., Пандяк І.Г. Готельний бізнес: теорія та практика: підручник. Київ, 2012. 472 с.
49. Маселков А.В. Інноваційний підхід до впровадження концепції «екологічний готель». Матеріали конференції «High Scientific Goals-2017». URL: https://tourlib.net/statti_ukr/maselkov.htm
50. Мілінчук О.В. Переваги екологічної сертифікації готелів в Україні. Менеджмент в інноваційному розвитку економіки: проблеми та перспективи. С. 322–323.
51. Мостенська Т.Л., Чагайда А.О., Тарасюк Г.М. Становлення та розвиток індустрії гостинності в Україні. Вісник Львівського інституту економіки і туризму : зб. наук. ст. Львів : ЛІЕТ, 2019. № 14. С. 36–48.
52. Ніколаєв К. Д. Екологізація та розвиток сільського зеленого туризму в Україні : монографія. К. : Видавництво НПУ імені М. П. Драгоманова, 2016. 153 с.
53. Новомлинець О.О., Олексієнко С.В., Ющенко С.М., Нагорна І.В. Перспективи розвитку екологічно чистого будівництва в Україні. Нові технології в будівництві. 2020. № 37. С. 38-43
54. Основи законодавства України про охорону здоров'я: Закон України від 19.11.1992 № 2801. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/2801>
55. Офіційний сайт готелю «Optima Collection Житомир». URL: <https://optimahotels.com.ua/uk/hotels/zhitomir/rooms/>
56. Офіційний сайт керуючої компанії ТОВ «Оптіма Хотел Менеджмент». URL: <https://optimahotels.com.ua/>
57. Офіційний сайт міжнародної організації «Green key». URL: <https://www.greenkey.global>
58. Паньків Н. Екологізація готельно-ресторанної сфери в контексті

сталого розвитку туризму в Україні. Вісник Хмельницького національного університету. 2023. № 2. С. 146-156.

59. Паньків Н. Є., Гунько В. М. Вплив закладів туристичної інфраструктури на навколишнє середовище та розвиток еко-готелів як інноваційної концепції гостинності. Науковий вісник НЛТУ України. 2017. Вип. 27(3). С. 108–112.

60. Пархісенко Я. В. 5 лекцій з екологічного менеджменту. Київ: Київський університет ім. Т. Шевченка, 2020. 24 с.

61. Паук О.Є. Інноваційні напрями розвитку готельного господарства України: екологізація засобів розміщення. Науковий вісник НЛТУ України. 2016. Вип. 26.2. С. 29-32.

62. Поворознюк І.М. Управління якістю послуг на підприємствах індустрії гостинності під час кризи. Економіка та суспільство. 2022. №42. С. 33-39.

63. Присяжнюк Н. І., Лазоренко Н. П. Економічна доцільність використання геліосистем на базі готелю (на прикладі ПАТ «Прем'єр Палац», м. Київ). Наукові праці НУХТ. 2015. Том 21. № 1. С. 177–181.

64. Про екологічний аудит: Закон України від 24.06.2004 № 1862-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/1862-14>

65. Про охорону навколишнього природного середовища: Закон України від 25.06.1991 № 1264-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/1264-12>

66. Проєкт ZeroWaste&ClimateFriendly у HORECA продовжує свою роботу. https://zerowaste.org.ua/2023/04/14/zerowaste_horeca_prodivzhenia/

67. Пушка О.С., Тіхонова Д.Ю. Розвиток сучасних еко-тенденцій у готельних господарствах міста Києва. URL: <https://dspace.nuft.edu.ua/server/api/core/bitstreams/73337d09-b783-471c-82f2-bac360c25fcd/content>

68. Римарева Л. Екологічні готелі – інноваційна концепція гостинності. Важелі і механізми формування сталого розвитку економіки в умовах світової глобалізації / Матеріали міжнародної науково-практичної Інтернет – конференції (9– 10 грудня 2010 року, Україна, м. Тернопіль). Ч. 2. С. 157–159.

69. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту: Навч. посібник. К.: Кондор, 2005. 405 с.

70. Сидорченко О.І., Захарченко Т.М. Система охорони праці та техніки безпеки у готельно-ресторанному комплексі. URL: <https://dspace.nuft.edu.ua/server/api/core/bitstreams/66308b74-6b4a-4a69-a16e-0f0e647b1f75/content>

71. Система онлайн-бронювання Booking.com. URL: <https://www.booking.com/>

72. Тарасюк Г.М., Чагайда А.О., Мілінчук О.В. Становлення готельного бізнесу в Житомирі: історичний аспект. Підприємництво, торгівля та біржова діяльність. 2020. №3(93). С. 42-49.

73. Тендюк А. О. Система методів та інструментів екологічного менеджменту. Економічні науки. Сер. «Економіка та менеджмент»: зб. наук. пр. Луцького національного технічного університету. Луцьк, 2020. Вип. 7(26). Ч. 3. С. 224–233.

74. Тендюк А. О. Теоретичні проблеми екологічного менеджменту. Економічні науки. Сер. «Економіка та менеджмент»: зб. наук. пр. Луцького національного технічного університету. Луцьк. 2021. Вип. 8 (30). С. 329–337.

75. Типова кліматична стратегія закладу гостинності у сфері поводження з відходами (на прикладі України): навчальний посібник щодо підвищення кваліфікації практикуючих фахівців у сфері туризму та готельно-ресторанного бізнесу / Укл. О.В. Машкова, Н.І. Гаєцька, О.М. Фудурова, В.О. Дуга, О.В. Прохорова. Херсон: МАУП, 2022. 31с.

76. Хитрова О. Готельно-ресторанний бізнес у воєнний час: виклики та напрями відновлення. Вісник Чернівецького торговельно-економічного інституту. Економічні науки. 2022. Вип. III (87). С. 113-122.

77. Шапоренко О. І. Екологічний менеджмент. Донецьк: Норд-Прес. 2004. 312 с.

78. Шевчук В. Я. Екологічний аудит: Навколишнє природне середовище. Екоменеджмент. Екостандарти. Підприємство. Стратегія. Екологічна безпека.

Конкурентоспроможність. Екопідприємство: підручник для студ. екологічних спец. Київ: Вища школа, 2018. 344 с.

79. Шкала Лайкерта 5 балів. Варіант. Як інтерпретувати магічне число.
<https://ahaslides.com/uk/blog/likert-scale-5-point/>

80. Шодуарівський парк: інформація, події, карта. URL:
Місце<https://mixsport.pro/places/sodurovskij-park>

81. Шувар Н. М., Закалик Г. М., Удуд І. Р. Перспективи розвитку екоготелів в Україні: економічний і психологічний аспекти. Економіка і суспільство. 2018. № 15. С. 322-323.

ДОДАТКИ

Таблиця 1

Аналіз задоволеності клієнтів рівнем якості та екологічності
обслуговування в готелі «Optima Collection Житомир»

Показники якості та екологічності обслуговування	Вага показника		Оцінка якості					Загальна сума	Середнє значення задоволеності	Індекс задоволеності клієнтів
	ба-ли	%	5	4	3	2	1			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1. Готель оснащений сучасним енергозберігаючим обладнанням	4,9	5,5	40	35	25	0	0	100	4,15	78,75
2. Інтер'єр готелю виглядає екологічно	3,8	4,3	87	10	3	0	0	100	4,84	96,0
3. Зовнішній вигляд працівників готелю охайний	3,7	4,2	41	49	10	0	0	100	4,31	82,75
4. Інформаційні матеріали готелю привабливі з позицій екологічності	3,6	4,1	17	28	39	16	0	100	3,46	61,50
5. Готель відповідає встановленій категорії	4,6	5,2	63	30	7	0	0	100	4,56	89,0
6. Відсутність помилок і огріхів в обслуговуванні	4,2	4,7	23	33	36	6	2	100	3,67	67,25
7. Готель надає послуги своєчасно	3,6	4,0	39	35	25	1	0	100	4,12	78,00
8. Готель надає послуги у повному обсязі	4,3	4,8	44	41	13	2	0	100	4,27	81,75
9. Надійна репутація еко-готелю	3,8	4,3	80	16	4	0	0	100	4,76	94,00
10. Персонал швидко реагує на прохання клієнтів	4,1	4,6	29	58	11	2	0	100	4,14	78,50
11. Персонал володіє достатнім знанням, щоб відповісти на питання гостя	4,2	4,7	27	37	32	4	0	100	3,87	71,75
12. Персонал готелю дисциплінований та компетентний	4,0	4,5	41	36	22	1	0	100	4,17	79,25
13. Персонал готелю надає послуги оперативно	3,5	3,9	38	39	21	2	0	100	4,13	78,25
14. Атмосфера довіри та взаєморозуміння між клієнтами і персоналом	3,9	4,4	35	42	20	3	0	100	4,09	77,25
15. Персонал ввічливий та привітний	3,8	4,3	81	17	2	0	0	100	4,79	94,75
16. Персонал готелю завжди готовий допомогти гостю	4,1	4,6	53	40	5	2	0	100	4,44	86,00
17. Присутнє відчуття надійності та екологічної безпеки під час проживання	4,7	5,3	49	43	8	0	0	100	4,41	85,25

Продовження таблиці 1

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
18. Готель здійснює індивідуальний підхід до кожного гостя	4,8	5,4	33	43	22	2	0	100	4,07	76,75
19. Готель враховує інтереси гостей щодо необхідності екологічності послуг	4,7	5,3	31	40	26	3	0	100	3,99	74,75
20. Працівники готелю розуміють екологічні потреби своїх гостей	4,7	5,3	22	34	36	8	0	100	3,70	67,50
21. Зручний час роботи усіх служб готелю	2,8	3,1	40	31	25	4	0	100	4,07	76,75
22. Працівники готелю особисто беруть участь у вирішенні проблем клієнтів	3,1	3,5	23	37	36	4	0	100	3,79	69,75
Всього	88,9	100	936	774	428	60	2	2200	91,8	1745,5

Джерело: розраховано автором

Таблиця 1

Аналіз очікувань гостей готелю «Optima Collection Житомир»

щодо якості та екологічності обслуговування

Показники якості та екологічності обслуговування	Очікуваний результат					Загальна сума	Середня оцінка очікувань
	5	4	3	2	1		
1. Готель оснащений сучасним енергозберігаючим обладнанням	33	45	22	0	0	100	4,11
2. Інтер'єр готелю виглядає екологічно	84	13	3	0	0	100	4,81
3. Зовнішній вигляд працівників готелю охайний	44	43	13	0	0	100	4,31
4. Інформаційні матеріали готелю привабливі з позицій екологічності	38	41	21	0	0	100	4,17
5. Готель відповідає встановленій категорії	21	23	51	5	0	100	3,60
6. Відсутність помилок і огріхів в обслуговуванні	42	33	25	0	0	100	4,17
7. Готель надає послуги своєчасно	35	44	21	0	0	100	4,14
8. Готель надає послуги у повному обсязі	41	46	13	0	0	100	4,28
9. Надійна репутація еко-готелю	40	35	25	0	0	100	4,15
10. Персонал швидко реагує на прохання клієнтів	49	43	8	0	0	100	4,41
11. Персонал володіє достатнім знанням, щоб відповісти на питання гостя	46	41	13	0	0	100	4,33
12. Персонал готелю дисциплінований та компетентний	47	49	4	0	0	100	4,43
13. Персонал готелю надає послуги оперативно	35	44	21	0	0	100	4,14
14. Атмосфера довіри та взаєморозуміння між клієнтами і персоналом	33	43	22	2	0	100	4,07
15. Персонал ввічливий та привітний	63	30	7	00	00	100	4,56
16. Персонал готелю завжди готовий допомогти гостю	55	42	3	0	0	100	4,52
17. Присутнє відчуття надійності та екологічної безпеки під час проживання	47	44	9	0	0	100	4,38
18. Готель здійснює індивідуальний підхід до кожного гостя	60	32	8	0	0	100	4,52
19. Готель враховує інтереси гостей щодо необхідності екологічності послуг	39	36	25	0	0	100	4,14
20. Працівники готелю розуміють екологічні потреби своїх гостей	24	55	21	0	0	100	4,03
21. Зручний час роботи усіх служб готелю	30	45	25	0	0	100	4,05
22. Працівники готелю особисто беруть участь у вирішенні проблем клієнтів	63	30	7	0	0	100	4,56
Всього	969	857	367	7	0	2200	93,88

Джерело: розраховано автором

Таблиця 1

Оцінка конкурентоспроможності за параметрами якості та екологічності
обслуговування в готелі «Optima Collection Житомир» на основі методу
SERVQUAL

Показники якості та екологічності обслуговування	Середня оцінка за сприйняттям	Середня оцінка за очікуванням	Різниця між сприйняттям і очікуванням	Вага	Середньозважена оцінка якості
1	2	3	4	5	6
1. Готель оснащений сучасним енергозберігаючим обладнанням	4,15	4,11	0,04	0,055	0,002
2. Інтер'єр готелю виглядає екологічно	4,84	4,81	0,03	0,044	0,001
3. Зовнішній вигляд працівників готелю охайний	4,31	4,31	0,00	0,042	0,000
4. Інформаційні матеріали готелю привабливі з позицій екологічності	3,46	4,17	-0,71	0,039	-0,028
5. Готель відповідає встановленій категорії	4,56	3,60	0,96	0,052	0,050
6. Відсутність помилок і огріхів в обслуговуванні	3,67	4,17	-0,50	0,047	-0,024
7. Готель надає послуги своєчасно	4,12	4,14	-0,02	0,040	-0,001
8. Готель надає послуги у повному обсязі	4,27	4,28	-0,01	0,048	0,000
9. Надійна репутація еко-готелю	4,76	4,15	0,61	0,043	0,026
10. Персонал швидко реагує на прохання клієнтів	4,14	4,41	-0,27	0,046	-0,012
11. Персонал володіє достатнім знанням, щоб відповісти на питання гостя	3,87	4,33	-0,46	0,047	-0,022
12. Персонал готелю дисциплінований та компетентний	4,17	4,43	-0,26	0,045	-0,012
13. Персонал готелю надає послуги оперативно	4,13	4,14	-0,01	0,039	0,000
14. Атмосфера довіри та взаєморозуміння між клієнтами і персоналом	4,09	4,07	0,02	0,044	0,001
15. Персонал ввічливий та привітний	4,79	4,56	0,23	0,043	0,010
16. Персонал готелю завжди готовий допомогти гостю	4,44	4,52	-0,08	0,046	-0,004
17. Присутнє відчуття надійності та екологічної безпеки під час проживання	4,41	4,38	0,03	0,053	0,002
18. Готель здійснює індивідуальний підхід до кожного гостя	4,07	4,52	-0,45	0,054	-0,024
19. Готель враховує інтереси гостей щодо необхідності екологічності послуг	3,99	4,14	-0,15	0,053	-0,008
20. Працівники готелю розуміють екологічні потреби своїх гостей	3,70	4,03	-0,33	0,053	-0,017
21. Зручний час роботи усіх служб готелю	4,07	4,05	0,02	0,031	0,001
22. Працівники готелю особисто беруть участь у вирішенні проблем клієнтів	3,79	4,56	-0,77	0,035	-0,027
Всього	91,8	93,88	-2,08	1	-0,086

Джерело: розраховано автором

Додаток 1
до Національного положення (стандарту)
бухгалтерського обліку 25 "Спрощена фінансова
звітність"
(пункт 4 розділу I)

Фінансова звітність малого підприємства

		Дата (рік, місяць, число)		КОДИ		
Підприємство	ТОВ «Оптіма Хотел Менеджмент»	за ЄДРПОУ		2022	01	01
Територія	м. Київ	за КОАТУУ		35850930		
Організаційно-правова форма господарювання	ТОВ	за КОПФГ		8036100000		
	Діяльність готелів і подібних засобів			230		
Вид економічної діяльності	тимчасового розміщування	за КВЕД		55.10		
Середня кількість працівників, осіб						
Одиниця виміру: тис. грн. з одним десятковим знаком						
Адреса, телефон Україна, 02081, місто Київ, вул.Тепловозна, будинок 18 Д						

1. Баланс
на 31 грудня 2021 р.

Форма N 1-м

Код за ДКУД

1801006

Актив	Код рядка	На початок звітного року	На кінець звітного періоду
1	2	3	4
I. Необоротні активи			
Нематеріальні активи	1000		
первісна вартість	1001		
накопичена амортизація	1002		
Незавершені капітальні інвестиції	1005		
Основні засоби:	1010	28955,5	28892,8
первісна вартість	1011	45506,1	45955,7
знос	1012	16550,6	17062,9
Довгострокові біологічні активи	1020		
Довгострокові фінансові інвестиції	1030		
Інші необоротні активи	1090		
Усього за розділом I	1095	28955,5	28892,8
II. Оборотні активи			
Запаси:	1100	239,7	566,8
у тому числі готова продукція	1103		
Поточні біологічні активи	1110		
Дебіторська заборгованість за товари, роботи, послуги	1125	41,1	
Дебіторська заборгованість за розрахунками з бюджетом	1135	182,3	90
у тому числі з податку на прибуток	1136		
Інша поточна дебіторська заборгованість	1155	1,3	2,6
Поточні фінансові інвестиції	1160		
Гроші та їх еквіваленти	1165	20,3	28,6
Витрати майбутніх періодів	1170	5,5	5,5
Інші оборотні активи	1190		
Усього за розділом II	1195	490,2	693,5
III. Необоротні активи, утримувані для продажу, та групи вибуття			
Баланс	1300	29445,7	29586,3

Пасив	Код рядка	На початок звітної року	На кінець звітної періоду
1	2	3	4
I. Власний капітал			
Зареєстрований (пайовий) капітал	1400	1092,0	1092,0
Додатковий капітал	1410		
Резервний капітал	1415		
Нерозподілений прибуток (непокритий збиток)	1420	-7385,3	-7192,5
Неоплачений капітал	1425		
Усього за розділом I	1495	-6293,3	-6100,5
II. Довгострокові зобов'язання, цільове фінансування та забезпечення	1595	17251,0	24931,7
III. Поточні зобов'язання			
Короткострокові кредити банків	1600	358,4	
Поточна кредиторська заборгованість за:			
довгостроковими зобов'язаннями	1610		
товари, роботи, послуги	1615	122,4	891,1
розрахунками з бюджетом	1620		
у тому числі з податку на прибуток	1621		
розрахунками зі страхування	1625	16,1	14,4
розрахунками з оплати праці	1630	12,1	56,8
Доходи майбутніх періодів	1665		
Інші поточні зобов'язання	1690	17979,0	9792,8
Усього за розділом III	1695	18488,0	10755,1
IV. Зобов'язання, пов'язані з необоротними активами, утримуваними для продажу, та групами вибуття	1700		
Баланс	1900	29455,7	29586,3

**2. Звіт про фінансові результати
за 2021 р.**

Форма N 2-м

Код за ДКУД

1801007

Стаття	Код рядка	За звітний період	За аналогічний період попереднього року
1	2	3	4
Чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг)	2000	5791,8	1861,6
Інші операційні доходи	2120	154,7	87,9
Інші доходи	2240	45,6	90,2
Разом доходи (2000 + 2120 + 2240)	2280	5992,1	2039,7
Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг)	2050	5556,7	1797,5
Інші операційні витрати	2180	100,4	91,2
Інші витрати	2270	51,8	66,4
Разом витрати (2050 + 2180 + 2270)	2285	5708,9	1955,1
Фінансовий результат до оподаткування (2280 - 2285)	2290	283,2	84,6
Податок на прибуток	2300	46,7	21,5
Чистий прибуток (збиток) (2290 - 2300)	2350	236,5	63,1

Керівник

(підпис)

(ініціали, прізвище)

Головний бухгалтер

(підпис)

(ініціали, прізвище)

Додаток 1
до Національного положення (стандарту)
бухгалтерського обліку 25 "Спрощена фінансова
звітність"
(пункт 4 розділу I)

Фінансова звітність малого підприємства

		КОДИ	
Дата (рік, місяць, число)		2023	01 01
Підприємство	ТОВ «Оптіма Хотел Менеджмент»	за ЄДРПОУ	35850930
Територія	м. Київ	за КОАТУУ	8036100000
Організаційно-правова форма господарювання	ТОВ	за КОПФГ	230
Вид економічної діяльності	Діяльність готелів і подібних засобів тимчасового розміщування	за КВЕД	55.10
Середня кількість працівників, осіб			
Одиниця виміру: тис. грн. з одним десятковим знаком			
Адреса, телефон Україна, 02081, місто Київ, вул.Тепловозна, будинок 18 Д			

1. Баланс на 31 грудня 2022 р.	Форма N 1-м	Код за ДКУД	1801006
-----------------------------------	-------------	-------------	---------

Актив	Код рядка	На початок звітного року	На кінець звітного періоду
1	2	3	4
I. Необоротні активи			
Нематеріальні активи	1000		
первісна вартість	1001		
накопичена амортизація	1002		
Незавершені капітальні інвестиції	1005		
Основні засоби:	1010	28892,8	28600,1
первісна вартість	1011	45955,7	47272,3
знос	1012	17062,9	18672,2
Довгострокові біологічні активи	1020		
Довгострокові фінансові інвестиції	1030		
Інші необоротні активи	1090		
Усього за розділом I	1095	28892,8	28600,1
II. Оборотні активи			
Запаси:	1100	566,8	151,3
у тому числі готова продукція	1103		
Поточні біологічні активи	1110		
Дебіторська заборгованість за товари, роботи, послуги	1125		
Дебіторська заборгованість за розрахунками з бюджетом	1135	90	333,8
у тому числі з податку на прибуток	1136		
Інша поточна дебіторська заборгованість	1155	2,6	5,9
Поточні фінансові інвестиції	1160		
Гроші та їх еквіваленти	1165	28,6	57,6
Витрати майбутніх періодів	1170	5,5	
Інші оборотні активи	1190		
Усього за розділом II	1195	693,5	548,6
III. Необоротні активи, утримувані для продажу, та групи вибуття	1200		
Баланс	1300	29586,3	29148,7

Пасив	Код рядка	На початок звітної року	На кінець звітної періоду
1	2	3	
I. Власний капітал			
Зареєстрований (пайовий) капітал	1400	1092,0	1092,0
Додатковий капітал	1410		
Резервний капітал	1415		
Нерозподілений прибуток (непокритий збиток)	1420	-7192,5	-6574,3
Неоплачений капітал	1425		
Усього за розділом I	1495	-6100,5	-5482,3
II. Довгострокові зобов'язання, цільове фінансування та забезпечення	1595	24931,7	21276,5
III. Поточні зобов'язання			
Короткострокові кредити банків	1600		
Поточна кредиторська заборгованість за:			
довгостроковими зобов'язаннями	1610		
товари, роботи, послуги	1615	891,1	2465,4
розрахунками з бюджетом	1620		
у тому числі з податку на прибуток	1621		
розрахунками зі страхування	1625	14,4	24,7
розрахунками з оплати праці	1630	56,8	81,6
Доходи майбутніх періодів	1665		
Інші поточні зобов'язання	1690	9792,8	10782,8
Усього за розділом III	1695	10755,1	13354,5
IV. Зобов'язання, пов'язані з необоротними активами, утримуваними для продажу, та групами вибуття	1700		
Баланс	1900	29586,3	29148,7

2. Звіт про фінансові результати
за 2022 р.

Форма N 2-м	
Код за ДКУД	1801007

Стаття	Код рядка	За звітний період	За аналогічний період попереднього року
1	2	3	4
Чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг)	2000	11005,0	5791,8
Інші операційні доходи	2120	452,5	154,7
Інші доходи	2240	312,8	45,6
Разом доходи (2000 + 2120 + 2240)	2280	11770,3	5992,1
Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг)	2050	10251,2	5556,7
Інші операційні витрати	2180	557,1	100,4
Інші витрати	2270	115,4	51,8
Разом витрати (2050 + 2180 + 2270)	2285	10923,7	5708,9
Фінансовий результат до оподаткування (2280 - 2285)	2290	846,6	283,2
Податок на прибуток	2300	116,7	46,7
Чистий прибуток (збиток) (2290 - 2300)	2350	729,9	236,5

Керівник	(підпис)	(ініціали, прізвище)
Головний бухгалтер	(підпис)	(ініціали, прізвище)

Додаток 1
до Національного положення (стандарту)
бухгалтерського обліку 25 "Спрощена фінансова
звітність"
(пункт 4 розділу I)

Фінансова звітність малого підприємства

		КОДИ	
Дата (рік, місяць, число)		2024	01 01
Підприємство	ТОВ «Оптіма Хотел Менеджмент»	за ЄДРПОУ	35850930
Територія	м. Київ	за КОАТУУ	8036100000
Організаційно-правова форма господарювання	ТОВ	за КОПФГ	230
Вид економічної діяльності	Діяльність готелів і подібних засобів тимчасового розміщування	за КВЕД	55.10
Середня кількість працівників, осіб			
Одиниця виміру: тис. грн. з одним десятковим знаком			
Адреса, телефон Україна, 02081, місто Київ, вул.Тепловозна, будинок 18 Д			

1. Баланс на 31 грудня 2023 р.		Форма N 1-м	Код за ДКУД	1801006
Актив	Код рядка	На початок звітного року	На кінець звітного періоду	
1	2	3	4	
I. Необоротні активи				
Нематеріальні активи	1000			
первісна вартість	1001			
накопичена амортизація	1002			
Незавершені капітальні інвестиції	1005			
Основні засоби:	1010	28600,1	27915,8	
первісна вартість	1011	47272,3	48095,8	
знос	1012	18672,2	20180,0	
Довгострокові біологічні активи	1020			
Довгострокові фінансові інвестиції	1030			
Інші необоротні активи	1090			
Усього за розділом I	1095	28600,1	27915,8	
II. Оборотні активи				
Запаси:	1100	151,3	90,5	
у тому числі готова продукція	1103			
Поточні біологічні активи	1110			
Дебіторська заборгованість за товари, роботи, послуги	1125			
Дебіторська заборгованість за розрахунками з бюджетом	1135	333,8		
у тому числі з податку на прибуток	1136			
Інша поточна дебіторська заборгованість	1155	5,9		
Поточні фінансові інвестиції	1160			
Гроші та їх еквіваленти	1165	57,6	194,2	
Витрати майбутніх періодів	1170			
Інші оборотні активи	1190			
Усього за розділом II	1195	548,6	284,7	
III. Необоротні активи, утримувані для продажу, та групи вибуття	1200			
Баланс	1300	29148,7	28200,5	

Пасив	Код рядка	На початок звітної року	На кінець звітної періоду
1	2	3	4
I. Власний капітал			
Зареєстрований (пайовий) капітал	1400	1092,0	1092,0
Додатковий капітал	1410		5804,1
Резервний капітал	1415		
Нерозподілений прибуток (непокритий збиток)	1420	-6574,3	-5107,0
Неоплачений капітал	1425		
Усього за розділом I	1495	-5482,3	1789,1
II. Довгострокові зобов'язання, цільове фінансування та забезпечення	1595	21276,5	23001,3
III. Поточні зобов'язання			
Короткострокові кредити банків	1600		
Поточна кредиторська заборгованість за:			
довгостроковими зобов'язаннями	1610		
товари, роботи, послуги	1615	2465,4	860,2
розрахунками з бюджетом	1620		295,4
у тому числі з податку на прибуток	1621		
розрахунками зі страхування	1625	24,7	15,9
розрахунками з оплати праці	1630	81,6	72,2
Доходи майбутніх періодів	1665		
Інші поточні зобов'язання	1690	10782,8	2166,4
Усього за розділом III	1695	13354,5	3410,1
IV. Зобов'язання, пов'язані з необоротними активами, утримуваними для продажу, та групами вибуття	1700		
Баланс	1900	29148,7	28200,5

2. Звіт про фінансові результати
за 2023 р.

Форма N 2-м

Код за ДКУД

1801007

Стаття	Код рядка	За звітний період	За аналогічний період попереднього року
1	2	3	4
Чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг)	2000	12375,6	11005,0
Інші операційні доходи	2120	376,2	452,5
Інші доходи	2240	487,3	312,8
Разом доходи (2000 + 2120 + 2240)	2280	13239,1	11770,3
Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг)	2050	10586,2	10251,2
Інші операційні витрати	2180	290,8	557,1
Інші витрати	2270	399,8	115,4
Разом витрати (2050 + 2180 + 2270)	2285	11276,8	10923,7
Фінансовий результат до оподаткування (2280 - 2285)	2290	1962,3	846,6
Податок на прибуток	2300	387,2	116,7
Чистий прибуток (збиток) (2290 - 2300)	2350	1575,1	729,9

Керівник

(підпис)

(ініціали, прізвище)

Головний бухгалтер

(підпис)

(ініціали, прізвище)