

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ВОЛИНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ЛЕСІ УКРАЇНКИ

Кафедра туризму та готельного господарства

На правах на рукопису

ОШУРКО ЛЮДМИЛА ПЕТРІВНА

**ОСОБЛИВОСТІ РОЗВИТКУ
ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ НІМЕЧЧИНИ (НА ПРИКЛАДІ ГОТЕЛЮ
"SAUERBREY", МІСТО ОСТЕРОДЕ-АМ-ГАРЦ)**

Спеціальність: 241 «Готельно-ресторанна справа»

Освітньо-професійна програма: «Готельно-ресторанна справа»

Робота на здобуття освітнього ступеня «Бакалавр»

Науковий керівник:
ЛИСЮК ТЕТЯНА ВАСИЛІВНА
кандидат педагогічних наук,
доцент

РЕКОМЕНДОВАНО ДО ЗАХИСТУ

Протокол №
засідання кафедри туризму
та готельного господарства
від 2024 р.

Завідувач кафедри
проф. Ільїн Л. В.

ЛУЦЬК – 2024

АНОТАЦІЯ
до бакалаврської роботи Ошурко Людмили Петрівни
на тему: Особливості розвитку готельного бізнесу Німеччини (на прикладі
готелю "SAUERBREY", місто Остероде-ам-Гарц)

У роботі розглядаються перспективи розвитку готельної індустрії в Німеччині. Проаналізовано заклади розміщення та харчування в Остероде-ам-Гарц. Також розглянуто планування інноваційної діяльності в готельних підприємствах, розвиток нових видів бізнесу та стартапів. Сучасний ринок інновацій у Німеччині пропонує багато потенційних рішень. Доведено, що керівництво готелю "Sauerbrey" визначає та збалансовує оцінку витрат, вигод, профілю ризику та своєї здатності задовольнити конкретні бізнес-вимоги. Ця оцінка є важливою для визначення пріоритетів і поетапного впровадження різних елементів інноваційної політики підприємства.

Однією з особливостей міста Остероде-ам-Гарц та регіону є розмаїття різних форматів готельних підприємств.

Вивчено досвід організації готельного господарства в Німеччині, результати якого свідчать, що країни, зацікавлені в розвитку туризму, повинні фінансувати розвиток внутрішнього та іноземного туризму, причому кошти повинні використовуватися не тільки на рекламні кампанії, а й на глибокі маркетингові дослідження, підвищення прозорості інформації, додаткову освіту тих, хто працює в туристичній галузі, яка повинна відповідати міжнародним стандартам.

На основі фактичного матеріалу розглянуто розвиток та особливості функціонування готелів у різні періоди. Представлено фактори, що сприяли розвитку готелів. На прикладі готелю "Sauerbrey" розглянуто сучасний стан готельної індустрії Німеччини та визначено проблеми і перспективи її подальшого розвитку.

Розглянуто характеристики різних систем харчування готелю "Sauerbrey" як одного з ключових факторів, що впливають на здатність готелю задовольняти потреби своїх гостей і забезпечувати їм комфортне перебування.

Доведено, що Німеччина має багато можливостей задовольнити потреби туристів з різними інтересами та фінансовими можливостями.

Дослідження показало, що в Німеччині існують різні типи готелів, включаючи апарт-готелі, кемпінги, хостели, молодіжні турбази, пансіонати, санаторії, тощо.

Визначено перспективи подальшого розвитку готельного господарства в місті Остероде-ам-Гарц.

Ключові слова: засоби розміщення, готелі, готельний бізнес, індустрія гостинності, Німеччина.

ANNOTATION

to the bachelor's thesis of Oshurko Lyudmila Petrivna

On the topic: Peculiarities of the hotel business development in Germany (on the example of the hotel "SAUERBREY", Osterode am Harz)

The article considers the prospects for the development of the hotel business in Germany. The accommodation and catering facilities of Osterode am Harz are analysed.

The planning of innovative activities of hotel business enterprises, development of new business formats and start-ups are studied. The modern innovation market of Germany offers many potential solutions. It is proved that the administration of the Sauerbrey Hotel defines and carries out a balanced assessment, which covers costs, benefits, risk profile and their ability to meet specific business requirements. Such an assessment is important for prioritising and phasing the various elements of the enterprise's innovation policy.

It has been determined that a characteristic feature of the city of Osterode am Harz and the region is the diversity of representatives of different formats of hotel enterprises.

The experience of organising the hotel business in Germany is studied, which shows that the State, which is interested in the development of the tourism industry, should finance the development of this industry both domestically and abroad, while funding should be directed not only to advertising activities, but also to in-depth marketing research, increasing information transparency and additional education of employees of the tourism industry, which should meet international standards.

On the basis of factual material, the features of development and functioning of hotels at different time intervals are studied. The factors that contributed to the development of hotels are shown. The current status of the hotel business in Germany on the example of the hotel "Sauerbrey" is studied, problems and prospects for its further development are identified.

The features of various catering systems of the Sauerbrey hotel are considered, which is one of the key aspects that affects the ability of the hotel to meet the needs of its guests and provide them with a comfortable stay.

It is proved that Germany has many opportunities to satisfy travellers with different interests and financial capabilities.

It is found that there are various types of hotels in Germany, including apart-hotels, apartments, farms, biological farmsteads, campsites, inns, youth camps, boarding houses, resort clinics, horse farms, etc.

The prospects for further development of the Sauerbrey Hotel are emphasised.

Key words: accommodation facilities, hotel, hotel business, hotel industry, Germany.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	5
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ НІМЕЧЧИНИ.....	8
1.1. Тенденції розвитку готельного бізнесу міста Остероде-ам-Гарц, Німеччина.....	8
1.2. Методика дослідження діяльності готельних підприємств.....	14
РОЗДІЛ 2. ОСОБЛИВОСТІ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЮ	20
2.1. Загальна характеристика готелю.....	20
2.2. Організаційна структура готелю.....	24
2.3. Різноманітність та особливості системи харчування у готелі.....	31
РОЗДІЛ 3. АНАЛІЗ ОСОБЛИВОСТЕЙ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЮ «SAUERBREY».....	33
3.1. Динаміка та структура туристичних потоків готелю.....	33
3.2. Особливості інноваційних систем, які використовує готель.....	36
3.3. Аналіз діяльності готелю у контексті визначення його конкурентоспроможності у місті Остероде-ам-Гарц.....	42
РОЗДІЛ 4. ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЮ «SAUERBREY».....	48
4.1. Проблеми розвитку готелю.....	48
4.2. Перспективи розвитку готелю.....	51
ВИСНОВКИ.....	58
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	61
ДОДАТКИ.....	67

ВСТУП

Актуальність дослідження. Готельне господарство є одним з найбільш динамічних секторів світової туристичної індустрії не тільки в Німеччині, але й в інших країнах. Для багатьох країн готелі є важливим джерелом валютних надходжень, допомагають створювати нові робочі місця, забезпечують зайнятість, сприяють розвитку економіки в цілому і навіть розширюють міжнародні контакти.

Останніми роками світова пандемічна криза сильно вдарила по німецькій готельній індустрії. Вперше країна-лідер у сфері гостинності та її спа-курорти зіткнулися з такими труднощами, але в результаті не втратили ні своїх позицій, ні іміджу, ні статусу. Після посилення кризових явищ Німеччина вийшла з кризи, вжила необхідних заходів за підтримки уряду та розробила нову програму вдосконалення туристичної галузі, а індустрія гостинності почала позитивно розвиватися в нових умовах і нових тенденціях, які є дуже актуальними сьогодні.

Незважаючи на те, що кількість туристів у Німеччині залишається стабільною, індустрія гостинності продовжує розширюватися і розвиватися. Підприємницьке мислення, чіткі дії, а також надійне фінансування, запобігання звільнень, заохочення та мотивація працівників є вирішальними факторами для прогресу в цьому секторі.

Динамізм німецької готельної індустрії вражає і є корисним прикладом для інших країн, як швидко та ефективно долати кризи та адаптуватися до нових змін, не втрачаючи власних стандартів. Успішне налагодження готельної індустрії після пандемії, виведення її на новий рівень, запровадження нових правил та заходів, які були важкою працею німецької держави, зараз приносять хороші результати та прибутки. Це доводить, що актуальність розвитку готельної індустрії стане цінним досвідом для інших країн, а також для подальших досліджень у цій сфері в нових наукових працях.

Аналіз досліджень з даної проблематики свідчить про зацікавленість цією темою вітчизняних та зарубіжних науковців, серед яких Нікольчук Ю. М. [13], Назаренко І. А. [14], Паньків Н. Є. [18], Танасійчук О. [24], Шикіна О. В. [27],

Francisco-Jose, Molina-Castillo, Angel-Luis, Meroño-Cerdán, Carolina Lopez-Nicolas [32] та інші.

Питання щодо вивчення готельної індустрії в різних країнах світу є невичерпними, адже досвід та особливості функціонування готелів, специфіка готельної індустрії в кожній країні, сучасні тенденції розвитку сфери послуг в цілому та готельної індустрії зокрема, які можуть бути використані в Україні, є багатограними.

Мета і завдання бакалаврської роботи.

Метою *бакалаврської* роботи є дослідження стану готелю "Sauerbrey" в м. Остероде-ам-Гарц (Німеччина) та виявлення проблем і перспектив його розвитку.

Для досягнення поставленої мети необхідно вирішити наступні завдання:

- вивчити теоретичні аспекти розвитку та структури готельного господарства міста Остероде-ам-Гарц (Німеччина);
- охарактеризувати готель "Sauerbrey";
- проаналізувати особливості розвитку готелю;
- виявити особливості інноваційних систем, що використовуються в готелі;
- виокремити проблеми та перспективи розвитку готелю.

Об'єктом *дослідження* є готель "Sauerbrey" у місті Остероде-ам-Гарц, (Німеччина).

Предметом дослідження є стан та перспективи розвитку готелю "Sauerbrey".

Методи дослідження. Для вирішення поставлених у роботі завдань і досягнення мети використовувалися методи, такі як: порівняльний аналіз, аналіз статистичних даних, системний аналіз, узагальнення, зіставлення та методи класифікації.

Джерелами інформації, використаними при підготовці роботи, є: законодавчі акти з питань готельного господарства та розміщення, наукові праці вітчизняних та зарубіжних вчених, які досліджують дану проблематику,

матеріали періодичних видань, статистичні дані, інформаційні ресурси мережі Інтернет.

Наукова новизна отриманих результатів. Наукова новизна дослідження полягає в аналізі та узагальненні статистичних, теоретичних і практичних даних офіційних зарубіжних джерел щодо особливостей розвитку готельного господарства Німеччини, його сучасного стану, проблем та перспектив розвитку.

Теоретичне значення полягає в систематизації існуючих теоретичних концепцій та оптимізації новітніх напрямів розвитку готельного господарства Німеччини на прикладі готелю "Sauerbrey" в м. Остероде-ам-Гарц, (Німеччина).

Практична значущість роботи. Впровадження рекомендацій автора сприятиме підвищенню ефективності управління інноваційним потенціалом підприємства "Sauerbrey", зміцненню фінансової стійкості підприємства та ефективності його господарської діяльності, а також підвищенню рівня контролю за раціональним використанням ресурсів підприємства. Дані, що містяться в роботі, також можуть бути використані в навчальних цілях майбутніх фахівців за спеціальністю "Готельно-ресторанна справа".

Структура роботи. Робота складається зі вступу, чотирьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ НІМЕЧЧИНИ

1.1. Тенденції розвитку готельного бізнесу міста Остероде- ам-Гарц, Німеччина

П'ять нових федеральних земель відіграють важливу роль у туризмі. Для багатьох німецьких регіонів після возз'єднання туризм став можливістю знову покращити свої економічні показники. Відомі мальовничі місцевості, такі як Шпревальд, традиційні міста культури, такі як Дрезден і Ваймар, та балтійські курорти, такі як Бінца на острові Рюген, приваблюють туристів з Німеччини та з-за кордону [32].

Міський туризм є найбільшою складовою німецької туристичної індустрії. Кількість німецьких та іноземних туристів, які подорожують містами, постійно зростає. Причиною подорожей є бажання взяти участь у культурних заходах або спортивних подіях. Міста, які протягом багатьох років займають перші місця в туристичній статистиці Німеччини, приваблюють все більше туристів для огляду визначних пам'яток, відпочинку на вихідних і коротких поїздок завдяки своїй різноманітній пропозиції та великій кількості подій. Особливо помітною є тенденція до більш коротких відпусток, що робить міський туризм ще більш популярним [22].

Досвід Німеччини показує, що країни, зацікавлені у розвитку туризму, повинні фінансувати розвиток внутрішнього та іноземного туризму, кошти з якого слід використовувати не лише для рекламних кампаній, але й для поглиблених досліджень ринку та підвищення прозорості інформації [23].

У просуванні нових сфер бізнесу та стартапів все більше уваги приділяється використанню місцевих науково-дослідних установ та їх інтеграції. Це дозволяє практично реалізувати кластерний підхід на місцевому рівні та зосередити увагу на існуючому місцевому конкурентному потенціалі [6].

Остероде-ам-Гарц – одне з небагатьох міст у Німеччині, де ще є можливості для розвитку бізнесу: тут є достатній потенціал як для промислових, так і для комерційних підприємств.

Особливістю міста та регіону є різноманітність різних галузей промисловості. Енергетичний комплекс та енергетичні технології (включаючи екологічні технології), металообробка, машинобудування, гірничодобувна промисловість, машинобудування, медійна, інформаційна та комунікаційна галузь, харчова промисловість, сфера послуг та обслуговування є широко розвиненими.

Як бізнес-центр, Остероде-ам-Гарц також має чудовий науково-дослідний та освітній потенціал. Окрім інноваційних компаній, у місті є великі корпорації та холдинги. Поєднання науки, досліджень і бізнесу для створення висококваліфікованих робочих місць в Остероде-ам-Гарц та регіоні є важливою метою для всіх зацікавлених сторін [9].

Місто Osterode am Harz розташоване в центральній Німеччині (Land Niedersachsen), за 32 кілометри на південь від Land Niedersachsen. У місті є цікава пам'ятка – Ліхтенштейнські печери.

В околицях також є багато визначних пам'яток. За 11 кілометрів на південний схід розташоване озеро Kesselsumpf, озеро Юс (14 кілометрів) і печера Steinkirche Scharzfeld (17 кілометрів). За 13 кілометрів на північний схід знаходиться Технічний університет Клаусталя. За 19 кілометрів на південь - млин Вільгельма Буша в Геттінгені.

Варто зазначити, що на торгівлю, транспорт, готельне та ресторанне господарство і туризм припадає 25% від загального обсягу сфери послуг, що значно перевищує показники інших секторів [22].

Основні фактори, що впливають на розвиток готельного господарства Німеччини, наведено на рис. 1.1 [27].

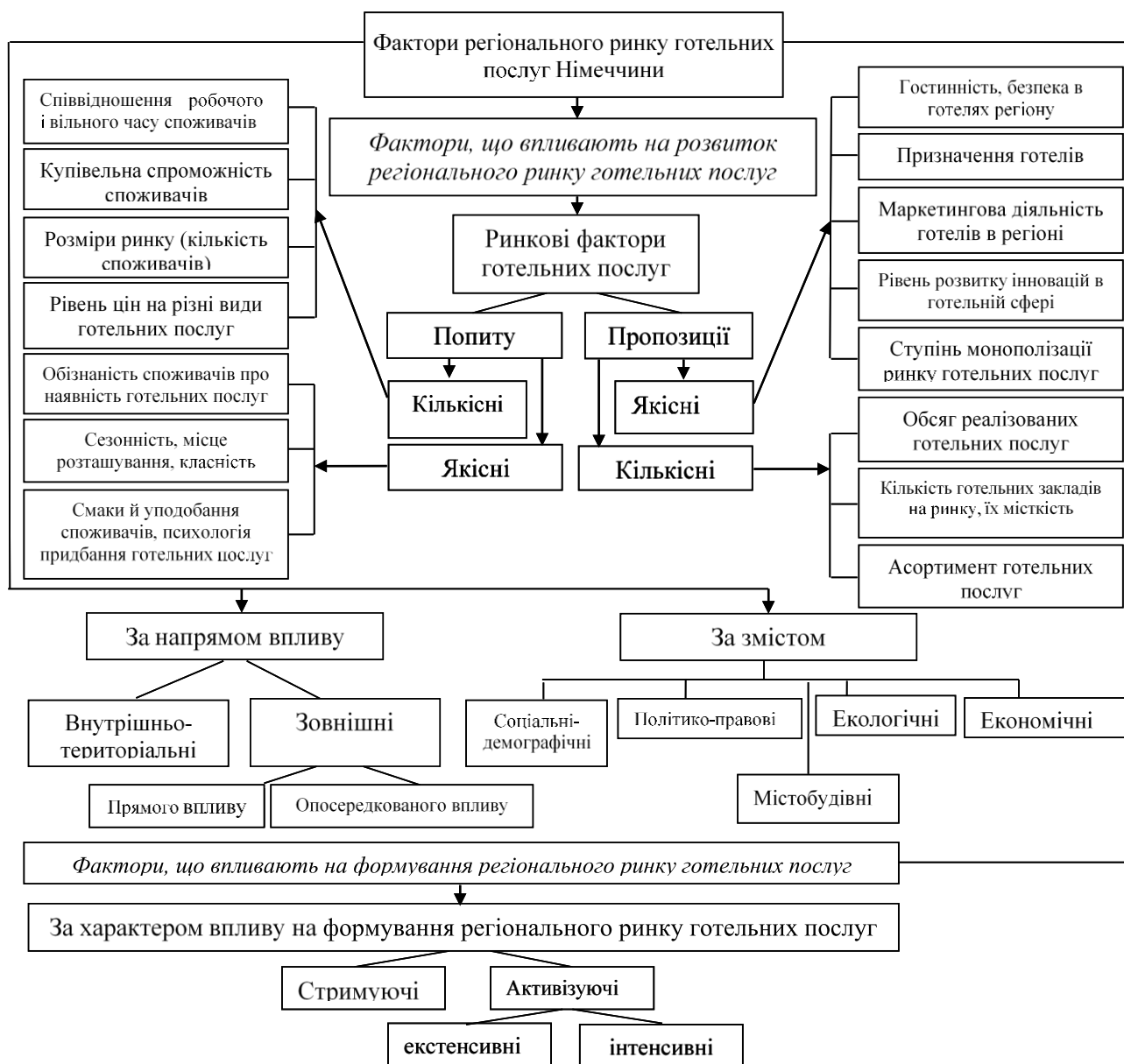


Рис. 1.1. Фактори, що впливають на розвиток готельного бізнесу Німеччини [27]

Готель SAUERBREY розмістився у вишуканій будівлі в центрі міста, в оточенні доглянутого саду. Номери готелю оформлені в приглушених тонах, обставлені простими меблями зі світлих порід дерева і сподобаються тим, хто любить відпочивати в стильній атмосфері. Килимове покриття та гардини, яскраві сучасні картини і не менш яскраві світильники надають кімнатам вишуканого вигляду [30].

У громадських зонах готелю можна побачити велику кількість цікавих картин, вишукані меблі та оригінальні сучасні елементи декору. На рис. 1.2. представлено назви готелів, які пропонує своїм відвідувачам місто Остероде-ам-Гарц.



Рис. 1.2. Готелі в м. Остероде-ам-Гарц [31]

Для того, щоб забезпечити комфортні умови для місцевих жителів і туристів, в м. Остероде-ам-Гарц було побудовано велику кількість привабливих брендових готелів, серед яких і сучасний готель SORAT у центрі міста. Готель пропонує своїм відвідувачам номери, оформлені в білому кольорі. Червоні аксесуари: дизайнерські килими, тканини, меблі та ретельно підібрані квіти надають всьому приміщенню розкішного вигляду [38].

Не можна не звернути увагу на найвідоміший готель Radisson. Розташований всього в декількох кроках від залізничного вокзалу, цей вишуканий готель має власний спа-центр і тренажерний зал, що створює вишукану і романтичну атмосферу. Всі гості, які зупиняються в готелі, мають безкоштовний доступ до спа-центру, який пропонує широкий вибір саун і великий критий басейн зі скляним дахом. Hotel & Gasthof Zum Postkutscher – унікальний готель, відомий далеко за його межами. 70 років готелю вдається зберігати в своїх стінах унікальну історичну атмосферу.

Тут всюди можна побачити старі меблі, цікаві іграшки, артефакти та інші історичні цікавинки. У сімейному ресторані готелю подають класичні етнічні страви та найкращі місцеві сорти пива, що робить його привабливим для гастрономічних мандрівників [41].

Одним з найвідоміших ресторанів міста Остероде-ам-Гарц, який пропонує відвідувачам страви популярної німецької кухні є Stadtwachter. Тут можна скуштувати ідеально приготовану яловичу печінку, овочеве рагу та класичний шніцель. Ресторан має власну пивоварню, де варять чудове пшеничне пиво. У Stadtwachter готують оригінальні страви за унікальними сімейними рецептами. Тут відвідувачі можуть скуштувати типові німецькі страви, включаючи різноманітні рагу та квашену капусту. Серед них варто згадати спагетті в томатному соусі [36].

У теплу пору року Німеччина пропонує туристам численні міські та природні атракції. Перш за все, це 800-річна столиця Берлін, першокласні музеї та концертні зали, і, звичайно ж, Рейхстаг, Берлінська стіна, зоопарк, а також

заворожуюче красиві пейзажі Баварії (в тому числі замок Нойвайнштайн), середньовічні містечка з особливою атмосферою, гірськолижні курорти.

Потсдам з його парками та Дрезден з його музеями. Балтійське узбережжя з його піщаними пляжами та санаторіями [22]. В туризмі для формування та розвитку конкурентоспроможних DESTИНАЦІЙ використовується кластерний підхід. У стратегіях регіонального розвитку кластерний підхід є формою регіональної та галузевої організації виробництва, що сприяє реалізації інноваційних підприємницьких проєктів економічного розвитку та створює синергетичні ефекти у взаємодії з науковими та проєктними установами за зацікавленої участі регіональних та муніципальних органів влади [7].

Крім того, кластерний підхід у сфері туризму зміцнює підприємництво через концентрацію ділової активності, сприяючи таким чином створенню робочих місць, збільшенню доходів, підвищенню якості туристичних послуг та покращенню життя мешканців території, на якій він реалізується. Успішний розвиток діяльності відбувається завдяки підвищенню конкурентоспроможності, інтеграції інтелектуальних, природно-рекреаційних, трудових, фінансових та матеріальних ресурсів для забезпечення якості продукції та послуг.

Об'єднання в кластерні мережі посилює роль малих і середніх підприємств, уможливорюючи реалізацію їхнього інноваційного потенціалу та розширюючи доступ до світових ринків [9]. Інші інтегровані структури також ефективно підтримують їх економічну діяльність.

1.3. Методика дослідження діяльності готельних підприємств

При вивченні методів розрахунку та аналізу ефективності діяльності підприємств необхідно враховувати різні моделі трактування цієї категорії. Необхідно чітко визначити витрати при порівнянні з результатами ефективних виробничих процесів. Враховуючи, що однакові результати можна отримати різними способами і з різним рівнем витрат, і навпаки, однакові витрати можуть призвести до різних результатів, співвідношення ефекту від отримання результату до витрат є основою економічної ефективності.

Ефективність роботи підприємства відображається в наступних аспектах [10]:

- ступінь технологічної оснащеності;
- продуктивність праці;
- ступінь оптимізації використання ресурсів;
- рівень менеджменту тощо.

Основною проблемою діагностики та використання інструментів підвищення економічної ефективності функціонування готельного підприємства є отримання максимально можливих фінансових результатів при оптимальному використанні наявних ресурсів підприємства.

На основі проведених досліджень здійснюється пошук резервних інструментів, методів і заходів підвищення ефективності, визначається доцільність поліпшення перспективності існуючих операцій або необхідність їх переорієнтації [13].

Моніторинг ефективності може бути досягнутий завдяки використанню системи показників ефективності діяльності підприємства. Проблематика розрахунку економічної ефективності підприємства пов'язана з розробкою відповідних критеріїв ефективності та формуванням набору показників. Визначення загальної ефективності діяльності підприємства вимагає врахування різних факторів.

Діагностика ефективності здійснюється для відповідних цілей (оцінка рівня вдосконалення бізнесу, вивчення доцільності капітальних вкладень), для чітко визначених споживачів інформації (засновників підприємства, керівників, інших осіб), на відповідному рівні всередині підприємства (можна вивчати ефективність діяльності підприємства в цілому, а також ефективність використання окремих видів активів підприємства), на підприємствах різних організаційно-правових форм, публічних підприємствах (з цінними паперами), непублічних підприємствах.

Процес розрахунку та діагностики ступеня прогнозування або реалізації операційної ефективності підприємства передбачає дослідження відповідних параметрів та показників [2].

Параметри є основною мірою операційної ефективності і використовуються для кількісної оцінки ступеня такої ефективності. Правильно підібрані або сформовані параметри повинні максимально повно відображати зміст економічної категорії ефективності та бути узгодженими в різних сегментах економічної діяльності. Суть проблеми підвищення ефективності виробництва полягає в тому, що необхідно максимізувати випуск продукції (дохід, прибуток) на кожну одиницю ресурсного забезпечення.

При формуванні комплексу показників ефективності діяльності суб'єктів господарювання доцільно враховувати наступні принципи, а саме [15]:

- забезпечення органічного зв'язку між параметрами та набором відповідних показників ефективності;
- відображення ефективності використання всіх груп ресурсів, що використовуються в роботі;
- використовувати систему показників ефективності для управління потенціалом підрозділів підприємства;
- демонструвати через основні показники мотиваційну функцію у використанні наявних резервів підвищення продуктивності праці.

Традиційний підхід базується на класичній моделі, тобто дослідженні ефективності на основі двох груп показників [5]:

- підсумкові – показники першого рівня, які відображають загальну ефективність діяльності підприємства, порівнюючи кінцевий показник з витратами на забезпечення ресурсами;
- вторинні показники, які вивчають ефективність використання ресурсів конкретного типу підприємства.

Багатофакторний підхід зазвичай мало використовується на практиці, але відіграє певну роль у науково-економічній літературі. Він являє використання комплексних індексів ефективності, які є складними для інтерпретації, а тому не широко використовується.

Згідно з цією моделлю, ефективність слід пояснювати з п'яти взаємопов'язаних точок зору [15]:

- задоволення інтересів зацікавлених осіб;
- інвестиції зацікавлених сторін;
- інноваційна стратегія;
- бізнес-процеси;
- можливості.

Системи дослідження бізнес-операцій, засновані на принципі збалансованості ключових категорій показників, відрізняються гнучкістю та унікальним переліком монетарних і немонетарних індикаторів.

З іншого боку, не всі показники таких систем знаходять відображення у стандартизованій бухгалтерській, фінансовій та статистичній звітності суб'єктів господарювання, тому в подальшому необхідно удосконалювати звітність суб'єктів господарювання на засадах управлінського обліку (табл. 1.1) [2].

Таблиця 1.2

Показники для дослідження ефективності роботи підприємства [2]

Показники	Зміст
Дослідження стану майна	Визначають успішність застосування майнового комплексу підприємства. До даних показників належить: розмір господарських ресурсів, що застосовуються господарюючим суб'єктом; - коефіцієнт зношення основних фондів; - коефіцієнт відновлення; - показник вибуття та ін.
Дослідження оборотності	Відображають рівень змоги підприємства раціонально застосовувати наявні ресурси. До даних показників включають: - розмір реалізації готової продукції, робіт, послуг; - розмір вкладеного капіталу
Дослідження ліквідності	Відображають змogu позичальника своєчасно виконати власні зобов'язання, уможлиблюють прогнозування ймовірності повернення ним позикового капіталу відповідно до умов договору. До даних коефіцієнтів належать: - коефіцієнт абсолютної ліквідності; - коефіцієнт критичної ліквідності; коефіцієнт загальної ліквідності.
Дослідження платоспроможності	Відображають змogu підприємства реалізувати своєчасно власні короткотермінові та довготермінові зобов'язання виходячи із розміру власних ресурсів. До даних показників належать: - коефіцієнт абсолютної платоспроможності; - коефіцієнт миттєвої платоспроможності; - коефіцієнт проміжної платоспроможності; - коефіцієнт поточної платоспроможності.
Дослідження фінансової стійкості	Відображають успішність мобілізації та застосування фінансових ресурсів, потрібних для оптимального функціонування. До даних показників належать: - коефіцієнт фінансової стійкості; - коефіцієнт фінансової залежності; - коефіцієнт фінансування; - коефіцієнт маневреності власного капіталу.
Дослідження рентабельності	Відображають результативність функціонування суб'єкта господарювання. До даних показників належать: - коефіцієнти рентабельності майна; - коефіцієнти рентабельності власного капіталу; - коефіцієнти рентабельності функціонування; - коефіцієнти рентабельності продаж

Деякі науковці зазначають, що слід розглядати лише окремі сфери діагностики, такі як швидкість обороту ресурсів, рентабельність та фінансова стійкість [10].

При формуванні основних сфер аналізу ефективності діяльності суб'єктів господарювання та створенні системи коефіцієнтів фінансового типу насамперед необхідно розглянути розрахунок наступних показників для оптимальної діагностики та оцінки:

- стан консолідованого майна об'єкта дослідження;
- ділової активності грошових ресурсів;
- фінансової стійкості об'єкта дослідження;
- платоспроможність;
- ефективність діяльності суб'єкта господарювання [13].

Аналіз майнового комплексу підприємства має вирішальне значення, оскільки його кількість і склад впливають на масштаби роботи, рівень ліквідності та фінансової автономії, а також на поточний рівень удосконалення діяльності суб'єкта господарювання. Діагностика майнового комплексу дає можливість всебічно проаналізувати результати діяльності суб'єкта, оцінити структуру ліквідного і неліквідного капіталу та її динамічні тенденції.

У процесі діагностики ефективності діяльності особливо важливим є аналіз структури ресурсної бази суб'єкта господарювання, оскільки вона є фундаментальною характеристикою ступеня фінансової незалежності та стійкості суб'єкта господарювання. Тут актуальним є питання про джерело привабливості ресурсів об'єкта дослідження. Очевидно, що підприємства, ресурсна база яких складається переважно з позикового капіталу, будуть вважатися менш привабливими для вкладників, кредиторів та партнерів.

На рис. 1.2 наведено основні напрями оцінки та комплекс локальних показників для діагностики ефективності діяльності суб'єктів господарювання.

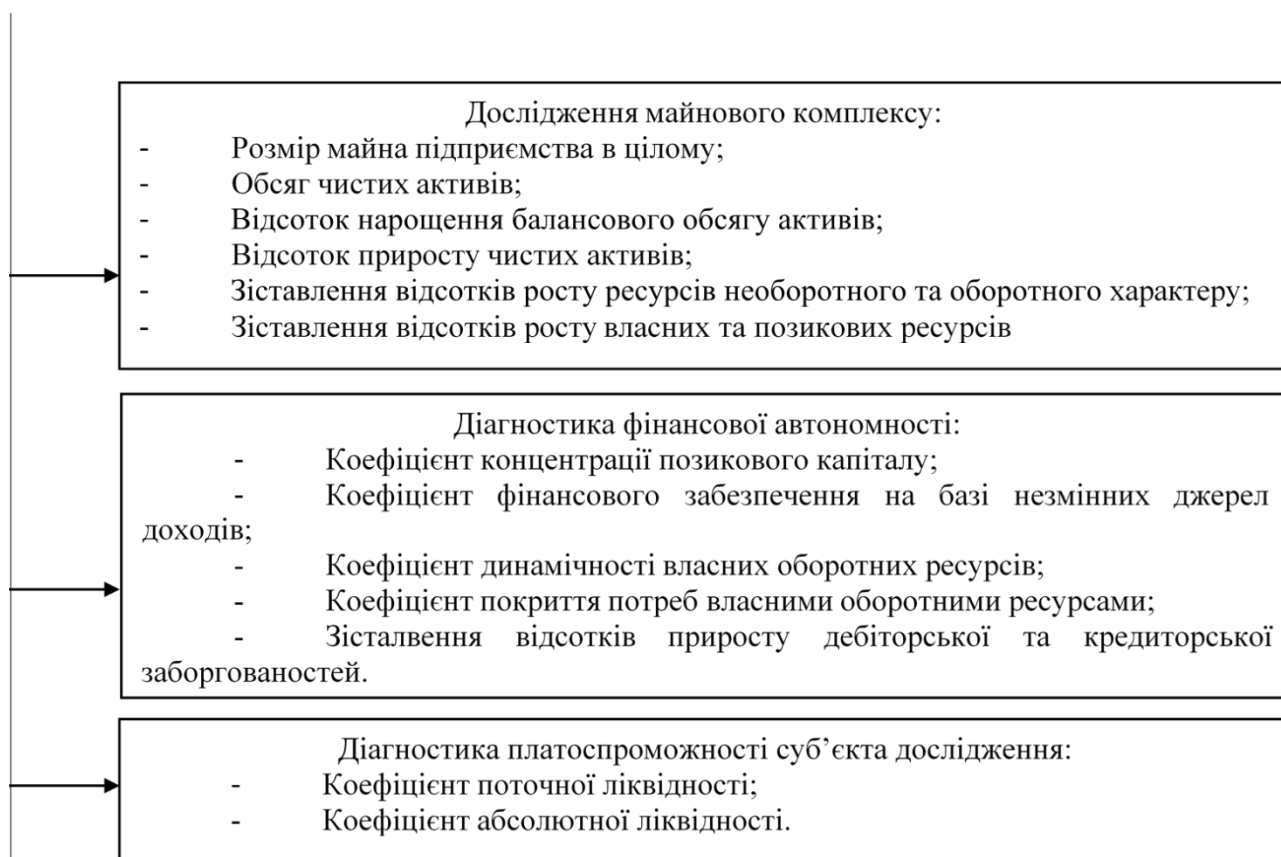


Рис. 1.2. Локальні показники, що використовуються для діагностики ефективності діяльності суб'єкта господарювання [10]

РОЗДІЛ 2

ОСОБЛИВОСТІ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЮ "SAUERBREY"

2.1. Загальна характеристика готелю

4-зірковий готель Sauerbrey розташований за адресою: Friedrich-Ebert-Str, 129 в Остероде, в 4 км від центру міста (рис. 2.1).

Район підходить для шопінгу та ділових поїздок. Популярні визначні пам'ятки поблизу: Imperial Palace і Національний парк Гарц.



Рис. 2.1. Готель Sauerbraten [16]

Найближчий аеропорт – аеропорт Кассель-Кальден, розташований за 73,8 км від готелю.

Особливості та інфраструктура готелю Sauerbrey

Готель пропонує своїм гостям такі послуги: швидкий інтернет, затишний сад, банкетні та конференц-зали, обслуговування номерів, сауна, автостоянка, навчання катанню на лижах, ресторан, критий басейн. Персонал розмовляє іспанською та англійською мовами.

Про номери

Готель пропонує 15 номерів: Standard Single, Standard Double, "Комфорт" Double, "Комфорт" Single.

Для комфортного проживання готель пропонує: телефон, фен, письмовий стіл. На 1 квітня 2024 року найдешевший номер в готелі – 5458 грн.

Послуги – Hotel Sauerbrey

Загальні: автостоянка, Wi-Fi, автостоянка (на території), безкоштовна парковка.

Спорт і відпочинок: піші прогулянки, їзда на велосипеді, навчання катанню на лижах.

Послуги: безкоштовний Wi-Fi, Інтернет.

Харчування: спеціальне дієтичне меню (за запитом), снєк-бар, автомат з напоями, автомат з закусками, дитяче меню, вино/шампанське, ланч-бокси, ресторан, обслуговування номерів, бар.

Басейн та оздоровчі послуги: спа-центр, басейн, дитячий басейн, роздягальні з шафками, спа-процедури, пляжні шезлонги, сауна, гідромасажна ванна/джакузі, критий басейн.

Зона загального користування: автостоянка, сейф, камера зберігання багажу, екскурсійне бюро, тераса, сад, послуги з прибирання, прасування одягу, пральня.

Бізнес-центр: конференц-зали/банкетні зали, кімната відпочинку, факс/ксерокопіювання.

Магазини: міні-маркет (на території готелю).

Різне: вхід з ключем, вогнегасник, датчик диму, опалення, ліфт, номери для алергіків, номери для некурців.

Заходи безпеки: персонал дотримується всіх протоколів безпеки, прийнятих місцевою владою, дезінфікуючий засіб для рук доступний по усьому приміщенні, аптечка доступна.

Фізична дистанція: можлива безготівкова оплата, діють правила фізичної дистанції.

Прибирання та дезінфекція: використовуються засоби для прибирання, постільна білизна, рушники та інші речі перуться відповідно до прийнятих рекомендацій, помешкання дезінфікуються перед прибуттям кожного гостя, гості можуть відмовитися від послуг з прибирання під час свого перебування.

Умови проживання у Hotel Sauerbrey: реєстрація заїзду о 14:00, виїзд о 11:00, ануляція/передоплата, умови ануляції та передоплати залежать від типу номера. Для отримання додаткової інформації рекомендуємо ознайомитися з умовами бронювання при виборі номера.

Умови розміщення та наявність ліжко-місць для гостей з дітьми

Дозволяють розміщення дітей будь-якого віку. 1 дитина (включаючи дітей до 5 років) може бути розміщена безкоштовно.

Проживання з домашніми тваринами

Проживання з домашніми тваринами в готелі заборонено.

Оплата та попередня авторизація: Адміністрація готелю залишає за собою право **попередньої авторизації** вашої кредитної картки до вашого прибуття.

У вартість проживання включено податки та додатковий збір у розмірі 7% ПДВ.

На першому поверсі готелю Sauerbrey працює ресторан. У ресторані подають різноманітні страви німецької національної кухні в сучасному стилі. Сніданок подається у формі "шведського столу", і на основі відгуків гостей можна зробити висновок, що ресторан пропонує різноманітні смаки, щоб задовольнити потреби кожного гостя.

Окрім класичних страв на сніданок, можна скуштувати страви місцевої кухні. Ресторан продукує систему Fresh. Organic. Traditional, тобто продукти з місцевих фермерських господарств. Обід та вечеря подаються офіціантами з різноманітним меню та прийнятною ціною політикою у порівнянні з ресторанами міста, який є одним з найкращих у місті.

Для маленьких гостей є окреме дитяче меню з різноманітними барвистими стравами, які неодмінно зацікавлять малечу.

У ресторані також можна замовити банкет. Для кожної урочистості розробляється індивідуальне меню. Ресторан також пропонує додаткові послуги для святкувань, такі як транспортні та флористичні послуги, прикраси повітряними кулями, музичний супровід, фото- та відеозйомка, а також святкові торти [9].

2.2. Організаційна структура готелю

Для детального ознайомлення з службами та працівниками в готелі "Sauerbrey" нами було досліджено організаційну структуру (рис. 2.2).

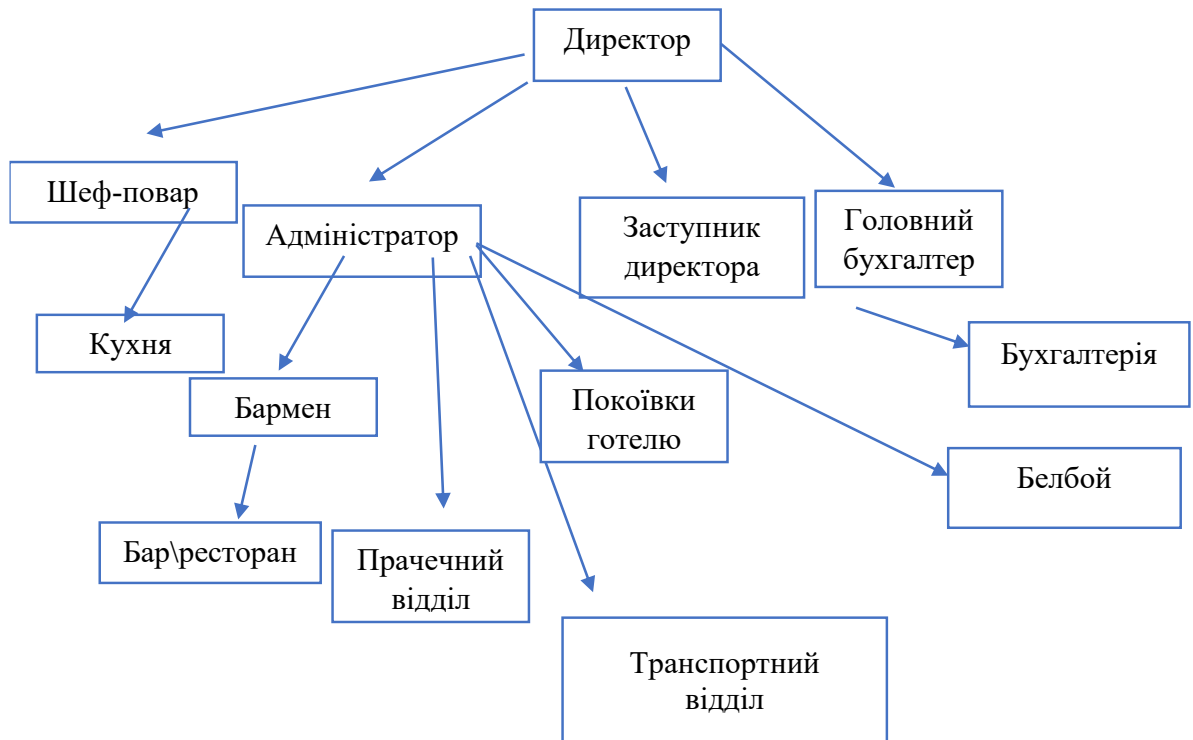


Рис. 2.2. Організаційна структура готелю

Досліджуваний готель Sauerbrey має високоякісне професійне обладнання для прибирання та прасування (пилососи, обладнання для ручного прибирання, пральні та сушильні машини, праски для прасування постільної білизни та одягу гостей тощо), а також обладнання для зберігання та приготування їжі (професійне холодильне та морозильне обладнання, плити та пароконвектомати, барне обладнання, електромеханічне обладнання, столові прилади та посуд тощо).

Використовуючи спеціалізоване обладнання, готель може заощадити час персоналу та підвищити ефективність роботи.

У готелі є зовнішні та внутрішні служби. **Зовнішні** служби – це ті служби, в яких працівники безпосередньо контактують з гостями готелю.

До них відносяться: служба прийому та розміщення (порт'є, швейцари, белбой, працівники гардеробу, працівники автостоянки), служба харчування та обслуговування номерів (покоївки). На рис. 2.3 показано організаційну структуру служби прийому та розміщення.

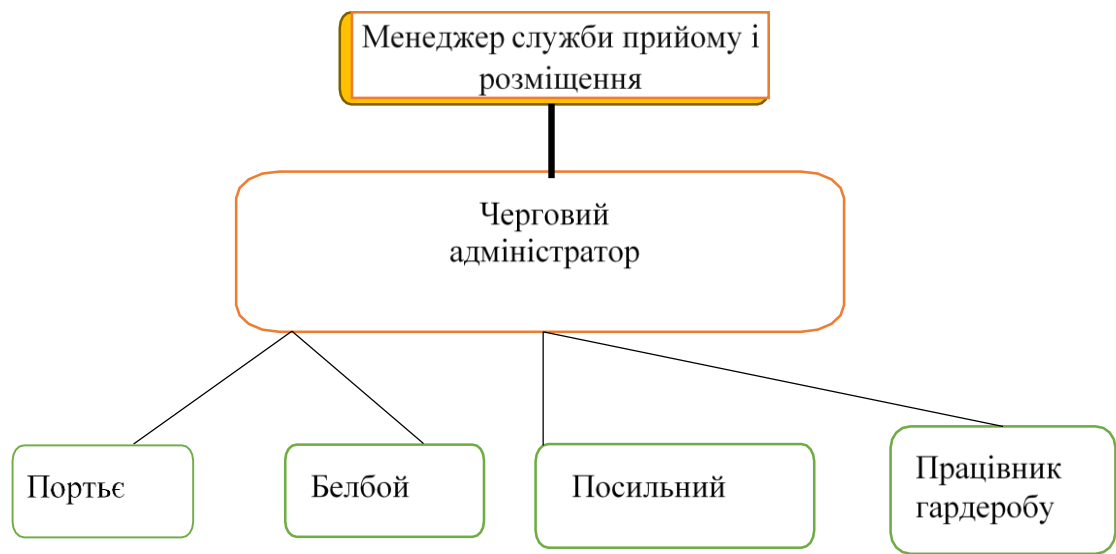


Рис. 2.3 Організаційна структура служби прийому та розміщення

Служба прийому та розміщення є серцем готелю, оскільки саме від персоналу цієї служби залежить ставлення гостей до всього готелю. Керівництво готелю ставить певні вимоги до персоналу цієї служби обслуговування, як і до персоналу контактної зони, а саме: охайний і привабливий зовнішній вигляд, зачіска, манікюр, макіяж та прикраси мають бути стриманими, необхідність носіння форменого одягу з логотипом готелю та іменами персоналу; етичні та психологічні знання спілкування з гостями, комунікабельність; володіння німецькою та англійською мовами, знання інших іноземних мов є великою перевагою і вітається керівництвом.

Функції служби прийому та розміщення в готелі

Першою людиною, яка приймає гостей, є швейцар, який відчиняє двері, а також може допомогти з валізами. Його обов'язок – надати інформацію про всі послуги готелю та можливі заходи.

Оскільки готель має дві автостоянки, гості можуть залишити свої автомобілі на автостоянці біля входу або віддати ключі співробітнику, який припаркує їх на задньому дворі готелю. Швейцар доставить багаж на стійку реєстрації і "передає" гостя в зону відповідальності швейцара та белбоа.

Потім портьє реєструє гостей відповідно до типу бронювання та наявності вільних номерів, а також інформує їх про правила заселення в готель, графік роботи, розташування ресторанів і саун тощо. Від роботи портьє залежить час, за який гості заселяються в готель, і важливо, щоб робота портьє була швидкою та інформативною. Після реєстрації та отримання ключів до гостя підходить посильний, який (за бажанням гостя) забирає валізу, супроводжує його до номера. Переконливість, терпіння і ненав'язливість – цінні навички, якими володіють працівники готелю, допомагають просувати комплекс готельних послуг і створювати позитивний імідж компанії.

Обслуговування номерів – один з найважливіших відділів у Sauerbraten. Чистота та охайність є важливими критеріями оцінки готелю гостями. У зазначеному відділі обслуговування працює найбільша кількість співробітників і становить 50% від загальної кількості працівників готелю.

Організаційно-функціональна структура служби обслуговування номерів представлена на рисунку 2.4.

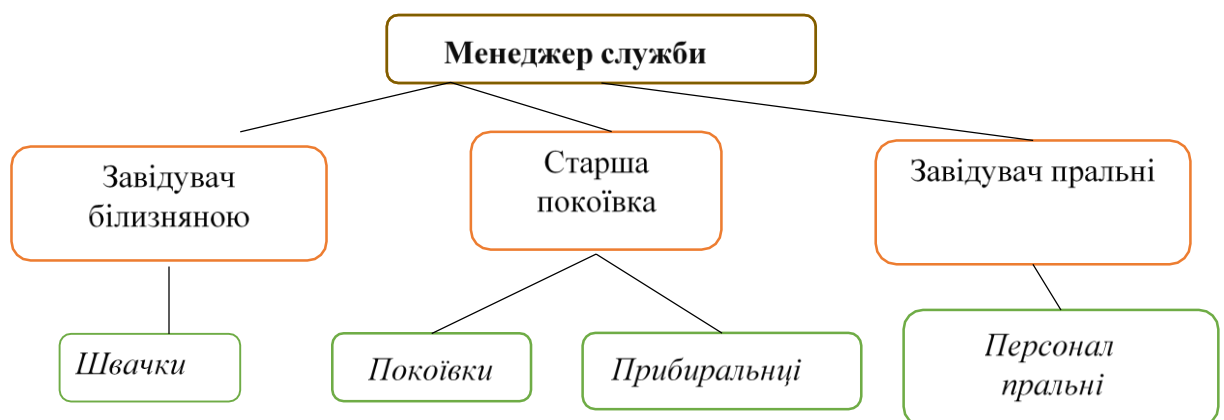


Рис. 2.4. Організаційно-функціональна структура служби сервісу

Основною функцією служби обслуговування є забезпечення санітарного стану номерів та місць загального користування (холів, вестибюлів, коридорів, саун, конференц-залів, сходів, ліфтів тощо) відповідно до встановлених вимог. Працівники служби обслуговування номерів відповідають за чистоту декорацій, меблів, білизни та корпоративної форми персоналу готелю. Вони також відповідають за інформування рецепції та служби розміщення про стан номерів, необхідний ремонт, заміну деталей тощо.

Відділ обслуговування номерів очолює менеджер, у підпорядкуванні якого є завідувач, покоївки, завідувач пральні, швачки та прибиральниці. Менеджер служби контролює за веденням технічної документації, що стосується обігу білизни, хімікатів, засобів гігієни, інвентарю та побутових технічних приладів, координує роботу працівників служби, оцінює їхню роботу, встановлює графіки роботи, відповідає за стан меблів та обладнання в номерах, зонах загального користування та службових приміщеннях, дбає про естетичну привабливість та комфорт в номерах.

У робочий час менеджер постійно підтримує контакт зі службою прийому та розміщення, щоб координувати такі питання, як заповнення та звільнення номерів і прання білизни, що впливають на комфорт гостей [22]. Старша покоївка отримує завдання від менеджера і розподіляє їх між покоївками та прибиральницями для виконання. Старша покоївка також перевіряє стан номерів після від'їзду гостей.

Покоївки відповідають за прибирання номерів і санвузлів, вентиляцію, зміну постільної білизни, контроль наявності необхідних засобів гігієни в санвузлах, перевірку стану меблів і технічного стану побутової техніки. Основним завданням покоївки є прибирання номера.

Професійні та кваліфікаційні обов'язки покоївки: досконало володіти технікою прибирання, вміти користуватися технічними засобами та хімічними препаратами, знати порядок їх застосування, вести облік зміни постільної білизни в номері, контролювати матеріально-технічне забезпечення номера,

повідомляти старшу покоївку або менеджера з обслуговування про технічні несправності в номері.

Завідувач пральні відповідає за зберігання постільної білизни та іншого м'якого інвентарю, ведення обліку майна пральні, видачу чистої білизни покоївкам, приймання білизни, забезпечення своєчасного ремонту білизни, перевірку стану білизни, підготовку актів на списання, доставку білизни до пральні та отримання білизни після прання.

На першому поверсі готелю знаходиться кімната відпочинку та санітарна зона для працівників служби обслуговування номерів, а також пральня та зона зберігання необхідної білизни. Перед початком прибирання покоївки повинні укомплектувати свої візки необхідними матеріалами (рис. 2.5), також на кожному поверсі є склад, де покоївки можуть поповнити свої візки в разі потреби.



Рис. 2.5. Комплектація візків покоївок

Після отримання завдання від менеджера, вищевказані комплекти повинні бути укомплектовані в кожен візок, виходячи з кількості номерів, структури

номера (тип і кількість ліжок, тип поверху, категорія номера). Часто покоївки закріплені за поверхом, тому вони добре знають кількість необхідних засобів та інших матеріалів.

Варто також підкреслити, що, згідно з відгуками гостей на сайті бронювання Booking.com, чистота оцінюється на найвищому рівні, жодного негативного коментаря щодо якості прибирання, оцінка 9,6 з 10, що свідчить про кваліфікацію та професіоналізм персоналу з обслуговування номерів.

Служба харчування є невід'ємною частиною готелю Sauerbrey. Ресторан розділений на різні секції – виробнича зона (кухня), сервірувальна зона і посудомийна, великий зал ресторану і окремий банкетний зал, барна зона і місце, де відпочиває і харчується персонал.

Кухня ресторану Sauerbrey розділена на заготівельну, холодну, гарячу та кондитерську. Розташування кожної зони ресторану показано на рис. 2.6. Персонал не перетинається при виконанні замовлень, в результаті чого досягається максимально оптимізований процес, коли кожна зона займається своєю справою.

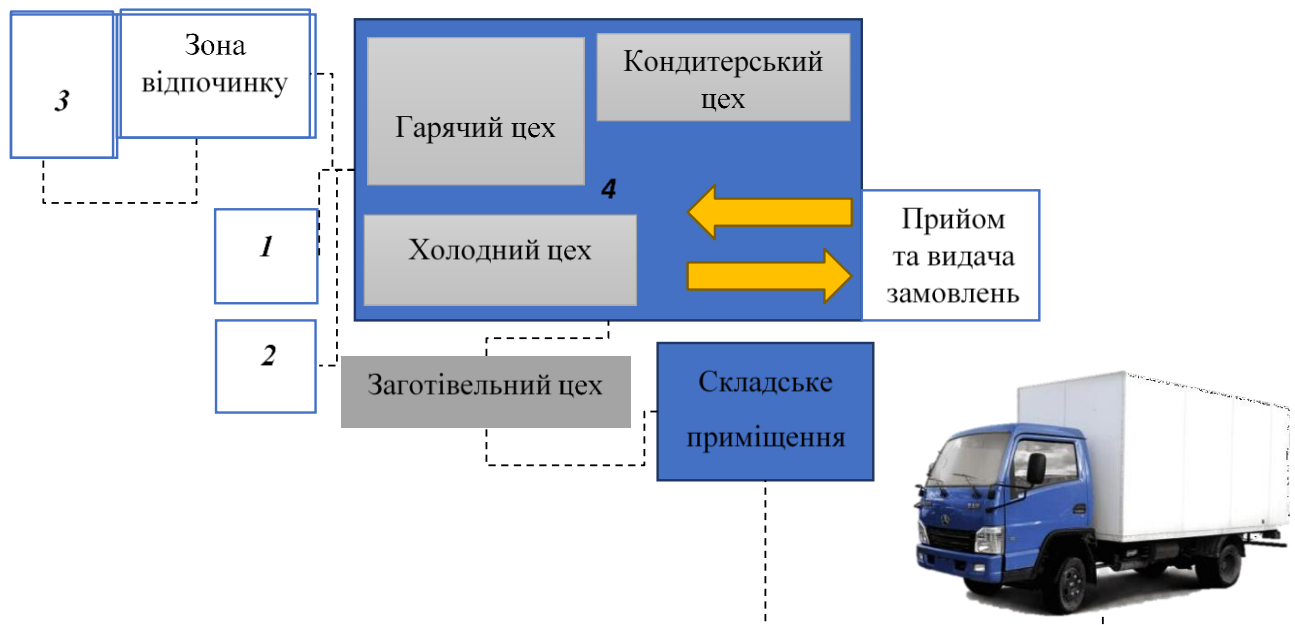


Рис. 2.6. Зонування цехів та приміщень у ресторані готелю Sauerbrey
(1. Мийна; 2. Сервізна (для чистих столових приборів та іншого посуду, склянок тощо);
3. Санітарна зона для персоналу)

Кімната відпочинку використовується для прийому їжі та відпочинку персоналу, санітарна зона забезпечена всім необхідним для початку та завершення роботи, а також кожен може прийняти душ для задоволення необхідних санітарних потреб.

Директор ресторану разом з шеф-кухарем розробляє меню, забезпечує наявність необхідних продуктів, розподіляє обслуговуючий персонал по цехах, контролює якість готової продукції та обслуговування, підпорядковується генеральному директору всього комплексу. Шеф-кухар відповідає за роботу кухні і підпорядковується су-шефу та шеф-кухарю.

Основним завданням шеф-кухаря є контроль виробничого процесу на кухні ресторану. Він відповідає за своєчасне, якісне приготування страв, правильне зберігання і споживання продуктів, гігієнічний стан кухні, столових приладів і всього кухонного інвентарю, а також за роботу підлеглого персоналу. Кухарі відповідають за приготування та оформлення страв, нагляд за свіжістю та належним зберіганням продуктів, а також за дотримання чистоти на своїх ділянках згідно з усіма правилами санітарії [16].

Управління рестораном здійснює адміністратор, в обов'язки якого входить: підтримка високої якості обслуговування клієнтів; підбір, навчання персоналу; встановлення та дотримання високих стандартів якості; надання інформації керівнику ресторану про кількість продуктів, столових приборів, ресторанного текстилю, допоміжного обладнання, технічний стан обладнання та посуду для забезпечення безперебійної роботи ресторану; організація та калькуляція банкетних послуг. Офіціанти, бармени та прибиральники в приміщенні ресторану підпорядковуються адміністратору .

2.3. Різноманітність та особливості системи харчування в готелі

Система харчування в готелі Sauerbrey є одним з ключових факторів, що впливає на здатність готелю задовольнити потреби своїх гостей і забезпечити їм комфортне перебування. Охарактеризуємо різні системи харчування в готелі.

Система харчування типу (B&B) є одним із найпоширеніших і найулюбленіших варіантів для мандрівників і туристів, які хочуть насолодитися зручним і смачним сніданком під час перебування в готелі. Концепція Bed & Breakfast є простою, але ефективною.

Концепція Bed&Breakfast: Принципи системи харчування Bed&Breakfast прості та зрозумілі. Гостям, які зупиняються в готелі Sauerbrey, пропонується проживання в комфортабельних готельних номерах зі сніданком, включеним у вартість проживання. Однією з переваг такої системи харчування є можливість скуштувати місцеві страви та делікатеси, які відображають культуру і традиції регіону, де розташований готель (*Нижня Саксонія*). Це робить сніданок в готелі унікальним і незабутнім для відвідувачів. Гості можуть насолодитися сніданком у визначений час або замовити його доставку в номер, якщо вони вважають за краще провести ранок у номері.

Half Board – один з найпопулярніших варіантів харчування в готелі Sauerbrey. Ця система дає можливість гостям готелю насолоджуватися смачною їжею на сніданок і один з основних прийомів їжі (зазвичай обід або вечеря). Система Half Board є відмінним компромісом між повною свободою вибору їжі та комфортом під час перебування в готелі.

Half Board пропонує гостям гнучкість у виборі між обідом і вечерею, що особливо зручно для тих, хто планує провести день, досліджуючи місцеві визначні пам'ятки, музеї, пляжі тощо.

Half Board – чудовий варіант для мандрівників, які прагнуть заощадити на поїздці, оскільки сніданок і один повноцінний обід включені у вартість проживання. Це дозволяє зменшити витрати на харчування і краще спланувати бюджет на інші витрати.

Система Full Board (FB) у німецьких готелях, включаючи Sauerbrey, є одним з найпоширеніших варіантів для туристів, які бажають отримати максимальну користь від свого перебування, не турбуючись про їжу та напої під час подорожі. Система пропонує гостям різноманітні страви протягом дня, включаючи сніданок, обід і вечерю.

Особливості системи Full Board (FB) *Триразове харчування*: Основна перевага системи полягає в тому, що гості можуть насолоджуватися триразовим харчуванням. Сніданок, обід і вечеря зазвичай подаються в ресторані готелю. Для мандрівників, які бажають відпочити, Full Board (FB) пропонує зручність і комфорт.

Готель також використовує систему (All-Inclusive) (все включено), яка стала однією з найпопулярніших.

У готелі, система (All-Inclusive), стала однією з найпопулярніших форм відпочинку. Основною перевагою цієї форми є необмежена доступність усіх необхідних послуг для того, щоб гості могли насолодитися відпочинком і спокоєм. Крім того, гості можуть заощадити на харчуванні та розвагах, оскільки багато послуг вже включені у вартість проживання. Готель пропонує широкий вибір страв різних кухонь. Це особливо привабливо для гурманів і любителів нових гастрономічних вражень.

Однією з найпопулярніших форм обслуговування в готелі є Ultra All-Inclusive (UAI), яка пропонує максимальну гостинність і розкішний відпочинок.

Однією з головних переваг Ultra All-Inclusive є широкий вибір страв та напоїв. Така система може задовольнити смаки навіть найвибагливіших гостей.

Крім того, система Ultra All-Inclusive зазвичай включає в себе широкий спектр розважальних і дозвілєвих програм, включених у вартість номера. Туристи мають можливість взяти участь у безкоштовних екскурсіях, спортивних заходах, вечірніх шоу та вечірках. Така система харчування особливо популярна серед сімей, які подорожують разом, коли потрібно задовольнити інтереси різних членів сім'ї.

РОЗДІЛ 3

АНАЛІЗ ОСОБЛИВОСТЕЙ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЮ "SAUERBREY"

3.1. Динаміка та структура потоків відвідувачів готелю

На даному етапі туризм відіграє важливу роль у Німеччині. Наприклад, на туризм припадає 5,01% валового внутрішнього продукту (ВВП) Німеччини, що дорівнює 126 млрд євро. Ця частка вища, ніж у машинобудуванні (2,3%) або банківській сфері (2,5%) [34].

Для туристичної галузі 2023 рік – це рік нових максимумів. 2023 року Німеччина стає другою найпопулярнішою країною в Європі для туристів після Іспанії.

Висока частка власних громадян у загальній кількості туристів є відмінною рисою туризму Німеччини [37]. Основні причини туристичного потоку до Німеччини показані на рисунку 3.1.

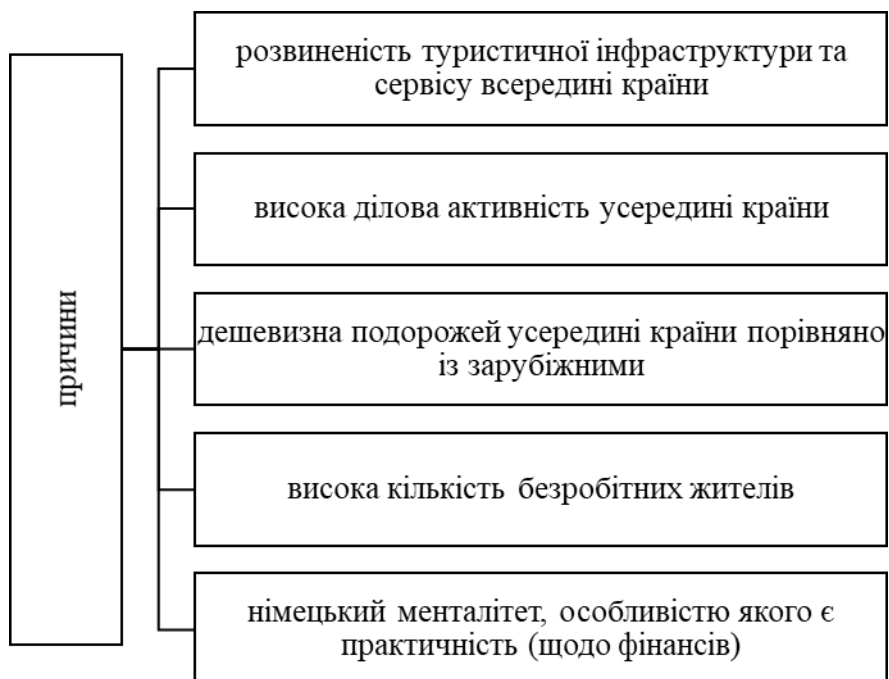


Рис. 3.1. Основні причини притоку туристів до Німеччини [27]

У таблиці 3.1 наведено регіони країни, де німці найчастіше проводять свою відпустку, де чітко видно, що лише на п'ять федеральних земель припадає більшість туристичних поїздок німців.

Таблиця 3.1

Кількість внутрішніх туристів готелю Sauerbrey у 2023 році [16]

Федеральна земля	Кількість відпочиваючих німців, млн	Частка від загальної кількості подорожей, %
Баварія	4,5	6,4
Макленбург–Передня Померанія	4,2	6,1
Шлезвіг-Гольштейн	2,7	3,9
Нижня Саксонія (там знаходиться аналізований нами готель «Sauerbrey», місто Остероде-ам-Гарц)	2,5	3,6
Баден-Вюртемберг	2,0	2,9

Нідерланди є основною країною-джерелом туристів до готелю Sauerbrey, у місті Остероде-ам-Гарц. Станом на 1 січня 2024 року відвідувачі з Нідерландів становили 10,9% від загальної кількості відвідувачів готелю.

Швейцарія посідає друге місце (5,2 тис ночівель), а Франція – третє з 4,2 тис ночівель [16]. Структура відвідувачів, які ночували в готелі Sauerbrey станом на 1 січня 2024 року, показана на рис. 3.2.

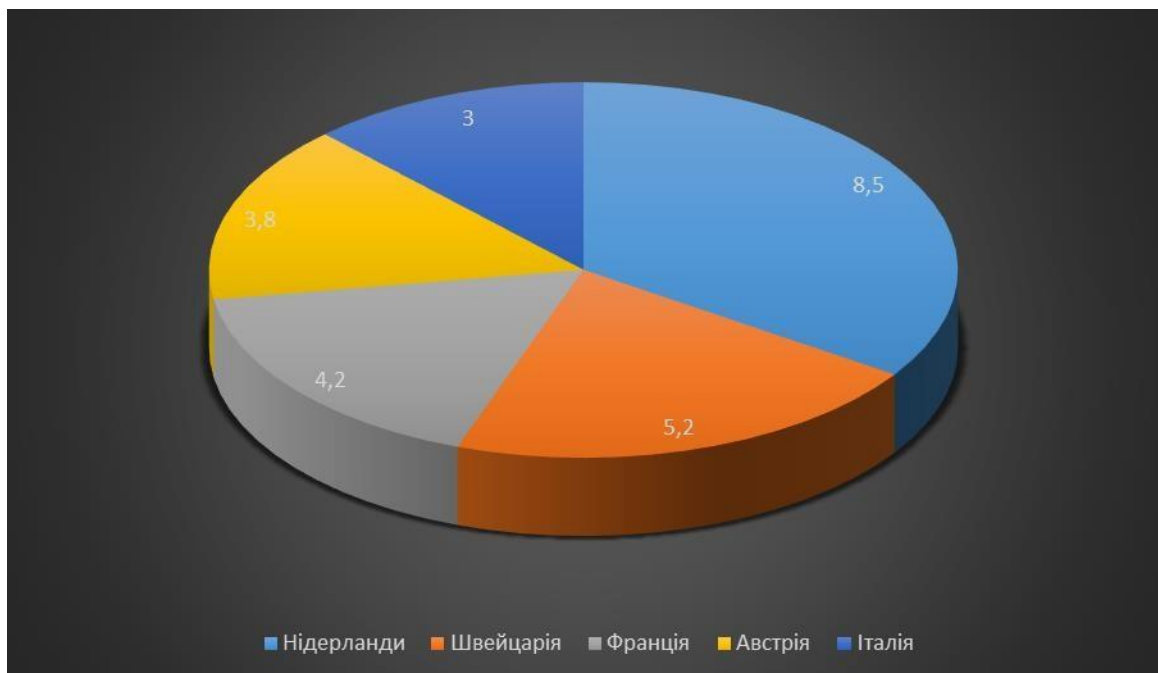


Рис. 3.2. Структура туристів у готелі, станом на 1 січня 2024 р.

Таким чином, всі основні туристичні потоки туристів до готелю Sauerbrey припадають на країни, географічно близькі до Німеччини. Однак майже всі дослідження щодо перспектив розвитку туризму в Німеччині (в тому числі і DZT) вказують на те, що в найближчому майбутньому основними країнами-донорами туристів стануть країни Азії (Китай, Індія, Японія, Тайвань) [16].

Міський туризм є найбільшою складовою німецької туристичної індустрії. Понад 2,2 млрд. людей приїжджають щороку. На рис. 3.3 показано структуру кількості "міських" відвідувачів готелю Sauerbrey.

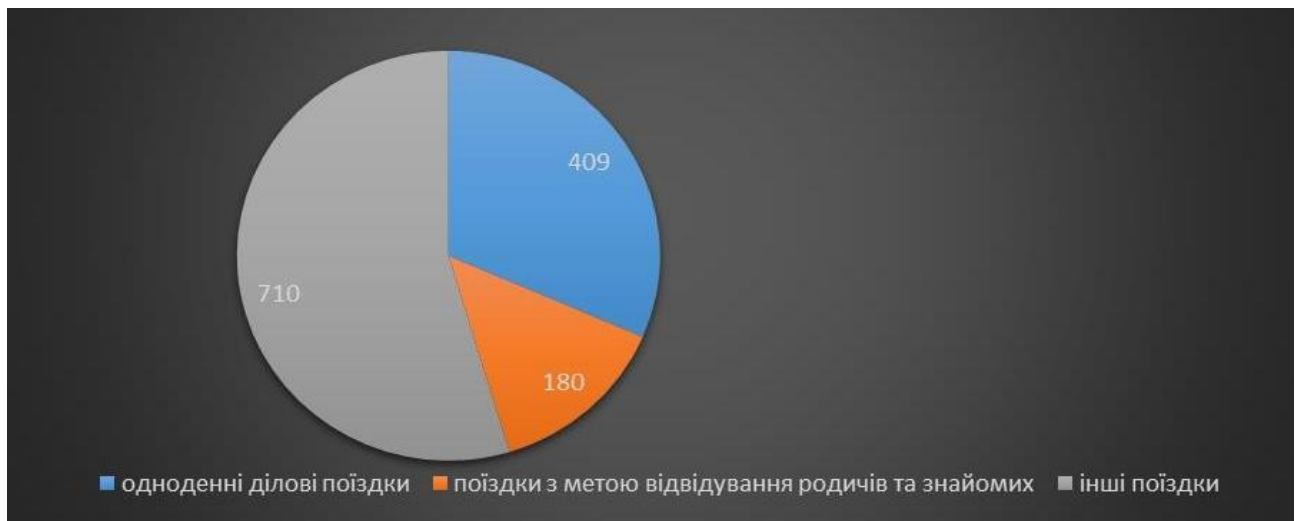


Рис. 3.3. Кількість "міських" туристів у готелі за 2023 р.

При цьому середньоденні витрати становили 32,4 та 33,6 євро відповідно. Загалом оборот "міського" туризму в готелі Sauerbrey у 2023 році склав 82,37 млн євро [8]. На рис. 3.4 показано структуру (%) внутрішніх туристів, які переважно приїжджають з міст Німеччини.

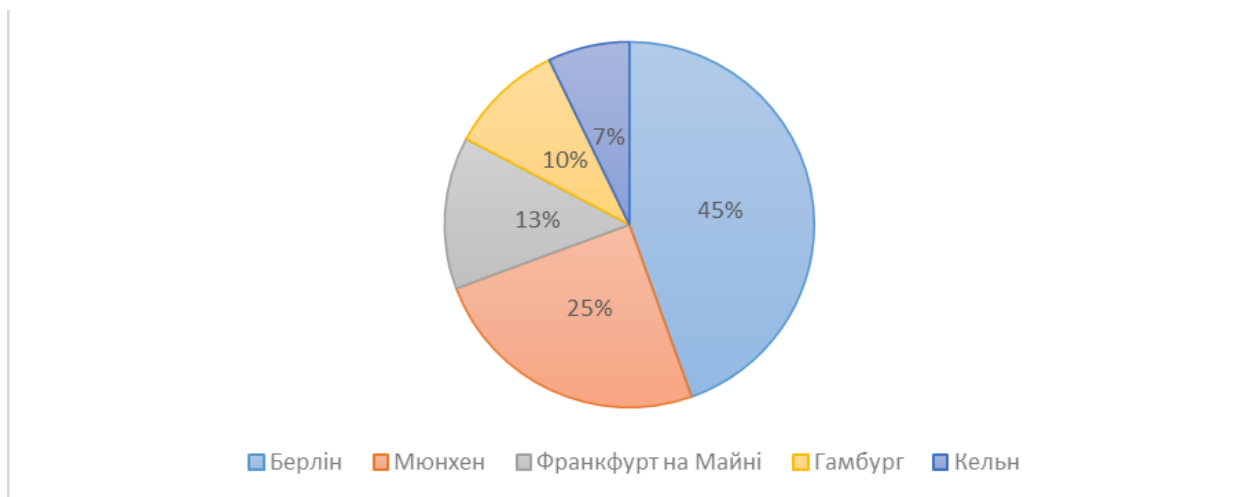


Рис. 3.4. Структура найбільш відвідуваних міст Німеччини

Причиною подорожі є бажання взяти участь у культурних заходах або спортивних подіях.

Розподіл можливостей для відпочинку серед туристів, які зупиняються в готелі Sauerbrey, є нерівномірним. Існує поляризація між мобільними та немобільними групами туристів. Туристи, які є безробітними або мають мізерні доходи, втрачають свою мобільність. Існує правило, що робота, дохід і рівень освіти значною мірою визначають, чи має людина можливість поїхати у відпустку чи ні [23].

Виходячи з усіх фактів та їх аналізу, можна зробити висновок, що німецька туристична індустрія знаходиться на дуже високому рівні і її розвиток відповідає світовим тенденціям і напрямкам, але в той же час має свої особливості.

Досвід Німеччини показує, що країни, зацікавлені у розвитку туризму, повинні сприяти розвитку внутрішнього та іноземного туризму, а кошти використовувати не лише на рекламні кампанії, а й на глибокі маркетингові дослідження ринку, підвищення прозорості інформації та покращення освіти фахівців туристичної галузі, яка повинна відповідати міжнародним стандартам.

Аналіз позитивного досвіду Німеччини у розвитку туризму показав, що він може бути використаний для вирішення проблем, з якими стикаються інші європейські країни при розвитку подібних галузей. Запропонований комплекс заходів допоможе організувати системний підхід до регулювання та розвитку цієї галузі [24].

3.2. Особливості інноваційних систем, які використовує готель

Інноваційні системи, які використовує готель Sauerbrey, є засобом для досягнення мети, а не самоціллю, тому інноваційна стратегія готелю тісно інтегрована з його бізнес-стратегією і використовується в повній мірі.

Сучасний німецький ринок інновацій пропонує багато потенційних рішень. Однак керівництво готелю Sauerbrey проводить їх збалансовану оцінку, включаючи витрати, вигоди, профіль ризику та їхню здатність відповідати

конкретним бізнес-вимогам. Така оцінка важлива для визначення пріоритетів і поетапного впровадження елементів інноваційної політики компанії.

Перевагами інноваційної політики готелю є [11]:

- балансування витрат на інновації відповідно до потреб бізнесу, часу та середовища;
- наявність чіткої картини планів витрат на інновації на кілька років на основі прогнозованого розвитку бізнесу;
- покращення управлінської інформації;
- значне зниження ризику неплатоспроможності.

Переваги розробки інноваційної політики для організації очевидні. Добре продумана система інноваційних рішень дозволяє зменшити витрати, мінімізувати ризики та покращити загальну ефективність роботи готелю [1].

Від складних програмних операцій до обслуговування гостей і маркетингу, інноваційні технології гостинності пропонують різноманітні можливості для економії витрат і прибутку, які дозволяють власникам досягти нових рівнів прибутковості.

На наш погляд, найбільш значущими є ті інноваційні технології, які докорінно змінили діяльність готелю на сучасному етапі (рис. 3.5).



Рис. 3.5. Інноваційні технології в діяльності готелю

1. Інноваційне управління енергоспоживанням

Інноваційні термостати та датчики заповнюваності відстежують і реагують на коливання заповнюваності. Аналогічно, інтелектуальні системи використовують для постійного аналізу термодинаміки, місцевих погодних умов і пікових навантажень, щоб оптимізувати енергоспоживання в режимі реального часу протягом року. Інноваційні інтелектуальні енергетичні системи можуть скоротити витрати готелю на електроенергію до 20 відсотків і забезпечити найшвидший період окупності (від 12 до 24 місяців).

Інноваційні енергетичні системи не обмежуються системами опалення, вентиляції та кондиціонування. Інноваційні технології освітлення також дозволяють власникам готелів краще розуміти свої енергетичні потреби, автоматизувати споживання та адаптуватися до змін у режимі реального часу.

2. Інноваційне обслуговування

Подібно до того, як інноваційні енергетичні системи дозволяють власникам готелів контролювати, моніторити та оптимізувати споживання енергії, прогнозне обслуговування дозволяє їм використовувати дані датчиків для виявлення проблем на ранніх стадіях пошкодження та попередження обслуговуючого персоналу про конкретні проблеми до того, як вони стануть більш небезпечними та дорогими. В результаті, інноваційні технології можуть допомогти інженерам передбачити потреби в технічному обслуговуванні та зменшити витрати на експлуатацію певних систем, замість того, щоб чекати, поки система вийде з ладу і буде потребувати ремонту чи заміни.

Відстежуючи водопровідні труби за допомогою розумних лічильників, власники готелів і ресторанів можуть побачити економію води приблизно через чотири роки.

3. Розумне бронювання паркувальних місць

Готель використовує розумні датчики та інноваційні програмні додатки, що дозволяють гостям заздалегідь бронювати місця для паркування. Це економить трудовитрати готелю і забезпечує зручність для гостей з моменту їхнього заселення.

4. Ключі від номерів

Сьогодні все більше готелів у Німеччині дозволяють гостям отримати доступ до своїх номерів через додаток для смартфона. Це не тільки економить витрати на друк пластикових карток-ключів, але й позбавляє від необхідності носити з собою запасні картки-ключі, які можуть розмагнітитися або загубитися. Готель Sauerbrey також запровадив цю систему.

5. Інфрачервоні сканери. Використання інфрачервоних сканерів допомагає звести до мінімуму проблеми, пов'язані з прибиранням (часта скарга від клієнтів). Завдяки інфрачервоним сканерам прибиральники знають, коли в номері присутні гості, і повертаються до прибирання, коли в номері немає людей. Сканери також допомагають Sauerbrey економити енергію, автоматично вимикаючи світло та кондиціонер, коли номер порожній.

6. Система безконтактних платежів

Ця послуга дозволяє продавати готельні послуги без використання банківського терміналу. Термінал – це телефон. Потрібно зробити лише наступні кроки:

- увімкнути потрібну функцію в телефоні;
- піднести телефон до сканера;
- підтвердити транзакцію.

7. Веб-сайти з чат-ботами

Веб-чат-боти стали обов'язковим інструментом для готелю. Чат-боти доступні 24/7, щоб відповідати на типові запитання клієнтів і переадресовувати більш складні запити наступному вільному співробітнику. Гості отримують відповіді швидше, а персонал має доступ до інформації з початкового чату для довідки.

8. Голосове управління

Завдяки останнім досягненням у технології розпізнавання голосу все більше людей користуються голосовим пошуком і онлайн-помічниками, такими як Alexa від Amazon, Siri від Apple, Bixby від Android і Google Assistant.

Номери готелю Sauerbreu з голосовим управлінням дозволяють гостям не торкатися предметів, до яких часто доторкаються, таких як вимикачі та терморегулятори. Голосове управління також корисне для гостей з вадами зору, артритом та іншими проблемами. Крім того, мандрівники, які прибувають до готелю після тривалого перельоту, можуть попросити голосового асистента в номері налити келих вина, прийняти душ або увімкнути відео.

9. Технічні зали та цифрові переговорні конференц-зали

Оскільки все більше компаній пропонують роботу з дому, а багато співробітників починають працювати на фрілансі і стають цифровими кочівниками, попит на техзали та інші коворкінг-простори в німецькій індустрії гостинності значно зріс. Щоб конкурувати на сучасному технологічному ринку, готель Sauerbreu запровадив цифрові конференц-зали для проведення корпоративних заходів.

10. Автоматизована система управління

Оновлена система управління майном (PMS) включає апаратне та програмне забезпечення, яке дозволяє готелю автоматизувати адміністративні завдання.

11. Віртуальна та доповнена реальність

Технологія віртуальної реальності надає потенційним гостям готелю Sauerbreu 360-градусну відеозйомку номерів та інших зручностей. Технологія доповненої реальності дозволяє гостям створювати персоналізоване середовище, наприклад, перетворити стіну на ліс, захід сонця на пляжі або навіть у відкритий космос. Використання цих технологій є ключем до переконання потенційних гостей бронювати готель Sauerbreu, а не конкурентів.

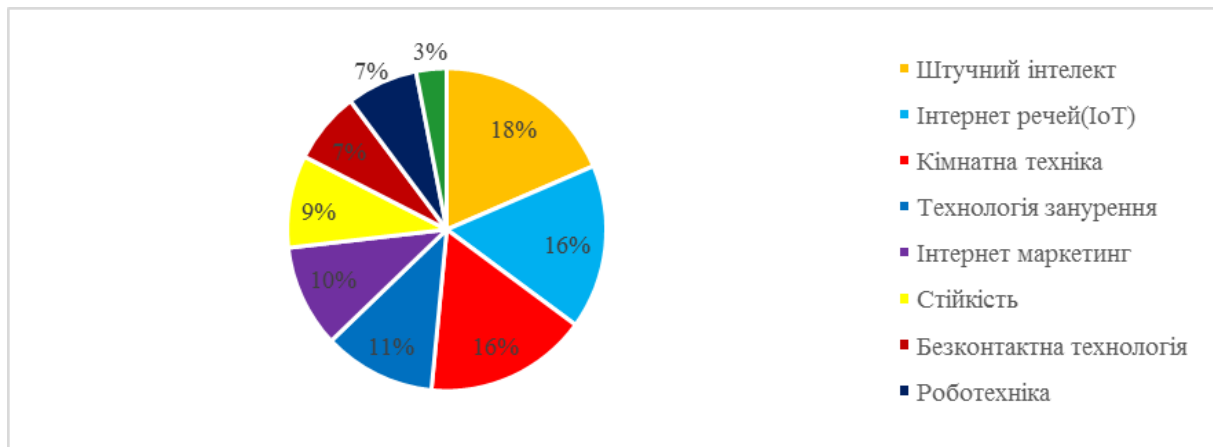


Рис. 3.6. Інноваційні технології в діяльності готелю, %.

Програма реалізації інноваційної політики готелю представлена на рис. 3.7.

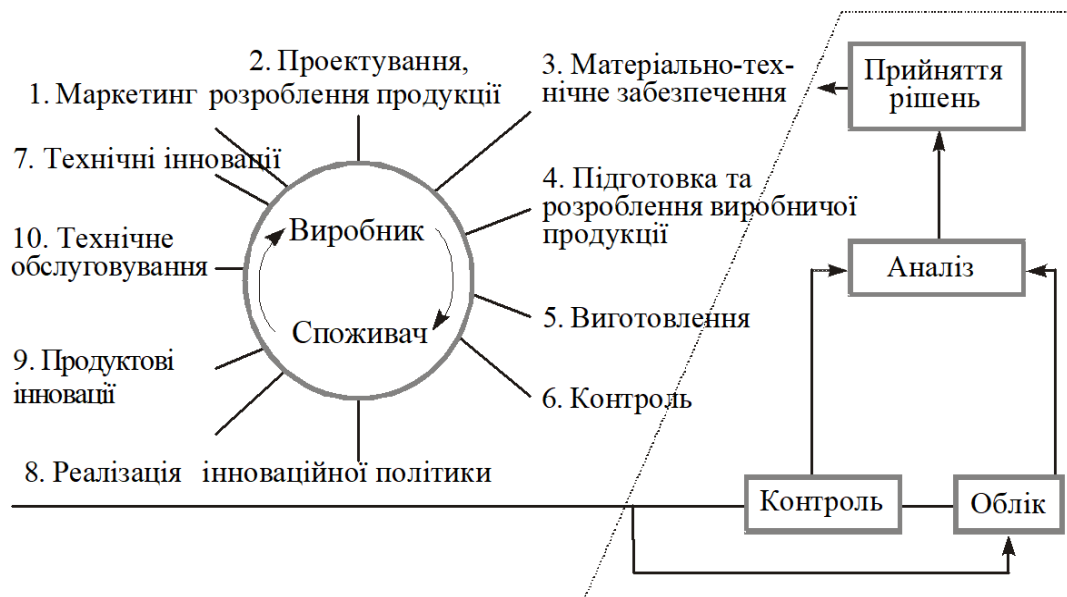


Рис. 3.7. Програма реалізації інноваційної політики в готелі

Дослідження готельної індустрії в Німеччині, і зокрема готелю Sauerbrey, показує, що інновації, як з точки зору технологічних застосувань, так і з точки зору процесів, впливають на технологічні, функціональні та організаційні процеси в готельній індустрії. Інновації є ключовим фактором зростання готелю Sauerbrey, оскільки вони підвищують конкурентоспроможність і стійкість за рахунок використання потенціалу, який забезпечує впровадження інноваційних технологій.

3.3. Аналіз діяльності готелю у контексті визначення його конкурентоспроможності у місті Остероде-ам-Гарц

Sauerbrey – один з 10 найкращих готелів у місті Остероде-ам-Гарц, з високим рівнем заповнюваності та цікавою програмою лояльності Wyndham Rewards, яка є накопичувальною бонусною програмою. Кількість балів нараховується за кожен витрачений євро. Накопичені бали можна обміняти на приємні бонуси. Наприклад, заселення в готель на наступний день. Накопичені бали можна також обміняти на подарункові картки магазинів, авіаквитки, товари для дому, спортивні товари, електроніку. Оскільки готель співпрацює з Apple, можна обміняти бали на iPhone, iPad або MacBook.

Таблиця 3.2

Взаємозалежність між заповнюваністю готельних номерів та зниженням ціни

Заповнюваність готельних номерів, %	Зниження цін				
	5%	10 %	15%	20%	25%
	Заповнюваність готельних номерів, яке необхідне для покриття зниження цін, %				
76	81,4	87,7	95,0	103,6	114,0
74	79,3	85,4	92,5	100,9	111,0
72	77,1	83,1	90,0	98,2	108,0
70	75,0	80,8	87,5	95,5	105,0
68	72,9	78,5	85,0	92,7	102,0
66	70,7	76,2	82,5	90,0	99,0
64	68,6	73,8	80,0	87,3	96,0
62	66,4	71,5	77,5	84,5	93,0
60	64,3	69,2	75,0	81,8	90,0
58	62,1	66,9	72,5	79,1	87,0
56	60,0	64,6	70,0	76,4	84,0
54	57,9	62,3	67,5	73,6	81,0
52	55,7	60,0	65,0	70,9	78,0
50	53,6	57,7	62,5	68,2	75,0

Дані, наведені в таблиці 3.2, показують, що навіть при зниженні ціни на 1%, заповнюваність готельних номерів має зрости майже на 1%, щоб компенсувати втрату доходу. На ринку, де пропозиція туристів насичена, а попит з боку туристів низький, виникає ситуація, коли готельні підприємства продають свої послуги за будь-яку ціну, щоб утриматися на ринку.

Важливо зазначити, що готель Sauerbrey застосовує гнучку методологію ціноутворення і використовує наступні принципи:

- вибір цінової політики тісно пов'язаний з позиціонуванням послуг готелю;
- кореляція цінової стратегії має вирішальне значення для процесу ціноутворення готелю.

Тому основною метою Hotels Sauerbrey є беззбитковість. У той же час, цілі цінової політики змінюються. У зв'язку з новим позиціонуванням готель проводить більш агресивну цінову політику, що пов'язано з виходом на нові ринки, плануванням продажів, стимулюванням створення нових послуг.

Встановлення ринкових відпускних цін на готельні послуги є складним багатоетапним процесом, який вимагає аналізу багатьох ціноутворюючих факторів (табл. 3.3).

Поєднання низки продуманих заходів та успішних рекламних кампаній призвело до збільшення обсягів продажу послуг на ринку. У цьому контексті дуже важливою стає стратегія еластичного ціноутворення, яка швидко реагує на коливання попиту та пропозиції на ринку.

Варто зазначити, що сучасна готельна індустрія Німеччини часто використовує методи "дискримінаційного ціноутворення", які не мають нічого спільного з дискримінацією за ознакою статі, раси чи релігії.

У Німеччині "цінова дискримінація" є ефективним інструментом згладжування попиту та пропозиції, що забезпечує більшості готелів додатковий дохід і прибуток. Для цього готелі встановлюють ціни на основі прогнозованого рівня заповнюваності та пропонують вільні номери за різними цінами.

Якщо прогнозований рівень заповнюваності низький, готель намагається підвищити заповнюваність і, відповідно, пропонуватиме номери за нижчою ціною. Якщо ж прогнозована заповнюваність висока, ціна буде підвищена.

Таблиця 3.3

Система ціноутворення на готельні послуги в Hotels Sauerbrey

Етап аналізу	Зміст етапу
1. Дослідження ринку	Визначення типу ринку (розвинутий туристичний ринок, олігопольний, монопольний), комерційна оцінка потреб, попередня оцінка місткості ринку, прогноз кон'юнктури ринку
2. Визначення життєвого циклу готельного продукту	Визначення стадії, на якій знаходиться готельний продукт (стадії розробки, впровадження, росту, зрілості, спаду чи виходу з ринку)
3. Постановка завдань ціноутворення в залежності від цілей готельного підприємства	- забезпечення беззбитковості виживання, рівень цін встановлюється на рівні утримань; - максимізація поточного прибутку, рівень цін забезпечує максимальне надходження поточного прибутку та виручки (короткострокове завдання); - розширення частки ринку, рівень цін знижується, дохід забезпечується за рахунок довгострокового прибутку
4. Визначення граничного діапазону коливання цін: - визначення верхньої межі цін (туристичний попит); - визначення нижньої межі ціни (утримання)	Визначення цінової еластичності попиту, сегментація. Дослідження очікування клієнтської бази за рівнем цін на надані готельні послуги. Вибір оптимального варіанту управління та технологічного процесу створення послуги на основі функціонально-вартісного аналізу. Визначення ціни створення послуг та ціни її використання (сума цін продажу, включаючи комісійні), а також вплив інфляції
5. Визначення найоптимальнішого діапазону цін. Аналіз цін та асортименту послуг конкурентів	Збір інформації про конкурентів. Співвідношення цін та послуг шляхом спостереження, отримання прейскуранту цін, опитування клієнтів, отримання інформації з каталогів конкурентів, статистичної звітності, на виставках та ярмарках
6. Вибір методу	- Ціни продажу при даних утриманнях; - середні утримання + прибуток; - на основі беззбитковості з забезпеченням цільового прибутку; - орієнтація на цінового лідера на ринку; - престижна ціна; - унікальна цінність послуги; - на основі управління доходами – дискримінаційна ціна.

Система управління доходами готелю вимагає надійної бази даних. Хороша система управління доходами приносить користь як готелю, так і його клієнтам [15].

Для готелів, які є досить затратними з точки зору основних фондів, вплив на прибуток вищого або нижчого рівня заповнюваності та продажу послуг, а також вищих або нижчих цін на проживання та послуги є набагато більшим, ніж вплив на прибуток економії на собівартості за окремими статтями бюджету.

Порівнюючи вплив різних факторів на прибуток, можна стверджувати, що оборот має більший вплив, ніж собівартість.

Для того, щоб визначити вплив зміни різних факторів, у тому числі ціни, на прибуток, готель прийняв метод мультиплікативного ефекту, який використовується в цінових розрахунках. Суть методу полягає в обчисленні, який показує, у скільки разів збільшиться або зменшиться прибуток, якщо незалежні фактори зміняться на одиницю.

Перший етап полягає у визначенні основних факторів (показників), які впливають на прибуток. У готелі Sauerbrey можна виділити наступні показники:

- ціна на готельні номери;
- дохід від номерного фонду готелю;
- ціни в меню ресторану готелю;
- дохід ресторану готелю;
- витрати на заробітну плату;
- витрати на рекламу [10].

У таблиці 3.4 наведено розрахунки на основі методу мультиплікатора готелю Sauerbrey, який пропонує повний спектр готельних послуг, таких як готель, конференц-центр та ресторан.

Кількість показників у таблиці 3.4 може збільшуватися залежно від конкретних обставин на підприємстві. Постійні витрати – це сума витрат на персонал, операційних витрат, адміністративних витрат, амортизації тощо, кожен з яких розглядається як незалежний фактор, що впливає на прибуток. Змінні витрати залежать від товарообігу і тому повинні включати такі витрати, як додаткова заробітна плата, витрати і ін.

Другий етап – розрахунок відповідного прибутку при зміні факторів, що впливають на нього. Тут ми розглядаємо вплив одного з факторів (показників) на прибуток, тоді як інші фактори залишаються незмінними. Розрахунок прибутку базується на зміні не менше ніж на 10 відсотків, спричиненій впливом показника.

Таблиця 3.4

Мультиплікаційний розрахунок прибутку готелю Sauerbrey у 2023 р, тис. євро

Основні показники	Зміни показників на 10%				
	Збільшення цін на розміщення	Збільшення цін на харчування	Збільшення витрат на просування послуг	Скорочення персоналу	Скорочення витрат на виробничу сировину та напої
Кількість туроднів, днів	365	365	365	365	365
Завантаження готелю, %	80	80	80	80	80
Готельні номери:					
- стандарт	2861,2	2594,0	2861,2	2594,0	2594,0
- комфорт	1805,0	1641,8	1805,0	1641,8	1641,8
- люкс	520,3	473,0	520,3	473,5	473,5
Доходи номерного фонду	5180,5	4709,5	5180,5	4709,5	4709,5
Доходи ресторану	2500,0	2750,0	2750,0	2500,0	2500,0
Доходи бару	403,0	443,3	403,0	403,0	403,0
Інші джерела доходу	336,5	336,5	370,2	336,5	336,5
Додаткові завдання	1551,0	1551,0	1551,0	1551,0	1551,0
Доходи всього	9971,0	9790,3	10295,0	9500,0	9500,0
Витрати на основну заробітну плату	1009,1	1009,1	1009,1	908,2	1009,1
Витрати на додаткову заробітну плату (премія)	840,4	840,4	924,4	756,4	840,4
Витрати на рекламу	115,0	115,0	126,5	115,0	115,0
Витрати на сировину та напої	850,8	850,8	935,0	850,8	765,7
Інші витрати	6494,7	6494,7	6494,7	6494,7	6494,7
Витрати всього	9310,0	9310,0	9489,7	9125,1	9224,9
Прибуток	661,0	480,3	805,3	374,9	275,1
Зміна прибутку у %	248	153	324	97	45
Мультиплікативний ефект	24,8	15,3	32,4	9,7	4,5

Третій етап – це процес розрахунку різних варіантів прибутку. Розмір прибутку визначається для кожного фактору, який може вплинути на прибуток. В кінці, ми розраховували мультиплікативний ефект, тобто зміну прибутку (у %), поділену на зміну показника впливу (у %).

Четвертим і останнім кроком є оцінка важливості факторів, які створюють мультиплікативний ефект. Фактори впливу можна ранжувати за ступенем їхнього впливу на прибуток (табл. 3.5).

Таблиця 3.5

Фактори, що впливають на прибутковість готелю

Фактори впливу	Коефіцієнт мультиплікативного ефекту (КМЕ)
Збільшення витрат на просування готелю та збільшення завантаженості готелю	32,4
Збільшення цін на розміщення у готелі	24,8
Збільшення цін закладу ресторанного господарства при готелі	15,3
Скорочення персоналу	9,7
Скорочення витрат на сировину та напої	4,5

Перспективами подальшого розвитку аналізованого готелю є розробка нових стратегічних напрямків, спрямованих на завоювання частки ринку міста Остероде-ам-Гарц, підвищення якості готельних послуг, збільшення споживчого попиту за рахунок взаємодії факторів ціна-якість, просування бренду, впровадження нових форм управління.

РОЗДІЛ 4

ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЮ SAUERBREY

4.1. Проблеми розвитку готелю

До несприятливих факторів, що впливають на розвиток готелю "Sauerbrey", можна віднести наступні:

- пандемія COVID19;
- фінансові витрати, кредити;
- зменшення ділового туризму після пандемії;
- екологічні стандарти в готельній індустрії.

В останні кілька років ці ж проблеми негативно вплинули на розвиток готельної індустрії не тільки в Німеччині, а й в усьому світі. Зрештою, якщо до пандемії в німецькій індустрії гостинності було лише кілька кризових ситуацій, то зараз спостерігається низка загострень і наслідків, з якими Німеччина намагається впоратися.

Розкішні готелі в Німеччині перебувають на межі закриття, а більшість з них простоюють. Німеччина відома своїми першокласними готелями та добре розвиненою індустрією гостинності, але сектор стикається з важкими економічними показниками.

Через вузьку норму прибутку, притаманну системі, спад у туризмі призвів до серйозних проблем з ліквідністю в галузі, навіть у завжди заповненому готелі Sauerbrey. Більше половини готельних підприємств, включаючи Sauerbrey, були змушені забезпечити ліквідність за рахунок позик. Загалом готельна індустрія Німеччини отримала 2623 кредити Covid-19 і 64 кредити Covid-19 плюс на загальну суму майже 5 мільярдів євро [44].

До пандемії ситуація в країні була прямо протилежною, оскільки протягом останніх кількох років готелі ледве справлялися зі щорічним завантаженням у 3,2 мільйона гостей.

Під час кризи для готельної індустрії надзвичайно важливою стала компенсація короткострокової роботи. Цифри щодо виплат за короткострокову роботу також показують, наскільки сильно готельна індустрія постраждала від пандемії коронавірусу. Пандемія змусила в середньому 65% працівників сфери гостинності та 62% працівників закладів розміщення перейти на короткострокову роботу.

Однак у літній період 35% працівників сфери гостинності та 32% працівників підприємств розміщення були залучені до короткострокової роботи. Тенденція до скорочення тривалості перебування в готелях також змінилася. З 2020 року по теперішній час: середня тривалість перебування збільшилася на 10% у всіх регіонах, за винятком великих міст, де змін не відбулося. Після послаблення обмежень на пересування в межах Європи туристи з кількох європейських країн також поїхали до Німеччини на довший термін [35]. Хоч Німеччина вважається однією з найбільш екологічно свідомих країн, індустрія гостинності все ще стикається з проблемами щодо впровадження сталих практик та зменшення впливу на навколишнє середовище. Однією з головних проблем є використання енергії та води. Багато готелів у Німеччині, в тому числі і Sauerbräu, застосовуючи різноманітні інновації й досі використовують застарілі системи опалення та охолодження, що призводить до високих енерговитрат.

Інша проблема пов'язана з утилізацією відходів. Багато готелів у Німеччині не мають ефективних систем утилізації відходів, що може призвести до забруднення навколишнього середовища. Крім того, велика кількість готельних відходів може мати негативний вплив на природне середовище, особливо в гірських районах.

Вирішення проблем німецької готельної індустрії вимагає повної співпраці готельних підприємств, держави та громадськості. Впровадження екологічних заходів може сприяти сталому розвитку індустрії гостинності та зменшенню її впливу на навколишнє середовище, що є важливим для забезпечення збалансованого розвитку німецької туристичної галузі.

Незважаючи на численні наслідки, в готельній індустрії в цілому є перспективи для покращення. Країна має засоби для виходу з цієї ситуації, і всі ці заходи вже починають працювати. По-перше, влітку цього року асоціація *Hotellerie-Suisse* опублікувала офіційний документ під назвою Діловий туризм у готельному господарстві Німеччини [32]. Цей 17-сторінковий документ пропонує низку важливих рішень, спрямованих на розвиток нових бізнес-моделей. Відновлення міжнародного ділового туризму буде дуже повільним. Особливо у великих містах, повернення до докризового рівня займе кілька років.

Однак, бум міського туризму буде продовжуватися у довгостроковій перспективі, і Німеччина може отримати від цього вигоду. Асоціація *Hotellerie-Suisse*, для того, щоб максимально використати цей потенціал, пропонує поєднання ділового та розважального туризму. Проте, це вимагатиме певних змін у готелях, оскільки потреби ділових людей і туристів відрізняються. Існує також потреба у покращенні мовних комунікацій з гостями.

Крім того, великим успіхом користуються спеціальні туристичні пакети, такі як *Bed & Bike*, *Get Lucky*. Медичний туризм з метою покращення здоров'я через співпрацю з клініками також становить інтерес для міст. Вони бронюють готелі для пацієнтів на довший час, орендують квартири тощо [38].

Офіційний документ пропонує єдину національну систему, що поєднує, серед іншого, години роботи, доступність, бронювання та продаж квитків для різних провайдерів у сфері культури та дозвілля.

Інша перспектива – розвиток індустрії гостинності з акцентом на сталий розвиток та екологічну відповідальність.

В останні роки екологічні та соціальні аспекти стають все більш важливими для туристів. Тому готелі, які надають пріоритет стійкості та екологічній відповідальності, можуть отримати додаткову конкурентну перевагу. Крім того, індустрія гостинності може скористатися новітніми технологіями та інноваціями для свого розвитку. Наприклад, такі готелі, як *Sauerbreu*, можуть використовувати інтелектуальні системи управління,

віртуальні тури та інші технології для покращення якості обслуговування та клієнтського досвіду.

Крім того, готелі можуть впроваджувати харчові інновації, такі як вегетаріанські та веганські страви, які стають дедалі популярнішими серед туристів. Загалом, індустрія гостинності Німеччини має великий потенціал для подальшого розвитку і може стати однією з провідних галузей економіки країни. Відповідні заходи, такі як підвищення конкурентоспроможності, зменшення впливу на навколишнє середовище та використання новітніх технологій, можуть допомогти німецькій готельній індустрії повністю реалізувати свій потенціал.

4.2. Перспективи розвитку готелю

Основним трендом, що задає темп для всіх галузей сьогодні, є розвиток sharing economy [37]. Особливу роль у розвитку sharing economy відіграють інноваційні технології та діджиталізація. Саме поява смартфонів, мобільних додатків і технологій реального часу змінила поведінку споживачів і маркетингову діяльність бізнесу. Крім того, глобальна урбанізація призвела до зміни умов життя в містах, що ґрунтується на принципі захисту навколишнього середовища.

Шерингова економіка – це нове економічне явище, соціально-економічна система, заснована на спільному використанні людських і матеріальних ресурсів. Близько 12 років тому термін sharing economy почав широко використовуватися.

Як наслідок, маркетологи готелю Sauerbrey стикаються з новими викликами в розумінні та прогнозуванні поведінки споживачів, оскільки економіка спільного споживання впливає на більшість сфер повсякденного життя, змінюючи спосіб пересування (Uber, BlaBlaCar), умови подорожей (Airbnb), спосіб розваг та навчання (Netflix, Youtube), спосіб виконання завдань (TaskRabbit) та пошуку фінансування (Kickstarter). Щоб краще зрозуміти ці поняття, опишемо їх характеристики в таблиці 4.1.

Таблиця 4.1

Визначення понять шерингової економіки [44]

Поняття	Визначення	Приклади компаній
Колівінг (англ. coliving – спільне проживання)	Це тип спільноти, що надає формат спільного проживання для людей зі спільними намірами. Відмітна риса такого типу житла – це спільні заходи, як прийом їжі або комунікація в загальних житлових зонах.	WeLive, Common (США), The Collective Old Oak (Великобританія), Domivka Coliving (Україна).
Каршеринг (англ. carsharing – спільне використання автомобіля)	В класичному варіанті каршеринг представляє володіння автомобілем разом з іншими людьми, тобто володіння часткою авто з правом користуватися.	Car2Go (Німеччина), Modo (Канада), Share Now, Zipcar (США), Getmancar (Україна), Eldan (Ізраїль), Greenwheels (Нідерланди).
Кікшеринг (англ. kick scooter – самокат)	Це система короткострокової оренди самокатів і електросамокатів з аналогією з каршерингом.	Bird, Spin (США), Lime (Франція), Grow Mobility (Мексика), Getmancar (Україна), Felyx (Нідерланди).
Коворкінг (англ. co-working – спільно працювати)	У широкому сенсі – це модель організації роботи людей, найчастіше фрилансерів, з різним типом зайнятості у єдиному робочому просторі; у вузькому – колективний офіс.	NeueHouse (США), Crew Collective (Канада), The Work Project Midtown (Китай), The Great Room, Centennial Tower (Сінгапур), Ministry of New (Індія), Creative States (Україна).
Краудфандинг (англ. crowdfunding, crowd – громада, гурт, funding - фінансування)	Фінансування громадою, співпраця людей, які добровільно об'єднують свої гроші чи інші ресурси разом, як правило через інтернет, аби підтримати зусилля інших людей або організацій.	Kickstarter (США), Ulule (Франція), Crowdculture (Швеція), Goteo (Іспанія), Derev (Італія), Wemakeit (Швейцарія).
Карпулінг (англ. car – автомобіль, pool – об'єднання)	Спільне використання приватного автомобіля за допомогою сервісів з пошуку попутників.	BlaBlaCar.

Основні передумови для розвитку сучасної економічної моделі показані на рисунку 4.1.



Рис. 4.1. Передумови розвитку шерингової економіки (спільного споживання)

Варто зазначити, що на розвиток економіки спільного споживання впливають не лише соціальні, економічні, екологічні, демографічні та інноваційні чинники, а й усі аспекти економічного зростання. Вона створює нові ринки товарів і послуг та підвищує ефективність економіки в цілому.

Розширення спільного споживання (каршерингу) стимулює якісні зміни та розвиток у традиційних сферах. Зокрема, транспортний каршеринг включає: оренду електровелосипедів, електросамокатів, електроскутерів та електромобілів.

Шеринг мобільності (каршеринг) – один з найбільш швидкозростаючих сегментів економіки спільного користування, який об'єднує розробників програмного забезпечення, маркетологів, технічні служби та персонал служби підтримки клієнтів для отримання нового досвіду, покращення навколишнього середовища, розвитку інновацій, зменшення заторів на дорогах та забезпечення свободи пересування в містах. Щоб покращити дорожній рух у великих містах, мешканців заохочують відмовлятися від власних автомобілів та користуватися каршерингом.

Ми вважаємо, що аналізований готель має усі можливості, щоб запуснути послугу каршерингу.

Каршеринг – це автосервіс, який дозволяє орендувати автомобіль на короткий період часу за похвилинну або погодинну плату [44]. Існує три основні види каршерингу (рис. 4.2).



Рис. 4.2 Види каршерингу [44]

Free-floating – це короткострокова оренда, яка передбачає пересування в межах одного району. Є можливість забрати автомобіль з однієї парковки і залишити його на іншій. Бронювання авто здійснюється через мобільні додатки або каршерингові компанії [33].

Peer-to-peer передбачає оренду автомобіля у власника або компанії, що спеціалізується на оренді, через сайт-агрегатор. Основною перевагою цієї послуги є її низька вартість [35].

Спільне користування автомобілем – це коли група мешканців або співробітників кооперується, щоб придбати автомобіль для спільного використання. Найчастіше використовується великими організаціями та кооперативами власників [33].

Варто зазначити, що популярність "громадських" автомобілів позбавляє водіїв багатьох клопотів, тобто не потрібно думати про гаражі, техогляди та дорогі парковки. Крім того, споживачі можуть щоразу обирати автомобіль, виходячи зі своїх нагальних потреб. Оскільки службам таксі часто не вистачає сумлінних водіїв, спільні поїздки (каршеринг) можуть стати одним з основних елементів транспортної системи майбутнього.

Каршеринг має на меті покращити якість життя людей у всьому світі шляхом створення майбутньої глобальної платформи мобільності. Крім того, спільне користування автомобілями має на меті забезпечити більшу доступність та особистий вибір для людей, які живуть у містах, одночасно зменшуючи час у дорозі, затори, забруднення та втрати місцевого ВВП.

Основні переваги використання цієї послуги:

- ефективне та економне використання транспортних засобів. Транспортні засоби можна орендувати на короткі проміжки часу та сплачувати за фактичне використання;
- зменшення навантаження на навколишнє середовище. Менше автомобілів на дорогах, що полегшує життя в місті та зменшує викиди CO₂;
- цілодобове використання автомобіля, адже можна вільно бронювати авто в будь-який час;
- повний спектр послуг, включаючи заправку, мийку та амортизацію автомобіля;
- широкий вибір автомобілів. Сервіс дозволяє користуватися не тільки бюджетними автомобілями (Kia Rio або Ford Fiesta), але й автомобілями преміум-класу (Mercedes-Benz CLA).

Проаналізувавши екологічні, економічні та соціальні переваги, каршеринг пропонує значні вигоди для суспільства в цілому. Як наслідок, регіональні та муніципальні органи влади з кожним роком запроваджують все більше нормативних актів, спрямованих на створення більш екологічної транспортної системи.

Екологічно свідомі європейці вже давно не вважають спільне користування автомобілями незвичайною ідеєю. За останні кілька років каршеринг зростає вражаючими темпами, досягнувши 6 мільйонів користувачів у всьому світі [21].

Movmi та Асоціація каршерингу надають найповніший та найактуальніший список операторів каршерингу у світі (рис. 4.3).

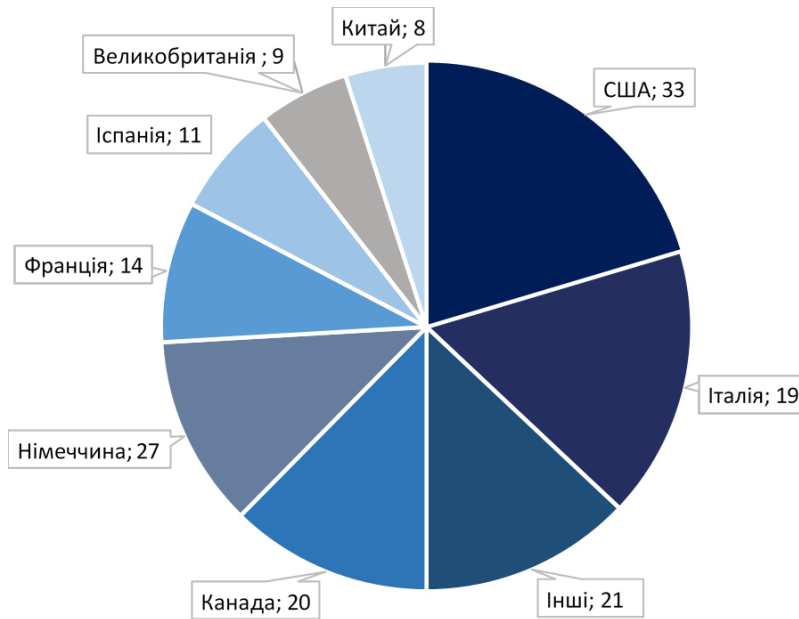


Рис. 4.3. Країни з найбільшою кількістю операторів каршерингу [43]

Як видно з рис. 4.3, Німеччина є країною з найбільшою кількістю постачальників послуг спільного використання автомобілів. Таке зростання частково пов'язане зі стимулами, запровадженими урядом. Приклади включають податкові пільги та спеціальні програми. У цьому контексті є всі підстави для готелю Sauerbrey розширити свою діяльність і підписати угоду з однією з компаній, що надають послуги каршерингу, щоб стати її членом.

Варто зазначити, що на світовому ринку каршерингу працює низка глобальних компаній (рис. 4.5).

Німецька компанія каршерингу, утворена в результаті об'єднання Car2go і DriveNow, налічує понад 4 мільйони зареєстрованих членів і понад 25 400 спільних автомобілів. Вони пропонують послуги спільного користування автомобілями у понад 677 містах. Є кілька основних причин, чому Німеччина так швидко перейшла на спільне користування автомобілями.

По-перше, деякі з найбільших автовиробників запустили власні сервіси спільного користування автомобілями (Daimler, BMW).

По-друге, Німеччина має унікальну нормативно-правову базу, яка підтримує такі рішення.

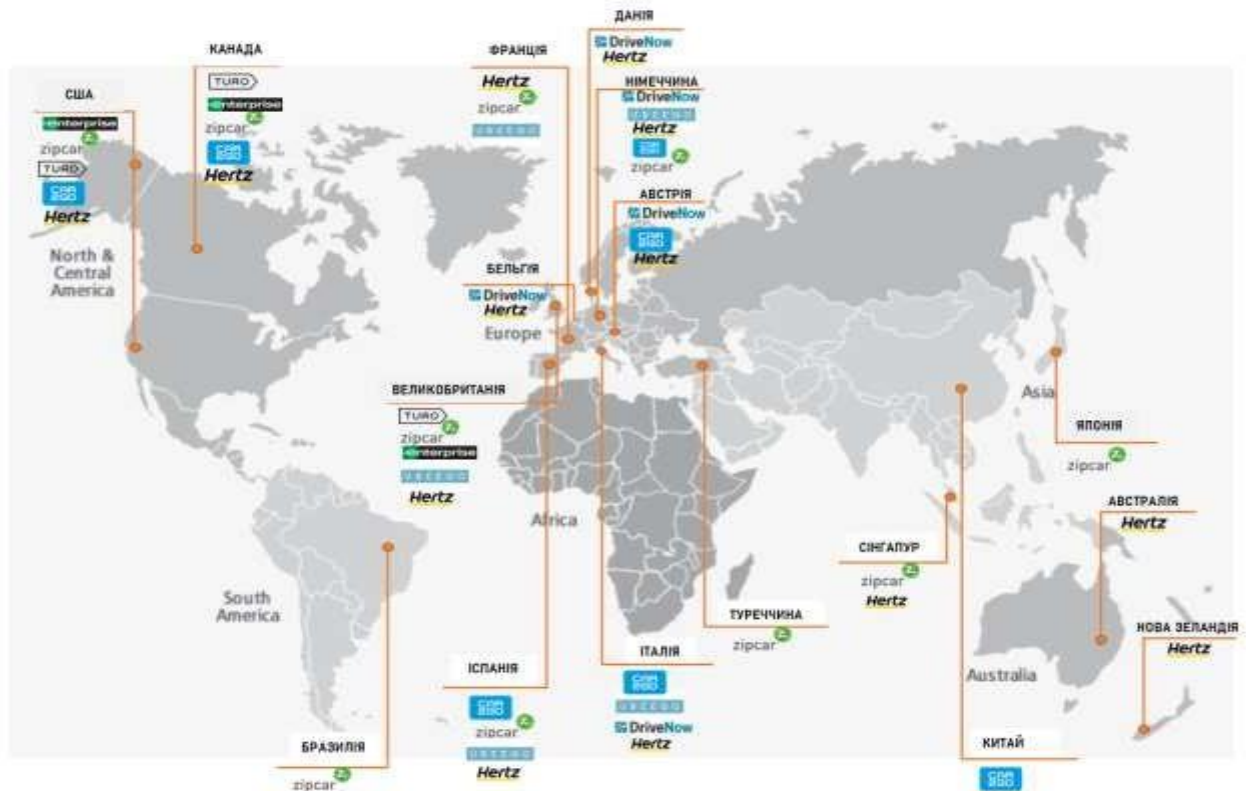


Рис. 4.5. Світові компанії каршерингу [41]

Зокрема, у 2017 році в Німеччині був прийнятий Закон про каршеринг, який передбачає створення паркувальних місць, призначених для спільного використання автомобілів по всій Німеччині. Закон надзвичайно спрощує отримання громадських паркувальних місць для спільних автомобілів у фіксованих місцях і дозволяє місцевій владі зменшувати або скасовувати плату за паркування таких автомобілів [45].

Оцінюючи розвиток спільного використання транспорту, можна зробити висновок, що популяризація екологічно свідомого способу життя збільшуватиме його позитивний вплив у майбутньому, але головним фактором і надалі залишатимуться економічні переваги. Тому маркетологам готелю Sauerbrei необхідно створювати нові пропозиції з урахуванням впливу змін у світовій системі цінностей на поведінку споживачів.

ВИСНОВКИ

Готель Sauerbrey розтвшований за адресою: Friedrich-Ebert-Str, 129 в місті Остероде, в 4 км від центру.

Готель пропонує своїм гостям такі послуги: швидкий інтернет, затишний сад, банкетні та конференц-зали, обслуговування номерів, сауну, автостоянку, ресторан, критий басейн.

Готель пропонує 15 номерів: Standard Single, Standard Double, Комфорт Double, Комфорт Single.

На першому поверсі готелю Sauerbrey працює ресторан. У ресторані подають різноманітні страви німецької національної кухні в сучасному стилі.

Ресторан продукує систему Fresh. Organic. Traditional, тобто продукти з місцевих фермерських господарств. Для маленьких гостей є окреме дитяче меню з різноманітними стравами, які неодмінно зацікавлять малечу.

У ресторані також можна замовити банкети. Для кожної урочистості розробляється індивідуальне меню. Ресторан також пропонує додаткові послуги для святкувань, такі як транспортні та флористичні послуги, прикраси повітряними кулями, музичний супровід, фото- та відеозйомка, а також святкові торти.

Система харчування в готелі Sauerbrey є одним з ключових факторів, що впливає на здатність готелю задовольнити потреби своїх гостей і забезпечити їм комфортне перебування. Система харчування типу (B&B) є одним із найпоширеніших і найулюбленіших варіантів для туристів, які хочуть насолодитися зручним і смачним сніданком під час перебування в готелі. Half Board – система яка дає можливість гостям готелю насолоджуватися смачною їжею на сніданок і один з основних прийомів їжі (зазвичай обід або вечеря).

Система Full Board (FB) є одним з найпоширеніших варіантів для туристів, перевага системи полягає в тому, що гості можуть насолоджуватися триразовим харчуванням. Сніданок, обід і вечеря зазвичай подаються в ресторані готелю.

Готель також використовує систему (All-Inclusive) (все включено), яка стала однією з найпопулярніших.

На даному етапі туризм відіграє важливу роль у Німеччині. На туризм припадає 5,01% валового внутрішнього продукту (ВВП) Німеччини, що дорівнює 126 млрд євро. Ця частка вища, ніж у машинобудуванні (2,3%) або банківській сфері (2,5%). Для туристичної галузі 2023 рік – це рік нових максимумів. 2023 року Німеччина стає другою найпопулярнішою країною в Європі для туристів після Іспанії.

Висока частка власних громадян у загальній кількості туристів є відмінною рисою туризму Німеччини. Міський туризм є найбільшою складовою німецької туристичної індустрії. Причиною подорожей є бажання взяти участь у культурних або спортивних заходах.

Інноваційні системи, які використовує готель Sauerbreu, є засобом для досягнення мети, тому інноваційна стратегія готелю тісно інтегрована з його бізнес-стратегією і використовується в повній мірі.

Сучасний німецький ринок інновацій пропонує багато потенційних рішень. Однак керівництво готелю Sauerbreu проводить їх збалансовану оцінку, включаючи витрати, вигоди, профіль ризику та їхню здатність відповідати конкретним бізнес-вимогам. Така оцінка важлива для визначення пріоритетів і поетапного впровадження елементів інноваційної політики компанії.

Інноваційні технології, які застосовуються у діяльності готелю: інноваційне управління енергоспоживанням, інноваційне обслуговування, розумне бронювання паркувальних місць, ключі від номерів, інфрачервоні сканери, система безконтактних платежів, веб-сайти з чат-ботами, голосове управління, технічні зали та цифрові переговорні конференц-зали, автоматизована система управління, віртуальна та доповнена реальність.

Sauerbreu – один з 10 найкращих готелів у місті Остероде-ам-Гарц, з високим рівнем заповнюваності та цікавою програмою лояльності Wyndham Rewards, яка є накопичувальною бонусною програмою. Кількість балів нараховується за кожен витрачений євро. Накопичені бали можна обміняти на

приємні бонуси. Наприклад, заселення в готель на наступний день. Накопичені бали можна також обміняти на подарункові картки магазинів, авіаквитки, товари для дому, спортивні товари, електроніку. Оскільки готель співпрацює з Apple, можна обміняти бали на iPhone, iPad або MacBook.

До несприятливих факторів, що впливають на розвиток готелю Sauerbrey, можна віднести наступні: пандемія COVID19, фінансові витрати, кредити, зменшення ділового туризму після пандемії, екологічні стандарти в готельній індустрії, оскільки є проблема пов'язана з утилізацією відходів. Багато готелів у Німеччині не мають ефективних систем утилізації відходів, що може призвести до забруднення навколишнього середовища. Крім того, велика кількість готельних відходів може мати негативний вплив на природне середовище, особливо в гірських районах.

Вирішення проблем німецької готельної індустрії вимагає повної співпраці готельних підприємств, держави та громадськості. Впровадження екологічних заходів може сприяти сталому розвитку індустрії гостинності та зменшенню її впливу на навколишнє середовище, що є важливим для забезпечення збалансованого розвитку німецької туристичної галузі.

Перспективами подальшого розвитку аналізованого готелю є розробка нових стратегічних напрямків, спрямованих на завоювання частки ринку міста Остероде-ам-Гарц, підвищення якості готельних послуг, збільшення споживчого попиту за рахунок взаємодії факторів ціна-якість, просування бренду, впровадження нових форм управління, а також ми вважаємо, що аналізований готель має усі можливості, для запуску послуги каршерингу (автосервіс, який дозволяє орендувати автомобіль на короткий період часу за похвилинну або погодинну плату).

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Білорус Т. В. Інноваційні технології в управлінні кадровим потенціалом підприємств. Електрон. текст. дані. Режим доступу : http://www.econom.univ.kiev.ua/articles/MIID/bilorus/innivatciyni_tehnologii_v_upravlinni_cadrovim_potencialom_pidpriemstv_a.p_df. (дата звернення: 02.03.2024).
2. Бланк О. І. Управління фінансами підприємств : підручник. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. – 792 с. (дата звернення: 02.03.2024).
3. Велтрінг Ф. Регіональні полюси зростання. Розуміння інструменту, аналіз передумов його успіху і виявлення принципів для можливості перенесення в український контекст. Київ : Мезопартнетр, 2019. 24 с. URL: http://ckoda.gov.ua/docs/2019/30052019_2.pdf (дата звернення: 15.01.2024).
4. Інформація про новітні засоби та системи, що забезпечують процес прибирання номерного фонду та нежилых приміщень готелю [Електрон. ресурс]. – Електрон. текст. дані. – Режим доступу : <http://hako.ru/poleznaya-informatsia/parogeneratori> (дата звернення: 12.03.2024).
5. Інвестиційна та інноваційна діяльність : монографія / [О. Є. Кузьмін, С. В. Князь, Н. В. Тувакова, А. Я. Кузнєцова]; за наук. ред. О. Є. Кузьміна. – Львів : ЛБІ НБУ, 2018. – 233 с.
6. Загальна економіко-географічна характеристика країн Західної Європи – [Електронний ресурс]: <http://moyaosvita.com.ua/geografija/zagalnaekonomiko-geografichna-xarakteristikakra%D1%97n-zaxidno%D1%97-yevropi/> (дата звернення: 12.03.2024).
7. Задоя А.О. Міжнародна інвестиційна діяльність: навчальний посібник [Електронний ресурс] / А.О. Задоя. – Дніпро: Університет імені Альфреда Нобеля, 2018. – 122 с.
8. Західна Європа: загальна характеристика господарства – [Електронний ресурс]: http://geografica.net.ua/publ/galuzi_geografiji/ekonomichna_geografija_z

- arubizhnikh_krajin/zakhidna_evropa_zagalna_kharakteristika_gospodarstva/64-1-0-858 36 (дата звернення: 12.03.2024).
9. Західна Європа у системі світових зовнішньоекономічних зв'язків – [Електронний ресурс]: <http://buklib.net/books/30486/> (дата звернення: 12.03.2024).
 10. Капліна А.С. Методичний підхід до оцінки якості готельних послуг. Науковий вісник Полтавського університету економіки і торгівлі. 2016. № 2(74). С. 70–76.
 11. Лисюк Т. В. Інноваційні технології у готельно-ресторанному господарстві / Т. В. Лисюк, О. В. Терещук, М. П. Пасічник // Економіка та суспільство. – 2022. – Вип. 40. – С. 240–245.
 12. Незвичайні послуги [Електрон. ресурс] // Dot Art. – Електрон. текст. дані. – Режим доступу : <https://www.legaltechnique.org/articles/puteshestviya/unikalnie-uslugi-kotorie-oteli-predlagayut-svoim-postoyalcem-bull-novosti-v-fotografiiyah.html>. (дата звернення: 18.01.2024).
 13. Нікольчук Ю. М. Готельно-ресторанний бізнес: сучасний стан, фінансове забезпечення, інвестиційна привабливість та перспективи подальшого розвитку в Україні / Ю. М. Нікольчук // Бізнес Інформ. – 2020. – № 5. – С. 218–226.
 14. Назаренко І. А. Сучасні тенденції розвитку Spa-готелів України та визначення їх ролі у структурі Spa-індустрії / І. А. Назаренко, О. О. Сімакова, О. А. Боднарук // Вісник Хмельницького національного університету. Серія: Економічні науки. – 2018. – Том 1, № 5. – С. 73–77 (дата звернення: 02.03.2024).
 15. Нікітіна О. В. Аспекти фінансової стратегії підприємства як складової його сталого розвитку [Електронний ресурс] / О. В. Нікітіна. – Режим доступу: <http://ir.nmu.org.ua/bitstream/handle/123456789/147684/83-85.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
 16. Офіційний сайт готелю [https:// http://surl.li/svjgq](https://http://surl.li/svjgq) (дата звернення 23.01.2024 р.).

17. Панасюк Т. С. Екологічність – одна з умов успіху сфери гостинності / Т. С. Панасюк // Готельно-ресторанний та туристичний бізнес: реалії і перспективи : тези доповідей VI Всеукр. студ. наук. конф. (Київ, 25 березня 2020 р.) / відп. ред. А. А. Мазаракі. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2020. – 318 с. – С.61–63.
18. Паньків Н. Є. Вплив закладів туристичної інфраструктури на навколишнє середовище та розвиток екоготелів як інноваційної концепції гостинності / Н. Є. Паньків, В. М. Гунько. // Науковий вісник НЛТУ України. 2017. – Вип. 27(3). – С. 108–112.
19. Послуги готелів [Електрон. ресурс] // Dot Art. – Електрон. текст. дані. – Режим доступу : <https://mors.in.ua/main/641-yaki-poslugy-mozhna-otrymaty-vgotelyah-10-nayekzotychnishykh-propozyciy-goteliv.html> (дата звернення: 18.02.2024).
20. Прямі іноземні інвестиції в Європу – [Електронний ресурс]: <https://finpost.com.ua/news/3334> (дата звернення: 18.02.2024).
21. Соціально-економічна характеристика країн Західної Європи – [Електронний ресурс]: <http://subject.com.ua/geographic/geo/843.html> (дата звернення: 18.02.2024).
22. Стиль життя. Сталій туризм. Факти про Німеччину : актуалізоване видання / М. Бішоф та ін. Франкфурт-на-Майні; Берлін : Fazit Communication GmbH, 2018. 180 с. URL: <https://www.tatsachen-ueber-deutschland.de/uk/kategoriyi/styl-zhyttya/stalyu-turyzm> (дата звернення: 22.04.2024).
23. Сучасні туристи обирають екологічний відпочинок [Електрон. ресурс] / Електрон. текст. дані. – Режим доступу : <http://prohotel.ru/news-169560/0/>. (дата звернення: 07.06.2023).
24. Танасійчук О. Туристична Німеччина чекає українців. Укрінформ. Мультимедійна платформа іномовлення України. URL: <https://www.ukrinform.ua/rubric-tourism/2247361-turistica-nimeccina-cekae-na-uk-rainciv.html> (дата звернення: 22.04.2023).

25. Унікальні послуги [Електрон. ресурс] // Dot Art. – Електрон. текст. дані. – Режим доступу : https://vele-rosse.com.ua/ua/articles/5_neobychnyh_uslug_v_oteljah/. (дата звернення 19.07.2023).
26. Цікаві послуги [Електрон. ресурс] // Dot Art. – Електрон. текст. дані. – Режим доступу : <https://navkolonas.com/archives/4131>. (дата звернення 11.07.2023).
27. Шикіна О. В. Тенденції розвитку готельної індустрії Німеччини // Сучасний стан та перспективи розвитку туризму: Матер. міжнар. наук.-практ. конф. 2-4 травня 2018. Чернівці: ПБКФ «Технодрук», 2018. С. 87-89.
28. Amy Dignon (2023). Five Biggest Challenges Facing The Hospitality Industry in 2023. URL: <https://trailapp.com/blog/five-biggest-challenges-facing-the-hospitality-industry-in-2023> (дата звернення: 01.03.2024).
29. Alicia Williams «The Art, Science, and Power of Sensory Marketing for Hotels» [Electronic resource]. – Electronic text data. – Regime of access : <https://alistemarketing.com/blog/the-art-science-and-power-of-sensory-marketing-for-hotels/>, free (date of the application: 13.02.2024). – Header from the screen
30. Jie Zhang and Astrid Estrup Enemark (2023). Factors Influencing Business Performance in Hotels and Restaurants. URL: https://crt.dk/wp-content/uploads/2023/11/Zhang_Enemark_APJHT2016_5.pdf (дата звернення: 01.03.2024).
31. Umar Riaz (2023). Hospitality Industry Looks Strong for 2023 – Despite Recession Fears. URL: <https://www.hospitalitynet.org/opinion/4115320.html> (дата звернення: 01.02.2024).
32. Francisco-Jose Molina-Castillo, Angel-Luis Meroño-Cerdán, Carolina Lopez-Nicolas and Laura Fernandez-Espinar (2023). Innovation and Technology in Hospitality Sector: Outcome and Performance. URL: <https://www.mdpi.com/2673-7116/3/1/14> (дата звернення: 01.03.2024). DOI: <https://doi.org/10.3390/businesses3010014>
33. [Susan Jacobs](#) (2022). 10 Trends Impacting the Hospitality Industry. URL: <https://www.smartmeetings.com/tips-tools/74256/top-10-trends-impacting-hospitality-industry> (дата звернення: 01.03.2024).

34. Mohd Amy Azhar Mohd Harif, Muhammad Nawaz, Waseem Ul Hameed (2022). The role of open innovation, hotel service quality and marketing strategy in hotel business performance. Vol. 8. Issue 9. URL: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2405844022017297> (дата звернення: 01.03.2024). DOI: <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2022.e10441>
35. Adam Behsudi (2020). Tourism-dependent economies are among those harmed the most by the pandemic. URL: <https://www.imf.org/en/Publications/fandd/issues/2020/12/impact-of-the-pandemic-on-tourism-behsudi> (дата звернення: 01.04.2024).
36. Digital-інновації в секторі туризму та гостинності Харківського регіону / Л. М. Крайнюк, І. Л. Полчанінова, М. М. Покогодна, Н. М. Влащенко // Бізнес Інформ. – 2020. – № 7. – С. 100–112.
37. EL-Hussein M. Ali & Mohamed O. Ahmed «Sensory Marketing and its Effect on Hotel Market-Share: Perception of Hotel Customers» [Electronic resource] – Electronic text data. – Regime of access : http://jthmnet.com/journals/jthm/Vol_7_No_1_June_2019/12.pdf, free (date of the application: 13.02.2024). – Header from the screen
38. Hotel Technology Trends: 11 Upcoming Innovations You Must Know [Electronic resource]. – Electronic text data. – Режим доступу: <https://www.revfine.com/hotel-technology/>, free (date of the application: 13.03.2024). – Header from the screen.
39. Kristi Brown «42 Creative Hotel Marketing Ideas to Attract More Customers» [Electronic resource]. – Electronic text data. – Regime of access : <https://fitsmallbusiness.com/hotel-marketing-ideas/>, free (date of the application: 13.03.2024). – Header from the screen.
40. Nikos S. Morantis «Scent Marketing in Hotels: The New Major Trend Regarding the Travellers' Experience» [Electronic resource]. – Electronic text data. – Regime of access : <https://www.hotelieracademy.org/scent-marketing-in-hotels-the-new-major-trend-regarding-the-travelers-experience>, free (date of the application: 13.02.2024).

41. Header from the screen. Nisan Yozukmaz & Cafer Topaloğlu «Senses in Hospitality: How Do Hotels Appeal to Them?» [Electronic resource]. – Electronic text data. – Regime of access : http://jthmnet.com/journals/jthm/Vol_4_No_2_December_2016/4.pdf, free (date of the application: 13.02.2024). – Header from the screen.
42. Prohotelia: hotel business on-line [Electronic resource]. – Electronic text data. – Regime of access : http://prohotelia.com.ua/2013/06/le-royal-monceau-raffles-paris_art-district, free (date of the application: 13.02.2024). – Header from the screen.
43. The Latest Trends in the Hotel Industry [Electronic resource]. – Electronic text data. – Regime of access : <https://www.revfine.com/hotel-marketing>, free (date of the application: 04.03.2024). – Header from the screen.
44. Bielousova N. Comparative characteristics of the regional development of inclusive tourism in the black sea region and spanish catalonia. Black Sea Economic Studies. 2021. No.
45. Nikolenko P.G. Theoretical aspects of buyer loyalty / P.G. Nikolenko, V.A. Bocharov, Yu.S. Klyueva, R.M. Bukvić // 15th International Multidisciplinary Scientific Conference Eurobrand. – Zrenjanin. – 2017. – C. 23–25.
46. <https://www.booking.com/hotel/de/sauerbrey.uk.html>

ДОДАТКИ

Додаток А
Таблиця 1

Найбільші каршеринги у Німеччині

№	Найменування	Тип каршеринга
1	Miles	Вільний
2	Share Now	Вільний
3	Stadtmobil	Комбінований
4	Cambio	Комбінований
5	Sixt share	Вільний
6	TeilAuto (mobility Center)	Комбінований
7	Book-n-drive	Комбінований
8	Scouter	Станційний
9	Deer	Станційний
10	Stattauto München	Станційний

	Станційний і комбінований шеринг	Вільний шеринг
Кількість транспортних засобів	1 310 з 15 360 з беруть участь у вільному каршерингу (оскільки є частиною парку фірм з комбінованим типом шерингу)	18 570 автомобілів
Число постачальників послуг каршеринга	245	4
В скількох містах діють	1 078, з яких 30 міст з комбінованою системою	34 міста, з яких 15 зі спеціальними або комерційними умовами
Користувачів	907 580	3 565 220

Рік	Користувачів	Автомобілів шерингу
1999	до 10 000	до 1 000
2010	150 000	5 000
2015	1 000 000	14 000
2019	2 400 000	20 000
2020	2 200 000	25 000
2022	3 400 000	30 000
2023	4 400 000	35 000

