

**УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ АЛЬФРЕДА НОБЕЛЯ КАФЕДРА  
МЕНЕДЖМЕНТУ**

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА БАКАЛАВРА**

**на тему:**

**«Особливості та нові тренди в організації  
діяльності готелю/ресторану, що виникли під час пандемії COVID-  
19 в Парк-готель м. Дніпро»**

**(за матеріалами Парк-готель м. Дніпро )**

Виконав: здобувач 4 курсу,  
групи ГРС-21  
Спеціальності 241 «Готельно-ресторанна  
справа»

Борисова Є.С.

Керівник: Сергєєва О.Р., к.н.держ.упр., доцен

**м. Дніпро  
2025**

## АНОТАЦІЯ

Борисова Є.С. Особливості та нові тренди в організації діяльності готелю/ресторану, що виникли під час пандемії COVID-19 в Парк-готель м. Дніпро

У роботі досліджено особливості функціонування готельно-ресторанного бізнесу в умовах пандемії COVID-19. Розглянуто теоретичні засади організації діяльності готелів і ресторанів, фактори, що впливають на індустрію гостинності, а також підходи до кризового управління.

У другому розділі проаналізовано основні проблеми, які виникли внаслідок пандемії, зокрема зміни в роботі персоналу, посилення гігієнічних вимог та перехід до цифрових рішень.

У третьому розділі на прикладі діяльності Парк-готелю м. Дніпро представлено нові тренди в організації роботи закладу, зокрема діджиталізацію бізнес-процесів, створення безконтактного сервісу та впровадження екологічних і сталих практик. Сформульовано практичні рекомендації для підвищення ефективності діяльності готелів в умовах нових викликів.

**Ключові слова:** готельно-ресторанний бізнес, пандемія COVID-19, діджиталізація, безконтактний сервіс, екологічні підходи, Парк-готель.

## SUMMARY

Borisova E.S. Peculiarities and new trends in the organization of hotel/restaurant activities that arose during the COVID-19 pandemic in Park Hotel, Dnipro

The paper examines the peculiarities of the functioning of the hotel and restaurant business during the COVID-19 pandemic. The theoretical principles of organizing the activities of hotels and restaurants, factors affecting the hospitality industry, as well as approaches to crisis management are considered.

The second section analyzes the main problems that arose as a result of the pandemic, in particular, changes in the work of personnel, increased hygiene requirements and the transition to digital solutions.

The third section, using the example of the Park Hotel, Dnipro, presents new trends in the organization of the institution's work, in particular, the digitalization of business processes, the creation of contactless service and the implementation of environmental and sustainable practices. Practical recommendations are formulated to increase the efficiency of hotel operations in the face of new challenges.

**Keywords:** hotel and restaurant business, COVID-19 pandemic, digitalization, contactless service, environmental approaches, Park Hotel.

## ЗМІСТ

ВСТУП	6
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ	8
1.1. Сутність та особливості функціонування готелів і ресторанів	8
1.2. Фактори, що впливають на індустрію гостинності.....11	11
1.3. Особливості кризового управління в готельно-ресторанному бізнесі	16
РОЗДІЛ 2. ВПЛИВ ПАНДЕМІЇ COVID-19 НА ДІЯЛЬНІСТЬ ГОТЕЛІВ І РЕСТОРАНІВ	.20
2.1. Аналіз ключових проблем, спричинених пандемією.	20
2.2. Зміни в роботі персоналу	24
2.3. Перехід до цифрових рішень та впровадження нових стандартів гігієни	28
РОЗДІЛ 3. НОВІ ТРЕНДИ В ОРГАНІЗАЦІЇ ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЮ «ПАРК-ГОТЕЛЬ» М. ДНІПРО	31
3.1. Діджиталізація як основа трансформації бізнесу	31
3.2. Створення «безконтактного» сервісу	35
3.3. Впровадження екологічних та сталих підходів	38
3.4. Практичні рекомендації для підвищення ефективності діяльності, адаптованої до умов пандемії	40
ВИСНОВКИ	45
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	47
ДОДАТКИ	51