

ЗАКЛАД ВИЩОЇ ОСВІТИ
«УНІВЕРСИТЕТ КОРОЛЯ ДАНИЛА»
Факультет суспільних і прикладних наук
Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
для здобуття першого (бакалаврського) рівня вищої освіти
на тему: «**Оптимізація роботи готелів і ресторанів на курорті «Буковель» в умовах воєнного стану**»

за освітньо-професійною програмою
«**Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу**»
спеціальності **241 Готельно-ресторанна справа**

Студента (ки) 4 курсу ГРСс-19 групи
Фещич Катерини Володимирівни
(прізвище, ім'я, по батькові)

Керівник Касіянчук В.Д
К. Т. Н. доцент

(посада, вчене звання, науковий ступінь, прізвище та ініціали)

Національна шкала 5

Кількість балів: 90 оцінка: ECTS A

Члени комісії

| | |
|-----------------|--------------------------|
| <u>[підпис]</u> | <u>Термачук В.Н</u> |
| (підпис) | (прізвище та ініціали) |
| <u>[підпис]</u> | <u>Терім-Василь Т.В.</u> |
| (підпис) | (прізвище та ініціали) |
| <u>[підпис]</u> | <u>Джурас М.М</u> |
| (підпис) | (прізвище та ініціали) |
| <u>[підпис]</u> | <u>Малтубанов С.А.</u> |
| (підпис) | (прізвище та ініціали) |
| <u>[підпис]</u> | <u>Осідарівська Т.Т.</u> |
| (підпис) | (прізвище та ініціали) |

ЗАКЛАД ВИЩОЇ ОСВІТИ
«УНІВЕРСИТЕТ КОРОЛЯ ДАНИЛА»

Факультет суспільних і прикладних наук

Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

Освітній ступінь: «бакалавр»

Спеціальність: 241 «Готельно-ресторанна справа»

ЗАТВЕРДЖУЮ

завідувач кафедри туризму та
готельно-ресторанної справи

 Стрелецька Х.М.

« 08 » 02 2023 року

ІНДИВІДУАЛЬНЕ ЗАВДАННЯ СТУДЕНТУ
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ

Фецич Катерини Володимирівни

(прізвище, ім'я, по батькові)

Тема роботи «Оптимізація роботи готелів і ресторанів на курорті
Буковель» в умовах воєнного стану»

керівник роботи Касіяничук Василь Дмитрович

(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

Затверджені наказом закладу вищої освіти від 11.11.2022 року № 155/1-НВ

Строк подання студентом роботи 25.05.2023 року

Зміст кваліфікаційної роботи (перелік питань, які потрібно розробити)

розглянути особливості обслуговування в готелях мережі «Radisson Hotels»
в її підрозділах;

провести аналіз діяльності готелю «Radisson Blu Resort, Bukovel» та
Mountain Residence Apartments & Chalet»;

охарактеризувати ресторан «MontBlanc» при готелі «Radisson Blu Resort,
Bukovel» та ресторан «Living room» при готелі «Mountain Residence
Apartments & Chalet»;

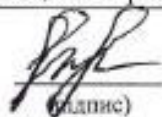
розробити шляхи підвищення якості організації обслуговування в
умовах воєнного стану у готелях «Radisson Blu Resort, Bukovel» та
Mountain Residence Apartments & Chalet».

Дата видачі завдання 08.05.2023 року

Календарний план виконання роботи

| № н/п | Назва етапів кваліфікаційної роботи | Строки виконання етапів роботи | Примітка |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-----------------|
| 1 | Визначення теми дипломної роботи | 14 листопада | виконано |
| 2 | Затвердження теми | 8 | |
| 3 | Визначення плану роботи та погодження з науковим керівником | лютого | виконано |
| 4 | Підбір та аналіз літературних джерел з теми кваліфікаційної роботи | 15 березня | виконано |
| 5 | Підбір методів для проведення досліджень | березень | виконано |
| 6 | Написання розділу 1. Теоретичні аспекти організації обслуговування у готелях під час воєнного стану | квітень | <i>виконано</i> |
| 7 | Написання розділу 2. Аналіз організації обслуговування у готелях «Radisson Blu Resort Bukovel» та «Mountain Residence Apartments & Chalet» | <i>квітень</i> | виконано |
| 8 | Написання розділу 3. Удосконалення Обслуговування В Готелях «Radisson Blu Resort, Bukovel», «Mountai Residence Apartments & Chalet» В Умовах Воєнного Стан | травень | виконано |
| 9 | Підготовка текстового варіанту роботи для попереднього захисту на засіданні кафедри | 25 травня | виконано |
| 10 | Обробка зауважень наукового керівника | 31 травня | виконано |
| 11 | Представлення роботи для перевірки на академічну доброчесність | 1 червня | <i>виконано</i> |
| 12 | Представлення оформленої роботи на кафедру | 10 червня | виконано |
| 13 | Написання відгуку наукового керівника | 12 червня | виконано |
| 14 | Рецензування кваліфікаційної роботи | 15 червня | виконано |
| 15 | Підготовка доповіді та презентації до роботи | 15-20 червня | виконано |
| 16 | Захист кваліфікаційної роботи на засіданні ДЕК | 20 червня | <i>виконано</i> |

Студент


(підпис)

Катерина ФЕЦИЧ

(прізвище та ініціали)

Науковий керівник


(підпис)

Василь КАСІЯНЧУК

(прізвище та ініціали)

АНОТАЦІЯ

Метою дослідження є діяльність готелів й ресторанів та визначення оптимізації їх роботи на курорті Буковель в умовах воєнного стану.

В першому розділі розглянуто теоретичні аспекти організації обслуговування у готелях під час воєнного стану.

В другому розділі проведено аналіз організації обслуговування у готелях «Radisson Blu Resort» та «Mountain Residence Apartments & Chalet».

В третьому розділі представляє процес удосконалення обслуговування в готелях «Radisson Blu Resort» та «Mountain Residence Apartments & Chalet» в умовах воєнного стану.

КЛЮЧОВІ СЛОВА: ОПТИМІЗАЦІЯ, КУРОРТ, ГОТЕЛЬ, ВОЄННИЙ СТАН.

ЗМІСТ

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| ВСТУП | 3 |
| РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ У ГОТЕЛЯХ ПІД ЧАС ВОЄННОГО СТАНУ | 5 |
| 1.1 Тенденції розвитку ринку готельно-ресторанного бізнесу під час війни | 5 |
| 1.2 Характеристика особливостей надання послуг іноземним гостям..... | 9 |
| 1.3 Страхування життя туристів під час подорожей у країни в умовах воєнного стану | 13 |
| Висновки до розділу 1 | 14 |
| РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ У ГОТЕЛЯХ | |
| «RADISSON BLU RESORT BUKOVEL» ТА «MOUNTAIN RESIDENCE APARTMENTS & CHALET» | 16 |
| 2.1 Особливості обслуговування в готелях мережі «Radisson Hotels» та її підрозділах | 16 |
| 2.2 Комплексне дослідження діяльності «Radisson Blu Resort, Bukovel» та ресторану «Mont Blanc» методом SWOT-аналізу..... | 23 |
| 2.3 Комплексне дослідження діяльності «Mountain Residence Apartments & Chalet» та ресторану «Living room» методом SWOT-аналізу | 30 |
| Висновки до розділу 2 | 34 |
| РОЗДІЛ 3. УДОСКОНАЛЕННЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ГОТЕЛЯХ «RADISSON BLU RESORT, BUKOVEL», «MOUNTAIN RESIDENCE APARTMENTS & CHALET» В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ | 36 |
| 3.1 Системи оповіщення та сучасні заходи безпеки у закладах розміщення Ізраїлю, як взірці інноваційних технологій | 36 |
| 3.2 Шляхи підвищення якості заходів безпеки у готелі «Radisson Blu Resort, Bukovel» на курорті Буковель в умовах війни | 41 |
| 3.3 Шляхи підвищення якості заходів безпеки у готелі «Mountain Residence Apartments & Chalet» на курорті Буковель в умовах війни | 43 |
| Висновки до розділу 3 | 45 |
| ВИСНОВКИ | 46 |
| СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ | 49 |
| ДОДАТКИ | 53 |

ВСТУП

Актуальність теми. Готельний бізнес відрізняється від всіх інших сфер лише одним, однак дуже важливим фактором - це підприємство, що може і повинно об'єднувати в собі мистецтво та культуру тієї чи іншої країни, де знаходиться чи презентує, її традиції, механізми діяльності і досвід HR-менеджерів, маркетологів, філософію та ідею обслуговування, концепцію формування потенційної аудиторії на даний момент й у майбутньому.

Готельна індустрія в Україні зазнала значних змін під час війни, особливо в останні роки через конфлікт на сході України. Під час розпалу конфлікту багато готелів у регіоні були змушені закритися або працювати з обмеженою пропускною здатністю через проблеми безпеки та спад попиту у туристичних послугах.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Інформаційною базою послужили наукові праці «The hospitality market in Ukraine: War challenges and restoration possibilities» авторів: Журавка Ф., Небаба Н., Юдіна О., Гапоненко С., Філатова Г.

Мета і завдання дослідження. Дослідити діяльність готелів та ресторанів та визначити оптимізацію їх роботи на курорті Буковель в умовах воєнного стану. Відповідно до мети, завданням роботи є:

1. розглянути особливості обслуговування в готелях мережі «Radisson Hotels» та її підрозділах;
2. провести аналіз діяльності готелю «Radisson Blu Resort, Bukovel» та «Mountain Residence Apartments & Chalet»;
3. охарактеризувати ресторан «MontBlanc» при готелі «Radisson Blu Resort, Bukovel» та ресторан «Living room» при готелі «Mountain Residence Apartments & Chalet»;
4. розробити шляхи підвищення якості якості організації

обслуговування в умовах воєнного стану у готелях «Radisson Blu Resort, Bukovel» та «Mountain Residence Apartments & Chalet».

Об'єкт дослідження. Робота готелів міжнародної мережі «Radisson» на прикладі готелю «Radisson Blu Resort, Bukovel» і «Mountain Residence Apartments & Chalet»; та ресторанах «MontBlanc» і «Living room» в умовах воєнного стану

Предмет дослідження. Особливості оптимізації роботи та обслуговування в готелях мережі «Radisson Hotels», «Mountain Residence Apartments & Chalet» і ресторанах «Mont- Blanc» і «Living room» в умовах війни.

Методи дослідження. Методи систематизації, узагальнення, аналізу та порівняння, вивчення теоретичного матеріалу, вивчення результатів діяльності.

Практичне значення одержаних результатів. Отримані результати можуть та мають бути використані для оптимізації безпечної роботи у сфері гостинного бізнесу під час воєнного стану на території України.

Незважаючи на війну, деякі готелі продовжували працювати та надавати послуги гостям, зокрема військовослужбовцям і журналістам, які висвітлювали воєнні події. Готелям та ресторанам довелося адаптуватися до правил військового часу, включаючи комендантську годину та обмеження пересування, а також посилені заходи безпеки, необхідні для забезпечення безпеки гостей.

Крім тимчасового розміщення військовослужбовців і журналістів, готелі в Україні також відіграють вирішальну роль у наданні притулку та підтримки тимчасово переміщеним особам. Деякі готелі були перетворені на тимчасове житло для тих, хто був змушений покинути свої домівки.

Ефективна робота готельного бізнесу, у цей час залежить від основного фактору – безпека. Ключову роль у цьому виконує сумлінність власників. Заради можливості продовжувати роботу, у закладів розміщення має бути впровадженна низка заходів безпеки та покрокова інструкція, як діяти у разі небезпеки.

Структура роботи. Складається із вступу, трьох розділів, висновків та пропозицій, списку використаних джерел – 32 позиції. Загальна кількість сторінок 58, з них – 48 основного тексту. Робота містить 2 рисунки та 2 таблиці.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ У ГОТЕЛЯХ ПІД ЧАС ВОЄННОГО СТАНУ

1.1 Тенденції розвитку ринку готельно-ресторанного бізнесу під час війни

Анексія Криму та військова агресія з боку Російської Федерації, яка почалася у 2014 році на окремих територіях Донецької та Луганської областей, переросла у повномасштабну війну 24 лютого 2022 року, що призвело до загибелі багатьох людей та гуманітарної кризи. Це вплинуло та посилило економічну, політичну та соціальну нестабільність. Всі підприємства, включно з гостинним бізнесом (готелі та ресторани), повинні продовжувати функціонувати, щоб відродити економіку України, що є складним, але важливим завданням.

Згідно онлайн-опитуванню 282 представників індустрії гостинності в Київській, Сумській, Чернігівській, Дніпропетровській, Харківській, Полтавській, Івано-Франківській, Львівській, Тернопільській та Закарпатській областях, виходячи з результатів, майже 23% професіоналів гостинності припинять свою діяльність у 2022 році, а 54% будуть працювати лише частково. З часом багато опитаних готелів і ресторанів (36%) змінюють і адаптують свої бізнес-стратегії. Більше половини професіоналів гостинності відчувли збільшення витрат на 20-50% і зниження прибутку на 20% або більше. Ось які тяжкі наслідки повної війни на українському ринку гостинності: порушення ланцюга поставок, зниження купівельної спроможності споживачів, зрушення споживчого попиту, дефіцит окремих видів продукції, нестача персоналу, збитковість діяльності [3, с.190-196].

Індустрія гостинності є однією з основних галузей у розвинених країнах і країнах, що розвиваються. Зокрема, підсумковий документ Конференції ООН зі

сталого розвитку, або скорочено P10+20, визначає туризм і гостинність як ключові сфери, які можуть зробити вагомий внесок у сталий розвиток. Вона відіграє життєво важливу роль у створенні робочих місць, викоріненні бідності, просуванні гендерної рівності та зміцненні мирних відносин у всьому світі. Сьогодні це дуже актуальне питання. Гостинність (готелі та ресторани) є невід'ємною частиною індустрії туризму та спрямована на задоволення потреб населення у подорожах та відпочинку шляхом надання послуг з розміщення, харчування, транспорту та екскурсій. З початку 2020 року представники індустрії туризму та гостинності зазнали негативних наслідків пандемії COVID-19. Масштабний військовий наступ Росії у 2022 році спустошив готельний ринок України. Щоб відновити економіку, вітчизняні підприємства повинні функціонувати

Утримання підприємства в умовах воєнного стану – складне й надважливе завдання. Гостинність як невід'ємна складова туристичного ринку є одним із най-перспективніших напрямів розвитку та відбудови національної економіки після перемоги.

Як зазначають економісти: «основа Української економіки складається з підприємців і підприємства, які можуть стабільно працювати на війні. Ефективний національний бізнес гарантує, що держбюджет наповниться, а населення збережеться платоспроможність». У той же час дослідження пов'язані з впливом війни на готельно-ресторанний бізнес переважно зосереджується на економічній ситуації в країні, а відтак прогнозують відтік робочої сили в цілому, та зменшення підтримки, з боку держави, малого та середнього підприємств, якими в більшості своїй є сфера гостинності.

Баженова та ін. (2022) розглянули окремі теоретичні аспекти розвитку готельно-ресторанного бізнесу України в сучасних умовах. Однак вони проаналізували дані за 2015–2020 роки. Таким чином, зробити висновок про умови роботи готельно-ресторанного бізнесу у 2022 році, тобто в умовах війни важко, особливо у містах, де ведуться активні бойові дії.

За даними проекту «Росія заплатить» Київської школи економіки (2022), у

цій повномасштабній війні Україна витратила 127,0 млрд доларів США від пошкодження та руйнування житлових і нежитлових будівель та інфраструктури (станом на 1 вересня 2022 року). Важко оцінити загальногалузеві збитки готельного та ресторанного бізнесу України, оскільки бойові дії все ще тривають, а ситуація в деяких регіонах непередбачувана. Однак Київська школа економіки (2022) самостійно називає 2 млрд доларів як суму прямих збитків туристичної галузі України [6, с.140-143].

Згідно досліджень наукові праці “The hospitality market in Ukraine: War challenges and restoration possibilities” Журавки Ф. та ін., наведено аналіз відповід- ей щодо зміни режиму роботи сфери гостинності. Майже 23% представників ін- дустрії гостинності призупинили свою діяльність, а 54% працюють частково. 10% вказали, що знайшли можливість збільшити оборот з початку повномасштабного вторгнення (Рис. 1.1).

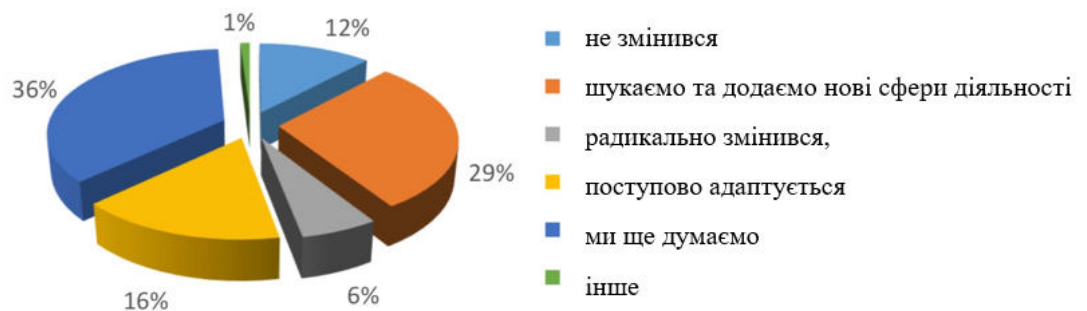


Рис. 1.1 Режим роботи індустрії гостинності

Ресторани та готелі, які зуміли зробити реформу у своїй діяльності, через надання послуг нижчого класу за відповідну суму (надання в користування хостелів для тимчасово переміщених осіб, додавання в меню комплексних або дешевших обідів). Подальше опитування показало, що це допомогло адаптуватись багатьом закладам, враховуючи нові умови та правила. Компанії також диверсифікують свою діяльність і шукають додаткові сфери діяльності, так, наприклад, 6% готелів і ресторанів змогли повністю змінили свою стратегію роботи; іншим потрібно більше часу, щоб завершити планування та

впровадження (Рис.1.2).

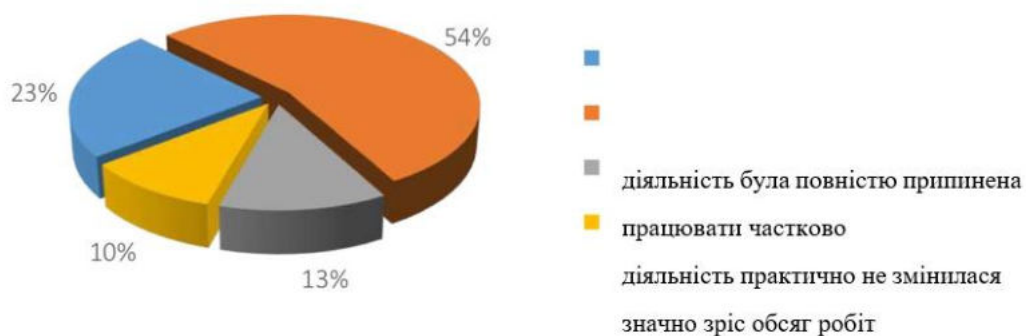


Рис.1.2 Зміни бізнес-стратегії з урахуванням нових реалій

Загалом, тенденції розвитку ринку готельно-ресторанного бізнесу під час війни зазнали наступних змін:

- **зміна пріоритетів:** в умовах війни туристичний потік може зменшитися через знижену безпеку та обмеження в подорожах. Готельно-ресторанний бізнес може змінити свої пріоритети, звернувши більшу увагу на обслуговування місцевих мешканців, військових чи гуманітарних працівників;
- **адаптація до нових потреб:** готельно-ресторанний бізнес пристосовується до зміни потреб та вимог клієнтів, пов'язаних зі зміною ситуації. Наприклад, деякі надають приміщення для проведення засідань, переговорів або конференцій в рамках військових операцій або гуманітарних зусиль;
- **забезпечення безпеки:** збільшення безпеки стає пріоритетом для готелів та ресторанів під час війни. Це може включати впровадження додаткових заходів безпеки, таких як контроль доступу, використання систем відеоспостереження, тренування персоналу з взаємодії з потенційно небезпечними ситуаціями тощо;
- **гнучкі тарифи та пропозиції:** заклади розміщення та харчування використовують гнучкі тарифи та спеціальні пропозиції для залучення клієнтів навіть у складних умовах війни. Наприклад, вони можуть пропонувати знижки на довготривалі перебування, пакетні пропозиції або спеціальні послуги для

військових або гуманітарних працівників;

- **розширення співпраці з військовими або громадськими організаціями:** готелі та ресторани активно співпрацюють з військовими й гуманітарними організаціями, надаючи приміщення, харчування та інші послуги для їх персоналу або клієнтів [4, с.388].

1.2 Характеристика особливостей надання послуг іноземним гостям

Надання послуг іноземним гостям вимагає особливої уваги та розуміння їх потреб і вподобань. Ось деякі характеристики, які варто враховувати при наданні послуг іноземним гостям:

- **мовна комунікація:** важливо мати здатність ефективно спілкуватися англійською мовою або іншими мовами, які є поширеними серед іноземних гостей. Це допоможе забезпечити чітке спілкування та зрозуміння їх потреб.

- **культурне розуміння:** варто вивчати культурні особливості країн, звідки прибувають гості. Розуміння їхніх традицій, звичаїв, релігійних переконань та особливостей менталітету допоможе створити комфортну атмосферу для них.

- **адаптація меню:** врахування дієтарні обмеження та вподобання іноземних гостей у меню ресторану. Забезпечення варіантів страв для вегетаріанців, веганів, осіб з алергіями або особливими харчовими вимогами допоможе задовольнити потреби різних категорій гостей.

- **гнучкість та пристосування:** використання гнучкого підходу до вимог іноземних гостей, дотримання їхніх зазначених пріоритетів. Забезпечення комфорту та задоволення їхніх потреб допоможе створити позитивний враження про готель чи ресторан.

- **культурне консультування:** потрібно забезпечити інформацію про місцеві визначні пам'ятки, традиції, розваги та інші цікаві аспекти місцевої культури. Це може включати надання карти міста, рекомендації [5, с.304].

Надання послуг іноземцям є однією з найцікавіших моментів роботи у готельно-ресторанній справі. Через кожного гостя з іншим паспортом можна дізнатись багато про саму країну та, власне, менталітет. Однак, така подія може, як і принести багато безцінного досвіду, так і не менше проблем. Тому, дуже важливо, щоб працівник, який прийматиме гостей, офіціант, який сервіруватиме вечерю та покоївка, яка прибиратиме номер чітко знали особливості вподобань гостей цієї країни.

Наприклад, приймаючи гостей з США, доречно буде вести себе менше офіційно, аніж з громадянами Китаю. Адже, характерною рисою америнкаців є відкритість. При заїзді можна дозволити собі трохи пожартувати чи обговорити як пройшла дорога. Приймаючи ж німців, навпаки, не варто багато говорити. Слід провести реєстрацію якомога швидше, бо для них час - це найдорожча валюта. Якщо завітали французи, потрібно розказати усі основні та додаткові послуги, які вони можуть отримати у вашому готелі. Вони люблять досконало вивчити всі аспекти та наслідки пропозицій. Також, французи як законодавці ділового протоколу й етики дуже галантні, вишукані, прагнуть дотримуватися етикету, у поведінці розкуті й відкриті для співрозмовників. А щоб підкорити їхнє елегантне серце, перед заселенням у номері можна змінити весь алкоголь у міні-барі на французький. Найважче, напевне, це гідно прийняти гостей з країн Азії. Ці люди, переважно, мають дуже стриманий та ледь відлюдькуватий характер. Для них дуже важливим є дистанція. Їх моральні кодекси ніколи не дозволять перейти межу у спілкуванні з незнайомцями і вже точно, не припустять переходу цієї межі у власну зону комфорту.

Основним виконавцем, що забезпечує реалізацію етапів розміщення та обслуговування в готелі гостьового циклу, є сектор розміщення. Його представники також беруть участь в організації дозвілля туристів. Технологія надання послуг гостинності іноземним туристам не відрізняється від звичайної. Відмінностями може бути набір додаткових послуг, до яких додаються послуги перекладача або гіда-перекладача [7].

Проте, слід зауважити, що будь-яке підприємство розміщення, яке планує

приймати туристів із закордону, повинне мати на увазі, що гості звикли до певного рівня комфорту, якості обслуговування, який є нормативним для підприємств відповідної категорії в їх країні.

Сьогодні у світі сотні тисяч готелів. Усі вони надають клієнтові послуги розміщення, однак, якість цих послуг дуже розрізняється. Вирушаючи у подорож, турист, безумовно, хоче бути впевненим, що рівень сервісу в заброньованому для нього готелі відповідатиме його сподіванням. Характер цих сподівань обумовлюється існуючими у кожній країні світу уявленнями про комфорт та гостинність. Відповідно до своїх намірів та можливостей турист обирає певний клас (розряд) закладу розміщення, який визначається на основі проведення процедури сертифікації послуг готелів та їх категоризації, яка полягає в тому, що деяка незалежна організація (від готелю і клієнта) дає письмову гарантію, що надавані послуги відповідають визначеному стандарту. Проте, і у цьому випадку туристи не застраховані від можливих розчарувань, тому що на сьогоднішній день єдиної міжнародної системи класифікації готелів не існує. Підхід до сертифікації послуг готелів у різних країнах різний. Вона може бути:

- платною або безкоштовною;
- проведеною державним органом або професійним об'єднанням;
- здійсненою на основі національного або регіонального стандарту або стандарту, розробленого якою-небудь готельною мережею (як правило, встановлює більш високі вимоги до різних категорій готелів, ніж національні стандарти);
- відзначеною різними позначками («зірками», «розрядами», «коронами», «ключами», «квітками» і т.д.), що присвоюються за результатами проведення сертифікації готелю.

Однак, особливості надання послуг іноземним гостям в умовах воєнного стану дещо відрізняються від звичних правил, про що потрібно обов'язково попередити відвідувачів під час бронювання номеру у готелі, а саме: в Україні діє воєнний стан, відповідно авіасполучення призупинено, однак в'їзд і виїзд іно-

земних громадян наземним транспортом дозволено. Пункти пропуску на кордоні з Польщею, Словаччиною, Угорщиною, Румунією та Молдовою відкриті. Пункти пропуску з Росією, Білоруссю закриті. Перетин державного кордону України можливий з:

- дійсний паспортний (паспорт має бути дійсним протягом усього терміну перебування в країні);
- Громадяни Туреччини та Грузії можуть в'їжджати в Україну за ID-карткою.
- наявність в'їзної візи, якщо вона потрібна;
- наявність полісу медичного страхування, що покриває витрати на лікування Covid-19 в Україні (необхідний незалежно від статусу вакцинації);
- один із документів: негативний результат ПЛР-тесту або експрес-тесту на антиген (не більше ніж за 72 години до перетину кордону); або сертифікат COVID-19, який підтверджує, що особа була вакцинована проти COVID-19 (термін дії 270 днів) вакцинами, схваленими ВООЗ, або що особа одужала від COVID-19 (термін дії 180 днів);
- також варто попередити гостей, щоб вони були готові підтвердити мету свого в'їзду та перебування в Україні.

Не можна забувати про сигнал повітряної тривоги, правила поведження під час його ввімкнення і комендантську годину відповідно до регіону проживання. По прибуттю до готелю, адміністрація зобов'язана попередити про усі небезпеки та наслідки, які можуть супроводжувати тривогу, та допомогти гостю встановити додаток із сигналом повітряної тривоги. У сучасних реаліях, закладам розміщення та ЗРГ варто створити документ, який підписуватиме кожний іноземець після проведення детального інструктажу правил поведження. У документі має зазначатись, що людина проінформована та розуміє усі можливі ризики.

Тому, першою із рушійних сил в процесі оптимізації роботи готелів і ресторанів на курорті Буковель в умовах воєнного стану стає правильна та своєчасна інформація із усіма подробицями не лише про номер та дату

бронювання, а й страхування та можливі небезпеки. Перш за все, ці обов'язки лягають на службу бронювання у готелі, яка зобов'язується повідомити дані тонкощі, безпосередньо, під час замовлення послуг. У відповідь на замовлення, онлайн має бути надісланий лист із прописаними правилами та застереженнями. Під час бронювання телефоном черговий адміністратор проговорює все усно, й додатково надсилає інформаційну брошуру на електронну пошту клієнта (Додаток А).

1.3 Страхування життя туристів під час подорожей у країни в умовах воєнного стану

Страхування життя туристів під час подорожей у країни в умовах воєнного стану є важливою складовою для забезпечення безпеки та захисту туристів. Основна мета такого страхування полягає в наданні фінансової компенсації в разі непередбачених подій або нещасних випадків, які можуть статися під час поїздки. Ось деякі ключові аспекти страхування життя туристів у країні, де оголошений воєнний стан:

- покриття медичних витрат: страховий поліс повинен включати медичні витрати, які можуть виникнути через травми або наглі нещасні випадки під час подорожі. Це може включати витрати на лікування, операції, госпіталізацію, консультації лікарів тощо;
- евакуація та репатріація: у випадку загрози безпеці або негайної потреби у поверненні додому через воєнний стан, страховий поліс може покривати витрати на евакуацію туристів до безпечного місця або на їхню репатріацію. Втрата життя та інвалідність: страховий поліс повинен включати покриття у разі втрати життя або сталої інвалідності туриста під час подорожі. Це забезпечить фінансову підтримку сім'ї або постраждалої особи в таких випадках;
- відшкодування витрат на скасування поїздки: у разі неможливості здійснити поїздку через воєнний стан, страховий поліс може покривати витрати,

пов'язані з скасуванням або перенесенням поїздки, такі як вартість квитків, готелів та інших передоплат;

- консультаційна підтримка та допомога: деякі страхові компанії надають консультаційну підтримку туристам у разі надзвичайних ситуацій або негайної потреби у допомозі. Це може включати надання контактів до консульських установ [8].

Для іноземних громадян, які прибувають не лише в Україну, а й у будь-яку іншу країну, звернення за допомогою до лікувального закладу, навіть за отриманням невідкладної допомоги, є платним, а часто й дуже дороговартісним. Важливо мати надійне медичне страхування, яке гарантує іноземцю отримання медичної допомоги без додаткових витрат.

Якщо ж іноземний турист вирішив поїхати у місця проведення активних бойових дій, то, відповідно, йому необхідне так зване «страхування військових ризиків». Цей поліс страхує людину від ризику нещасного випадку внаслідок воєнних дій, пасивних воєнних ризиків, терористичних актів, а також невідкладну допомогу, амбулаторне лікування, госпіталізацію та репатріацію застрахованої особи (чи її тіла в разі смерті) від місця перебування до місця її постійно- го проживання. Отже, готелі, в умовах війни, повинні інформувати гостей під час бронювання, що надзвичайно важливим фактором, який допоможе зберегти життя та здоров'я туриста є даний вид страхівки [9].

Висновки до розділу 1

Підсумовуючи усі теоретичні аспекти організації обслуговування у готелях під час воєнного стану, можна виокремити наступне:

- майже чверть з опитаних готельєрів та рестораторів повністю припинили свою роботу з початком повномасштабного вторгнення. Що стало причиною роботи для мінімум 5 мільйонів людей в Україні, 15% з яких були працівниками сфери гостинності, як повідомляє пресслужба Мінекономіки;

- понад 50% власників закладів розміщення та харчування працює лише частково, що означає зменшення прибутку, або ж і його відсутності, що в

свою чергу кожного дня збільшує кількість громадян, які живуть за межею бідності (за даними від 01.05.2023: «Через російське вторгнення у 2022 році рівень бідності в Україні виріс з 5,5% до 24,2%, в результаті більше 7 мільйонів чоловік опинилися за межею бідності, так як після початку війни в Україні різко подорожчали продукти, паливо, послуги» [10]).

Не легким завданням для адміністрації у готелях стало й обслуговування іноземних туристів. Питання інформування гостей з інших країн, що до безпеки під час перебування на території України повинно було стати госторо та чітко, однак на курорті Буковель жоден з готелей не запровадив політику інформаційної допомоги.

Страхування життя в умовах війни, стало ще однією причиною для відмови іноземців планування подорожі до України. Відповідно до сьогоднішніх умов, в'їзний туризм у країні дійшов до своїх найнижчих показників. Попри опанування страху воєнних подій, люди які все ж могли б наважуватись перетнути український кордон, зупиняла ще одна проблема - дороговартісне страхування життя та здоров'я.

Отже, у висновку варто виокремити плачевний фінансовий стан готельно-ресторанного бізнесу та дефіцит кадрів, у зв'язку з масовим виїздом громадян за межі України та крихітним відсотком в'їзного туризму.

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ У ГОТЕЛЯХ «RADISSON BLU RESORT BUKOVEL» ТА «MOUNTAIN RESIDENCE APARTMENTS & CHALET»

2.1 Особливості обслуговування в готелях мережі «Radisson Hotels» та її підрозділах

«Radisson Hotel Group» - одна з найвідоміших та наймасштабніших готельних мереж світу, власність якої налічує вісім різних брендів і понад 1400 відкритих готелів у 114 країнах світу. До підрозділів компанії «Radisson Hotel Group», відносять бренди: «Radisson Blu», «Radisson RED», «Radisson Collection», «Country Inn & Suites і Park Inn by Radisson», які у свою чергу є власність холдингу «Carlson».

Історія компанії «Carlson», насправді, класичний приклад американської мрії, яка стала реальністю, завдяки наполегливій праці підприємця Кертиса Карлсона. У 1938 р. Кертис Карлсон вигадав спеціальну програму для залучення клієнтів: він зайняв 55 доларів у власника квартири, яку він винаймав, і заснував Gold Bond Stamp Company у Міннеаполісі, штат Міннесота. Протягом наступних 80 років сімейне підприємство Карлсона зростало і розвивалося та перетворилося на міжнародну корпорацію, що надає туристичні та готельні послуги. У 1962 р. Карлсон придбав частку у своєму першому готелі в Міннеаполісі, названому на честь французького мандрівника П'єра-Еспрі Редіссона. Через два роки він отримав повний контроль над цим готелем. У 1982 р. реконструкцію першого готелю Radisson було визнано нерентабельною, і будівлю було знесено. На той час Карлсон відкрив два успішні готелі - «Radisson South Bloomington» і «Radisson Inn Minneapolis» (Додаток Б), що дозволило йому звести нову будівлю готелю «Radisson» на місці знесеного. 5 березня 2018 р. «Carlson Rezidor Hotel Group» оголосила про ребрендинг та

початок роботи під назвою «Radisson Hotel Group». Нова корпоративна стратегія компанії передбачає об'єднання керованих нею брендів навколо головного «Radisson». Після ребрендингу компанії програма лояльності «Club Carlson» стала називатись Radisson Rewards™. Крім ребрендингу «Radisson Hotel Group», переформатувала концепцію своїх брендів, щоб підкреслити унікальність бренду Radisson. Портфель брендів компанії включає готельних брендів - від сучасного економ-класу до фешенебельного. Понад 4 роки тому «Radisson Hotel Group» поставила амбітну мету: стати одним із трьох світових лідерів готельної індустрії. За цей час компанія встигла переосмислити свій бренд, вкласти півмільярда євро в оновлення інфраструктури. У 2018 «Carlson Rezidor Hotel Group» змінила ім'я на «Radisson Hotel Group». Ребрендинг став першим кроком п'ятирічного плану трансформації бізнесу глобального готельного холдингу. Щоб увійти до трійки найбільших світових готельєрів, група запланувала розширення мережі, модернізацію, та підвищення впізнаваності бренду, багатомільйонні інвестиції у технології та покращення операційної підтримки готелів.

Однією з головних «фішок» мережевих готелей є програма лояльності для постійних гостей. «Нашої історичної зосередженості на гості, яка має для нас величезне значення, вже недостатньо для успіху, – каже виконавчий віцепрезидент та директор з розвитку «Radisson Hotel Group» Елі Юнес. — Організація знає, що цей бізнес має двох клієнтів: власник і гість. Все, що вона робить, має бути релевантним обох». Отже, що собою представляє програма лояльності Radisson Rewards: міжнародна програма лояльності групи готелів «Radisson Hotel Group» створює хороше враження з моменту бронювання номера до виїзду з номера більш ніж у 550 готелях у Європі, на Близькому Сході, в Африці та Азіатсько-Тихоокеанському регіоні. Клієнтам пропонують скористатися відмінними пропозиціями та можливістю неймовірно швидко заробляти та використовувати бали. Привілеї, які надаються учасникам програми, включають:

- преміальні ночі: 15 000 балів у номерах Standard без закритих дат;

- елітний статус: починаючи з дев'яти ночей або шести перебування, що відповідають критеріям;
- спеціальний тариф для учасників: як учасник програми Radisson Rewards, можна заощадити до 10% від кращого доступного тарифу, оформляючи бронювання прямо на веб-сайті або через мобільний додаток;
- безкоштовна вода: учасникам безкоштовно надаються дві пляшки за кожне перебування;
- учасники отримують по 20 балів за кожен витрачений долар США за відповідне критерії перебування;
- варіанти використання балів: обмін балів на преміальні ночі, авіамилі та багато іншого. Загалом, «мембершип» готелю поділяється на 4 рівні:
 - 1 рівень CLUB (Рис. 2.1).** Переваги даного рівня:
 - бали за проживання в готелі. Бали нараховуються за кожен долар США, витрачений на відповідне проживання та покупки їжі та напоїв, які стягуються з номера під час відповідного перебування (20/\$1);
 - знижки на їжу та напої. Постійні знижки на їжу та напої в ресторанах готелю для учасника (5%) (знижка не поширюється на податки або чайові, алкогольні напої, обслуговування номерів або харчування в номерах, кейтеринг чи банкетні, а також групи чи вечірки з шести чи більше осіб. Учасник повинен бути присутнім, надати свій номер учасника Radisson Rewards і підтвердження статусу Elite. Знижка не надається на стійці реєстрації готелю. Знижка не поєднується з іншими пропозиціями та акціями.



Рис. 2.1 Клубна карта учасника рівня CLUB

2 рівень SILVER (Рис. 2.2).

- учасники заощаджують до 10% більше при бронюванні безпосередньо на веб-сайті або в мобільному додатку.
- бали за проживання в готелі. Бали нараховуються за кожен долар США, витрачений на відповідне проживання та покупки їжі та напоїв, які стягуються з номера під час відповідного перебування (22/\$1);
- знижки на їжу та напої. Постійні знижки на їжу та напої в ресторанах готелю для учасника (10%);
- використання бонусних ночей, починаючи з 15 000 балів без дат відключення в стандартних номерах;
- обмін балів на милі авіакомпаній;
- використання балів + готівку для нагородних ночей, починаючи з 5000 балів;
- отримання 5 балів за кожен долар США, витрачений на зустрічі та заходи за програмою Radisson Rewards for Business;
- учасники отримують безкоштовну воду під час кожного перебування;
- безкоштовне покращення номера (покращення номера визначається готелем, залежно від наявності на момент реєстрації заїзду);
- ранній заїзд та пізній виїзд.



Рис. 2.2. Клубна карта учасника рівня
SILVER

3 рівень GOLD (Рис. 2.3).

- учасники заощаджують до 10% більше при бронюванні безпосередньо на веб-сайті або в мобільному додатку.
- бали за проживання в готелі. Бали нараховуються за кожен долар США, витрачений на відповідне проживання та покупки їжі та напоїв, які стягуються з номера під час відповідного перебування (25/\$1);
- знижки на їжу та напої (15%);
- використання бонусних ночей, починаючи з 15 000 балів без дат відключення в стандартних номерах;
- обмін балів на милі авіакомпаній;
- використання балів + готівку для нагородних ночей, починаючи з 5000 балів;
- учасники отримують безкоштовну воду під час кожного перебування;
- безкоштовне покращення номера;
- ранній заїзд та пізній виїзд (доступний лише тоді, коли учасник Elite є зареєстрованим гостем. Рання реєстрація та пізня реєстрація – це за дві години до або за дві години пізніше від опублікованого в готелі часу реєстрації та виїзду);
- вітальний подарунок у номері.



Рис. 2.3 Клубна карта учасника рівня GOLD

4 рівень PLATINUM (Рис. 2.4).

- учасники заощаджують до 10% більше при бронюванні безпосередньо на веб-сайті або в мобільному додатку.
- бали за проживання в готелі. Бали нараховуються за кожен долар США, витрачений на відповідне проживання та покупки їжі та напоїв, які стягуються з номера під час відповідного перебування (35/\$1);
- знижки на їжу та напої. Постійні знижки на їжу та напої в ресторанах готелю для учасника (20%);
- використання бонусних ночей, починаючи з 15 000 балів без дат відключення в стандартних номерах;
- обмін балів на милі авіакомпаній;
- використання балів + готівку для нагородних ночей, починаючи з 5000 балів;
- отримання 5 балів за кожен долар США, витрачений на зустрічі та заходи за програмою Radisson Rewards for Business;
- учасники отримують безкоштовну воду під час кожного перебування;
- безкоштовне покращення номера;
- ранній заїзд та пізній виїзд (доступний лише тоді, коли учасник Elite є за-реєстрованим гостем. Рання реєстрація та пізня реєстрація – це за дві години до або за дві години пізніше від опублікованого в готелі часу реєстрації та виїзду);
- вітальний подарунок у номері;
- центр обслуговування учасників. Ексклюзивна гаряча лінія Platinum Member Services доступна, щоб допомогти з інформацією про обліковий запис і потребами у подорожі [13].

Розглядаючи програму лояльності мережі «Radisson Hotel Group», можна знайти багато плюсів та переваг для оформлення однієї з карток, але це лише на перший погляд. Читаючи ж інформацію, написану малим шрифтом в кінці

сторінки, починають з'являтися питання.



Рис. 2.4 Клубна карта учасника рівня PLATINUM

Розглядаючи програму лояльності мережі «Radisson Hotel Group», можна знайти багато плюсів та переваг для оформлення однієї з карток, але це лише на перший погляд. Читаючи ж інформацію, написану малим шрифтом в кінці сторінки, починають з'являтися питання.

Однак, дані сервіси функціонували в Україні до початку повномасштабного вторгнення. На початку березня 2022 року, «Radisson Blu Hotel, Kyiv City Centre», «Radisson Blu», «Hyatt», «Premier Palace», «Козацький», «Сенатор», «Хрещатик», «Intercontinental» та багато інших невеликих готелів стали базами для українських та іноземних журналістів, куди вони можуть надсилати прямі репортажі за допомогою портативної системи «Awiwest», мовлення «Dejero Live» або «Live U». Для журналістів готелі є важливою частиною інфраструктури, необхідної для репортажів із зон бойових дій.

На початку третього тижня війни вийшла книга «Готелі війни», написана ліванським журналістом і режисером Абдаллою Ель Бінні. Спираючись на дослідження, яке для однойменного документального циклу, воно містить детальну розповідь про воєнне життя в деяких із тих культових готелів, у інших країнах світу під час воєнних дій, які стали базами для міжнародних ЗМІ, таких як: «Continental Palace і Caravelle» у Сайгоні (Хошимін), «Hôtel Le Royale/Le

Phnom» у Пномпені, «Europa у Белфасті», «Commodore у Бейруті», «Al Rasheed and the Palestine» у Багдаді та «готель на першій лінії Сараєво», «Holiday Inn», описаний колишнім іноземним кореспондентом Мартіном Беллем як «найкращий військовий готель». Ці та багато інших готелів були частиною життєво важливої інфраструктури, яка дозволяла журналістам працювати в містах і країнах, з яких вони вели репортажі.

Детальна документація свідчить, що під час війни готелі часто стають милітаризовані як «стратегічні об'єкти», використовуються як в'язниці чи центри ув'язнення, слугують як місця, де ведуться переговори, як оперативні бази для ЗМІ або як притулки для біженців чи внутрішньо переміщених осіб [11].

Так вчинила й адміністрація «Radisson Blu Hotel, Kyiv City Centre», готель у самому серці Києва став бункером. Складні двері укріплювали дерев'яними перегородками, а люди ховались у підземному паркінгу, накрившись брендовими простирадлами, подушками, та махровими рушниками.

2.2 Комплексне дослідження діяльності «Radisson Blu Resort, Bukovel» та ресторану «Mont Blanc» методом SWOT-аналізу

Курортний готель «Radisson Blu Resort, Bukovel» розташований у самому серці українських Карпат, за адресою: с.Паляниця, Буковель, м. Яремче, Івано-Франківська обл. Це один із найдорожчих і найвідоміших готелей усієї області. Адже, назва такої гігантської мережі, одразу малює в уяві картину вишуканого інтер'єру, широкого вибору послуг, обслуговування класу люкс, смачної їжі та неперевершеного СПА (Додаток Б).

Radisson Blu Resort в Буковелі пропонує 252 номери, оформлених в альпійському стилі та обладнаних згідно світовим стандартам. З кожного номера гості можуть насолоджуватися приголомшливим видом Карпат. До послуг гостей також представлені 2 ресторани і 4 бари з широким вибором страв європейської та української кухні. У ресторані «MontBlanc» ми сервірують фірмовий сніданок «шведський стіл», із повним і ситним вибором страв.

На обід і вечерю шеф-кухар готує блюда міжнародної та місцевої української кухні, такі як банош, борщ, бограч. У ресторані також є окрема зона для закритих вечірок та заходів з власним каміном та літньою терасою, додатковим бонусом відвідувачі отримують вид на гори. А після довгого дня на схилах можна зарядитись енергією, перш ніж вирушити на прогулянку по курорту, у ресторані «B-Zone». Основним «гастрономічним задоволенням» тут вважаються стейки та інші страви на грилі. Готель «Radisson Blu Resort» в Буковелі, також пропонує гостям послуги Spa & Wellness-центру з найширшим вибором косметичних і Spa-процедур.

Для зручності лижників в готелі знаходиться обладнаний зал для переодягання та зберігання лижного інвентаря. А найголовнішою перевагою готелю є вдале розташування на схилі гори поруч з підйомником № 7, що дає можливість спускатися на лижах прямо з готелю [13].

Що до бронювання готелю, то це із легкістю можна зробити на їхньому сайті, або ж через додаток «Booking» (Рис.2.5). Передоплата чи завдаток, при бронюванні, не потрібні. Виключенням є лише новорічна ніч. Якщо дати бронювання припадають на неї, всю суму потрібно оплатити наперед, без можливості повернення, що не дуже лояльно з боку готелю, але бізнес - це справа серйозна і прибуток тут на першому місці.

Після бронювання на електронну пошту приходить лист із підтвердження, де чітко вказані всі деталі: ім'я, прізвище, телефон, дата та час заїзду/виїзду, кількість та категорія номерів, кількість гостей, номер бронювання, та загальна вартість [14]. «Radisson Hotels & Resort» є досить дорогою мережею. Вартість номера «Стандарт» розпочинається від 2900 грн у «не сезон» та від 15500 грн «у сезон». Ціни є виправданими, оскільки із приходом зимових свят «Radisson Blu Resort» починає працювати на повну: ресторан розширює меню, відкривається нічний клуб, відкривається вихід на лижну трасу, а на святкування Нового Року та Різдва запрошують відомих ведучих та виконавців українського шоу бізнесу.

Однак, влітку, восени чи весною «Radisson Blu Resort, Bukovel», ніби як у казці «Попелюшка», із чудового готелю перетворюється у звичайний заклад

розміщення, куди не тягне повернутись ще раз, адже крім відомого імені, це місце немає тієї «фішки», яка б відрізняла його від сотні інших відпочинкових комплексів в українських Карпатах. Окрім, звання «гірськолижного резорту» даний готель славиться своєю репутацією «найпрестижніших конференц залів» які, щоправда, вже важко назвати такими у 2023 році. У розпорядженні гостей 5 залів для конференцій, переговорів, чи бізнес зустрічей:

Зали Kiev Left Bank i Right Bank. Комфортні зали Kiev Left Bank i Kiev Right Bank із гнучкими можливостями можна розділити на два окремі приміщення за допомогою рухомої звуконепроникної стінки. Усі заходи у залі Kiev Left Bank i Kiev Right Bank із високою стелею можна проводити при природному освітленні. Із літньої тераси можна помилуватися вражаючими краєвидами Карпат. Розмір: 177 квадратних метрів кожний. Кількість посадочних місць: 280 із театральним розсадженням, 182 з розсадженням навчальної аудиторії, 70 з П-подібним розсадженням, 120 із банкетним розсадженням та 210 із розсадженням для прийомів.

Зал Lviv. Гості залу Lviv насолоджуються мальовничими краєвидами Карпатських гір у природному освітленні. Зал Lviv може вмістити до 216 гостей за умови театального розсадження, що можна облаштувати відповідно до ваших потреб та вподобань. Розмір: 161 квадратний метр. Кількість посадочних місць: 216 із театральним розсадженням, 144 з розсадженням навчальної аудиторії та 56 із П-подібним розсадженням.

Зал Odesa. Зал Odesa із природним денним освітленням і виходом на літню терасу ідеально підійде для заходів, що передбачають розміщення до 112 гостей. Розмір: 87 квадратних метрів. Кількість посадочних місць: 112 із театральним розсадженням, 70 із розсадженням навчальної аудиторії та 35 із П-подібним розсадженням.

Зали Yalta i Donetsk. Для заходів середніх масштабів підійдуть зали Yalta й Donetsk із телевізорами із плоским екраном для презентацій, що дозволяють розмістити до 36 гостей. Розмір: 30 квадратних метрів кожний. Кількість посадочних місць: 36 із театральним розсадженням, 22 із розсадженням

навчальної аудиторії та 32 із П-подібним розсадженням.

Зали Yaremeche та Ivano-Frankivsk. Для засідань директорів пропонують зали Yaremeche та Ivano-Frankivsk із телевізорами з плоским екраном для презентацій, що дозволяють розмістити до 12 гостей. Розмір: 24 квадратних метри кожний. Кількість посадочних місць: до 12 людей за умови розсадження «круглий стіл». Можливо, у свій час, ці зали були еталоном стилю, синонімом слова «престиж», показником певного статусу, але сьогодні це лише старі кімнати з протертими кріслами та застарілим дизайном [15].

Ресторан «MontBlanc» включає дві окремі зони: велику зону на 210 місць, де щоранку подають сніданок «шведський стіл», і VIP MontBlanc, окрему зону, де можна влаштувати приватні вечірки на 20-25 гостей. До послуг гостей власний камін та літня тераса з видом на гори. В обох зонах ви можете насолодитися меню à la carte зі стравами міжнародної та місцевої української кухні. Години роботи: 7:00–11:00 | Сніданок, щоденно 13:00–11:00 | à la carte, щодня.

У готелі «Radisson Blu Resort, Bukovel» кожного ранку з 7:00 до 11:00 проходять сніданки у форматі шведського столу з широким асортиментом страв та напоїв. Також доступна послуга «сніданок у номер» за додаткову плату у розмірі 150 грн. Тут пропонують розширений сніданок, або ж сніданок по меню, який також оплачується окремо та дублюється англійською мовою.

«Шведський стіл» у «MontBlanc», насправді, чудовий. Величезний вибір сухих сніданків, свіжих овочів та фруктів, риби та м'яса, крафтових сирів, власної випічки, та гарячих напоїв. Всі страви мають трафарет з найменуванням, продубльований англійською мовою [16].

А ось асортимент прохолодних напоїв у «MontBlanc», насправді не дуже вражає: пакетний апельсиновий сік; смузі з міксу ягід; вода мінеральна.

З молочних продуктів тут можна знайти: свіже пастеризоване молоко, масло вершкове, йогурт, кефір, вершки, сирне асорті. На вибір, пропонують такі види яєчні: яєчня-глазунья класична, з беконом, яєчня у формі серця, квітки, сонця і т. д.; яйце, підсмажене в хлібі, яєчня, запечена в помідорах, булочки або

картоплі, яйце в перці, ізраїльська ячня – шакшука, ячня-бовтанка, ячня молочна парова, яйця пашот. Або можна посмакувати рибою: запечений лосось, слабосолена червона риба, оселедець. Із м'ясних виробів: сало шпик, сало лардо, шинку, мисливські ковбаски, бекон. З неймовірної випічки варто спробувати: круасани з мигдалем, кекси шоколадні/ванільні, вишневий пиріг, рулет з маком, багет паризький, банановий хліб.

Також «MontBlanc» не пройшов повз запитів своїх гостей, що до справжнього українського сніданку. Тепер відвідувачам пропонують поласувати домашніми соліннями, салом, пампушками, пиріжками з капустою чи картоплею, вінегретом або бужениною на сніданок. Цей унікальний куточок у ресторані назвали «з Україною в серці».

Однак, яким би смачним не був сніданок у «MontBlanc», найбільшим мінусом, що перебиває всі позитивні сторони є одноманітність. Асортимент шведської лінії зовсім не змінюється, тому, якщо за два дні проживання у готелі це не стане великою проблемою, то гостей, що приїжджають на тиждень і більше, чекає неприємний сюрприз. Не можна забути і про персонал ресторану. Якщо ж у самому готелі «Radisson Blu Resort, Bukovel» працює дуже приємна команда професіоналів, які зустрічають щирою посмішкою і проводять приємними словами, то у «MontBlanc» ситуація відрізняється. Офіціанти доволі не-привітні, а деякі з них розмовляють лише російською мовою і не охоче відповідають на запитання. Цей момент у ресторані може відштовхнути гостей і залишити не найкращі враження.

Що до безпеки у «Radisson Blu Resort, Bukovel», щоб потрапити на закритий паркінг готель, варто лише пройти крізь шлагбаум. При вході не передбачена такі додаткові заходи безпеки, як цілодобова охорона, а лише камери відео нагляду. У свою чергу таке рішення, під час війни, здається недбалістю і ставить під сумніви безпечність перебування там. Проте, Під час повітряної тривоги у готелі облаштували укриття для усіх відвідувачів курорту Буковель. На випадок блекауту на території курорту облаштували «Пункт Незламності» з резервним освітленням, інтернетом, аптечками та питною водою.

Таку практику можна використовувати не лише в центрі Буковелю, а на території усіх готелів, якщо площа дозволяє це, «Radisson Blu Resort, Bukovel» є одним з представників таких закладів. Велика територія перед готелем могла б легко розмістити місце обігріву (Додаток Д). Адже, відстань до центру, де й знаходиться «Пункт Незламності» становить понад 1,5 км, а долати таку відстань, наприклад, взимку вночі, буде складно, особливо дітям та людям з обмеженими можливостями (Рис. 2.5).



Рис. 2.5 Список необхідного обладнання для «Пункту Незламності» у готелі «Radisson Blu Resort, Bukovel» під час війни

Доречним, також, буде запровадження детального плану, як діяти під час повітряної тривоги, який повинен бути у кожному номері, дубльований кількома мовами. На кожному поверсі варто зробити люмінесцентні вказівники, які дозволить знайти шлях до укриття (або ж підземного паркінгу) під час аварійних чи планових вимкнень світла).

Таку ж інновацію можна зробити і на дорогах курорту. В умовах тотальної темноти, люмінесцентна розмітка допоможе водіям краще орієнтуватись на дорозі (Додаток Ж). Дані недоліки та переваги дозволяють провести дослідження методом SWOT-аналізу (Табл. 2.1; Табл. 2.2).

Таблиця 2.1

Матриця SWOT-аналізу діяльності «Radisson Blu Resort, Bukovel» в умовах в умовах зовнішнього середовища

| S-СИЛЬНІ СТОРОНИ | W-СЛАБКІ СТОРОНИ |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> • привабливе розташування готелю; • відома мережа, яка керує готелем. | <ul style="list-style-type: none"> • слабка організація маркетингової інформаційної системи на підприємстві, що не призводить до широкої реклами; • висока ціна, що не відповідає якості надання послуг; • нестабільні обсяги реалізації. |
| О-МОЖЛИВОСТІ | T-ЗАГРОЗИ |
| <ul style="list-style-type: none"> • проведення масштабної рекламної кампанії в соціальних мережах; • звернення до рекламних агенств з метою розробки рекламної політики. | <ul style="list-style-type: none"> • висока конкурентність на ринку готельних послуг (в особливості на курорті Буковель); • зниження доходів населення; • нестабільна економічна та епідеміологічна ситуація в країні. |

Таблиця 2.2

Матриця SWOT-аналізу діяльності «Radisson Blu Resort, Bukovel» в умовах внутрішнього середовища

| S-СИЛЬНІ СТОРОНИ | W-СЛАБКІ СТОРОНИ |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> • наявність додаткових послуг (трансферні послуги, автостоянка, СПА- зона, спортзал, послуги пральні); • прямий вихід на гірськолижну трасу в період зимового відпочинку; • програма лояльності для постійних гостей; • прокат гірськолижного спорядження. | <ul style="list-style-type: none"> • досить обмежене коло споживачів; • недосконала програма лояльності; • не гнучка схема оплати послуг (відсутність можливості оплати послуг криптовалютою); • застарілий ремонт у готелі та ресторані. |
| О-МОЖЛИВОСТІ | T-ЗАГРОЗИ |
| <ul style="list-style-type: none"> • розширення цільової аудиторії • запровадження програми лояльності для непостійних гостей в умовах воєнного стану (знижки на проживання та користування додатковими послугами для військових та їх сімей); • розробка програми реабілітації для військових); • запровадження можливості оплати за допомогою найбільшої в світі криптовалютної біржі Binance або її українським конкурентом — крипто- | <ul style="list-style-type: none"> • зменшення попиту на відпочинок у бізнес готелі, у зв'язку з проведенням більшості конференцій онлайн; • зменшення попиту на відпочинок у готелі у зв'язку з розширенням ринку та -запровадженням інноваційних технологій; • зменшення попиту що до вибору готеля через недостатній рівень безпеки в умовах воєнного стану. |

2.3 Комплексне дослідження діяльності «Mountain Residence Apartments & Chalet» та ресторану «Living room» методом SWOT-аналізу

Сучасний готель «Mountain Residence Apartments & Chalet» - ідеальне місце для відпочинку на курорті (Додаток 3). Розташування в центрі Буковелю, просторі номери та сервіс європейського рівня допоможуть вам максимального приємно провести час. Вибирайте один із п'ять типів апартаментів та декількох типів шале. Номери зроблені в мінімалістичному стилі та облаштовані усім необхідним для відпочинку. Будиночки будуть комфортні для великої сім'ї або компанії. Мають власне паркомісце та зону барбекю. Окремо можна відмітити ресторан Living Room, який увійшов до топ 100 ресторанів по Україні. До послуг гостей приміщення загального користування: закритий паркінг, лижні кімнати, kids room, gym та chill-out-room. Готель обладнаний власним ski-in/ski-out на трасу 2С, що особливо зручно під час зимового сезону [17].

Апартаменти та шале «Mountain Residence» із рестораном, сезонним відкритим плавальним басейном і цілодобовою стійкою реєстрації гостей розташовані за 44 км від гори Говерла. До послуг гостей власна парковка на території та безкоштовний Wi-Fi. На кухні є холодильник, мікрохвильова піч, плита та чайник. Щоранку в апарт-готелі подають сніданок «шведський стіл». На території апартаментів і шале «Mountain Residence» облаштовано дитячий ігровий майданчик.

У помешканні з прямим доступом до лижних схилів облаштовано приміщення для зберігання лиж, а в околицях можна зайнятися лижним спортом. Відстань від апартаментів і шале «Mountain Residence» до міжнародного аеропорту Івано-Франківська становить 96 км. За додаткову плату для гостей організують трансфер з/до аеропорту [18].

Що до безпеки готелю в умовах воєнного стану, адміністрація «Mountain

Residence» потурбувались про неї краще, ніж у «Radisson Blu Resort, Bukovel». Головна рецепція готелю знаходиться у підніжжя пагорба, на якому стоять два основні корпуси та шале, тому щоб потрапити до номеру спершу потрібно пройти реєстрацію. Після цього, гостям запропонують піднятися до корпусів власним авто, або ж брендовим мінівеном, якщо місць на критому паркінгу не вистачає. Перед заїздом стоїть шлагбаум, із цілодобовою охороною, яка ще раз перевірить документи та просканує карту гостя. Оскільки, готель умовно поділений на дві частини:

- верхня резиденція (два основні корпуси із рестораном та сезонним басейном);
- нижня резиденція (шале), то доречним було б розділити охорону відповідно до рівнів розташування.

Однак, не завжди працівники служби охорони сумлінно ставляться до своїх обов'язків. Якщо, гість на пункті пропуску скаже, що приїхав до ресторану на території готелю, рідко коли перевірять бронювання, і це у свою чергу може створити небезпеку в умовах воєнного стану.

Нещодавно «Mountain Residence» почали будівництво третього корпусу верхньої резиденції, що означає обов'язковість посилення охорони по периметру всієї території [19].

Ресторан «Living Room» входить до концепту монополіста ресторанної справи на курорті Буковель - «Cartel». Сім'я ресторанів «Cartel» об'єднує заклади української, азійської та італійської кухонь [20]. «Cartel» об'єднує у собі: М'ясо і Азія Lucky Bull; Корчма Filvarok; VERANDA Bar&Lounge; Panorama Lounge; Ресторан Риба Grill; Ресторан Osteria Italiana; Ресторан REBRA BBQ; Ресторан Whisky Bar; Ресторан SALO; Ресторан MANGALICA; Ресторан KOLYBA; Ресторан PLOV; Ресторан Pasta Fresca; Ресторан Living Room; Jagermeister Apres Ski Zone.

Ресторан «Living Room» у Буковелі є одним з популярних закладів, які пропонують гастрономічне задоволення туристам та відпочиваючим у гірському курорті. Особливості ресторану «Living Room» включають:

- атмосфера та дизайн: ресторан «Living Room» створює затишну та стильну атмосферу, де гості можуть розслабитися і насолодитися їжею. Дизайн інтер'єру може бути сучасним, з використанням натуральних матеріалів та комфортних меблів;
- кулінарний досвід: ресторан «Living Room» пропонує різноманітні страви з місцевої та світової кухні. Меню включає традиційні українські страви, страви з морепродуктів, стейки, пасту, десерти та інші гастрономічні насолоди. Кухарі ресторану можуть використовувати свіжі інгредієнти та ставити акцент на якість та смак страв;
- обслуговування та гостьовий сервіс: Ресторан «Living Room» може відрізнитися високим рівнем обслуговування, де працівники стежать за комфортом гостей і надають їм увагу. Вони можуть бути привітними, професійними та готовими допомогти вибрати страви або надати поради щодо меню;
- видові характеристики: величезні панорамні вікна дозволяють насолоджуватись вражаючими краєвидами курорту від сходу сонця аж до заходу.
- В спеціально розробленому меню наш шеф-кухар зібрав гастрономічні хіти різних поколінь та країн світу, особливу атмосферу створює тандир в якому випікається найсмачніший хлібець до вашого столу. А алкогольна карта приємно здивує вибором віскі та інших міцних елітних напоїв. Завдяки великій коктейльній карті кожен зможе насолодитися барними хітами Нью-Йорку, Лондона, Сингапура та авторськими шедеврами барменів. Графік роботи з 08:00 по 23:00 щодня. Дані недоліки та переваги дозволяють провести дослідження методом SWOT-аналізу (Табл. 2.3; Табл. 2.4)

Таблиця 2.3

Матриця SWOT-аналізу діяльності «Mountain Residence Apartments & Chalet» в умовах в умовах зовнішнього середовища

| S-СИЛЬНІ СТОРОНИ | W-СЛАБКІ СТОРОНИ |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> • наявність додаткових послуг (трансферні послуги, автостоянка, СПА- зона, спортзал, послуги | <ul style="list-style-type: none"> • досить обмежене коло споживачів; • недосконала програма лояльності; • не гнучка схема оплати послуг |

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> пральні); прямий вихід на гірськолижну трасу в період зимового відпочинку; програма лояльності для постійних гостей; прокат гірськолижного спорядження. | (відсутність можливості оплати послуг криптовалютою). |
| О-МОЖЛИВОСТІ | Т-ЗАГРОЗИ |
| <ul style="list-style-type: none"> запровадження програми лояльності для непостійних гостей в умовах воєнного стану (знижки на проживання та користування додатковими послугами для військових та їх сімей; розробка програми реабілітації для військових); запровадження можливості оплати за допомогою найбільшої в світі крипто-валютної біржі Binance або її українським конкурентом — крипто-процесинг WhitePay. | <ul style="list-style-type: none"> зменшення попиту на відпочинок у готелі у зв'язку з розширенням ринку та запровадженням інноваційних технологій; зменшення попиту що до вибору готеля через недостатній рівень безпеки в умовах воєнного стану. |

Таблиця 2.4

Матриця SWOT-аналізу діяльності «Mountain Residence Apartments & Chalet» в умовах внутрішнього середовища

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| S-СИЛЬНІ СТОРОНИ | W-СЛАБКІ СТОРОНИ |
| <ul style="list-style-type: none"> наявність додаткових послуг (трансферні послуги, автостоянка, спортзал, послуги пральні); прямий вихід на гірськолижну трасу в період зимового відпочинку; ресторан на території готелю, що входить у топ-100 кращих в Україні; прокат гірськолижного спорядження. | <ul style="list-style-type: none"> досить обмежене коло споживачів; відсутня програма лояльності; не гнучка схема оплати послуг (відсутність можливості оплати послуг криптовалютою); недостатня кількість паркомісць; відсутність повноцінної спа-зони; невеликий сезонний басейн. |
| О-МОЖЛИВОСТІ | Т-ЗАГРОЗИ |

- розширення цільової аудиторії;
- запровадження систем оповіщення сигналу повітряної тривоги;
- запровадження програми лояльності;
- запровадження можливості оплати за допомогою криптовалюти;
- будівництво спа-зони та підземного паркінгу на території нового корпусу.

- відсутність попиту на відпочинок/купівлю нерухомості/інвестування у готелі, у зв'язку зі зменшенням доходів;
- зменшення попиту на відпочинок у готелі у зв'язку з розширенням ринку та запровадженням інноваційних технологій.

Висновки до розділу 2

Отже, провівши аналіз діяльності двох найбільших закладів розміщення на курорті Буковель, можна стверджувати, що звання «головного готелю курорту» «Radisson Blu Resort, Bukovel» вже давно віддав у руки «Mountain Residence Apartments & Chalet». «Mountain Residence Apartments & Chalet» всього за 4 роки на ринку встиг завоювати довіру цільової аудиторії більше, ніж готель однієї з найбільших мереж світу за декаду століття. Звісно, «Radisson Blu Resort, Bukovel» від початку орієнтувався на менш широку аудиторію, не зважаючи на слово «резорт» у назві. Серед своїх клієнтів вони бачили високопосадовців, зірок естради, президентів, в той час як «Mountain Residence Apartments & Chalet» став чудовим поєднанням сімейного відпочинку з бізнес поїздками.

Однак, аналізуючи слабкі сторони обох, можна помітити недосконалу систему охорони, що є рушійним фактором у виборі готелю в умовах воєнного стану. Готелі Radisson приділяють велику увагу забезпеченню безпеки своїх гостей, особливо під час війни чи конфлікту, але «Radisson Blu Resort, Bukovel» схоже став виключенням. Одним з найважливіших аспектів безпеки в готелях Radisson є впровадження комплексних систем контролю доступу. Ці системи, як правило, включають такі заходи, як системи електронних карт-ключів, персонал служби безпеки, розміщений біля входів, і камери відеоспостереження, стратегічно розміщені по всіх приміщеннях. Завдяки суворому регулюванню доступу до готелю та ретельному моніторингу переміщень гостей, готелі

Radisson мінімізують ризик неавторизованого проникнення на територію готелю та покращують загальну безпеку.

Окрім контролю доступу, готелі Radisson інвестують у навчання та оснащення свого персоналу служби безпеки для ефективного реагування на потенційні загрози. Співробітники служби безпеки проходять суворі навчальні програми, які охоплюють протоколи реагування на надзвичайні ситуації, методи вирішення конфліктів і стратегії управління кризою. Їхня присутність забезпечує видиме стримування потенційних загроз і забезпечує оперативне та скоординоване реагування у разі будь-якого інциденту безпеки. Мало які з вище перелічених заходів застосовуються у «Radisson Blu Resort, Bukovel», але впроваджені у «Mountain Residence Apartments & Chalet». Готель «Mountain Residence Apartments & Chalet» також співпрацює з місцевими правоохоронними органами та відповідними органами, щоб бути в курсі ситуації з безпекою в околицях. Ця співпраця дозволяє їм отримувати своєчасну інформацію та розвідувальні дані, дозволяючи їм завчасно реагувати на нові ризики. Встановлюючи тісні стосунки з місцевою владою, готель може швидко адаптувати свої заходи безпеки до мінливих обставин і вживати необхідних заходів безпеки для захисту своїх гостей.

РОЗДІЛ 3. УДОСКОНАЛЕННЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ГОТЕЛЯХ «RADISSON BLU RESORT, BUKOVEL», «MOUNTAIN RESIDENCE APARTMENTS & CHALET» В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ

3.1 Системи оповіщення та сучасні заходи безпеки у закладах розміщення Ізраїлю, як взірці інноваційних технологій

Розглядаючи досвід роботи готелів у країні з перманентним воєнним станом вже десятки років, можна чітко побачити, що вони надають пріоритет безпеці та безпеці своїх гостей, впроваджуючи надійні заходи безпеки. Таким є «The Jaffa, a Luxury Collection Hotel, Tel Aviv». П'ятизірковий готель Jaffa розташований у відреставрованому комплексі 19 століття, де колись розміщувався французький госпіталь Яффо. Готель розташований у центрі міста, неподалік від Середземного моря та історичного порту Яффо, за декілька хвилин ходьби від блошиного ринку Шук Хапішпешим, Музею старожитностей і місцевих бутиків. Тут можна дослідити стародавнє портове місто та відкрити для себе місцеву культуру, насолодитись епікурейськими делікатесами, приготованими нашими шеф-кухарями, і відчутти спокій спа-центру та персоналізовану розкіш наших 120 вишуканих номерів і люксів, призначених дизайнером Джоном Поусоном (Додаток К). Тому, варто розглянути деякі аспекти безпеки одного з найкращих та най-безпечніших готелів Ізраїля «The Jaffa, a Luxury Collection Hotel, Tel Aviv»:

- **контроль доступу:** у готелі застосовуються суворі заходи контролю

до- ступу для регулювання точок входу та виходу. Це зазвичай включає системи електронних карт-ключів для номерів і обмежений доступ до певних зон готелю. Співробітники служби безпеки часто розташовуються біля входів, щоб контролювати доступ гостей;

- **системи відеоспостереження:** у готелі використовуються комплексні системи відеоспостереження, які стратегічно розміщені по всій території. Ці камери спостереження допомагають контролювати громадські зони, входи та інші критичні місця, забезпечуючи моніторинг і запис у режимі реального часу діяльності в готелі;

- **навчений персонал служби безпеки:** у готелі «The Jaffa, a Luxury Collection Hotel, Tel Aviv» працює спеціальна команда добре навченого персоналу служби безпеки. Вони проходять регулярні тренінги, щоб підвищити свої навички в таких сферах, як протоколи реагування на надзвичайні ситуації, вирішення конфліктів і обслуговування клієнтів. Співробітники служби безпеки відповідають за підтримку безпечного середовища та оперативне реагування на будь-які проблеми, пов'язані з безпекою;

- **співпраця з місцевою владою:** готель підтримує тісну співпрацю та взаємодію з місцевими правоохоронними органами та відповідними органами. Це партнерство дозволяє обмінюватися інформацією та розвідувальними даними щодо місцевої безпеки. Отримавши інформацію та тісно співпрацюючи з місцевою владою, готель може адаптувати свої заходи безпеки до переважаючих умов і забезпечити безпеку своїх гостей;

- **технологічні системи:** «The Jaffa, a Luxury Collection Hotel, Tel Aviv» ін- вестує в передові технологічні системи для підвищення безпеки. Це можуть бути системи виявлення та гасіння пожежі, системи екстреного зв'язку та безпечні системи контролю доступу. Готель гарантує, що ці системи регулярно обслуговуються та оновлюються, щоб забезпечити їх ефективність у разі потреби;

- **постійні оцінки безпеки:** готель проводить регулярні оцінки та аудити безпеки, щоб виявити потенційні вразливості та відповідно покращити

протоколи безпеки. Ці оцінки передбачають аналіз потенційних ризиків і впровадження необхідних удосконалень для їх ефективного пом'якшення. Постійно оцінюючи заходи безпеки, готель прагне забезпечити безпечне середовище для своїх гостей [21]. Із власного досвіду перебування у готелях країни, що увесь час своєї незалежності перебуває у статусі збройного конфлікту, можна виділити надзвичайну готовність та швидке реагування на будь-які ситуації, що несуть загрозу життю та здоров'ю громадян. Окрім, професійної підготовки військових, ізраїльська система безпеки передбачає металеві ґрати, як додатковий захист. Їх обов'язково зачиняють вночі, як у житлових будинках, так і у готелях. Задля своєї ж безпеки, гості не мають доступу до відкриття цих жалюзів. Та, окрім, функції захисту вони несуть ще й іншу користь. Розсувні жалюзі зменшують тепло. У багатоквартирних будинках встановлюють розсувні жалюзі перед вікнами. Особливо в таких країнах, як Ізраїль, сонце світить цілий рік, за допомогою розсувних віконниць перед вікнами можна запобігти потраплянню прямих сонячних променів, не повністю блокуючи джерело світла, їх максимальна вага 25 кг на ролет і ширина 3 метри на ролет (Додаток Л). Таким чином, усі вище перелічені заходи можуть бути введені у політику роботи як і курорту Буковель в цілому, так і відформатовано та впроваджено у кожному готелі окремо.

Щодо систем оповіщення в країні загалом, ізраїльська система повітряної тривоги є невід'ємною частиною інфраструктури безпеки, особливо через проблеми безпеки, з якими вона стикається. Повітряні сигнали тривоги, також відомі як сирени або системи попередження, призначені для сповіщення населення про неминучу небезпеку, головним чином пов'язану з ракетними атаками або ракетами, що наближаються.

Мета: Основна мета повітряної тривоги в Ізраїлі — забезпечити раннє попередження цивільного населення, даючи йому час знайти притулок і вжити необхідних заходів у разі потенційної загрози. Це особливо актуально в районах поблизу кордонів країни, де ризик ракетних обстрілів вищий.

Типи тривоги: Ізраїль використовує кілька типів повітряної тривоги,

залежно від конкретного сценарію загрози та географічного розташування. Найбільш часто використовувані сигнали тривоги включають червону сирену (Tzeva Adom), яка попереджає про наближення ракет, і помаранчеву сирену (Tzeva Amutot), яка попереджає мешканців поблизу небезпечних об'єктів або зон.

Активация та охоплення: активация повітряної тривоги зазвичай координується Командуванням внутрішнього фронту Ізраїлю, відповідальним за операції цивільної оборони. Рішення про активацию тривог приймається на основі даних розвідки, систем спостереження та оцінки загроз у реальному часі. Зона охоплення сигналізації залежить від конкретного місця та потенційних ризиків. У різних регіонах і містах можуть бути різні системи та протоколи сигналізації.

Реагування громадськості: коли спрацьовує повітряна тривога, для людей вкрай важливо швидко реагувати та дотримуватися визначених процедур безпеки. Загальна відповідь полягає в тому, щоб шукати притулку в укріплених зонах або призначених захищених приміщеннях, таких як безпечні кімнати, бомбосховища або громадські притулки. Під час таких інцидентів важливо дотримуватися правил безпеки та бути поінформованим через офіційні канали.

Технології та інновації: Протягом багатьох років Ізраїль постійно розвивав і модернізував свої системи повітряної сигналізації, щоб покращити час реагування та точність. Технологічні досягнення, такі як інтеграція передових радарних систем і технологій раннього попередження, підвищили ефективність і точність систем сигналізації.

Важливо відзначити, що система повітряної тривоги та відповідні заходи безпеки постійно вдосконалюються, щоб відповідати динамічній ситуації безпеки в Ізраїлі. Відвідувачам і жителям радимо бути в курсі місцевих протоколів і виконувати інструкції відповідних органів влади під час будь-яких інцидентів, пов'язаних з безпекою.

Проаналізувавши заходи безпеки в Ізраїлі, можна виділити декілька, які є життєво важливими для впровадження в Україні:

- інформування та освіта громадськості: Ізраїль приділяє велику увагу громадській обізнаності та освіті щодо процедур повітряної тривоги. Проведення в Україні інформаційно-роз'яснювальних кампаній щодо інформування громадян про важливість розпізнавання та реагування на сигнали повітряної тривоги, визначення безпечних зон та відпрацювання тренувань може значно покращити готовність населення та реагування під час повітряних атак.

- інфраструктура укриття: Ізраїль має розгалужену мережу бомбосховищ і посилених безпечних кімнат у житлових районах, громадських будівлях і навчальних закладах. Інвестиції в будівництво та зміцнення укриттів в Україні, особливо у вразливих районах, можуть забезпечити суттєвий захист цивільного населення під час повітряних атак.

- системи екстреного зв'язку: забезпечення надійних і резервних систем зв'язку під час ситуацій повітряної тривоги має вирішальне значення. Встановлення каналів екстреного зв'язку, таких як спеціальні гарячі лінії або системи SMS-оповіщення, може допомогти поширювати інформацію та інструкції серед населення під час надзвичайних ситуацій.

- навчання та тренування: регулярні навчальні заняття та навчання є життєво важливими для ознайомлення громадськості, включаючи студентів і співробітників, із процедурами повітряної тривоги. Проведення імітаційних сценаріїв, тренувань з евакуації та навчань із укриття на місці може підвищити готовність і зменшити паніку під час реальних ситуацій повітряної тривоги.

- поширення інформації: розробка зрозумілих і доступних інформаційних ресурсів, включаючи брошури, веб-сайти та платформи соціальних мереж, може допомогти ознайомити громадськість з процедурами повітряної тривоги, безпечними зонами та контактною інформацією для надзвичайних ситуацій. Надання інформації кількома мовами та забезпечення доступності для людей з обмеженими можливостями також є важливим.

- транскордонне співробітництво: Ізраїль налагодив співпрацю з сусідніми країнами для систем раннього попередження та обміну інформацією. Вивчення можливостей транскордонного співробітництва між Україною та

сусідніми країнами для посилення заходів повітряної тривоги та сприяння обміну інформацією може ще більше посилити можливості протиповітряної оборони.

- постійна оцінка та вдосконалення: регулярна оцінка заходів повітряної тривоги та проведення аналізів після інцидентів може визначити сфери, які потребують покращення. Оновлення протоколів, удосконалення систем зв'язку та врахування уроків, отриманих із попередніх інцидентів, можуть призвести до більш ефективного реагування на повітряну тривогу. Важливо адаптувати ці заходи до конкретного контексту та викликів безпеці, з якими стикається Україна, враховуючи такі фактори, як географія, близькість до зон конфлікту та місцеві правила. Співпраця з міжнародними експертами, включно з ізраїльськими, які мають досвід роботи з системами повітряної тривоги, може надати цінну інформацію та рекомендації щодо впровадження ефективних заходів повітряної тривоги.

3.2 Шляхи підвищення якості заходів безпеки у готелі «Radisson Blu Resort, Bukovel» на курорті Буковель в умовах війни

В умовах війни безпека стає основною пріоритетною задачею для курорту Буковель. Гості та персонал повинні мати гарантовану захист і впевненість у своєму благополуччі. Шляхи підвищення якості заходів безпеки стають важливими для забезпечення безпечного та комфортного перебування у готелі. В даному вступі будуть розглянуті ідеї та рекомендації, спрямовані на підвищення якості заходів безпеки в готелі «Radisson Blu Resort, Bukovel» в умовах війни. Це включатиме в себе розгляд фізичної охорони, використання передових технологій та систем безпеки, навчання персоналу і співпрацю з відповідними органами інспекції та безпеки. Реалізація цих шляхів допоможе забезпечити найвищий рівень безпеки та впевненості для гостей та персоналу готелю «Radisson Blu Resort, Bukovel» під час перебування на курорті Буковель.

Після порівняння заходів безпеки у «The Jaffa, a Luxury Collection Hotel,

Tel Aviv» та «Radisson Blu Resort, Bukovel» можна виділити кілька додаткових способів для посилення заходів безпеки в українському готелі під час війни або в умовах підвищеної небезпеки:

- спершу повинна бути проведена оцінка загроз характерних для частини країни (віддаленість від зони бойових дій). Визначення потенційних ризиків, такі як терористичні атаки, вибухи або збройні вторгнення, і відповідно пристосуйте заходи безпеки.

- консультації з питань безпеки: залучення послуги консультантів з безпеки, які мають досвід роботи в зонах конфлікту. Вони можуть надати вказівки щодо вдосконалення протоколів безпеки, укріплення структур і впровадження заходів для пом'якшення конкретних загроз.

- захист від вибухів: зміцнення інфраструктури готелю від вибухів і загроз вибуху. Встановіть вибухостійкі вікна, зміцніть двері та стіни та подумайте про створення безпечних зон або бункерів у будівлі.

- охорона периметра: посилення заходів безпеки периметра готелю. Бетонні бар'єри, огорожі та контрольно-пропускні пункти для перевірки транспортних засобів, щоб запобігти несанкціонованому доступу та захиститися від загроз, які передаються транспортними засобами.

- плани евакуації: розробка комплексних планів евакуації для гостей і персоналу на випадок надзвичайної ситуації. Необхідно мати кілька шляхів евакуації, пунктів збору та регулярно проводити навчання для забезпечення готовності.

- безпечний зв'язок: впровадження системи безпечного зв'язку, включаючи зашифровані радіостанції або мобільні пристрої, щоб підтримувати зв'язок між персоналом служби безпеки та зовнішніми зацікавленими сторонами.

- команда кризового менеджменту: створення спеціальної групи кризового менеджменту, яка складається з досвідченого персоналу, який може оцінювати загрози, координувати відповіді та спілкуватися з відповідними органами влади та зацікавленими сторонами.

- покращене спостереження: збільшення кількості і охоплення камер спостереження як усередині, так і за межами готелю. Використання передових технологій відеоаналітики для виявлення підозрілих дій і сповіщення про них допоможе підвищити якість заходів безпеки.

- аварійне живлення та комунальні послуги: установленні резервні генератори електроенергії, щоб забезпечити безперервну роботу критично важливих систем, включаючи обладнання безпеки, системи зв'язку та аварійне освітлення. Забезпечте необхідні комунальні послуги, такі як водопостачання та газопостачання.

- місцевий зв'язок: підтримання регулярного контакту і співпрацювання з місцевими правоохоронними та військовими органами. Діліть інформацією, шукайте їхніх вказівок щодо питань безпеки та дотримуйтесь рекомендованих ними заходів безпеки.

- дуже важливо тісно співпрацювати з експертами з безпеки та дотримуватися місцевих правил і вказівок у зоні бойових дій. Регулярний моніторинг ситуацію з безпекою та відповідно адаптуйте заходи для забезпечення безпеки гостей і персоналу.

3.3 Шляхи підвищення якості заходів безпеки у готелі «Mountain Residence Apartments & Chalet» на курорті Буковель в умовах війни

Ось кілька способів посилити заходи безпеки в таких готелях, як «Mountain Residence Apartments & Chalet», під час війни або в умовах високого ризику:

- **перевірка співробітників:** щоденні ретельні перевірки всіх співробітників готелю, щоб переконатися в їх довірі та надійності ніколи не будуть зайвими у воєнний час. У разі підозрілої поведінки чи дії співробітників важливо своєчасно запровадити протоколи для повідомлення;

- **захищені паркувальні засоби:** запровадження суворих заходів контролю доступу до місць паркування, включаючи перевірку транспортних засобів і обмежений доступ лише для авторизованих транспортних засобів. Це

також включає у себе, камери спостереження та відповідне освітлення для покращення видимості;

- системи екстреного зв'язку: резервні та надійні системи зв'язку в готелі, включаючи резервні радіостанції, супутникові телефони або інші альтернативні засоби зв'язку на випадок, якщо звичайні канали зв'язку будуть скомпрометовані;

- посилені бомбосховища: безпечні кімнати в готелі, укріплені для забезпечення захисту під час надзвичайних ситуацій. Кожного дня, вони повинні бути перевірені на наявність необхідних припас, пристроїв для екстреного зв'язку, а також укріплені двері та стіни;

- проінформованість та освіта гостей: сприяння поінформованості гостей про заходи безпеки та потенційні ризики за допомогою літератури в номері,

вивісок та інструктажів під час реєстрації є обов'язковим. Потрібно розказати гостям, як повідомляти про підозрілу діяльність, і підкресліть важливість дотримання протоколів безпеки готелю;

- збір розвідданих і обмін інформацією: доречно установити канали збору та обміну розвідданими з місцевою владою, службами безпеки та іншими готелями в цьому районі. Завжди потрібно перебувати у курсі потенційних загроз і відповідно коригуйте заходи безпеки;

- заходи кібербезпеки: посилення заходів кібербезпеки, щоб захистити інформаційні системи готелю від кіберзагроз. Регулярне оновлення програмного забезпечення, перевірки безпеки та навчання персоналу заходам запобігання кібератакам є важливим аспектом;

- план комунікації в кризових ситуаціях: готовий план комунікації в кризових ситуаціях, у якому описано процедури спілкування з гостями, персоналом і відповідними зацікавленими сторонами під час надзвичайних ситуацій. Призначення прес-секретарів і створення протоколів зв'язку, щоб забезпечити точне та своєчасне поширення інформації;

- навчання з питань безпеки та тренування: регулярне навчання з питань

безпеки для співробітників, зосереджуючись на виявленні підозрілої поведінки, протоколах реагування на надзвичайні ситуації та врегулюванні криз. Необхідно проводити тренування для моделювання різних сценаріїв безпеки та оцінку ефективності процедур реагування;

- залучення громади: розвивайте позитивні стосунки з місцевою громадою, беручи участь у громадських ініціативах і співпрацюючи з місцевою владою з питань безпеки. Діалог та інформація потрібні, щоб створити мережу підтримки та пильності.

Висновки до розділу 3

На завершення, три теми, розглянуті в цій дискусії, підкреслюють першорядну важливість заходів безпеки в закладах розміщення, особливо в контексті умов війни. Ізраїльські заклади розміщення служать прикладом інноваційних технологій і передових систем сигналізації, підкреслюючи необхідність постійної адаптації та впровадження сучасних рішень безпеки.

Готелі «Radisson Blu Resort, Буковель» та «Mountain Residence Apartments & Chalet» на курорті Буковель стикаються з унікальними викликами під час війни. Проте є різні способи підвищити якість заходів безпеки в цих закладах. Вони включають посилення фізичної безпеки, впровадження систем спостереження, створення протоколів управління кризовими ситуаціями, проведення регулярних оцінок ризиків і забезпечення всебічного навчання персоналу.

Приділяючи пріоритет безпеці та добробуту гостей і персоналу, ці готелі можуть створити безпечне середовище, яке вселяє впевненість і душевний спокій. Співпраця з місцевою владою, залучення до мереж обміну інформацією та використання технологічних досягнень можуть ще більше посилити їхні можливості безпеки. Вкрай важливо, щоб об'єкти розміщення залишалися проактивними та адаптованими перед лицем нових проблем безпеки. Застосовуючи ефективні заходи безпеки, ці заклади можуть зменшити ризики,

забезпечити безпеку гостей і персоналу та продовжувати забезпечувати гостинність і приємність навіть у складних обставинах. Загалом, поєднання інноваційних технологій, постійного вдосконалення та твердої прихильності до безпеки дозволяє закладам розміщення орієнтуватися та процвітати в складних умовах.

ВИСНОВКИ

Підсумовуючи, оптимізація роботи готелів і ресторанів на курорті Буковель в умовах воєнного стану є надзвичайно важливою для забезпечення безпеки, безпеки та благополуччя гостей і персоналу в умовах підвищеної небезпеки. Впровадження комплексного набору заходів безпеки має вирішальне значення для пом'якшення потенційних загроз і підтримки безпечного середовища. Основні сфери уваги включають проведення ретельної оцінки загроз, характерних для зони бойових дій, зміцнення фізичної інфраструктури закладів, посилення безпеки периметра, впровадження надійних систем контролю доступу та створення систем спостереження та моніторингу. Крім того, добре підготовлений персонал служби безпеки, плани врегулювання кризових ситуацій і ефективні канали зв'язку відіграють життєвоважливу роль у швидкому та ефективному реагуванні на надзвичайні ситуації.

Крім того, співпраця з місцевою владою, дотримання правил і інформування про місцеву безпекову ситуацію є важливими для підтримки ефективних заходів безпеки. Регулярне навчання персоналу, навчання гостей і залучення громади сприяють колективним зусиллям у забезпеченні безпечного середовища. Хоча оптимізація роботи готелів і ресторанів під час воєнного стану може становити унікальні проблеми, реалізація цих заходів демонструє тверду прихильність до безпеки гостей і персоналу. Пристосовуючись до мінливих обставин і ставлячи пріоритетом безпеку, курорт Буковель може продовжувати забезпечувати гостинне та безпечне середовище для відвідувачів навіть у складні часи. Окрім конкретних окреслених заходів безпеки, є й інші аспекти, на які варто звернути увагу при оптимізації роботи готелів і ресторанів курорту

Буковель в умовах воєнного стану. Одним із таких аспектів є збереження відчуття нормальності та забезпечення позитивного досвіду для гостей, незважаючи на складні обставини.

Слід докласти зусиль, щоб гості відчували себе гостинно та комфортно, а також пам'ятаючи про посилені заходи безпеки. Цього можна досягти за допомогою чіткого та короткого повідомлення про протоколи безпеки, оновлену інформацію про безпеку та будь-які необхідні зміни в службах або об'єктах.

Гнучкість і адаптивність є ключовими під час воєнного стану. Готелі та ресторани повинні бути готові коригувати роботу за потреби, беручи до уваги можливі обмеження, комендантську годину або зміни в місцевому середовищі. Це може включати зміну годин роботи, впровадження додаткових перевірок безпеки або адаптацію меню та пропозицій відповідно до будь-яких обмежень чи вимог. Також важливою є співпраця між готелями та ресторанами курорту Буковель. Обмін інформацією, найкращими практиками та отриманими уроками може допомогти зміцнити загальну безпеку всієї території. Регулярне спілкування та координація з місцевою владою, службами безпеки та іншими зацікавленими сторонами може призвести до більш злагодженої та ефективної відповіді на потенційні загрози. Крім того, оптимізація роботи повинна виходити за межі проблем безпеки. Важливо враховувати загальний досвід гостей, включаючи якість обслуговування, чистоту та стандарти гігієни. Забезпечення суворого дотримання правил охорони здоров'я та санітарії може дати гостям впевненість у своїй безпеці та добробуті.

Зрештою, оптимізація роботи готелів та ресторанів на курорті Буковель в умовах воєнного стану потребує комплексного та різнобічного підходу. Віддаючи пріоритет безпеці, підтримуючи відкриті лінії зв'язку, адаптуючись до ситуації, що розвивається, і забезпечуючи чудовий досвід для гостей, заклади на курорті можуть справлятися з проблемами, пов'язаними з воєнним станом, і водночас дотримуватись своїх зобов'язань щодо безпеки та задоволення своїх гостей.

Звісно, дотримання усіх вище перелічених заходів безпеки та

інформування, які були висвітлені у даній праці може перетворити відпочинок гостей на певні навчальні курси щодо правил поведження у надзвичайних ситуаціях. Проте, в умовах війни, коли кожного дня ворожі ракети забирають життя людей, а військові на передовій ризикують найдорожчим задля спасіння інших, такі нововведення є, насправді, найменшими неприємностями.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Архіпов В. В. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства. Одеса, 2000. 311 с.
2. Мостова Л. М. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства. Київ. Ліра-К, 2011, с.388.
3. Довгаль Георгій Володимирович Вісник ХНУ імені В.Н. Каразіна. Серія «Міжнародні відносини. Економіка. Країнознавство. Туризм». 2019. №9 С.190-196.
4. Рогова Н.В., Рибаківа С.С. Матеріали IV Міжнародної науково-практичної конференції «Інновації в управлінні асортиментом, якістю та безпекою товарів і послуг» (м. Львів, 24 листопада 2016 р.) Львів: Растр-7, 2016., 338-340 с.
5. Мальська М.П., Гаталюк Н.М., Ганич Н.М. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика). Київ. Центр учбової літератури, 2013, 304 с.
6. Ринок гостинності в Україні: виклики війни та можливості відновлення. «The hospitality market in Ukraine: War challenges and restoration possibilities»: публікація/ за ред. Ф. Журавка, Н. Небаба, О. Юдіна, С. Гапоненко, Г. Філатова. Суми. «СРС Business Perspectives», 2023, 140-143 с.
7. В'їзний туризм. Навчальний посібник онлайн: веб-сайт. URL: https://tourlib.net/books_ukr/vt3-5-4.htm (дата звернення: 07.05.2023).
8. Специфіка організації та технології в'їзного туризму. Технології обслуговування у в'їзному туризмі. Навчальний посібник онлайн: веб-сайт. URL: https://tourlib.net/books_ukr/vt3-5-4.htm (дата звернення: 07.05.2023).
9. В'їзд в Україну під час війни для іноземців: правила, корисна інформація та страхування. Навчальний посібник онлайн: URL: <https://visitukraine.today/uk/blog/1584/vizd-v-ukrainu-pid-cas-viini-dlya-inozemciv-pravila-korisna-informaciya-ta-straxuvannya> (дата звернення: 07.05.2023).
10. 7 мільйонів українців вже за межею бідності: Світовий банк озвучив

сумний прогноз. URL: <https://visitukraine.today/uk/blog/1584/vizd-v-ukrainu->

pid-cas-viini-dlya-inozemciv-pravila-korisna-informaciya-ta-straxuvannya
(дата звернення: 08.05.2023).

11. В Україні війна – нові військові готелі. «In Ukraine, war means new war hotels». Веб-сайт: <https://www.aljazeera.com/features/2022/3/16/in-ukraine-war-means-new-war-hotels> (дата звернення: 08.05.2023).

12. Автоматизовані системи бронювання в туризмі. Навчальний посібник онлайн: веб-сайт. URL: <https://studfile.net/preview/7195975/> (дата звернення: 09.05.2023).

13. Ласкаво просимо до Radisson Hotel Group. Офіційний сайт готелей Radisson. URL: <https://www.radissonhotels.com/ru-ru/brand/radisson-red> (дата звернення: 10.05.2023).

14. Готель «Radisson Blu Resort, Bukovel» . Офіційна сторінка у Instagram: веб-сайт. URL: <https://www.instagram.com/radissonbluresortbukovel/> (дата звернення: 12.05.2023).

15. Загальні вимоги до матеріально-технічної бази для організації обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства. Навчальний посібник онлайн: веб-сайт. URL: https://pidru4niki.com/16280414/turizm/primischennya_obladnannya_dlya_organizatsiyi_protsehu_obsługovuvannya
(дата звернення: 13.05.2023)

16. Організація «шведського столу». Навчальний посібник онлайн: веб-сайт. URL: https://pidru4niki.com/13281022/turizm/organizatsiya_shvedskogo_stolu
(дата звернення: 13.05.2023).

17. Ваша яскрава зима з Mountain Residence. Сайт готелю «Mountain Residence». URL: <https://mountain-residence.com> (дата звернення 16.05.2023).

18. Готель «Mountain Residence». Офіційна сторінка у Instagram. URL: https://instagram.com/mountain_residence_apartments?igshid=NTc4MTIwNj-Q2YQ==
(дата звернення: 14.05.2023).

19. Панорамний ресторан в самому серці Буковелю. Офіційна сторінка сім'ї ресторанів «Cartel». URL: <https://restaurants.cartel.ua/living-room/> (дата звернення: 14.05.2023).

20. Інвестиція приречена на успіх! Сучасні апартаменти в самому центрі «Буковеля». Інвестиційний сайт готелю «Mountain Residence»: URL: <https://restaurants.cartel.ua/living-room/> (дата звернення: 14.05.2023)

21. Jaffa пропонує ідеальне поєднання сервісу, стилю та розкоші. Jaffa offers a perfect blend of service, style and luxury. Офіційний сайт готелю. URL: https://www.marriott.com/en-us/hotels/tlvlc-the-jaffa-a-luxury-collection-hotel-tel-aviv/overview/?scid=f2ae0541-1279-4f24-b197a979c79310b0&gclid=CjwKCAjw36GjBhAkEiwAKwIWySIzXRQVSsb-WTofzieRiTSh1kgTzZongtkrH8sQ00VGVnzBLRR-h4BoC0RgQAvD_BwE (дата звернення: 15.05.2023)

Лист-підтвердження бронювання із прописаними правилами щодо в'їзду на територію України в умовах воєнного стану

Booking.com Підтвердження бронювання
НОМЕР ПІДТВЕРДЖЕННЯ: 2263.560.791
ПІН-КОД: 2661

Radisson Blu Resort Bukovel
Адреса: Uchastok Shchyky 220, Bukovel, 78593, Україна
Телефон: +380 3434 37988
Координати GPS: N 048° 21'29", E 24° 24.868

РЕЄСТРАЦІЯ ВІЗДІВ: **5** Листопад
суббота
☀ з 15:00

РЕЄСТРАЦІЯ ВИЇЗДІВ: **6** Листопад
неделя
☀ до 12:00

ОДНОМІС. РОЗДІЛЕННЯ: **1** / **1**

НОМІН: **1**

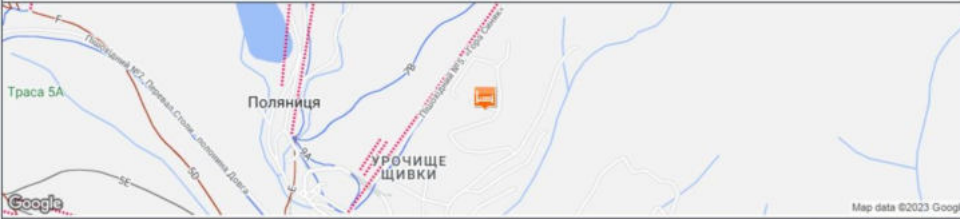
ЦІНА
1 варіант
7 % ПДВ
ЦІНА 13 Туристичний збір з особи за ніч

Ціна **UAH 3 587,41**
UAH 3 328,42
UAH 232,99
UAH 26

Зазначена загальна вартість – це сума, яку необхідно оплатити помещанню.
Booking.com не стягує в гостей плату за бронювання й інші адміністративні збори.
Банк, який видає вашу картку, може стягувати комісію за транзакцію в іноземній валюті.

Інформація про оплату
Radisson Blu Resort Bukovel опрацює всі платежі.
У цьому готельному об'єкті приймаються наступні форми платежу:

Додаткова інформація
Увага: додаткові послуги (шашлик, додаткове ліжко) не включено в ціну.
У разі невізду або скасування бронювання помещанню все ж може стягувати додаткові податки чи збори.
Не забудьте прочитати **Важливу інформацію** нижче, оскільки там можуть міститися важливі деталі, не зазначені тут.



Покращений номер
14+6 гостей - Катерина Федун / для 3 дорослих, 1 дитина (віком до 13 років)
План застосування: У ціну за номер застосування не входить:

Власна ванна кімната - Вид на гори - Туалетно-косметичні засоби - Халат - Кондиціонер - Сейф - Туалет - Ванна або душ - Дерев'яна або паркетна підлога - Рушники - Білизна - Розетка поблизу з ліжком - Робочий стіл - Зарядні пристрої - Телевізор - Кастю - Холодильник - Телефон - Прилада для прасування одягу - Праска - Доступні службові номери - Телевізор з плоским екраном - Фен - Вентилятор - Мий-бюро - Гардеробна - Електрокабелі - Кабеліні канали - Послуга дівчини "Будильник" - Шафа або гардероб - На відрі поверхні можна піднітись на лікті - Висалка для одягу - Туалетний папір - Захисні кришки на розетках для безпеки дітей

Розмір ліжка (-ок): 2 односпальні ліжка (ширина 90-130 см)

Передоплата:

Шановні гості, оскільки в Україні діє воєнний стан, відповідно авіасполучення призупинено, однак в'їзд і виїзд іноземних громадян наземним транспортом дозволено.

Пункти пропуску на кордоні з Польщею, Словаччиною, Угорщиною, Румунією та Молдовою відкриті. **Пункти пропуску з Росією, Білоруссю закриті.**

Перетин державного кордону України можливий з:

- дійсний паспортний (паспорт має бути дійсним протягом усього терміну перебування в країні);
- громадяни Туреччини та Грузії можуть в'їжджати в Україну за ID-карткою.
- наявність в'їзної візи, якщо вона потрібна;
- наявність полісу медичного страхування, що покриває витрати на лікування Covid-19 в Україні (необхідний незалежно від статусу вакцинації);
- один із документів: негативний результат ПЛР-тесту або експрес-тесту на антиген (не більше ніж за 72 години до перетину кордону); або сертифікат COVID-19, який підтверджує, що особа була вакцинована проти COVID-19 (термін дії 270 днів) вакцинами, схваленими ВООЗ, або що особа одужала від COVID-19 (термін дії 180 днів).

Ви завжди можете переглянути, змінити чи анулювати ваше бронювання в:
www.booking.com

Якщо у Вас виникли питання щодо помещання, зателефонуйте безпосередньо в Radisson Blu Resort Bukovel за: **+380 3434 37988**

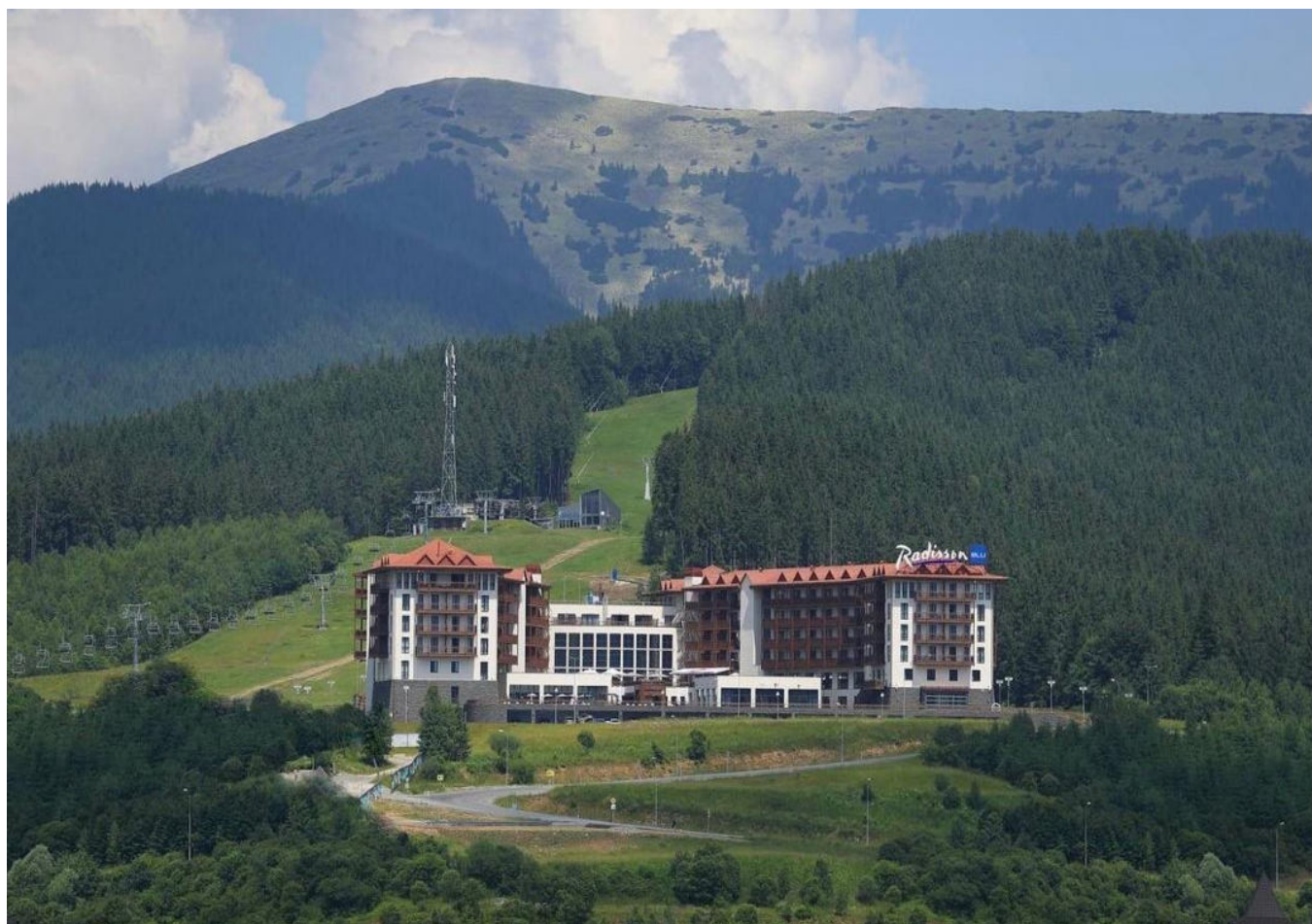
Або зв'яжіться з нами по телефону - ми доступні цілодобово:
Підтримка російською мовою: **+380 44 239 0390**
Якщо за кордоном або з України: **+34 20 3320 2609**

Подорожуйте без зайвих турбот
Шукаєте інформацію про те, як безпечно подорожувати? Центр ресурсів з безпеки допоможе підготуватися до поїздки й насолоджуватися спокійним перебуванням у помещанні.
Відвідайте Центр ресурсів з безпеки
Ми збирали найактуальніші місцеві номери телефонів, щоб ви ні про що не турбувалися під час поїздки.
[Переглянути телефони місцевих екстрених служб](#)

Перший готель мережі «Radisson», 1938 р., Міннеаполіс, Міннесота, США



«Radisson Blu Resort Bukovel»



Завершення додатку В

Додаток Д

Територія для облаштування пункту незламності у готелі
«Radisson Blu Resort Bukovel»



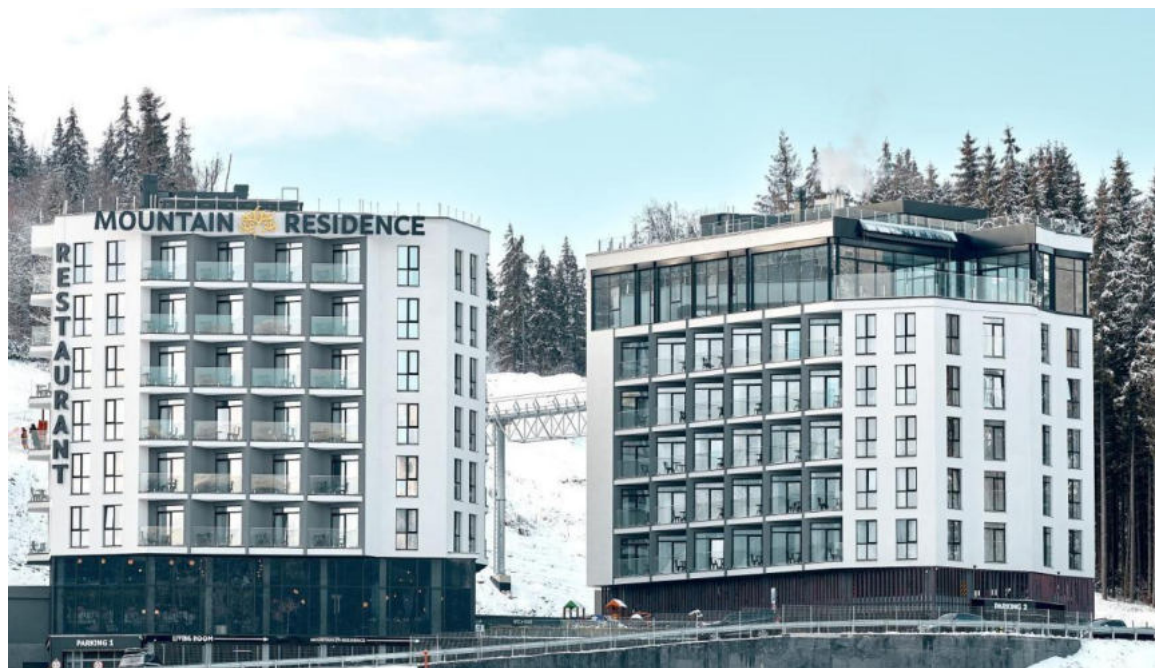
Завершення додатку Д

Люмінесцентна розмітка



Завершення додатку Ж

«Mountain Residence Apartments & Chalet»



Завершення додатку 3

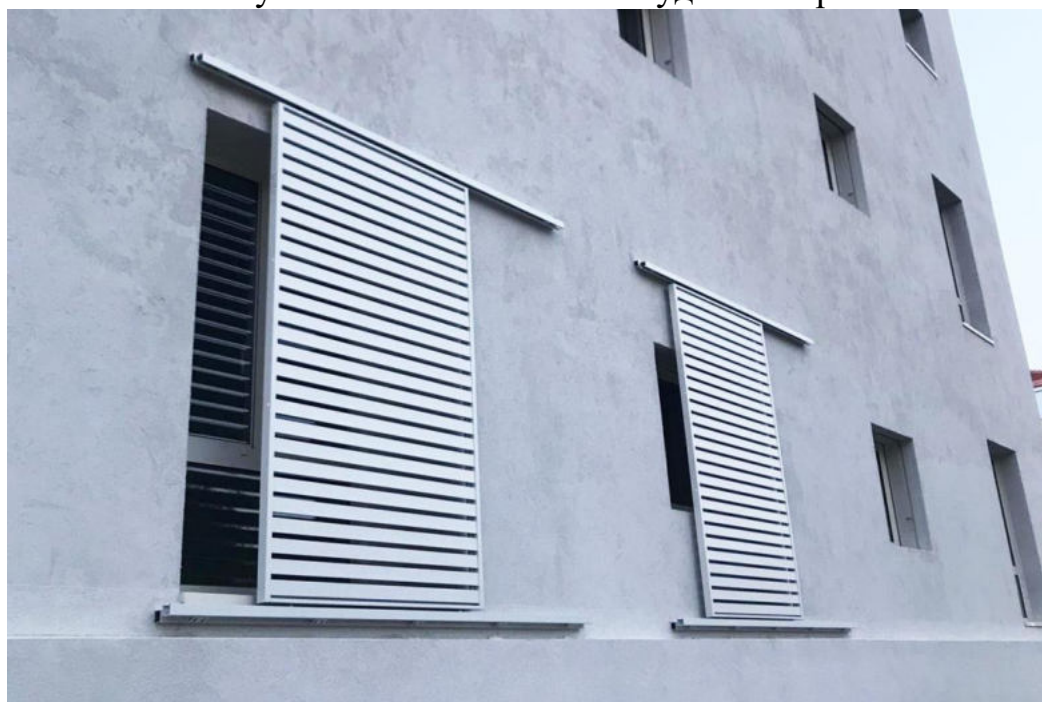
Додаток К

«The Jaffa, a Luxury Collection Hotel, Tel Aviv»



Завершення додатку К

Розсувні жалюзі на панелях будинків Ізраїлю



РЕЦЕНЗІЯ

на кваліфікаційну роботу

«Оптимізація роботи готелів і ресторанів на курорті «Буковель» в умовах
воєнного стану»

Для здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр»
Студента спеціальності – 241 «Готельно-ресторанна справа»
Фещич Катерини Володимирівни

(ППІ студента)

Рецензент: Горішевський П.А., - Голова Правління ІФОО Спільки сприяння
розвитку сільського зеленого туризму в Україні

(науковий ступінь, вчене звання, посада, ППІ рецензента)

Оптимізація роботи готелів і ресторанів на курорті готельно-ресторанного комплексу є одним з найважливіших елементів, що впливають на рентабельність готелю. Саме тому вибір теми вважаю актуальною. Дослідження теми дипломної роботи має логічну структуру, зокрема: розглянуто особливості обслуговування в готелях мережі «Radisson Hotels» та її підрозділах; проведено аналіз діяльності готелю «Radisson Blu Resort, Bukovel» та «Mountain Residence Apartments & Chalet»; розроблено шляхи підвищення якості організації обслуговування в умовах воєнного стану у готелях «Radisson Blu Resort, Bukovel» та «Mountain Residence Apartments & Chalet».

Матеріали роботи викладені у науковому стилі, доступною мовою, стисло та правильно. Оформлення роботи на високому рівні, однак є не значні недотримання методичних рекомендацій, що не впливають на якість та глибину розкриття теми дослідження. Актуальність теми розкрито в повному обсязі. Правильно та грамотно поставлено мету дослідження та авторський підхід до вивчення визначеної проблематики. Важливим аспектом в кваліфікаційній роботі є надання рекомендації щодо підвищення ефективності системи управління якістю у на курорті «Буковель» в умовах воєнного стану

Рекомендую виставити Катерині Володимирівні оцінку «відмінно» та присвоїти кваліфікацію «бакалавр» з готельно-ресторанної справи».

Голова Правління ІФОО

Спільки сприяння розвитку сільського
зеленого туризму в Україні

«15» червня 2023 р.



Павло ГОРІШЕВСЬКИЙ

Відгук
на кваліфікаційну роботу
«Оптимізація роботи готелів і ресторанів на курорті «Буковель» в умовах
воєнного стану»

Для здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр»
Студента спеціальності – 241 «Готельно-ресторанна справа»

Фецич Катерини Володимирівни
(ППП студента)

Дослідження теми дипломної роботи має логічну структуру, зокрема: розглянуто особливості обслуговування в готелях мережі «Radisson Hotels» та її підрозділах; провести аналіз діяльності готелю «Radisson Blu Resort, Bukovel» та «Mountain Residence Apartments & Chalet»; розроблено шляхи підвищення якості якості організації обслуговування в умовах воєнного стану у готелях «Radisson Blu Resort, Bukovel» та «Mountain Residence Apartments & Chalet».

Матеріали роботи викладені у науковому стилі, доступною мовою, стисло та правильно. Актуальність теми розкрито в повному обсязі. Правильно та грамотно поставлено мету дослідження та авторський підхід до вивчення визначеної проблематики. Важливим аспектом в кваліфікаційній роботі є надані рекомендації, щодо ефективного використання системи бронювання діяльності підприємства готельно-ресторанного на курорті «Буковель» в умовах воєнного стану

Оформлення роботи на високому рівні: розділи, підрозділи виконано згідно з методичними рекомендаціями щодо оформлення кваліфікаційної роботи. Кожен розділ завершується висновками до розділу. Кваліфікаційна робота завершується загальними висновками до роботи. Додатки присутні. Список використаних джерел оформлено правильно, згідно із рекомендаціями, кількість позицій у списку використаних джерел достатня. Календарний план виконання роботи виконано вчасно.

Студент

Науковий керівник

К.т.н. доцент

«15» червня 2023 р.



Катерина ФЕЦИЧ

Василь КАСІЯНЧУК



метадані

Заголовок

Оптимізація роботи готелів і ресторанів на курорті «Буковель» в умовах воєнного стану

Автор

Фещич К. Науковий керівник / Експерт

Ідентифікатор

King Danylo University

Перелік можливих спроб маніпуляцій з текстом

У цьому розділі ви знайдете інформацію щодо текстових спотворень. Ці спотворення в тексті можуть говорити про МОЖЛИВІ маніпуляції в тексті. Спотворення в тексті можуть мати намісний характер, але частіше характер технічних помилок при конвертації документа та його збереженні, тому ми рекомендуємо вам підходити до аналізу цього модуля відповідально. У разі виникнення запитань, просимо звертатися до нашої служби підтримки.

| | | |
|------------------------|--|-----|
| Заміна букв | | 42 |
| Інтервали | | 366 |
| Мікропробіли | | 314 |
| Білі знаки | | 24 |
| Парафрази (SmartMarks) | | 70 |

Обсяг знайдених подібностей

Зверніть увагу, що високі значення коефіцієнта не автоматично означають плагіат. Звіт має аналізувати компетентна / уповноважена особа.



25

Довжина фраз для коефіцієнта подібності 2.



12436

Кількість слів

93293

Кількість знахождів

Подібності за списком джерел

Прогорніть список та аналізуйте, особливо, фрагменти, які перевищують КП 2 (позначено жирним шрифтом). Скористайтеся посиланням "Позначити фрагмент" та перевіряйте, чи є вони короткими фразами, розкиданими в документі (випадкові словосполучення), численними короткими фразами поруч з іншими (можливий плагіат) або великими фрагментами без зазначення джерела (прямий плагіат).

10 найдовших фраз

Копіювати текст

| ПОРЯДКОВИЙ НОМЕР | НАЗВА ТА АДРЕСА ДЖЕРЕЛА URL (НАЗВА БАЗИ) | КІЛЬКІСТЬ ІДЕНТИЧНИХ СЛІВ (ФРАГМЕНТІВ) | |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|--------|
| 1 | https://revolution.alibest.ru/sport/00539972_0.html | 254 | 2.04 % |
| 2 | https://www.booking.com/hotel/ua/bukovel-residence-aprtnments.uk.html | 109 | 0.88 % |

| | | | |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|--------|
| 3 | https://ukd.edu.ua/sites/default/files/2020-12/%D0%9C%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B4%D0%B8%D1%87%D0%BD%D1%96%20%D1%80%D0%B5%D0%BA%D0%BE%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D0%B4%D0%B0%D1%86%D1%96%D1%97%20%D1%89%D0%BE%D0%B4%D0%BE%20%D0%B2%D0%B8%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F%20%D0%BA%D0%B2%D0%B0%D0%BB%D1%96%D1%84%D1%96%D0%BA%D0%B0%D1%86%D1%96%D0%B9%D0%BD%D0%BE%D1%97%20%D1%80%D0%BE%D0%B1%D0%BE%D1%82%D0%B8%20%28%D0%BF%D1%80%D0%BE%D0%B5%D0%BA%D1%82%D1%83%29%20%D0%B4%D0%BB%D1%8F%20%D0%B7%D0%B4%D0%BE%D0%B1%D1%83%D0%B2%D0%B0%D1%87%D1%96%D0%B2%20%D0%BE%D1%81%D0%B2%D1%96%D1%82%D0%BD%D1%8C%D0%BE%D0%B3%D0%BE%20%D1%80%D1%96%D0%B2%D0%B0%D1%8F%20%D0%BC%D0%B0%D0%B3%D1%96%D1%81%D1%82%D1%80%20%2008%20%D0%9F%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%BE.pdf | 104 | 0.84 % |
| 4 | https://www.booking.com/hotel/ua/bukovel-residence-apartments.uk.html | 100 | 0.80 % |
| 5 | https://knowledge.alfbest.ru/sport/2c0b65625b3ad69b4d43b88421306c26_0.html | 54 | 0.43 % |
| 6 | https://nsju.org/novini/h-ukrayini-vijna-oznachaye-novi-voyenni-goteli/ | 50 | 0.40 % |
| 7 | https://knowledge.alfbest.ru/sport/2c0b65625b3ad69b4d43b88421306c26_0.html | 38 | 0.31 % |
| 8 | https://ukd.edu.ua/sites/default/files/2022-05/%D0%9C%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B4%D0%B8%D1%87%D0%BD%D1%96%20%D1%80%D0%B5%D0%BA%D0%BE%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D0%B4%D0%B0%D1%86%D1%96%D1%97%20%D0%9A%D0%B2%D0%B0%D0%B8%D1%96%D1%84%D1%96%D0%BA%D0%B0%D1%86%D1%96%D0%B9%D0%BD%D0%B0%20%D1%80%D0%BE%D0%B1%D0%BE%D1%82%D0%B0.%20%D0%91%D0%B0%D0%BA%D0%B0%D0%BB%D0%B0%D0%B2%D1%80.%20%D0%90%D1%80%D1%85%D1%96%D1%82%D0%B5%D0%BA%D1%82%D1%83%D1%80%D0%B0%20%D1%82%D0%B0%20%D0%BC%D1%96%D1%81%D1%82%D0%BE%D0%B1%D1%83%D0%B4%D1%83%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F.%2021-22.pdf | 35 | 0.28 % |
| 9 | https://zhy2013.blogspot.com/2015/04/swot.html | 30 | 0.24 % |
| 10 | https://ukd.edu.ua/sites/default/files/2021-03/%D0%9C%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B4%D0%B8%D1%87%D0%BD%D1%96%20%D1%80%D0%B5%D0%BA%D0%BE%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D0%B4%D0%B0%D1%86%D1%96%D1%97%20%D1%89%D0%BE%D0%B4%D0%BE%20%D0%B2%D0%B8%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F%20%D1%82%D0%B0%20%D0%B7%D0%B0%D1%85%D0%B8%D1%81%D1%82%D1%83%20%D0%BA%D1%83%D1%80%D1%81%D0%BE%D0%B2%D0%B8%D1%85%20%D1%80%D0%BE%D0%B1%D1%96%D1%82.%D0%A2%D1%83%D1%80%D0%B8%D0%B7%D0%BC.%D0%96%D0%B8%D1%80%D0%B0%D0%BA%20%D0%9B.%D0%9C_.pdf | 28 | 0.23 % |

з бази даних RefBooks (0.00 %)



| ПОРЯДКОВИЙ НОМЕР | ЗАГОЛОВОК | КІЛЬКІСТЬ ІДЕНТИФІКАЦІЙНИХ СЛІВ (ФРАГМЕНТІВ) |
|------------------|-----------|----------------------------------------------|
|------------------|-----------|----------------------------------------------|

з домашньої бази даних (0.00 %)



| ПОРЯДКОВИЙ НОМЕР | ЗАГОЛОВОК | КІЛЬКІСТЬ ІДЕНТИФІКАЦІЙНИХ СЛІВ (ФРАГМЕНТІВ) |
|------------------|-----------|----------------------------------------------|
|------------------|-----------|----------------------------------------------|

з програми обміну базами даних (0.00 %)



| ПОРЯДКОВИЙ НОМЕР | ЗАГОЛОВОК | КІЛЬКІСТЬ ІДЕНТИФІКАЦІЙНИХ СЛІВ (ФРАГМЕНТІВ) |
|------------------|-----------|----------------------------------------------|
|------------------|-----------|----------------------------------------------|

з Інтернету (7.98 %)



| ПОРЯДКОВИЙ НОМЕР | ДЖЕРЕЛО URL | КІЛЬКІСТЬ ІДЕНТИФІКАЦІЙНИХ СЛІВ (ФРАГМЕНТІВ) |
|------------------|-------------|----------------------------------------------|
|------------------|-------------|----------------------------------------------|

| | | | |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|--------|
| 1 | https://revolution.allbest.ru/sport/00539972_0.html | 254 (1) | 2.04 % |
| 2 | https://www.booking.com/hotel/ua/bukovel-residence-aprtments.uk.html | 209 (2) | 1.68 % |
| 3 | https://nsju.org/novini/v-ukrayini-vijna-oznachaye-novi-voyenni-goteli/ | 116 (6) | 0.93 % |
| 4 | https://ukd.edu.ua/sites/default/files/2020-12/%D0%9C%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B4%D0%B8%D1%87%D0%BD%D1%96%20%D1%80%D0%B5%D0%BA%D0%BE%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D0%B4%D0%B0%D1%86%D1%96%D1%97%20%D1%89%D0%BE%D0%B4%D0%BE%20%D0%B2%D0%B8%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F%20%D0%BA%D0%B2%D0%B0%D0%BB%D1%96%D1%84%D1%96%D0%BA%D0%B0%D1%86%D1%96%D0%B9%D0%BD%D0%BE%D1%97%20%D1%80%D0%BE%D0%B1%D0%BE%D1%82%D0%B8%20%28%D0%BF%D1%80%D0%BE%D0%B5%D0%BA%D1%82%D1%83%29%20%D0%B4%D0%BB%D1%8F%20%D0%B7%D0%B4%D0%BE%D0%B1%D1%83%D0%B2%D0%B0%D1%87%D1%96%D0%B2%20%D0%BE%D1%81%D0%B2%D1%96%D1%82%D0%BD%D1%8C%D0%BE%D0%B3%D0%BE%20%D1%80%D1%96%D0%B2%D0%BD%D1%8F%20%D0%BC%D0%B0%D0%B3%D1%96%D1%81%D1%82%D1%80%20_%20081_%20%D0%9F%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%BE.pdf | 111 (2) | 0.89 % |
| 5 | https://knowledge.allbest.ru/sport/2c0b65625b3ad69b4d43b88421306c26_0.html | 92 (2) | 0.74 % |
| 6 | https://ukd.edu.ua/sites/default/files/2021-03/%D0%9C%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B4%D0%B8%D1%87%D0%BD%D1%96%20%D1%80%D0%B5%D0%BA%D0%BE%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D0%B4%D0%B0%D1%86%D1%96%D1%97%20%D1%89%D0%BE%D0%B4%D0%BE%20%D0%B2%D0%B8%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F%20%D1%82%D0%B0%20%D0%B7%D0%B0%D1%85%D0%B8%D1%81%D1%82%D1%83%20%D0%BA%D1%83%D1%80%D1%81%D0%BE%D0%B2%D0%B8%D1%85%20%D1%80%D0%BE%D0%B1%D1%96%D1%82_%D0%A2%D1%83%D1%80%D0%B8%D0%B7%D0%BC_%D0%96%D0%B8%D1%80%D0%B0%D0%BA%20%D0%9B.%D0%9C_.pdf | 62 (4) | 0.50 % |
| 7 | https://ukd.edu.ua/sites/default/files/2022-05/%D0%9C%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B4%D0%B8%D1%87%D0%BD%D1%96%20%D1%80%D0%B5%D0%BA%D0%BE%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D0%B4%D0%B0%D1%86%D1%96%D1%97.%20%D0%9A%D0%B2%D0%B0%D0%BB%D1%96%D1%84%D1%96%D0%BA%D0%B0%D1%86%D1%96%D0%B9%D0%BD%D0%B0%20%D1%80%D0%BE%D0%B1%D0%BE%D1%82%D0%B0.%20%D0%91%D0%B0%D0%BA%D0%B0%D0%BB%D0%B0%D0%B2%D1%80.%20%D0%90%D1%80%D1%85%D1%96%D1%82%D0%B5%D0%BA%D1%82%D1%83%D1%80%D0%B0%20%D1%82%D0%B0%20%D0%BC%D1%96%D1%81%D1%82%D0%BE%D0%B1%D1%83%D0%B4%D1%83%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F.%2021-22.pdf | 59 (3) | 0.47 % |
| 8 | https://zhv2013.blogspot.com/2015/04/kswt.html | 30 (1) | 0.24 % |
| 9 | https://coronavitravelsmap.com/uk/country/us | 17 (2) | 0.14 % |
| 10 | https://ukd.edu.ua/sites/default/files/2021-03/%D0%A0%D0%BE%D0%B1%D0%BE%D1%87%D0%B0%20%20%20%D0%BF%D1%80%D0%BE%D0%B3%D1%80%D0%B0%D0%BC%D0%B0%20%D0%BF%D0%BE%20%D0%B2%D0%B8%D1%80%D0%BE%D0%B1%D0%BD%D0%B8%D1%87%D1%96%D0%B9%28%D0%BE%D1%80%D0%B3%D0%B0%D0%BD%D1%96%D0%B7%D0%B0%D1%86%D1%96%D0%B9%D0%BD%D1%96%D0%B9%29_%203%20%20%D0%BA%D1%83%D1%80%D1%81_241%20%D0%93%D0%BE%D1%82%D0%B5%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE_%D1%80%D0%B5%D1%81%D1%82%D0%BE%D1%80%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D0%B0%20%D1%81%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%B0_%D0%9C%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%B0%20%D0%9E.%D0%93.%2C%20%D0%9A%D1%80%D0%B0%D0%B2%D1%87%D1%83%D0%BA%20%D0%A0_%D0%A1_.pdf | 14 (1) | 0.11 % |

| | | | |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|
| 11 | https://ukrd.edu.ua/sites/default/files/2023-04/%D0%9C%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B4%D0%B8%D1%87%D0%BD%D1%96%20%D0%B2%D0%BA%D0%B0%D0%B7%D1%96%D0%B2%D0%BA%D0%B8_%D0%9A%D1%83%D1%80%D1%81%D0%BE%D0%B2%D0%B0_071_%D0%A4%D1%96%D0%BD%D0%B0%D0%BD%D1%81%D0%BE%D0%B2%D0%B8%D0%B9%20%D0%BE%D0%B1%D0%BB%D1%96%D0%BA.pdf | 13 (1) | 0.10 % |
| 12 | https://ukrd.edu.ua/sites/default/files/2021-03/%D0%9C%D0%B5%D0%BD%D0%B5%D0%B4%D0%B6%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%20%D0%B3%D0%BE%D1%82%D0%B5%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE-%D1%80%D0%B5%D1%81%D1%82%D0%BE%D1%80%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D0%BE%20%D0%B1%D1%96%D0%B7%D0%BD%D0%B5%D1%81%D1%83.pdf | 9 (1) | 0.07 % |
| 13 | https://ukrd.edu.ua/sites/default/files/2023-02/%D0%9C%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B4%D0%B8%D1%87%D0%BD%D1%96%20%D1%80%D0%B5%D0%BA%D0%BE%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D0%B4%D0%B0%D1%8B%D1%96%D1%97%20%D0%B4%D0%BE%20%D0%BF%D1%96%D0%B4%D0%B3%D0%BE%D1%82%D0%BE%D0%B2%D0%BA%D0%B8%20%D0%BA%D0%B2%D0%B0%D0%BB%D1%96%D1%84%D1%96%D0%BA%D0%B0%D1%86%D1%96%D0%B9%D0%BD%D0%B8%D1%85%20%D1%80%D0%BE%D0%B1%D1%96%D1%82_022%20%D0%94%D0%B8%D0%B7%D0%B0%D0%B9%D0%BD_%20%D0%91%D0%B0%D0%BA%D0%B0%D0%BB%D0%B0%D0%B2%D1%80.docx.pdf | 6 (1) | 0.05 % |

Список принятых фрагментів (немає принятих фрагментів)

| ПОРЯДКОВИЙ НОМЕР | ЗМІСТ | КІЛЬКІСТЬ ОДНАКОВИХ СЛІВ (ФРАГМЕНТІВ) |
|------------------|-------|---------------------------------------|
|------------------|-------|---------------------------------------|