

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: «Організація процесу обслуговування туристів на прикладі
готелю “Nadiya Palace”»
за освітньо-професійною програмою
«Економіка та організація туристичної діяльності»
спеціальності 242 Туризм і рекреація

Студента 4 курсу, групи Тз-20
Гавадзин Назара Васильовича
(прізвище, ім'я, по батькові)

Керівник к.г.н. Депутат Микола
Миколайович
(посада, вчене звання, науковий ступінь, прізвище та ініціали)

Національна шкала: 5
Кількість балів: 90 Оцінка ECTS: A

Члени комісії: Олександр Чорна О.Б.
(підпис) (прізвище та ініціали)
Микола М.З.
(підпис) (прізвище та ініціали)
Лорішевський Т.А.
(підпис) (прізвище та ініціали)
Депутат М.М.
(підпис) (прізвище та ініціали)
Жирак Л.М.
Терисюка А.М.

ЗАКЛАД ВИЩОЇ ОСВІТИ
«УНІВЕРСИТЕТ КОРОЛЯ ДАНИЛА»

Факультет суспільних і прикладних наук

Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

Освітній ступінь: «бакалавр»

Спеціальність: 242 «Туризм і рекреація»

ЗАТВЕРДЖУЮ

В.о. завідувача кафедри туризму

та готельно-ресторанної справи

 Христина ТЕРЛЕЦЬКА

«06» лютого 2024 року

ІНДИВІДУАЛЬНЕ ЗАВДАННЯ СТУДЕНТУ

НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ

Гавадзина Назара Васильовича

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи «Організація процесу обслуговування туристів на прикладі готелю “Nadiya Palace”»

Керівник роботи к.г.н. Депутат Микола Миколайович

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

Затверджені наказом закладу вищої освіти від «12» 03 2024 року № 19/1.

2. Строк подання студентом роботи 23.05.2024

3. Зміст кваліфікаційної роботи (перелік питань, які потрібно розробити)

- Дослідити теоретичні основи організації процесу обслуговування гостей
- Проаналізувати вимоги до організації обслуговування туристів готельно-ресторанного комплексу «Nadiya Palace»
- Вивчити та проаналізувати характеристику діяльності та організацію обслуговування туристів в готельно-ресторанному комплексі «Nadiya Palace»
- Дослідити додаткові послуги які надає готель «Nadiya Palace»
- Детально проаналізувати роботу ресторану «Omnivore»
- Створити бізнес-тур у готелі «Nadiya Palace»

4. Дата видачі завдання 06.02.2024

Календарний план виконання роботи

№н/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Вибір теми кваліфікаційної роботи	05.12. 2023	виконано
2	Затвердження індивідуального завдання	06.02.2024	виконано
3	Підбір літературних джерел	09.02.2024	виконано
4	Складання плану кваліфікаційної роботи	12.02.2024	виконано
5	Написання 1 розділу кваліфікаційної роботи	28.02.2024	виконано
6	Написання 2 розділу кваліфікаційної роботи	15.03.2024	виконано
7	Написання 3 розділу кваліфікаційної роботи	28.03.2024	виконано
8	Підготовка текстового варіанту роботи для попереднього захисту на засіданні кафедри	23.05.2024	виконано
9	Представлення роботи для перевірки на академічну доброчесність	27.05.2024	виконано
10	Написання відгуку наукового керівника на кваліфікаційну роботу	03.06.2024	виконано
11	Рецензування кваліфікаційної роботи	04.06.2024	виконано
12	Захист кваліфікаційної роботи на засіданні ДЕК	14.06.2024	виконано

Студент


(підпис)

Назар ГАВАДЗИН
(прізвище та ініціали)

Науковий керівник


(підпис)

Микола ДЕПУТАТ
(прізвище та ініціали)

АНОТАЦІЯ

Метою дослідження є організація процесу обслуговування туристів в готельно-ресторанному комплексі «Nadiya Palace».

В першому розділі розглянуто теоретичні основи організації процесу обслуговування гостей.

В другому розділі проведено дослідження організації обслуговування туристів готельно-ресторанного комплексу «Nadiya Palace».

В третьому розділі представлено рекомендації щодо шляхів удосконалення організації обслуговування туристів в готельно-ресторанному комплексі «Nadiya Palace».

КЛЮЧОВІ СЛОВА: ГОТЕЛЬ, РЕСТОРАН, КОМПЛЕКС, ОРГАНІЗАЦІЯ.

ЗМІСТ

ВСТУП	5
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ ПРОЦЕСУ ОБСЛУГОВУВАННЯ ГОСТЕЙ	7
1.1 Основи готельного бізнесу, як важливої складової туристичної індустрії	7
1.2 Культура і якість обслуговування в закладах готельно-ресторанного господарства	12
1.1. Вимоги до організації обслуговування гостей та правила якісного сервісу ²⁰	
РОЗДІЛ 2 ДОСЛІДЖЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ ТУРИСТІВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО КОМПЛЕКСУ «NADIYA PALACE»	25
2.1 Характеристика діяльності та організації обслуговування туристів в готельно-ресторанному комплексі «NADIYA PALACE»	25
2.2 Особливості роботи ресторану «OMNIVORE» при готелі «NADIYA PALACE»	33
2.3 Аналіз додаткових послуг в готельно-ресторанного комплексі «NADIYA PALACE»	37
РОЗДІЛ 3 РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ШЛЯХІВ УДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ ТУРИСТІВ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ КОМПЛЕКСІ «NADIYA PALACE»	45
3.1 Проблеми організації обслуговування туристів у готельно-ресторанному комплексі «NADIYA PALACE»	45
3.2 Пропозиції щодо удосконалення організації обслуговування туристів у готельно-ресторанного комплексі «NADIYA PALACE»	47
3.3 Розробка авторського бізнес туру із залученням готелю «NADIYA PALACE»	50
ВИСНОВКИ	55
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	57
ДОДАТКИ	66

ВСТУП

Актуальність дослідження. Туризм є однією з ключових сфер економіки України, зокрема й для міста Івано-Франківськ, яке приваблює велику кількість вітчизняних та іноземних відвідувачів своєю культурою, історією та природою. Відтак, ефективне управління і висока якість обслуговування в туристичних комплексах мають важливе значення для підвищення конкурентоспроможності регіону. Дослідження специфіки обслуговування саме в «Nadiia Palace» дає можливість оцінити, як сучасні підходи до гостинності та обслуговування туристів реалізуються в реальних умовах одного з провідних готельно-ресторанних комплексів міста. Це також дозволяє ідентифікувати потенційні напрями для покращення та інновацій у галузі гостинності. Вивчення та аналіз обслуговування туристів у таких комплексах, як «Nadiya Palace», може сприяти формуванню більш глибокого розуміння потреб та очікувань сучасних туристів. Отримані дані можуть бути використані для розробки рекомендацій, спрямованих на підвищення якості обслуговування, що в свою чергу підсилює туристичну привабливість Івано-Франківська і сприяє економічному зростанню міста.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблемами розвитку готельно-ресторанного бізнесу займалися такі вітчизняні та зарубіжні вчені й економісти-практики, як А.І. Бутенко, Т.В. Бровенко, О.А. Воробйова, Ю.П. Гуменюк, Л.М. Кузьменко, С.Р. Пасека, В.Ф. Семенов, В.Г. Топольник, Л.І. Нечаюк, Н.О. Телеш, В.В. Шмагіната ін. Проте, не зменшуючи їх досягнення, слід відзначити, що недостатньо досліджена проблема того, що готельно-ресторанним бізнесом займається сукупність суб'єктів господарювання, а не кожен із суб'єктів окремо.

Об'єкт дослідження - обслуговування туристів в готельно-ресторанному комплексі «Nadiya Palace» у місті Івано-Франківськ.

Предмет дослідження – процес, методи та заходи щодо організації обслуговування гостей в контексті готельно-ресторанної діяльності «Nadiya Palace»

Мета дослідження – дослідити організацію процесу обслуговування туристів в готельно-ресторанному комплексі «Nadiya Palace».

Завдання дослідження:

1. Вивчення теоретичних основ організації обслуговування в готельному бізнесі.
2. Визначити вимоги до організації обслуговування гостей та правила якісного сервісу
3. Охарактеризувати поточний стану обслуговування в готельно-ресторанному комплексі «Nadiya Palace».
4. Аналіз діяльності ресторану OMNIVORE та додаткових послуг в готельно-ресторанному комплексі «Nadiya Palace».
5. розробка рекомендацій щодо удосконалення процесу обслуговування туристів в готельно-ресторанному комплексі «Nadiya Palace».

Методи дослідження. Дослідження використовує як кількісні, так і якісні методи: аналіз документації, опитування персоналу та гостей, спостереження, SWOT-аналіз, порівняльний аналіз.

Наукова цінність одержаних результатів Результати дослідження дозволять поглибити розуміння процесів гостинності та сервісу в готельній індустрії, сприяють розвитку наукових підходів до управління якістю обслуговування в туристичному бізнесі.

Практичне значення одержаних результатів Розроблені рекомендації допоможуть покращити якість обслуговування в «Nadiya Palace», збільшити задоволеність клієнтів та підвищити конкурентоспроможність комплексу на ринку гостинності.

Апробація результатів дослідження Результати дослідження були представлені та обговорені на конференції з готельного менеджменту, і запропоновані до впровадження в практику роботи готельно-ресторанного комплексу «Nadiya Palace».

Структура роботи. Складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку літератури, що включає ___ позицій і ___ додатків. Загальна кількість сторінок – 70. З них основного тексту – 56.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ ПРОЦЕСУ ОБСЛУГОВУВАННЯ ГОСТЕЙ

1.1 Основи готельного бізнесу, як важливої складової туристичної індустрії

Гостинність є ключовою частиною людської культури, проходячи через зміни та отримуючи нові властивості в різних періодах культурно-історичного прогресу. Ці зміни сприяли розробці концепції та філософії гостинності, яка вважається складним та багатозначним феноменом.

Мальська М.П. зазначає, щодо походження слова «гостинність», серед дослідників немає єдиної думки [40]. Деякі дотримуються думки, що воно походить від латинського «*hospitium*», що може означати:

1. Давньогрецько-римське розуміння гостинності як священного права гостя та священного обов'язку господаря;
2. Гостьовий дім, де зупинялися мандрівники. Інші вважають, що слово має коріння в старофранцузькій мові – «хоспис» (*hospice* – дім для паломників), тобто місце, де мандрівники можуть знайти притулок та харчування.

Чепурда Л.М. вказує, що загальноприйняте визначення гостинності об'єднує дві головні характеристики: гостинність та здатність гостинно приймати відвідувачів. Поняття «гостинність» іноді використовується в ширшому сенсі, як вияв особливої ввічливості та щедрості господаря при прийомі гостей. Таким чином, гостинність як якість є властивістю мешканців країни, які приймають відвідувачів [63].

В наш час значення гостинності є високо соціально значимим і відіграє ключову роль у міжкультурних взаєминах. Поняття гостинності тісно пов'язане з сучасною духовно-практичною сферою, відомою як «індустрія гостинності». Ця галузь є багатогранною та комплексною, включаючи різноманітні форми

виявлення уваги до гостей і об'єднуючи безліч методів вирішення професійних завдань і ситуацій. За визначенням Джона Дітмера і Джона Гріффіна, до складу індустрії гостинності входять як сама гостинність, так і сфери подорожей та туризму.

Структура індустрії гостинності за Дж. Дітмером та Дж. Гріффіном [8]

За словами Круль Г., гостинність є фундаментальним принципом, який зустрічається у всіх культурах, проте його застосування може суттєво відрізнятись в залежності від цивілізаційних особливостей, історії, географії та соціально-економічних умов кожного народу. З точки зору бізнесу та економіки, міжнародна практика виокремлює три головні регіональні підходи до гостинності [35]:

1. Європейська модель акцентує на унікальності обслуговування та прагненні до забезпечення високого рівня задоволення клієнта, що досягається через індивідуалізований підхід. Ця модель вирізняється різноманітністю пропозицій, соціальною стратифікацією, помірною кількістю номерів, акцентом на якості сервісу, збереженням традицій, особистісним контактом з клієнтами та розташуванням в історичних або популярних локаціях.

2. Азіатська модель яскраво контрастує з європейською, виражаючись через масштабність і розкіш, особливо в країнах з розвинутим міжнародним туризмом. Її характеризують великі готелі з багатим інтер'єром та екстер'єром, великою кількістю номерів та розвиненою інфраструктурою, доступністю цін.

3. Американська модель поєднує елементи обох попередніх, з готелями класу «люкс» в міських центрах, що мають європейські риси, та великими курортними та туристичними комплексами, схожими на азіатські за своєю місткістю і розкішшю.

Деякі дослідники вказують на існування східно-європейської моделі, схожої на американську, але характерної для пострадянських країн. Однак, процеси глобалізації призводять до змішування та затухання виразних особливостей різних моделей гостинності.

У 2003 році Туристичне відомство України разом з Державним науково-дослідним інститутом «Система» розробили національний стандарт України ДСТУ 4268:2003 «Туристичні послуги. Засоби розміщення. Основні вимоги», який був затверджений наказом Держспоживстандарту від 08.12.2003 р. під номером 225. Цей стандарт, що став діяти з 1 липня 2004 року, встановлює класифікацію засобів розміщення в країні. Під засобами розміщення розуміють будь-яку споруду, де постачальник регулярно або з часу в час пропонує послугу з тимчасового проживання споживачам. Відповідно до цього стандарту, засоби розміщення ділять на групи: колективні та індивідуальні. Готель являє собою колективний тип засобу розміщення, оснащеного номерним фондом, рецепцією та іншими службами, які забезпечують надання відповідних готельних послуг. Відповідно до ДСТУ 4268, до категорії готелів та подібних до них об'єктів відносяться колективні засоби розміщення, які включають понад сім номерів [23]. Детальні вимоги щодо мінімальної кількості номерів певних категорій, структури номерного фонду, матеріально-технічного обладнання, асортименту та якості послуг, а також стандарти обслуговування в готелях визначені ДСТУ 4269 [24].

За інформацією від Міжнародної Асоціації Готелів, наразі лише 64 країни світу прийняли офіційну систему класифікації готелів, у 11 країнах така система перебуває в процесі розробки, тоді як у 58 країнах, включаючи такі великі туристичні напрямки, як Великобританія, США та Японія, єдина система класифікації відсутня (таблиця 1.1.). Однак, ця класифікація не отримала однозначної підтримки від національних представників МГА. Багато країн висловилися проти ідеї створення єдиної міжнародної системи класифікації готелів через велику різноманітність вимог до якості послуг і розбіжності в кліматичних умовах та інших факторах. Для того, щоб система стала більш ефективною і широко прийнятою, потрібен час, щоб країни могли долучити свої рекомендації та пропозиції [32].

Таблиця 1.1.

Типологія сучасних готельних підприємств [59]

Критерій	Опис
Розташування	Міські, курортні центри, сільська місцевість, на транспортних засобах (аероготель, флотель, ротель, ботель).
Місткість номерного фонду	Класифікація згідно з кількістю постійних спальних місць (номерів), визначається національними стандартами.
Рівень цін	Бюджетні, економічні, середні, апарт-готелі, першокласні, фешенебельні.
Режим роботи	Постійне і тимчасове (сезонне) обслуговування.
Мета перебування клієнтів	Ділові клієнти, для відпочинку, для транзитних клієнтів.
Надання послуг харчування	Без харчування, зі сніданком, з повним пансіоном.
Форма власності	Приватні (орендовані), державні, муніципальні.
Архітектурно-планувальні особливості	Залежить від архітектурного стилю і планування

Бойко А.Ю. зазначає, що готельний бізнес сприяє місцевій та національній економіці через створення робочих місць, залучення інвестицій, генерацію податкових надходжень та розвиток супутніх послуг, таких як ресторани та розваги. Готелі відіграють важливу роль у культурному обміні, надаючи можливість гостям досліджувати місцеву культуру та традиції. Це також можливість для місцевих громад представити свою культуру та спадщину перед міжнародною аудиторією. Розвиток готельного бізнесу часто стимулює уряди та місцеві органи влади до покращення інфраструктури, зокрема транспортних з'єднань, безпеки та медичних послуг, що позитивно впливає не лише на туристів, а й на місцеве населення.

Сучасні тенденції у готельному бізнесі, такі як автоматизація послуг, використання штучного інтелекту та інноваційні бронювальні системи, сприяють підвищенню ефективності та зручності для гостей, а також відкривають нові можливості для розвитку бізнесу. Готельний бізнес зіштовхується з викликами сталого розвитку, зокрема з потребою зменшення впливу на навколишнє середовище. Екологічно орієнтовані готелі, які

інвестують у зелені технології та практики, не лише покращують свій імідж, але й сприяють збереженню природних ресурсів. Готельний бізнес має бути гнучким та адаптивним, щоб відповідати змінним потребам та очікуванням туристів. Це включає адаптацію до нових моделей поведінки споживачів, технологічних інновацій, а також світових подій, що впливають на туризм. У сукупності, готельний бізнес є не лише важливим компонентом туристичної індустрії, але й каталізатором соціально-економічного розвитку, культурного обміну та інновацій, що відіграє ключову роль у формуванні досвіду та спогадів туристів.

1.2 Культура і якість обслуговування в закладах готельно-ресторанного господарства

Гостьове обслуговування в сфері готельного бізнесу представляє собою комплексну систему дій, спрямованих на забезпечення високого рівня комфорту та відповідність різноманітним повсякденним, економічним, та культурним потребам відвідувачів. З року в рік стандарти та очікування від послуг зростають. Висока культура та якість обслуговування підвищують престижність готельної індустрії, роблячи її більш привабливою для клієнтів, що сприяє її успішності. Сервісна культура включає як фізичний, так і психологічний аспекти комфорту. Поведінкова культура співробітників готелю об'єднує зовнішні та внутрішні аспекти культури, включаючи манери спілкування, вміння висловлювати думки та дотримання мовного етикету. Ввічливість відображає рівень культури особистості, її ставлення до роботи та колективу [6].

Тактовна поведінка включає ігнорування помилок або недоліків гостей, уникаючи ненавмисного втручання у їхні особисті справи або критику. Важливо вести себе з тактом, особливо в умовах, коли необхідно проявити увагу до потреб гостя, наприклад, допомогти придбати ліки або зателефонувати за медичною допомогою, особливо враховуючи потреби літніх людей.

Полчанінова І.Л. зазначає, що нетактовність може проявлятися різними способами, включаючи надмірний шум при вході чи неприйняття інших людей. Для співробітників готелю важливо мати гідність та скромність. Поведінка і комунікація тісно пов'язані з культурою мови, що вимагає від співробітників готелю не лише вміння говорити, але й слухати [49].

У лобі готелю мають бути створені відповідні умови для зустрічей та відпочинку гостей, з доступом до інформації про готельні послуги, що підкреслюється наявністю інформаційних матеріалів у кількох мовах. Готельні номери повинні бути оснащені інформаційними буклетами, фірмовим канцелярським приладдям та переліком додаткових послуг, щоб задовольняти потреби гостей з різних країн.

На сьогоднішній день багато експертів сходяться на думці, що стратегічний напрям, організаційна структура, ключові фігури у прийнятті рішень, а також методики і підходи управління в готельному бізнесі відображають його корпоративну культуру. Ця культура задає основні правила і практики діяльності фірми. Корпоративна культура здатна до розвитку та адаптації, впливаючи на зовнішнє управління або внутрішні неформальні групи в рамках підприємства. Незаперечно, керівник грає ключову роль у формуванні корпоративної культури, його головне завдання – забезпечити узгодженість дій персоналу з цілями та стратегією готелю. Основним напрямком у зміцненні стратегічних конкурентних переваг є надання послуг вищої якості, які мають задовольняти або перевершувати очікування гостей. Такі очікування формуються на основі особистого досвіду клієнтів та отриманої інформації. Невідповідність послуг очікуванням може призвести до втрати інтересу до готелю, тоді як перевищення очікувань спонукає гостей обирати готель знову. Корпоративна культура впливає на персонал через формальні та неформальні цінності підприємства, що вимагає розробки програми, що відображає бачення фірми відносно гостей, партнерів та співробітників, сприяючи позитивному настрою.

На думку Крупського О.П., культура обслуговування, відповідальність, точність та швидкість виконання є ключовими для створення сприятливого іміджу готельного підприємства. Важливо уважно ставитися до кожного аспекту іміджу організації, зокрема [36]:

1. Імідж персоналу, включаючи зовнішній вигляд, культурний рівень, професіоналізм, лояльність, комунікативні навички та володіння діловим спілкуванням;
2. Стиль керування, який має бути зорієнтований на демократизацію і командну роботу;
3. Корпоративна культура, що включає цінності, вірування, правила, традиції, які формують поведінку співробітників;
4. Розробка механізму зворотного зв'язку для перевірки ефективності іміджу організації. Сприятливий імідж передбачає високий рівень освіти персоналу та його інноваційні ініціативи. Керівник повинен забезпечити можливості для професійного та особистісного розвитку персоналу через обмін досвідом, навчання, презентації нових матеріалів, відвідування семінарів та тренінгів.

Поважний О.С. зазначає, що ефективність будь-якого бізнесу, включно з готельною індустрією, залежить від згуртованості команди та спільних зусиль колективу. Рівень задоволеності клієнтів готелю безпосередньо пов'язаний з тим, наскільки персонал здатний швидко та ефективно виконувати їх запити, навіть не привертаючи уваги гостя. Тому важливим аспектом сучасної індустрії гостинності є розвиток та підтримання високого рівня професійної культури серед співробітників [48].

Професійна культура в готельному бізнесі - це інтеграція особистісних та професійних навичок співробітника, включаючи високий рівень загальної культури, гостинність, швидку реакцію, чесність, інноваційність, здоров'я, відмінну пам'ять, представницький зовнішній вигляд, креативність, кваліфікацію, ефективність роботи, комунікативні здібності, дотримання робочої дисципліни, швидкість виконання обов'язків, знання іноземних мов.

Співробітники повинні розуміти основи професійної етики, міжнародні стандарти поведінки та забезпечувати добре організовану роботу та дисципліну.

Угоднікова О.І. зазначає, що всесвітньо відомі готельні мережі відрізняються високими стандартами обслуговування, досягнутими завдяки вмінню їх персоналу задовольняти потреби гостей на найвищому рівні. Проте, персонал часто приєднується до команди без вже сформованих ідеальних якостей, які б дозволяли їм ефективно взаємодіяти з гостями. Тому систематичне навчання і розвиток навичок персоналу є ключовими для підтримання професійної культури. Регулярні тренінги, організовані для вирішення конкретних задач або для адаптації до нових обставин, виявляються особливо корисними під час введення в стрій нових членів команди, дозволяючи їм зрозуміти робочі процеси та очікування [61].

Таким чином, професійна культура є комплексною концепцією, що об'єднує етику спілкування, поведінку, стандарти обслуговування та корпоративні цінності, сприяючи повному розкриттю потенціалу кожного співробітника. Вона не обмежує, а навпаки, відкриває можливості для особистісного та професійного зростання. Зокрема, добре ознайомлення персоналу з усіма характеристиками готелю та його номерного фонду є невід'ємною частиною їх компетентності, що забезпечує високу якість обслуговування та задоволення гостей.

Суть готельного бізнесу визначається нефізичним аспектом його діяльності. Виробництво та експлуатація в готелях спрямовані на створення ключового продукту – унікального типу послуг з гостинності, які виробляються та надаються в межах одного закладу. Ці послуги нерозривно пов'язані з використанням фізичних активів готелю, таких як будівлі, комунікації та обладнання, що лягає в основу їх одночасного виробництва та надання. Відмінною рисою сервісу в готельному секторі є його організація, де виробництво і споживання послуг відбуваються одночасно, що ідентифікується як надання послуг.

Гірняк Л.І. зазначає, що послуга готелю полягає в наданні клієнту проживання шляхом запропонування номера для тимчасового перебування, а також іншої діяльності, пов'язаної з проживанням. Вона включає як основні, так і додаткові послуги. Основні послуги, такі як проживання та харчування, включені у вартість номера та надаються відповідно до угоди, тоді як додаткові послуги, як-от парковка або пральня, замовляються та оплачуються окремо [7].

Важливою характеристикою сучасного готельного сервісу є децентралізація у наданні послуг, із створенням спеціалізованих підрозділів великими готельними ланцюгами для виконання основних сервісів. Таке розмежування дозволяє залучати до процесу обслуговування посередницькі організації, що спеціалізуються на попередньому продажі, резервуванні та інших операціях, впливаючи на якість загального сервісу.

Якість та асортимент готельних послуг прямо залежать від стану їхньої матеріально-технічної бази та кваліфікації персоналу. Сучасні тенденції в готельній індустрії включають розширення та диверсифікацію об'єктів і персоналу, що дозволяє пропонувати більш комплексні та різноманітні послуги, включаючи спортивні, медичні, розважальні об'єкти, забезпечуючи тим самим більш високий рівень обслуговування.

Верезомська І.Г. пише, що теорія встановлює, що на поліпшення якості послуг впливає комплекс різноманітних факторів. Ці фактори, як драйвери змін, можуть модифікувати одну або кілька характеристик послуги, сприяючи її загальному вдосконаленню. Визначення впливу цих факторів на якість послуг передбачає їх розподіл і групування за певними критеріями з метою легшого прогнозування, вивчення, планування, обліку, контролю та аналізу [6].

Розбір факторів, що впливають на якість послуг, передбачає їх організоване класифікування та поділ на групи згідно з визначеними характеристиками, що допомагає у вивченні та управлінні цими факторами. Різні методологічні підходи дозволяють виділити кілька типів факторів:

— Фактори, що впливають на засоби виробництва: включають технічні та технологічні аспекти.

— Організаційні фактори: охоплюють виробничу структуру компанії, спеціалізацію, ритмічність виробництва та рівень організації якості.

— Економічні фактори: включають взаємодію попиту та пропозиції, ресурсне забезпечення, економічні стандарти та стимули.

— Соціально-психологічні фактори: стосуються умов праці, підвищення кваліфікації та участі працівників у процесі управління якістю.

Залежно від особливостей сфери послуг, виділяються специфічні фактори, які впливають на якість надання послуг, такі як організаційна структура, стан техніки, обладнання та фактори, що впливають на обслуговування клієнтів, включаючи локацію підприємства, строки виконання послуг та культуру обслуговування.

На думку Клапчук В.М., фактори якості послуг поділяються на три основні категорії: об'єктивні, суб'єктивні та специфічні. Об'єктивні фактори пов'язані з матеріальним та технічним забезпеченням, суб'єктивні - з кваліфікацією та досвідом персоналу, а специфічні - з унікальними особливостями конкретного ринку [32].

Зовнішні та внутрішні фактори окремо впливають на якість послуг, відзначаючись впливом на економічну, політичну ситуацію та внутрішні можливості підприємства забезпечити високу якість своїх послуг. Технічні, організаційні, економічні та соціально-психологічні внутрішні фактори впливають на здатність компанії надавати якісні послуги, кожен з яких вносить свій вклад у загальну якість та задоволення клієнтів.

У літературі вирази «організаційна культура» та «корпоративна культура» часто використовуються один замість одного, проте існує розбіжність у поглядах деяких авторів щодо їх змісту. Досліджуючи ці концепції в рамках готельно-ресторанної галузі, О.П. Крупський прийшов до висновку про необхідність розрізнення цих термінів. Згідно з цим підходом, організаційна культура відрізняється від корпоративної своєю масштабністю та глибоко вкоріненими спільними цінностями серед працівників [36].

Традиційна організаційна культура виявляє суттєву стійкість до змін, може стати перешкодою для інновацій всередині компанії, особливо коли співробітники надмірно лояльні до керівництва. Сучасний підхід до розробки організаційної культури зорієнтований на створення умов для постійного навчання та розвитку, що підтримує культурні аспекти і сприяє стабілізації набутих знань і навичок. Така культура має базуватися на міцних цінностях, що спрямовують діяльність підприємства на інтелектуальний розвиток. Ефективність управління та праці вимагає інтеграції співробітників у життя компанії, активізації їхньої творчості та нематеріальної мотивації. Такий підхід є актуальним і для культури сервісу в сучасних готельно-ресторанних комплексах. Власне сформована організаційна культура слугує потужним стратегічним ресурсом, координуючи діяльність всіх підрозділів і команд для досягнення загальних цілей і створення оптимального робочого середовища. Організаційна культура складається з кількох елементів, включаючи цінності, традиції, комунікаційні та соціально-психологічні структури, що разом формують єдиний культурний ландшафт підприємства.

Головня О.М. зазначає, що корпоративна культура описується як набір поведінкових норм і спільних цінностей, які ділять усі працівники організації. Вона формується з декількох ключових джерел [8]:

1. Індивідуальні цінності та унікальні методи їх застосування;
2. Організаційні процеси, що відображають цінності, зокрема через підходи керівництва;
3. Переваги щодо прийнятних моделей поведінки в колективі, що відображають спонтанно сформовані організаційні цінності. У контексті готельно-ресторанного бізнесу, корпоративна культура тісно пов'язана і впливає на культуру обслуговування, тому аналіз та вдосконалення корпоративної культури можуть сприяти покращенню сервісу.

Деякі ознаки, що свідчать про культурологічні виклики в команді, включають поширення чуток, зниження продуктивності, конфлікти, необгрунтовані відсутності, високий рівень нещасних випадків на роботі, та

дискусії про переваги праці в інших компаніях. Щоб уникнути цих проблем, важливо зосередитись на розвитку та підтримці корпоративної культури, впливаючи на три ключові аспекти: вибір співробітників, керівництво, та процес культурної адаптації.

Лохман Н.В. пише, що у контексті готельно-ресторанного бізнесу основні аспекти включають [39]:

1. Відбір персоналу. Важливо наймати кваліфікованих працівників з відповідною освітою і досвідом, а також з високим рівнем особистої культури, що сприяє позитивному впливу на корпоративну культуру та формуванню сервісної культури.

2. Керівництво. Роль вищого керівництва полягає в тому, щоб втілювати бачення корпоративної культури через навчання, розробку поведінкових стандартів, та організацію заходів для покращення культурної свідомості та взаєморозуміння в команді.

3. Культурна адаптація. Процес включає адаптацію нових співробітників до існуючої культури, що може вимагати змін у їхніх особистих цінностях або поведінці, аби відповідати загальноприйнятим нормам.

Ефективна корпоративна культура, підтримувана керівництвом та адаптована персоналом, є ключем до вирішення проблем та підвищення якості обслуговування в готельно-ресторанному секторі. Підходи до покращення включають регулярну оцінку адаптації культурних цінностей і пошук ефективних рішень для їх вдосконалення, а також розробку чітких керівних принципів та відзначення досягнень співробітників у сфері культури поведінки.

У сучасному високотехнологічному світі більшість підприємств мають доступ до однакових технологій, обладнання та ресурсів. Однак, рівень обслуговування може суттєво відрізнятись між різними готельно-ресторанними комплексами, що стає ключовим елементом їхньої конкурентоспроможності. Інвестиції в навчання та розвиток персоналу важливі для підвищення стандартів корпоративної культури обслуговування, наближаючи їх до ідеалу.

Левицька І.В. вказує, що служба обслуговування у готельно-ресторанній сфері має на меті забезпечити високу якість та комфорт при наданні послуг, підкреслюючи важливість якості обслуговування та задоволеності клієнтів. У полікультурному контексті, обслуговуючи клієнтів із різноманітними культурними потребами, звернення уваги на специфічні для кожної культури вимоги дозволяє готелям краще задовольняти потреби гостей, що сприяє зростанню їхньої задоволеності та лояльності. Використання культурно-адаптованих підходів і рекомендацій, а також навчання персоналу культурним особливостям, є ключовими для надання персоналізованих послуг [38].

Розуміння того, як культура і очікування клієнтів впливають на їхнє сприйняття якості обслуговування, є важливим для підтримки конкурентних переваг готельного бізнесу через неперервне поліпшення сервісу і врахування індивідуальних вподобань гостей.

Поняття «якість» трактується різними галузями з різних точок зору, включаючи філософські, соціальні, технічні, і правові перспективи. У контексті цього дослідження, якість обслуговування розглядається як економічна категорія, оцінка якої залежить від ступеня задоволення споживачів, що визначається відповідністю послуг очікуванням та стандартам.

Отже, формування якості обслуговування в готельно-ресторанному бізнесі залежить як від зовнішніх (державна політика, структура галузі, технічний прогрес), так і від внутрішніх факторів (кадрова політика, обладнання). Особливості галузі включають одночасність виробництва та споживання послуг, їх неможливість зберігання та необхідність прямого контакту між співробітником і клієнтом. Крім того, попит на послуги часто залежить від сезону та соціально-політичної обстановки, що вимагає гнучкого підходу до управління якістю обслуговування.

1.1. 1.3. Вимоги до організації обслуговування гостей та правила якісного сервісу

Для підтримки високого рівня туристичних послуг критично важливо дотримання встановлених правил. Ці правила, або принципи, визначають керівні засади для туристичних компаній в контексті керування якістю їхніх послуг. Належне виконання цих принципів дозволяє туристичним організаціям ефективно керувати якістю надаваних послуг. Ці керівні принципи мають стати фундаментальними для туристичних компаній, обов'язковими для впровадження. Зосередження на цих принципах значно підсилює продуктивність роботи в галузі управління (таблиця 1.2.).

Таблиця 1.2.

Основні принципи забезпечення високої якості обслуговування на туристичному підприємстві [15]

№	Принцип	Опис
1	Орієнтація на клієнта	Туристичні підприємства мають антиципувати поточні і майбутні потреби своїх клієнтів, задовольняти їх запити та прагнути перевершити їх очікування.
2	Лідерство керівництва	Керівники повинні забезпечувати єдність цілей і керунку діяльності, створювати та підтримувати корпоративну культуру, сприяти активній участі усіх працівників у процесі вирішення задач.
3	Залучення персоналу	Працівники на всіх рівнях є основою туристичної організації, і їх повна участь дозволяє максимально ефективно використовувати їхні здібності.
4	Процесний підхід до якості	Досягнення цілей туристичної компанії є значно швидшим, коли управління діяльністю та ресурсами ведеться через процеси.
5	Системний підхід до управління	Ефективне керування якістю забезпечується через всебічне розуміння проблем і ефективне управління взаємопов'язаними процесами.

6	Неперервне поліпшення	Це має бути основною метою туристичного підприємства в контексті якості послуг.
7	Індивідуальний підхід до клієнтів та професіоналізм персоналу	Забезпечення позитивного досвіду для клієнтів через врахування індивідуальних особливостей і професіоналізму персоналу.

На думку Клапчука В.М., розвиток культури високоякісного обслуговування залежить від застосування різноманітних менеджерських філософій, серед яких концепція загального управління якістю (TQM) вважається однією з найбільш ефективних. TQM представляє собою інноваційний підхід до управління організацією, що охоплює [32]:

- прийняття нової робочої філософії, орієнтованої на неперервне покращення усіх аспектів роботи;
- організацію систематичного навчання співробітників для підняття їхніх кваліфікаційних рівнів;
- створення позитивного іміджу компанії, що сприяє почуттю гордості серед працівників;
- фінансування, обґрунтоване з економічної точки зору, необхідних процесів і технологій;
- заохочення самоконтролю та особистої відповідальності співробітників за результати їхньої роботи;
- відкритість до інновацій та впровадження нововведень.

Угоднікова О.І. вказує, що поряд із TQM, у готельно-ресторанному бізнесі також важливою є система корпоративної соціальної відповідальності (CSR), яка підкреслює важливість виробництва якісної продукції, дотримання законодавчих вимог, раціонального управління бізнесом, підтримки прозорих відносин з зацікавленими сторонами, дотримання міжнародних стандартів, екологічності виробництва, створення гідних умов праці та сприяння професійному розвитку співробітників [61].

Використання міжнародної аббревіатури CSR визначається її широким застосуванням у світовій практиці та потребою уніфікації понять у дослідженні.

Принципи CSR включають виробництво товарів і послуг, важливих для суспільства, відповідність законодавству, ефективне ведення бізнесу, взаємовигідну співпрацю з партнерами, екологічну безпеку, забезпечення гідного рівня життя співробітників.

Сучасні дослідження показують, що ефективне поєднання TQM і CSR може значно покращити якість обслуговування та корпоративну культуру в готельно-ресторанному бізнесі, забезпечуючи виконання потреб і очікувань зацікавлених сторін, таких як співробітники, клієнти та суспільство в цілому.

Елементи культури та якості сервісу в готельно-ресторанному бізнесі потребують реалізації, яка балансує між економічними цілями комплексу та соціальними вимогами зацікавлених сторін. Це може включати [12]:

- Поліпшення культури обслуговування, що задовольняє потреби гостей без негативного впливу на суспільство чи довкілля;
- Пропонування здорових харчових опцій при одночасному мінімізуванні екологічного впливу;
- Встановлення справедливих цін на послуги з чітким інформуванням про особливості та умови обслуговування;
- Забезпечення дотримання трудового законодавства, визнання значущості кожного співробітника;
- Адаптація обладнання для зручності осіб з обмеженими можливостями, включення до колективу людей з інвалідністю для соціальної інтеграції;
- Надання знижок соціально незахищеним категоріям населення для збільшення доступності послуг;
- Розробка спеціалізованих меню для задоволення різноманітних харчових переваг, підвищуючи репутацію закладу та його соціальну функцію;
- Ведення прозорої фінансової політики, підтримка чесності в усіх бізнес-операціях;
- Розширення мережі через підтримку невеликих чи соціальних готелів, розширюючи бізнес-горизонти;

— Забезпечення відкритості у звітуванні про якість та культуру сервісу, що підвищує менеджерську ефективність.

Успішне формування високої культури сервісу передбачає гармонійну роботу команди з метою забезпечення комфорту та задоволення гостей. Важливою передумовою є розвиток організаційної та корпоративної культури, якість продукції та послуг. Інтеграція систем менеджменту якості (TQM) та корпоративної соціальної відповідальності (CSR) пропонує комплексний підхід до підвищення задоволення гостей, враховуючи соціальні вимоги. Ці стратегії сприяють покращенню репутації, іміджу та конкурентоспроможності, вимагаючи подальшого аналізу щодо їх адаптації в сучасних умовах готельно-ресторанного сектору.

Висновки до розділу 1.

Готельний бізнес є ключовим елементом туристичної індустрії, відіграючи вирішальну роль у задоволенні потреб туристів і формуванні загального враження від поїздки. Ефективне управління готельним бізнесом та розуміння його основ вимагає глибокого аналізу тенденцій ринку, уподобань гостей та технологічних інновацій в галузі.

Культура обслуговування та увага до якості в готельно-ресторанному бізнесі безпосередньо впливають на репутацію закладу та його успіх на ринку. Забезпечення високого рівня обслуговування передбачає не лише відповідність стандартам, а й здатність персоналу адаптуватися до індивідуальних очікувань та потреб кожного гостя.

Суворі вимоги до організації процесу обслуговування та дотримання правил якісного сервісу є основою для створення позитивного досвіду для гостей. Це включає не тільки фізичні аспекти обслуговування, такі як чистота й

комфортність умов проживання, а й емоційний компонент, який виявляється у ввічливості, увазі до деталей та готовності йти на зустріч побажанням клієнтів.

Узагальнюючи вищесказане, можна зробити висновок, що успіх у сфері обслуговування гостей у готельному бізнесі залежить від глибокого розуміння основ галузі, вміння створювати культуру високої якості сервісу та строгого дотримання встановлених стандартів обслуговування. Це вимагає неперервного навчання, розвитку навичок персоналу та впровадження інноваційних підходів до обслуговування гостей.

РОЗДІЛ 2 ДОСЛІДЖЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ ТУРИСТІВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО КОМПЛЕКСУ «NADIYA PALACE»

2.1 Характеристика діяльності та організації обслуговування туристів в готельно-ресторанному комплексі «NADIYA PALACE»

Готельно-ресторанний комплекс «Nadiya Palace» (Додаток А) в місті Івано-Франківськ є значущим об'єктом туристичної інфраструктури регіону, який відіграє важливу роль у забезпеченні високоякісного обслуговування відвідувачів. Будівлю готелю спроектував видатний архітектор Фредерик Януш, а її відкриття відбулося 1 травня 1914 року. Тоді це був один з найпрестижніших готелів міста, що вирізнявся своєю монументальною архітектурою з двома величними фасадами, просторими мансардними кімнатами та елегантною вежею з годинником [68].

Спочатку в будівлі розташовувались готель, ресторан, кінотеатр та магазин, які носили спільну назву «Австрія» - назву, яка з часом перейшла на весь комплекс. Протягом століття готель кілька разів міняв свої назви, серед яких були «Одеса», «Варшава», «Спартак», «Дністер». Під час існування ЗУНР будівля отримала назву «Одеса» та слугувала резиденцією для лідерів молодії республіки. Важливі політичні збори, зокрема засідання парламенту чи Національної Ради, проводилися у кінозалі будівлі. 3 січня 1919 року саме тут було ухвалено історичне рішення про об'єднання ЗУНР та УНР. В цей період у готелі зупинялися такі видатні особистості, як Михайло Грушевський, Симон Петлюра, Володимир Винниченко, Кость Левицький, Дмитро Вітовський, Лев Бачинський. Під радянською владою колись шанований готель перетворився на місце з низьким рівнем сервісу, де в коридорах розміщувалися туалети. Просторі номери були переобладнані на малі кімнати без власних санвузлів, а один душ на поверх зовсім не відповідав потребам комфорту.

Більше 40 років будівлю не реконструювали, внаслідок чого дерев'яні перекриття стали аварійними, а системи опалення та каналізації вийшли з ладу, створюючи загрозу для безпеки відвідувачів. У 2016 році під час технічного огляду спеціалісти виявили, що структурні елементи будівлі перебувають у надзвичайно небезпечному стані. На щастя, було здійснено реставрацію з відновленням перекриттів та реконструкцією даху.

Під час реставрації фасаду готелю виявили оригінальний шар фарби відтінку слонової кістки, який був характерним для архітектурних трендів Європи кінця XIX - початку XX століття. Цей кремовий колір і текстура фасаду відображають класичні архітектурні тенденції, приносять відчуття м'якості і гармонії, втілюють естетику природних ландшафтів і асоціюються з автентичністю та простотою. У ході детальної реставрації декоративних елементів фасаду під шарами штукатурки знайдено вражаючі рельєфи, які зображають горох, перці, кабачки та часник. Є думки, що архітектор Фредерик Януш черпав натхнення в творах відомого італійського майстра Джозеппе Арчімбольдо, зокрема у його ексцентричному «Овочевому портреті» імператора Рудольфа II (Додаток Б).

На фасаді між другим і третім поверхами розміщені медальйони, овальні ліпні рельєфи, які зображають чоловіка з нестандартною зачіскою для тієї епохи. За легендою, це портрет Ференца Ліста, угорського піаніста, який виступав у Станіславові. Говорять, що на місці його концерту пізніше було побудовано готель «Австрія», де і зафіксували образ музиканта в медальйонах. Однак, деякі припускають, що це можуть бути зображення Моцарта-молодшого або Фредеріка Шопена, які також могли перебувати в цьому місті (Додаток В).

На вершині готелю відреставровано вежу з трьома годинниками, яка стала видатною візитівкою міста. Шпиль у стилі "арт-нуво" прикрашено трьома золоченими кулями, серед яких центральна прикрашена вісьмома мальвами, символізуючи вічність у природі. Окрім декоративного аспекту, шпиль виконує ключову роль як блискавковідвід для всієї споруди. Кожен елемент цих годинників має глибоке символічне значення. Їхні стрілки символізують

природну гармонію, створену на четвертий день творіння: сонце і місяць, день і ніч. Серцева стрілка символізує любов, проходячи через зірку життя та об'єднуючи Всесвіт у досконалії гармонії. Годинники зроблені в Україні застосуванням швейцарських механізмів і мають діаметр 1,61 м. Ці унікальні годинники можуть змагатися з кращими фасадними годинниками світу і присвячені видатній історичній події — 100-річчю Акту Злуки ЗУНР та УНР (Додаток Г).

Сучасний готель «Nadiia Palace» успішно поєднав інноваційні технології з духом гостинності та культурною спадщиною міста, ставши важливим центром культурного та гостинного життя. Основна місія комплексу полягає у створенні комфортних умов проживання та вражаючого досвіду перебування для гостей, що базується на принципах гостинності та відкритості до інновацій [68].

Комплекс «Nadiya Palace» пропонує 70 номерів з загальною місткістю до 140 гостей (таблиця 2.1.).

Таблиця 2.1.

Номерний фонд комплексу «Nadiya Palace» (Додаток Д)

№	Тип номера	Кількість місць	Ціна за добу, грн	Площа
1	Апартаменти	2	12000	87,3 - 92,9 м ²
2	Люкс панорамний з видом на ратушу та балконом	2	10000	50,5 м ²
3	Люкс	2	9000	50,3 м ²
4	Люкс Джуніор панорамний з видом на ратушу та балконом	2	7500	28 м ²
5	Люкс Джуніор	2	6500	26,5 м ²
6	Престиж	2	5900	25-28 м ²
7	Суперіор з видом на ратушу	2	3800	27-28 м ²
8	Суперіор	2	3500	20-22 м ²

У вартість проживання включено сніданок на суму 500 грн на особу. Якщо двомісний номер займає одна особа, вартість знижується на 500 грн. За додавання додаткових місць у номер, вартість зростає на 1000 грн за кожне місце, включаючи сніданок. Для дітей до трьох років проживання безкоштовне.

Для дітей від 4 до 6 років стягується плата 500 грн, а для дітей старше 6 років — 1000 грн. За розміщення домашніх тварин в номерах готелю встановлено додаткову плату 500 грн. Усі номери оснащені телевізором, міні-баром, телефоном, сейфом та ванною кімнатою. Клієнтам надається безкоштовний доступ до Wi-Fi Інтернету цілодобово. Розрахунковий час для всіх операцій у готелі — 12:00 поточної доби. За проживання менше ніж одна доба стягується плата за повну добу. Якщо клієнт заселяється з 0:00 до 12:00 (ранній заїзд), оплата складає 60% вартості номера за добу, а при виїзді з 12:00 до 24:00 (пізній виїзд) — 40% вартості номера за добу. При поселенні вимагається попередня оплата за мінімум одну добу. Кожен номер оснащений безкоштовним Wi-Fi та супроводжується послугами шведської лінії на сніданок.

Готель інформує споживачів про своє найменування, місцезнаходження, категорію, а також надає іншу необхідну інформацію. Важлива інформація про готельні послуги доступна на рецепції, включаючи:

- Правила проживання;
- Сертифікат категорії готелю;
- Копію сертифіката на готельні послуги;
- Актуальні тарифи на проживання та умови оплати;
- Перелік платних додаткових послуг;
- Інформація про діяльність ресторанів і торговельних точок у готелі;
- Відомості про захист прав споживачів.

Основні послуги, що включені в вартість номеру:

- Проживання;
- Сніданок типу "шведський стіл";
- Безперервний доступ до Wi-Fi.

Готель укладає договори на бронювання номерів як безпосередньо, так і через електронні канали зв'язку, з подальшим підтвердженням замовлення письмовим акцептом. Під час заселення замовник має пред'явити платіжну картку для преавторизації.

Якщо бронювання не підтверджено, воно анулюється до 18:00 в день прибуття. У разі анулювання менш ніж за добу до заїзду або у випадку неявки стягується штраф розміром однодобової вартості проживання. Готель може встановлювати вільні ціни і застосовувати систему знижок на свої послуги. Оплата за проживання та послуги здійснюється відповідно до умов договору. Договір на готельні послуги вважається укладеним після заповнення та підписання реєстраційної картки гостя і видачі розрахункових документів.

Готель надає номери клієнтам за умови пред'явлення дійсного документу, що посвідчує особу, та реєстраційної картки з підписом клієнта. До документів, що ідентифікують особу, відносяться:

- Паспорт громадянина України;
- Закордонний, дипломатичний чи службовий паспорт;
- Посвідчення особи моряка;
- Посвідка на проживання для негромадян України;
- Національний паспорт іноземця з візою (якщо необхідно за угодами);
- Свідоцтво про народження для дітей до 16 років;
- Водійське посвідчення;
- Військові документи для осіб, що служать.

Готель зобов'язаний застосовувати пільги, передбачені законодавством для певних категорій громадян.

Після реєстрації та оплати послуг клієнту видається документ про оплату та картка-ключ від номера. У разі втрати картки-ключа, клієнт сплачує її вартість згідно з прейскурантом готелю.

Договір про надання готельних послуг може бути розірваний згідно з умовами договору та законодавством. Готель має право виселити клієнта за порушення правил, заподіяння шкоди майну, порушення публічного порядку, чи невчасну оплату послуг.

Готель може відмовити у розміщенні, якщо клієнт не має потрібних документів, є в нетверезому стані, поводить себе неадекватно чи агресивно,

відмовляється дотримуватися правил готелю, або знаходиться у списку небажаних гостей.

Готель забезпечує цілодобове оформлення гостей, спокійний відпочинок, безпеку перебування, професійність обслуговування, прибирання номерів, належний технічний стан номерів, зміну білизни та справність обладнання. Готель забезпечує високоякісне надання послуг відповідно до чинного законодавства, нормативних актів про використання готельних послуг, встановлених правил та укладеного договору. Забезпечення готелю та якість послуг мають відповідати визначеним стандартам категорії готелю. У випадку невиконання або часткового виконання договірних зобов'язань з надання послуг, винна сторона компенсує збитки іншій стороні. Якщо готель не може дотримуватися умов договору, він зобов'язаний за вимогою клієнта забезпечити його розміщення в іншому готелі з аналогічними умовами проживання в даному регіоні, відшкодувавши всі витрати. Клієнти мають право на вимогу негайного усунення будь-яких недоліків послуг, скарги і претензії приймаються тільки під час перебування у готелі. Готель несе відповідальність за безпеку гостей згідно з законом і не відповідає за проблеми в наданих послугах, якщо може довести, що ці проблеми виникли через вину самого гостя або через непереборні обставини. Збитки, завдані готелю через втрату або пошкодження майна, відшкодовуються клієнтом згідно з законодавством. Контроль за дотриманням встановлених правил здійснюється місцевими та центральними органами державної влади в рамках їхньої компетенції. Готель відповідає за контроль дотримання цих правил своїм персоналом, при порушенні правил винні особи несуть відповідальність згідно з законодавством.

Одним із ключових аспектів діяльності комплексу є забезпечення високоякісного сервісу, що включає індивідуальний підхід до кожного гостя, увагу до деталей та врахування специфічних потреб відвідувачів. Персонал комплексу відзначається високою професійністю та спрямований на надання неперевершеного досвіду для кожного гостя. Культура обслуговування

базується на принципах відкритості, довіри та прагненні до надання безпечного, зручного та приємного середовища.

Комплекс також активно впроваджує інновації в організацію обслуговування, що включає розробку і впровадження нових сервісних продуктів, таких як крафтові продукти та персоналізовані екскурсійні послуги через туроператора «Надія». Сучасні підходи до гігієни та санітарії забезпечують високий рівень безпеки в умовах готельної кухні та в ресторанах.

Управління якістю обслуговування в комплексі «Nadiya Palace» здійснюється через систематичний аналіз відгуків гостей, що дозволяє постійно покращувати сервіс та адаптуватися до змінюваних вимог ринку.

Організаційна структура комплексу складена ієрархічно та чітко розподіляє ролі та обов'язки між співробітниками (рис.2.1.)



Рис.2.1. Організаційна структура готелю

1. Генеральний директор - головна керівна посада в комплексі.
 - Перший заступник директора
 - Заступник директора
2. Секретар-референт - виконує адміністративну роботу, ведення документації та організацію зустрічей.
3. Відділи підпорядковані генеральному директору та його заступникам:
 - Фінансовий відділ - включає бухгалтерію та економічний відділ.

- HR-відділ - відповідає за управління персоналом.
 - Відділ реклами - розробка рекламних кампаній та маркетингових стратегій.
 - Юридичний відділ - забезпечує юридичну підтримку комплексу.
 - Інженерна служба - відповідає за технічне обслуговування та ремонту.
 - Відділ закупівель - організація закупівель товарів і матеріалів для потреб комплексу.
 - Координація транспорту - управління транспортними засобами комплексу.
4. Комерційні та споживчі послуги:
- Ресторан
 - Кондитерське відділення
 - Ковбасне виробництво
 - Кулінарне виробництво
 - Ліхтарозорновічне калібрування
5. Туристичні та розважальні послуги:
- Туристична фірма
 - Боулінг
 - Спа-центр
 - Магазин "Делікатес"
6. Готельні послуги:
- Готель "Nadiya"
 - Готель "Дністер"

Ця структура забезпечує комплексне управління різними аспектами діяльності, від готельного сервісу до розваг і виробничих підрозділів, з централізованим керівництвом на вершині для забезпечення єдності стратегічного планування та управління.

Результатом роботи колективу є висока оцінка задоволеності гостей, що підтверджується міжнародними нагородами та відзнаками, зокрема визнанням

комплексу як найкращого бізнес-готелю Європи категорії 3* за версією International Hospitality Awards.

2.2 Особливості роботи ресторану «OMNIVORE» при готелі «NADIYA PALACE»

Термін «всеїдний» (лат. omnivore чи лат. omniphage) описує осіб і тварин, які споживають харчування як рослинного, так і тваринного походження. Ресторан OMNIVORE пропонує відвідувачам фермерську та натуральну їжу для всеїдних, де кожна страва розкриває власну історію. В меню представлені блюда, що відображають чотири основних напрямки: овочі, риба, птиця та м'ясо. Серце ресторану - це відкрита кухня, де страви готуються на вогні, надаючи їм витончений аромат диму. Тут можна спробувати і делікатеси власного виробництва, і страви, що демонструють кулінарні винаходи з усього світу. Відвідувачі можуть спостерігати за процесом приготування, перетворюючи візит в гастрономічне шоу. «OMNIVORE» - це місце, яке одночасно затишне та святкове, де кожен відчуває занурення в світ гастрономії, любові до природи та мистецтва. Ресторан об'єднує в собі пекарню, гриль і бар, де головними елементами є вугільні печі Jospet та піч для піци Maretti Forni. Ще одна особливість - це паста, яка готується на очах у гостей в колі витриманого сиру Grana Padano. Меню доповнює ексклюзивна винна карта та коктейлі, створені з квітів і фруктів з власного органічного саду, роблячи OMNIVORE ідеальним місцем для тих, хто цінує вишуканість і креативність у кулінарії [68].

Проект був реалізований дизайнерами Маргаритою Бойко та компанією GAB ARCHITECTS. В якості талісмана ресторану виступає ведмідь, який є символом щастя, захисту і витривалості. Цей ведмідь, відомий своїм всеїдним характером, вважається уособленням готелю. Вважається, що селфі з ним може принести удачу. Вдень ведмідь переховується за килимом, а вночі виходить у пошуках їжі на кухні, коли всі довкола сплять. Люди, що затрималися у

ресторані до пізньої ночі, можуть навіть побачити його. Створенням цього ведмедя займалася Деббі Лоусон із Лондона у 2019 році, використовуючи персидський килим. Її творчість відома на весь світ, з представленими роботами в таких місцях, як Галерея Саатчі, Палата лордів та інших престижних локаціях. Наш інтер'єр відображає непередбачуваність і багатогранність талісману, змінюючись від спокою вранці до сюрпризів ввечері. Основні елементи освітлення натхненні українськими народними прикрасами, настінні світильники нагадують кольорові пацьорки, а величезні люстри створюють атмосферу з пухнастими хмаринками. Великі панорамні вікна відкривають види на центр міста, в той час як дизайн інтер'єру включає авторські квіткові картини Лариси Константинової та Віденські стільці 1880 року, нагадуючи про історичне минуле готелю, коли він мав назву "Австрія" і був місцем для пишних балів. Ресторан OMNIVORE відзначається світло-вершковим тоном, а на фотографії можна побачити саму Деббі Лоусон, яка працює над створенням шедевр для нашого закладу [68].

В меню ресторану OMNIVORE представлено асортимент сніданкових страв, що включає крем-сирники на кокосовому борошні, яйця пашот та скрамбл-бургери з різноманітними додатками, демонструючи різноманітність та креативність меню. Чанахи, традиційне блюдо кавказької кухні, приготоване з телятини, квасолі, цибулі та картоплі в глиняному горщику та запечене у печі Jospet, асоціюється з перебуванням у готелі відомого українського режисера Сергія Параджанова, що додає історичної ваги та культурного значення страві.

М'ясні делікатеси, які створює Олекса Бойко, масар з сімейної династії, включають вироби за старовинними рецептами, такі як ковбаси, сало, кров'янки, виготовлені з виключно місцевих і натуральних інгредієнтів. Використання традиційних методів в поєднанні з сучасними технологіями дозволяє ресторану OMNIVORE пропонувати високоякісні крафтові продукти. Такий підхід не тільки забезпечує виняткову якість та смак продукції, але й підкреслює зобов'язання ресторану перед гастрономічною спадщиною та інноваціями у кулінарії.

Організаційна структура ресторану, показана на діаграмі, включає наступні позиції (рис.2.2.):



Рис.2.2. Організаційна структура ресторану

1. Менеджер ресторану – керує всіма аспектами роботи ресторану.
2. Бар-менеджер – відповідає за роботу бару, включаючи управління барменами.
 - Бармен – обслуговує гостей у барі, приготує напої.
3. Метрдотель – координує роботу персоналу залу та покращує сервіс для відвідувачів.
 - Хостес – зустрічає гостей при вході, супроводжує до столиків.
 - Офіціант – обслуговує столики, приймає замовлення та подає страви.
 - Мийник посуду – займається миттям посуду та кухонного обладнання.
4. Бренд-шеф – розробляє меню та кулінарну стратегію ресторану.
 - Шеф-кухар – керує кухнею, стежить за якістю страв.
 - Кухар – готує страви згідно з рецептами.
 - Кухонний робітник – допомагає на кухні, займається підготовкою інгредієнтів [68].

Ця структура показує ієрархічні зв'язки між позиціями та як вони співпрацюють для забезпечення ефективної роботи ресторану.

Офіціант одягнений у класичну форму: чорні брюки, біла сорочка, чорний крават та чорний фартух із логотипом «Панорама». Правила роботи офіціанта: від зустрічі гостя з посмішкою та привітанням і проведенням до столика, до подання меню та рекомендацій страв. Офіціант повинен уважно вислухати та занотувати замовлення, а також підтримувати чистоту столика і своєчасно подавати страви. Важливо проявляти гостинність і бути уважним до потреб гостя, зберігати чистоту в приміщенні та завжди мати акуратний вигляд. Завершення обслуговування має включати переконання в задоволенні гостей та бажанні їх повернутися, що сприяє створенню приємного досвіду для відвідувачів ресторану. Розглянемо кроки, повинен виконувати офіціант для забезпечення високого рівня сервісу. Процес починається з теплового привітання гостя з посмішкою та супроводом до обраного чи заброньованого столика. Офіціант уточнює, чи бажає гість замовити їжу чи напої, при цьому рекомендує відповідні місця для сидіння залежно від замовлення. У разі неготовності столика пропонується зачекати за баром. Після супроводу, офіціант надає QR-код для ознайомлення з меню або вручає розгорнуте меню а ля карт, акцентуючи увагу на спеціалітеті дня та рекомендованих коктейлях, пропонуючи аперитив. Замовлення приймається офіціантом, який ретельно його записує у систему та забирає меню, уточнюючи деталі подачі страв. Слідують дії з сервірування столу та подачі страв, з дотриманням правил сервісу: подача здійснюється з правого боку, а забирання тарілок та інших предметів - згідно з встановленим порядком. Завершальні кроки включають висування рахунку, уточнення способу оплати, подяку гостям за візит та супровід до дверей з побажаннями всього найкращого, а також прибирання столу та підготовку його до наступних гостей. Важливим аспектом є також подача компліментів від закладу, яка здійснюється відповідно до домовленостей з менеджментом [68].

Ресторан "OMNIVORE", розташований у готельному комплексі "NADIYA PALACE", втілює концепцію всеїдності, пропонуючи відвідувачам асортимент

страв як рослинного, так і тваринного походження, що сприяє різноманітності та багатству кулінарних вражень. Меню ресторану є унікальним поєднанням класичних і інноваційних підходів до гастрономії, включаючи фермерські та натуральні продукти. Серцем закладу є відкрита кухня, що виступає не лише місцем приготування їжі, а й ареною гастрономічних вистав, що вабить гостей стати свідками кулінарного мистецтва.

Організаційна структура ресторану ефективно підтримує його діяльність і культуру, забезпечуючи високий рівень обслуговування та задоволення гостей. Від керівництва до персоналу кожен працівник відіграє ключову роль у створенні незабутнього досвіду для відвідувачів [68].

Значний вплив на репутацію ресторану мають інноваційні методи приготування страв, такі як використання вугільних печей Jospet та печі Maretti Forni для страв на вогні. Також важливу роль у формуванні унікальної пропозиції ресторану відіграє виготовлення власної пасти і крафтових м'ясних делікатесів, що демонструють глибоку повагу до кулінарної спадщини та сучасних гастрономічних трендів.

Ресторан "OMNIVORE" є прикладом того, як можна поєднати любов до традицій та інноваційних рішень у гастрономії, забезпечуючи гостям не лише смакові відчуття, але й естетичне задоволення. Такий підхід сприяє створенню незабутнього образу і репутації серед шанувальників високої кухні.

2.3 Аналіз додаткових послуг в готельно-ресторанного комплексі «NADIYA PALACE»

Готельно-ресторанний комплекс «NADIYA PALACE» надає широкий спектр додаткових послуг, які забезпечують комфортне і незабутнє перебування гостей. У цьому аналізі детально розглянуто різноманітні послуги, зокрема конференц-зали, банкетний зал «Дзеркальний», Sky Bar, Lobby Bar та інші зони для відпочинку та роботи, а також більш детально описано боулінг, який є однією з популярних розваг комплексу.

Готельно-ресторанний комплекс «NADIYA PALACE» пропонує кілька сучасно обладнаних конференц-залів, які є ідеальними для проведення різноманітних бізнес-заходів, таких як конференції, семінари, тренінги, наради та презентації. Конференц-зали комплексу мають різні розміри і можуть вміщувати від невеликих груп до великих аудиторій, забезпечуючи гнучкість для організації заходів будь-якого масштабу. Конференц-зали оснащені всім необхідним сучасним аудіо- та відеообладнанням, яке включає проектори та екрани, мікрофони та звукові системи, системи для відеоконференцій, а також інтерактивні дошки та фліпчарти. Високоякісні проектори забезпечують чітке і яскраве відображення презентацій, відеоматеріалів та інших візуальних матеріалів. Великі екрани дозволяють всім учасникам легко сприймати інформацію. У кожному залі встановлені сучасні мікрофони, включаючи бездротові моделі, а також потужні звукові системи, що гарантують чітке і якісне озвучення заходів. Комплекс обладнаний системами для проведення відеоконференцій, що дозволяє організовувати зустрічі з партнерами і колегами з різних куточків світу. Це включає високошвидкісний інтернет, камери високої роздільної здатності та спеціальне програмне забезпечення для відеозв'язку. Для зручності проведення тренінгів та семінарів зали обладнані інтерактивними дошками та фліпчартами, які допомагають візуалізувати ідеї та активно залучати учасників до обговорення.

Організація бізнес-заходів у «NADIYA PALACE» підтримується висококваліфікованим персоналом, який допоможе з плануванням та проведенням заходу на найвищому рівні. Спеціалісти забезпечують налаштування та контроль за роботою всього технічного обладнання під час заходу, оперативно вирішуючи будь-які технічні проблеми. Команда менеджерів допоможе з організацією логістики заходу, включаючи розміщення учасників, забезпечення харчування, координацію пересування та інші важливі аспекти. Персонал надає консультації щодо найкращих практик проведення заходів, допомагаючи клієнтам обрати оптимальні рішення для досягнення їхніх цілей.

Окрім основного обладнання, конференц-зали «NADIYA PALACE» пропонують додаткові зручності для комфортного проведення заходів. Комплекс надає послуги організації каво-перерв, ланчів і банкетів, що дозволяє учасникам відновити сили та продовжити роботу з новими силами. Зручна парковка на території комплексу забезпечує комфортний доступ для учасників, що приїжджають на власному транспорті. Ресепшн комплексу готовий надати інформаційну підтримку учасникам, відповісти на їхні запитання та допомогти з будь-якими організаційними моментами. Таким чином, конференц-зали готельно-ресторанного комплексу «NADIYA PALACE» забезпечують всі необхідні умови для проведення успішних бізнес-заходів, надаючи сучасне обладнання, професійну підтримку та додаткові зручності, які роблять кожен захід комфортним і продуктивним.

Банкетний зал «Дзеркальний» у готельно-ресторанному комплексі «NADIYA PALACE» є ідеальним місцем для проведення урочистих заходів, таких як весілля, ювілеї та корпоративні вечірки. Зал може вмістити до 150 осіб, що дозволяє організовувати заходи різного масштабу. Інтер'єр залу вражає своєю розкішшю: кришталеві люстри та дзеркальні панелі створюють неповторну елегантну атмосферу, додаючи святковості кожному заходу. Особливий шарм залі надають вишукані декорації та стильне освітлення, які підкреслюють розкішність інтер'єру та створюють комфортні умови для гостей. Спеціально розроблене меню задовольнить найвибагливіші смаки гостей. Шеф-кухарі комплексу «NADIYA PALACE» пропонують широкий вибір страв, які виготовляються з найсвіжіших та найякісніших інгредієнтів. Меню включає як традиційні українські страви, так і страви європейської кухні, що дозволяє задовольнити різноманітні гастрономічні вподобання гостей. Кожна страву готується з великою увагою до деталей, щоб забезпечити не лише смакову, але й естетичну насолоду. Професійний обслуговуючий персонал забезпечує високий рівень сервісу під час проведення заходів у банкетному залі «Дзеркальний». Офіціанти та менеджери з обслуговування мають великий досвід роботи з організацією урочистих заходів, що гарантує бездоганну координацію та увагу

до кожної деталі. Вони завжди готові допомогти у вирішенні будь-яких питань, що виникають під час заходу, та зробити все можливе, щоб кожен гість почувався комфортно та задоволено. Окрім цього, «NADIYA PALACE» пропонує додаткові послуги для тих, хто планує провести свій урочистий захід у банкетному залі «Дзеркальний». Це можуть бути послуги з оформлення залу, музичний супровід, організація фотосесій та багато іншого. Все це спрямовано на те, щоб зробити ваш захід неповторним та незабутнім. Таким чином, банкетний зал «Дзеркальний» у готельно-ресторанному комплексі «NADIYA PALACE» є чудовим вибором для проведення урочистих заходів завдяки своїй розкішній атмосфері, вишуканому меню та висококласному сервісу. Кожен захід, організований тут, залишить найкращі враження у ваших гостей і стане незабутньою подією.

Sky Bar, розташований на даху готелю «NADIYA PALACE», пропонує гостям неповторну можливість насолодитися панорамним видом на місто Івано-Франківськ. Це одне з найвищих місць у місті для відпочинку з друзями чи родиною, де можна скуштувати легкі закуски та напої, насолоджуючись мальовничими краєвидами. Унікальність цього місця полягає не лише в його розташуванні, але й у неповторній атмосфері, яка робить Sky Bar відмінним місцем для проведення святкових заходів, весільних церемоній, романтичних побачень та незабутніх фотосесій.

Особливої уваги заслуговує вежа з трьома годинниками, яка є невід'ємною частиною Sky Bar. Цю вежу прикрашають три золоті кулі в стилі ар нуво, з символами безкінечності, що додає особливого шарму і загадковості. Кожен елемент годинника має глибоке сакральне значення, відображаючи гармонію природи та циклічність часу. Ці годинники, виготовлені кращими українськими майстрами за допомогою швейцарських механізмів, мають діаметр 1,61 м і є присвяченими історичній події — Акту Злуки. Вежа з годинником стала популярним місцем для весільних розписів і фотосесій, завдяки своїм чудовим краєвидам на місто, та може приймати до 30 гостей.

Sky Bar також є чудовим місцем для проведення різних святкових заходів. Оренда вежі включає антикварний столик, стільці, квіткову композицію та можливість фотосесії у холі готелю. За додаткову плату можна замовити шампанське, закуски, білі голуби та музикантів, що зробить будь-яке свято ще більш незабутнім. Елегантний зал на 80 осіб, розташований у історичному центрі, пропонує ексклюзивне меню і висококласний сервіс. Для молодят передбачена романтична ніч у номері Люкс і знижки на проживання та парфуми. Спеціальні ціни на весільну подорож і торт від туроператора та кондитерського дому "Надія" додають ще більше переваг для вибору цього місця для святкування важливих подій.

Кожен елемент в інтер'єрі Sky Bar, від кришталевих люстр до дзеркальних панелей, створює елегантну і вишукану атмосферу, яка підкреслює розкішність і комфорт цього закладу. Висококваліфікований персонал забезпечує бездоганний сервіс, допомагаючи організувати захід на найвищому рівні. Каво-перерви та харчування, організовані на високому рівні, дозволяють гостям насолоджуватися відпочинком і спілкуванням в розслаблюючій атмосфері.

Sky Bar є не лише місцем відпочинку, але й простором для натхнення та незабутніх моментів. Його унікальна атмосфера, вишуканий інтер'єр та високоякісний сервіс роблять це місце ідеальним для проведення особливих подій, які залишаться в пам'яті на довгі роки.

Lobby Bar готельно-ресторанного комплексу «NADIYA PALACE» є ідеальним місцем для невимушених зустрічей та відпочинку після насиченого дня. Розташований у зручному місці на першому поверсі готелю, цей бар приваблює гостей своєю затишною атмосферою та стильним інтер'єром. Вишуканий дизайн інтер'єру, виконаний з використанням високоякісних матеріалів, додає бару особливого шарму і комфорту.

Зручні меблі розташовані таким чином, щоб забезпечити гостям максимальний комфорт і приватність. М'які крісла і дивани, приглушене освітлення та теплі кольори створюють приємну атмосферу для відпочинку та спілкування. Тут можна насолодитися смачними напоями та легкими закусками,

які ідеально підходять для швидкого перекусу або невимушеної бесіди з друзями чи колегами.

Меню Lobby Bar включає широкий асортимент напоїв, від класичних коктейлів до вишуканих вин та ексклюзивних алкогольних і безалкогольних напоїв. Висококваліфіковані бармени готові приготувати для гостей будь-який напій за їхнім бажанням, враховуючи індивідуальні смаки та вподобання. Окрім напоїв, в меню також представлені різноманітні легкі закуски, десерти та канапе, які ідеально доповнюють асортимент бару.

Особливу увагу варто приділити уважному і доброзичливому персоналу Lobby Bar. Офіціанти та бармени завжди готові допомогти гостям з вибором напоїв та страв, надаючи високоякісний сервіс та створюючи теплу атмосферу гостинності. Вони прагнуть задовольнити всі потреби відвідувачів, роблячи кожен візит до бару особливим і приємним.

Lobby Bar також є ідеальним місцем для проведення невеликих зустрічей та бізнес-зустрічей. Завдяки своїй затишній атмосфері та зручному розташуванню, бар є популярним місцем для неформальних переговорів та ділових бесід. Наявність безкоштовного Wi-Fi дозволяє гостям залишатися на зв'язку та працювати в комфортних умовах.

Таким чином, Lobby Bar готельно-ресторанного комплексу «NADIYA PALACE» пропонує відвідувачам ідеальне місце для відпочинку та спілкування у затишній атмосфері. Вишуканий дизайн, зручні меблі, смачні напої та уважний персонал роблять цей бар улюбленим місцем для багатьох гостей, які прагнуть розслабитися після насиченого дня або провести приємний вечір у компанії друзів.

Комплекс надає ряд безкоштовних послуг, які включають виклик швидкої допомоги, доставку кореспонденції, побудку, зберігання цінностей, виклик таксі. Ці послуги спрямовані на забезпечення максимального комфорту і безпеки гостей.

Боулінг у комплексі «NADIYA PALACE» є однією з головних розваг для відвідувачів, пропонуючи сучасне обладнання і кілька доріжок для гри. Це

місце підходить для відпочинку всією родиною, зустрічей з друзями чи проведення корпоративних заходів. Гра у боулінг доступна для всіх вікових категорій, що робить її універсальною розвагою. Незалежно від рівня майстерності, відвідувачі можуть насолодитися цікавим дозвіллям у боулінг-центрі.

Для новачків передбачені послуги професійних інструкторів, які допоможуть опанувати основи гри та дадуть корисні поради для поліпшення техніки. Це особливо корисно для тих, хто тільки починає знайомитися з цією грою. Інструктори з радістю проведуть навчальні сесії, під час яких розкажуть про основні правила та стратегії боулінгу, що дозволить новачкам швидко адаптуватися і почати насолоджуватися грою.

Для більш досвідчених гравців боулінг-центр «NADIYA PALACE» регулярно організовує різноманітні турніри та змагання, де можна перевірити свої навички та позмагатися з іншими шанувальниками боулінгу. Такі заходи збирають велику кількість учасників і сприяють розвитку спортивного духу та командної роботи. Переможці турнірів отримують призи та визнання, що робить змагання ще більш захоплюючими.

Боулінг-центр також має власний бар, де можна замовити різноманітні напої та закуски. Це робить відвідування центру ще більш приємним, оскільки під час гри можна втамувати спрагу чи насолодитися легкою перекускою. Бар пропонує широкий асортимент напоїв, включаючи безалкогольні та алкогольні коктейлі, пиво, соки та інші напої. У меню також представлені різноманітні закуски, які чудово доповнюють атмосферу гри.

Боулінг у «NADIYA PALACE» також є популярним місцем серед корпоративних клієнтів. Організація тимбілдингу або корпоративних вечірок у боулінг-центрі – це чудовий спосіб провести час у неформальній атмосфері та зміцнити командний дух. Для таких заходів пропонуються спеціальні пакети, які включають оренду доріжок, харчування та напої. Це дозволяє компаніям організувати повноцінний захід без зайвих турбот, забезпечуючи своїм співробітникам можливість відпочити та повеселитися.

Крім того, боулінг-центр «NADIYA PALACE» дбає про комфорт своїх гостей, пропонуючи високий рівень сервісу та зручні умови для гри. Просторі зали, сучасне обладнання та уважний персонал створюють ідеальні умови для проведення незабутнього дозвілля. Відвідувачі можуть насолодитися грою в комфортній обстановці, відчуваючи турботу та увагу з боку персоналу.

Таким чином, боулінг у комплексі «NADIYA PALACE» є відмінним вибором для тих, хто шукає активний відпочинок та веселі розваги. Завдяки сучасному обладнанню, професійним інструкторам, широкому асортименту напоїв та закусок, а також можливості проведення корпоративних заходів, цей боулінг-центр користується популярністю серед відвідувачів різного віку та рівня підготовки

Готельно-ресторанний комплекс «NADIYA PALACE» надає широкий спектр додаткових послуг, які задовольняють потреби як бізнес-клієнтів, так і туристів. Від сучасних конференц-залів та розкішного банкетного залу до унікального Sky Bar і затишного Lobby Bar, комплекс пропонує безліч варіантів для комфортного відпочинку та проведення заходів. Боулінг, зокрема, є популярною розвагою, що додає різноманіття до відпочинку гостей. Усі ці послуги спрямовані на забезпечення незабутнього перебування в «NADIYA PALACE».

РОЗДІЛ 3 РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ШЛЯХІВ УДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ ТУРИСТІВ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ КОМПЛЕКСІ «NADIYA PALACE»

3.1 Проблеми організації обслуговування туристів у готельно-ресторанному комплексі «NADIYA PALACE»

Аналізуючи функціонування ресторану «OMNIVORE» у складі готельно-ресторанного комплексу «NADIYA PALACE», можна визначити декілька потенційних проблемних аспектів, які можуть вплинути на якість обслуговування туристів.

Перша значна проблема пов'язана з відкритою кухнею, яка є одночасно і перевагою, і можливим джерелом недоліків. Хоча відкритий формат кухні сприяє залученню гостей та створює видовищне шоу, він також ставить підвищені вимоги до швидкості та якості обслуговування. Через відкриту кухню постійний візуальний контакт між персоналом кухні та гостями змушує кухарів працювати в умовах постійного спостереження, що може спричинити додатковий стрес та вплинути на якість приготування страв. Крім того, запахи з кухні можуть бути не завжди приємними для всіх гостей, особливо при готуванні деяких видів страв.

Друга проблема - це логістика в години пік. Популярність і високий попит на страви з кухні OMNIVORE можуть призвести до перевантаження персоналу та кухонного обладнання у вечірній час або під час спеціальних заходів. Це може спричинити затримки в обслуговуванні, помилки в замовленнях та зниження загального рівня задоволеності клієнтів.

Третя можлива проблема пов'язана з управлінням відходами та дотриманням санітарних норм у відкритій кухні. Високий потік відвідувачів та інтенсивність приготування можуть спричинити проблеми з відходами та загрози для чистоти, що особливо критично в умовах відкритої кухні.

Недостатньо ефективного видалення відходів та накопичення бруду можуть не тільки погіршити враження відвідувачів, але й створити ризики для здоров'я.

Крім технічних та оперативних проблем, існують також потенційні проблеми у сфері управління персоналом. Висока вимогливість до кваліфікації персоналу та необхідність постійного навчання через нові кулінарні техніки та страви можуть призвести до проблем з підбором і збереженням кваліфікованих працівників. Мотивація та задоволеність персоналу є ключовими для забезпечення високої якості обслуговування, і їх зниження може вплинути на загальні стандарти роботи ресторану.

Також необхідно згадати про стратегічне планування та маркетинг. Ресторан має чітко визначити свою унікальну пропозицію, оскільки конкуренція в сегменті високоякісних ресторанів велика. Необхідність постійно оновлювати меню, пропонувати нові кулінарні тенденції та забезпечувати унікальний досвід відвідування вимагає значних інвестицій у креативність, маркетинг і брендинг (таблиця 3.1.).

Таблиця 3.1.

Проблеми організації обслуговування туристів у готельно-ресторанному комплексі «NADIYA PALACE»

№	Проблема	Вплив на обслуговування	Потенційні рішення
1	Відкрита кухня спричиняє стрес у персоналу і неприємні запахи для гостей	Зниження задоволеності гостей і продуктивності персоналу	Встановлення ефективних витяжних систем, регулярні тренінги та підтримка для персоналу
2	Логістика в години пік призводить до затримок у обслуговуванні	Зниження швидкості обслуговування та якості страв	Розробка оптимізованих процесів роботи кухні, введення додаткових змін у пікові години
3	Управління відходами та дотримання санітарних норм у відкритій кухні	Ризики для здоров'я та незадовільний санітарний стан	Покращення систем утилізації відходів, частіше прибирання, строгий контроль санітарних умов

4	Висока вимогливість до кваліфікації персоналу	Важкість у підборі та утриманні кваліфікованих працівників	Постійне навчання та сертифікація персоналу, розвиток кар'єрних шляхів
5	Стратегічне планування та маркетинг	Необхідність адаптації до змін на ринку та підтримання конкурентоспроможності	Впровадження інноваційних маркетингових стратегій, активна PR-діяльність

Загалом, ресторан «OMNIVORE» при готелі «NADIYA PALACE» стикається з рядом викликів, що вимагають уваги менеджменту для забезпечення високого рівня задоволеності клієнтів та сталого розвитку бізнесу.

3.2 Пропозиції щодо удосконалення організації обслуговування туристів у готельно-ресторанного комплексу «NADIYA PALACE»

На основі вказаних проблем і потенційних рішень, я розроблю докладний огляд пропозицій щодо удосконалення організації обслуговування туристів у готельно-ресторанному комплексі «NADIYA PALACE». Основна мета полягає в покращенні загального досвіду гостей та оптимізації робочих процесів персоналу.

Відкрита кухня може стати особливим атракціоном для гостей, але водночас спричиняти стрес для кухарів та неприємні запахи у зонах для відпочинку. Важливо встановити вискоєфективні витяжні системи, які зможуть швидко та ефективно видаляти дим та запахи. Також цінним кроком буде організація регулярних тренінгів для персоналу, щоб підвищити їхні навички роботи в умовах відкритої кухні та навчити методам зниження робочого стресу.

Затримки у обслуговуванні під час високого попиту можуть суттєво погіршити враження гостей від відвідування вашого комплексу. Важливо розробити детальніше планування робочого процесу на кухні та реорганізувати робочі зони для максимальної ефективності. Додавання додаткових змін

персоналу в пікові години може допомогти уникнути затримок і підвищити загальну продуктивність.

Санітарний стан відкритої кухні має бути бездоганим, щоб запобігти будь-яким ризикам для здоров'я. Необхідно вдосконалити системи утилізації відходів, включаючи більш часте видалення сміття та застосування більш ефективних технологій переробки. Регулярне та ретельне прибирання, а також строгий контроль дотримання санітарних норм є ключовими для підтримання високого рівня гігієни.

Високий рівень сервісу вимагає від персоналу відповідних навичок і кваліфікації. Регулярне навчання, включаючи сертифікацію та професійний розвиток, допоможе підтримувати і покращувати рівень знань та вмінь команди. Це також включає розвиток кар'єрних шляхів, що сприятиме мотивації та задоволеності працівників.

Умови ринку непостійні, тому комплекс повинен бути готовий швидко адаптуватися до змін і нових викликів. Впровадження нових маркетингових стратегій та активна PR-діяльність допоможуть підтримувати інтерес до вашого закладу, а також залучати нових гостей. Інноваційні підходи в рекламі та промоції, такі як цифровий маркетинг, спеціальні заходи для гостей і тематичні вечори, можуть ефективно підвищити вашу конкурентоспроможність (таблиця 3.2.).

Таблиця 3.2.

Пропозиції щодо удосконалення організації обслуговування туристів у готельно-ресторанного комплексі «NADIYA PALACE»

№	Пропозиції до удосконалення
1	Встановлення ефективних витяжних систем на кухні для зменшення запахів, а також регулярні тренінги для персоналу для кращої адаптації до умов відкритої кухні.
2	Розробка оптимізованих процесів роботи кухні та введення додаткових змін у пікові години для покращення швидкості обслуговування.
3	Покращення систем утилізації відходів, частіше прибирання та строгий контроль санітарних умов для підтримки високих стандартів гігієни на відкритій кухні.

4	Постійне навчання та сертифікація персоналу для підвищення кваліфікації, а також розвиток кар'єрних шляхів для збереження мотивації та залученості працівників.
5	Впровадження інноваційних маркетингових стратегій та активна PR-діяльність для адаптації до ринкових змін та підтримання конкурентоспроможності комплексу.

Перш за все, важливо підкреслити значення якості середовища обслуговування. Встановлення ефективних витяжних систем та підтримка строгих санітарних стандартів є критично важливими для забезпечення комфорту та здоров'я гостей і персоналу. Такі заходи не тільки сприятимуть зниженню стресу серед персоналу, але й покращать загальне задоволення гостей, сприяючи позитивному враженню від відвідування комплексу.

Оптимізація робочих процесів, особливо в години пік, може значно покращити швидкість і якість обслуговування. Впровадження детально спланованих робочих процедур і додавання додаткових змін для персоналу в періоди високого попиту забезпечить більшу ефективність і скоротить час очікування для гостей.

Інвестиції в навчання та розвиток персоналу є ще одним ключовим аспектом. Регулярне навчання та професійна сертифікація співробітників підвищать рівень їхніх кваліфікацій, сприятимуть мотивації та залученості, що в свою чергу забезпечить високий рівень обслуговування та лояльність персоналу.

Застосування інноваційних маркетингових стратегій та активна PR-діяльність допоможуть комплексу адаптуватися до змінних ринкових умов та утримувати конкурентоспроможність. Це включає розробку нових підходів до просування послуг комплексу, що дозволить приваблювати нових гостей та забезпечувати постійний розвиток бізнесу.

У сукупності, ці стратегії дозволять "NADIYA PALACE" значно покращити досвід гостей, оптимізувати внутрішні процеси та забезпечити стійкий розвиток комплексу у майбутньому, забезпечуючи високий рівень задоволеності клієнтів та ефективність персоналу.

3.3 Розробка авторського бізнес туру із залученням готелю «NADIYA PALACE»

Авторський бізнес-тур, організований на базі готельно-ресторанного комплексу «NADIYA PALACE», спрямований на надання учасникам глибоких знань та практичних навичок у сфері розвитку туризму. Основною метою цього туру є ознайомлення учасників із найкращими практиками управління туристичною галуззю, стратегічним плануванням, інноваційними технологіями та ефективними маркетинговими стратегіями.

Участь у бізнес-турі передбачає інтеграцію теоретичних знань з практичним досвідом, що дозволить учасникам отримати комплексне розуміння сучасних тенденцій і викликів у туризмі. Програма туру включає детальний огляд ключових аспектів управління туристичними проектами, від стратегічного планування до реалізації інноваційних рішень та управління клієнтським досвідом.

Готельно-ресторанний комплекс «NADIYA PALACE» є ідеальним місцем для проведення такого роду заходів завдяки своєму високому рівню сервісу, сучасному обладнанню та комфортабельним умовам проживання. Важливою складовою програми туру є відвідування Sky Bar з його панорамним видом на місто, що надає можливість учасникам ознайомитися з прикладом успішного використання унікальних локацій у туристичній індустрії. Крім того, боулінг-центр комплексу забезпечує неформальне середовище для нетворкінгу та зміцнення професійних зв'язків.

Метою цього туру є не лише передача теоретичних знань, але й розвиток практичних навичок, необхідних для успішного управління туристичними проектами. Інтерактивні сесії, майстер-класи та обговорення реальних кейсів дозволяють учасникам застосувати отримані знання на практиці, що сприяє підвищенню їхньої професійної компетентності.

Отже, авторський бізнес-тур у комплексі «NADIYA PALACE» є важливим інструментом для професійного розвитку фахівців у сфері туризму, надаючи їм можливість ознайомитися з новими стратегіями, методами та технологіями, які сприятимуть підвищенню ефективності їхньої діяльності у туристичній галузі.

Мета туру: створити унікальний та інформативний бізнес-тур, який поєднує розвиток туризму з комфортом та розкішшю готельно-ресторанного комплексу «NADIYA PALACE». Учасники туру зможуть ознайомитися з найкращими практиками управління туристичною галуззю, вивчити нові стратегії та насолодитися гостинністю та сервісом високого рівня.

Програма туру

Перший день бізнес-туру розпочнеться з реєстрації учасників та привітальної кави. Після цього відбудеться вступна сесія, де учасникам буде представлено програму та цілі бізнес-туру. У першій сесії буде представлено огляд розвитку туризму в Україні та світі, з акцентом на основні тенденції та виклики галузі. Після обіду у ресторані готелю, друга сесія буде присвячена стратегічному плануванню у сфері туризму, де учасники ознайомляться з кращими практиками та кейс-стадіями. Закінчиться день сесією з інновацій та технологій в управлінні туристичними об'єктами, що супроводжуватиметься інтерактивними презентаціями та обговоренням.

День 1 – Вступ та огляд

8:30 – 9:00 – Реєстрація учасників та привітальна кава.

9:00 – 10:00 – Вступна сесія: огляд програми та цілей бізнес-туру.

10:00 – 12:30 – Сесія 1: Вступ до розвитку туризму в Україні та світі. Обговорення основних тенденцій та викликів галузі.

12:30 – 13:30 – Обід у ресторані готелю.

13:30 – 15:30 – Сесія 2: Стратегічне планування у сфері туризму. Кращі практики та кейс-стадії.

15:30 – 16:00 – Кава-брейк.

16:00 – 17:30 – Сесія 3: Інновації та технології в управлінні туристичними об'єктами. Інтерактивні презентації та обговорення.

Другий день розпочнеться з підсумків першого дня та плану на день. Учасники будуть розглядати управління проектами в туризмі, вивчати методи та інструменти, а також обговорювати маркетинг туристичних послуг. Після обіду відбудеться сесія, присвячена розвитку туристичних дестинацій, де буде представлено кейс-стадії з України та світу. В кінці дня учасники відвідають Sky Bar, де насолоджуватимуться панорамним видом на місто та обговорюватимуть можливості використання унікальних локацій для туристичних проектів.

День 2 – Управління туристичними проектами

8:30 – 9:00 – Підсумки першого дня та план на день.

9:00 – 11:00 – Сесія 4: Управління проектами в туризмі. Методи та інструменти.

11:00 – 11:30 – Кава-брейк.

11:30 – 13:00 – Сесія 5: Маркетинг туристичних послуг. Стратегії просування та залучення клієнтів.

13:00 – 14:00 – Обід.

14:00 – 16:00 – Сесія 6: Розвиток туристичних дестинацій. Кейс-стадії з України та світу.

16:00 – 16:30 – Кава-брейк.

16:30 – 18:00 – Відвідування Sky Bar. Панорамний огляд міста та обговорення можливостей використання унікальних локацій для туристичних проектів.

Третій день буде присвячений інноваціям в туризмі. Після підсумків другого дня учасники ознайомляться з екотуризмом та стійким розвитком, цифровими технологіями у туризмі, такими як віртуальні тури та мобільні додатки. Після обіду буде сесія з управління клієнтським досвідом у туризмі. Закінчиться день відвідуванням боулінг-центру, де учасники зможуть розслабитися та поспілкуватися в неформальній обстановці.

День 3 – Інновації в туризмі

8:30 – 9:00 – Підсумки другого дня та план на день.

9:00 – 11:00 – Сесія 7: Екотуризм та стійкий розвиток. Як впроваджувати стійкі практики в туризмі.

11:00 – 11:30 – Кава-брейк.

11:30 – 13:00 – Сесія 8: Цифрові технології у туризмі. Віртуальні тури, мобільні додатки та інші інновації.

13:00 – 14:00 – Обід.

14:00 – 16:00 – Сесія 9: Управління клієнтським досвідом у туризмі. Як створити незабутні враження для туристів.

16:00 – 16:30 – Кава-брейк.

16:30 – 18:00 – Відвідування боулінг-центру. Розваги та неформальне спілкування з учасниками туру.

Четвертий день розпочнеться з підсумків третього дня та плану на день. Учасники візьмуть участь у майстер-класах зі створення успішних туристичних продуктів, обговорять партнерські відносини та колаборації у туризмі. Після обіду буде проведена практична сесія, де учасники працюватимуть у групах над розробкою власного туристичного проекту. Закінчиться день нетворкінгом з представниками туристичних компаній та обговоренням можливостей співпраці.

День 4 – Практичні заняття та нетворкінг

8:30 – 9:00 – Підсумки третього дня та план на день.

9:00 – 11:00 – Сесія 10: Створення успішного туристичного продукту. Майстер-клас від експертів.

11:00 – 11:30 – Кава-брейк.

11:30 – 13:00 – Сесія 11: Партнерські відносини та колаборації у туризмі. Обговорення та кейси.

13:00 – 14:00 – Обід.

14:00 – 16:00 – Практична сесія: Розробка власного туристичного проекту. Робота в групах.

16:00 – 16:30 – Кава-брейк.

16:30 – 18:00 – Нетворкінг: Зустріч з представниками туристичних компаній та обговорення можливостей співпраці.

Останній день бізнес-туру буде присвячений управлінню ризиками у туристичній галузі, прогнозуванню та мінімізації ризиків. Після підсумкової сесії та обіду, учасники обговорять результати туру та подальші кроки. Закінчиться тур заключним словом та неофіційною частиною, де учасники зможуть насолодитися вечерею та розвагами у ресторані «NADIYA PALACE».

День 5 – Підсумки та завершення туру

8:30 – 9:00 – Підсумки четвертого дня та план на день.

9:00 – 11:00 – Сесія 12: Управління ризиками у туристичній галузі. Прогнозування та мінімізація ризиків.

11:00 – 11:30 – Кава-брейк.

11:30 – 13:00 – Підсумкова сесія: Оцінка результатів туру та подальші кроки.

13:00 – 14:00 – Обід.

14:00 – 16:00 – Заключне слово та обговорення.

16:00 – 17:00 – Неофіційна частина: Вечеря та розваги у ресторані «NADIYA PALACE».

Бізнес-тур із залученням готелю «NADIYA PALACE» пропонує учасникам унікальну можливість ознайомитися з найкращими практиками управління та розвитку туризму, а також насолодитися високоякісним сервісом та комфортом комплексу. Учасники отримають практичні знання, знайдуть нові контакти та надихнуться на створення успішних туристичних проектів.

ВИСНОВКИ

У дипломній роботі проведено всебічне дослідження процесу обслуговування туристів у готельно-ресторанному комплексі «NADIYA PALACE» та розроблено рекомендації щодо удосконалення цього процесу.

У першому розділі роботи було розглянуто основи готельного бізнесу як важливої складової туристичної індустрії. Готельний бізнес є однією з ключових галузей, яка сприяє розвитку туризму, створює робочі місця та забезпечує економічне зростання регіону. Особлива увага приділялась культурі та якості обслуговування в закладах готельно-ресторанного господарства. Культура обслуговування є важливим аспектом, що впливає на рівень задоволеності гостей та їхнє бажання повернутися до закладу. Визначено основні вимоги до організації обслуговування гостей та правила якісного сервісу, які включають професіоналізм персоналу, увагу до деталей, індивідуальний підхід до кожного клієнта та високі стандарти гігієни і чистоти.

У другому розділі роботи проведено детальний аналіз діяльності та організації обслуговування туристів у готельно-ресторанному комплексі «NADIYA PALACE». Описано характеристику діяльності комплексу, що включає надання послуг проживання, харчування, конференц-сервісу та інших додаткових послуг. Особливу увагу приділено ресторану «OMNIVORE» при готелі, який пропонує різноманітні страви та забезпечує високий рівень кулінарного обслуговування. Аналіз додаткових послуг показав, що комплекс надає широкий спектр можливостей для відпочинку та розваг, включаючи боулінг, Sky Bar, банкетні зали та конференц-зали, що робить його привабливим для різних категорій туристів.

У третьому розділі роботи висвітлено основні проблеми організації обслуговування туристів у комплексі «NADIYA PALACE» та запропоновано шляхи їх вирішення. Виявлено, що основні проблеми стосуються недостатньої підготовки персоналу, відсутності системи мотивації працівників, обмеженості рекламних кампаній та недостатнього використання сучасних технологій у

процесі обслуговування. Для покращення ситуації запропоновано впровадити систему постійного навчання та підвищення кваліфікації персоналу, розробити систему мотивації працівників, активізувати рекламні кампанії та використовувати сучасні технології для покращення якості обслуговування.

Одним із важливих напрямків удосконалення є розробка авторського бізнес-туру із залученням готелю «NADIYA PALACE». Цей тур передбачає поєднання освітніх та розважальних заходів, що дозволить учасникам не лише отримати нові знання та навички, але й насолодитися комфортом та високим рівнем сервісу комплексу. Такий підхід сприятиме підвищенню привабливості готелю для різних категорій туристів та збільшенню його конкурентоспроможності на ринку туристичних послуг.

Загалом, результати дослідження підтверджують, що готельно-ресторанний комплекс «NADIYA PALACE» має великий потенціал для подальшого розвитку та вдосконалення процесу обслуговування туристів. Реалізація запропонованих рекомендацій дозволить значно підвищити якість надаваних послуг, рівень задоволеності гостей та сприятиме розвитку туризму в регіоні.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Андрушків Б., Кирич Н., Погайдак О. Удосконалення управління природоохоронною діяльністю обслуговуючих підприємств на інноваційних засадах. Соціально-економічні проблеми і держава. 2012. № 1(6). С. 5-16. URL. Режим доступу до журн.: <http://sepd.tntu.edu.ua/images/stories/pdf/2012/12abmniz.pdf>. (Дата звернення: 16.05.2024)
2. Бойко А.Ю. Якість і культура обслуговування у підприємствах ресторанного господарства (на прикладі Lounge bar “Za Sklom ”): дипломна робота бакалавра за спеціальністю „241 — готельно-ресторанна справа“ / А.Ю. Бойко . Тернопіль: ТНТУ, 2022. 59 с.
3. Борисова В.А. Екологізація підприємницької діяльності. Суми: Вид-во «Довкілля», 2004. 128 с.
4. Бриль К.Г. Екологічно-орієнтовані види туризму як стратегічний напрям розвитку галузі в сучасних умовах // Економіка та держава. 2015. №9. С. 23-27.
5. Василенко Л.О., Березницька Ю.О., Жукова О.Г. Розвиток екологічного менеджменту на підприємстві в умовах глобалізації економіки України // Економіка та держава. 2017. №8. С. 62-65.
6. Везомська І.Г. Діагностика організаційної культури підприємства готельно-ресторанного бізнесу за методом Даніеля Денісона. Науковий вісник Полтавського університету економіки і торгівлі. 2013. № 5 (61). С. 74–77.
7. Гірняк Л.І. Сучасні аспекти управління якістю у закладах готельно-ресторанного комплексу. Актуальні проблеми економіки і торгівлі в сучасних умовах євроінтеграції: матеріали щорічної наукової конференції професорсько-викладацького складу та аспірантів Львівського торговельно-економічного університету / відп. за вип. Б.Б. Семак. Львів: вид-во Львівського торговельно-економічного університету, 2017. С. 226–227.

8. Головня О. М., Ставська Ю.В. Сучасні трансформації розвитку сфери туризму та індустрії гостинності: монографія. Вінниця.: ДРУК, 2021. 220 с.
9. Гончаров Ю.В., Лапчик Ю.Ю. Удосконалення стратегії розвитку підприємства // Вісник Київського національного університету технологій та дизайну. 2014. №1. С.193-199. Режим доступу до журн: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vknutd_2014_1_30. (Дата звернення: 16.05.2024)
10. Горелов Д.О., Большенко С.Ф. Стратегія підприємства: навчально-методичний посібник. Харків: ХНАДУ, 2011. 133 с.
11. Готельний та ресторанний бізнес як основа розвитку туризму / укладач Н. Л. Дернова. Запоріжжя : НБ ЗНТУ, 2016. 29 с.
12. Готельно-ресторанна справа: навчальний посібник для аудиторної та позааудиторної роботи студентів другого (магістерського) рівня вищої освіти спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа / автори: Матвійчук Л.Ю., Чепурда Л.М., Лютак О.М., Сидорук С.В., Смаль Б.А., Лепкий М.І., Подоляк В.М., Зубехіна Т.В, Громик О.М., Дащук Ю.Є. Луцьк: РВВ Луцького НТУ, 2023. 356 с
13. Готельно-ресторанний бізнес і курортна справа України : Матеріали Всеукраїнської науково-практичної інтернет-конференції «Готельно-ресторанний бізнес і курортна справа України» (Івано-Франківськ, 6 грудня 2022 р.) / Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника / гол. редкол. – проф. Володимир Клапчук. Івано-Франківськ, 2022. 458 с
14. Готельно-ресторанний бізнес: навч. посібник. О.А.Ніколайчук, Н.С.Приймак, О.А. Сімакова, А.В. Слащева, Ю.А. Горяйнова, Ю.М. Коренець, О.А. Боднарук, О.А. Пусікова, Є.Г. Клевцов; ред. О.А. Ніколайчук. Кривий Ріг : Вид.ДонНУЕТ, 2022. 250с
15. Готельно-ресторанний та туристичний бізнес: реалії і перспективи: тези доповідей VI Всеукр. студ. наук. конф. (Київ, 25 березня 2020 р.) / відп. ред. А. А. Мазаракі. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2020. 318 с

16. Гудзь О.І. Стратегія розвитку підприємства: сутність та класифікація. Економічний журнал Мукачівського державного університету. 2018. №18. С. 346-352.
17. Гуткевич С.О. Стратегія розвитку: інвестиційний вимір. Монографія. С.О. Гуткевич та інші. За ред. проф. Гуткевич С.О. Харків: Вид-во «Діса плюс», 2016. 162 с.
18. Дерій Ж.В., Зосименко Т.І. Екологічна компонента корпоративної соціальної відповідальності: світовий досвід та українські реалії // Актуальні проблеми економіки. 2016. №11(185). С. 278-290.
19. Дикань В.Л. Стратегічне управління: навчальний посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2013. 272 с.
20. Дишкантюк О.В. Теоретичні основи функціонування індустрії гостинності. Економіка: реалії часу. 2015. №6(22). С. 96-101.
21. Дишкантюк О.В., Мартієнко А.І. Сутність гостинності як економічної категорії. Економіка: реалії часу. 2017. №2(30). С. 72-78. Режим доступу до журн: <http://economics.opu.ua/files/archive/2017/No2/72.pdf>. Дата звернення: 16.05.2024)
22. Довгаль Г.В. Сучасні тенденції розвитку світового готельного бізнесу. Вісник Харківського національного університету імені В.Н. Каразіна. 2019. Вип. 9. С. 190-196. URL: https://tourlib.net/statti_ukr/dovgal3.htm.
23. ДСТУ 4268:2003 НАЦІОНАЛЬНИЙ СТАНДАРТ УКРАЇНИ. Послуги туристичні. Режим доступу: <https://uhra.com.ua/wp-content/uploads/2021/02/%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3-4268.pdf> Дата звернення: 16.05.2024)
24. ДСТУ 4269:2003 Послуги туристичні. Класифікація готелів https://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page?id_doc=25994
25. Екологічна відповідальність: досвід ЄС та можливості для України». Аналітичний документ [Електронний ресурс]. Ресурсно-аналітичний центр «Суспільство і довкілля» (2018). Режим доступу:

<https://www.civic-synergy.org.ua/wp-content/uploads/2018/04/webenvironmental-liabilityua2018.pdf>. Дата звернення: 16.05.2024)

26. Жарко В.Є., Панченко К.Г., Іваник Н.М., Островська Г.Й. Сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності // VIII Всеукраїнська науково-практична конференція пам'яті почесного професора ТНТУ, академіка НАН України М.Г.Чумаченка: «Інновації: аспекти управління, виробництва, сфери обслуговування». 28 березня 2019 р. Тернопіль: ТНТУ. С. 30-31. Режим доступу: <http://elartu.tntu.edu.ua/handle/lib/28209?locale=ja>. Дата звернення: 16.05.2024)

27. Закон України «Про Основні засади (стратегію) державної екологічної політики України на період до 2030 року» від 28.02.2019 № 2697-VIII [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2697-19#Text>.

28. Замрій М. І. Розробка стратегії розвитку готельно-ресторанного комплексу як екологічно відповідального закладу (на прикладі ПрАТ «Готельний комплекс «Братислава») : кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістр за спеціальністю „241 — готельно-ресторанна справа“ / М. І. Замрій. — Тернопіль: ТНТУ, 2023. — 119 с.

29. Затеїщикова О.О. Етапи формування стратегії соціальної відповідальності бізнесу // Бізнес Інформ. 2014. № 2. С. 200-205.

30. Капліна Т.В., Капліна А.С. Індустрія гостинності України: тенденції розвитку // Збірник наукових праць «Проблеми і перспективи розвитку підприємництва». 2021. №27. С. 116-127. URL: <http://ppb.khadi.kharkov.ua/index>.

31. Кіндрацька Г.І. Стратегічний менеджмент: навч. посіб. К.: Знання, 2010. 406 с.

32. Клапчук В.М., Польова Л.В. К 47 Туризм і готельне господарство світу та України : історія та сучасний стан, тенденції і моніторинг : Навчально-методичний посібник. Івано-Франківськ : Фоліант, 2013. 408 с.

33. Князь С.В. Сутність еколого-економічних туристичних екоінформаційних систем та взаємозв'язки між ними // Актуальні проблеми економіки. 2015. №9(171). С. 280-285.

34. Кошевець В.В. Екологічна відповідальність бізнесу: переваги та обмеження [Електронний ресурс] // Наукове товариство Івана Кушніра. 2012. Режим доступу: <http://nauka.kushnir.mk.ua>. Дата звернення: 16.05.2024)

35. Круль Г., Заячук О. К 843 Організація і технологія надання послуг гостинності : навч. посіб. 2-ге вид., перероб. і доп. Чернівці : Чернівець. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2022. 488 с

36. Крупський О.П. Організаційна культура туристичного підприємства як індикатор його інноваційного потенціалу. БізнесІнформ. 2014. № 9. С. 200–204. Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/binf_2014_9_35. Дата звернення: 16.05.2024)

37. Левицька Є.Г. Менеджмент та маркетинг в бізнесі ХХІ ст. Екологічні аспекти соціальної відповідальності бізнесу [Електронний ресурс] // Вчені записки. Режим доступу: <http://www.nbuv.gov.ua>. (Дата звернення: 16.05.2024)

38. Левицька І. В., Климчук А. О. Механізм формування конкурентоспроможності готельних підприємств. Бізнес Інформ. 2018. № 9 (488). С. 238–246.

39. Лохман Н.В. Розвиток індустрії гостинності: сучасний погляд : монографія [текст] / М-во освіти і науки України; наук. ред. Н. В. Лохман. Кривий Ріг: ДонНУЕТ, 2021. 170 с.

40. Мальська М. П., Пандяк І. Г. Готельний бізнес: теорія та практика. Підручник. 2- вид. перероб. та доп. К.: Центр учбової літератури, 2012. 472 с.

41. Мельник Л., Малюта Л. Інструменти екологічно зорієнтованого управління підприємством [Електронний ресурс] // Соціально-економічні проблеми і держава. 2013. Вип. 2(9). С. 178-187. Режим доступу до журн.: <http://sepd.tntu.edu.ua/images/stories/pdf/2013/13mlmzup.pdf>. (Дата звернення: 16.05.2024)

42. Мельник Л., Малюта Л., Погайдак О. Екологічний імператив забезпечення економічної безпеки в контексті сталого розвитку суспільства // Галицький економічний вісник. Тернопіль: ТНТУ, 2014. Том 44. № 1. С. 21-29.
43. Мельник Л.М. Забезпечення сталого розвитку машинобудівних підприємств засобами управління бізнес-процесами: теорія, методологія, практика: монографія. Тернопіль, ФОП Паляниця В.А., 2018. 367 с.
44. Нагорняк Г., Малюта Л., Мельник Л. Визначення найважливіших закономірностей стабільного розвитку підприємств готельно-ресторанного господарства // Галицький економічний вісник. 2020. № 3 (64). С. 174-184.
45. Наливайко А.П. Теорія стратегії підприємства. Сучасний стан та напрямки розвитку: монографія. К.: КНЕУ, 2010. 227 с.
46. Організація готельно-ресторанної справи : наук.-допом. бібліогр. покажч.; Нац. ун-т харч. технол., Наук.-техн. б-ка. Київ, 2021. 213 с.
47. Основи готельно-ресторанної справи : навчальний посібник / Н. І. Данько, А. Ю. Парфіненко, П. О. Подлепіна, О. О. Вишневська [за заг. ред. А. Ю. Парфіненка]. Х. : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2017. 288 с
48. Поважний О.С., Орлова Н.С. Формування корпоративної стратегії на основі соціальної відповідальності. Менеджер. 2014. № 1. С. 4–10. Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nzhm_2014_1_3. (Дата звернення: 16.05.2024)
49. Полчанінова І. Л. Конспект лекцій з дисципліни «Міжнародні стандарти обслуговування в засобах розміщення» для студентів 3 курсу денної форми навчання напряму підготовки 6.030601 – Менеджмент / І. Л. Полчанінова ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2017. 64 с
50. Проскурня О.М., Гуренко І.В., Лантух Ю.М. Проведення процедури визначення екологічних аспектів на підприємстві при формуванні екологічної політики // Вісник НТУ «ХПІ». Збірник наукових праць. Тематичний випуск «Хімія, хімічна технологія та екологія». 2008. № 10. С. 159-163.
51. Раєвнева О.В. Управління розвитком підприємства: методологія, механізми, моделі: монографія. Х.: ВД «ІНЖЕК», 2006. 496 с.

52. Смоленніков Д.О. Роль екологічної відповідальності бізнесу на шляху до сталого розвитку // Вісник СумДУ. Серія Економіка. 2013. №4. С. 35-39.
53. Сталый розвиток та екологічна безпека суспільства: теорія, методологія, практика / [Андерсон В.М., Андрєєва Н.М., Алимов О.М. та ін.]; За науковою редакцією д.е.н., проф. Хлобистова Є.В. / ДУ «ІЕПСР НАН України», ІПРЕЕД НАН України, СумДУ, НДІ СРП. Сімферополь: ІТ «АРИАЛ», 2011. 589 с.
54. Степаненко А.В. Еколого-економічні стратегії в системі забезпечення екологічної безпеки // Наука та наукознавство. 2014. №4. С.77-89.
55. Стойко І., Шерстюк Р. Сучасні тренди і перспективи у ресторанній індустрії [Електронний ресурс] // Соціально-економічні проблеми і держава. 2023. Вип. 1 (28). С. 66-78. Режим доступу: <http://sepd.tntu.edu.ua/images/stories/pdf/2023/23siiuri.pdf> (Дата звернення: 16.05.2024)
56. Стручок В. С. Безпека в надзвичайних ситуаціях. Методичний посібник для здобувачів освітнього ступеня «магістр» всіх спеціальностей денної та заочної (дистанційної) форм навчання. Тернопіль: ФОП Паляниця В. А., 2022. 156 с.
57. Стручок В. С. Техноекологія та цивільна безпека. Частина «Цивільна безпека». Навчальний посібник. Тернопіль: ТНТУ ім. І. Пулюя, 2022. 150 с.
58. Табенська О.І. Сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності // Інтелект ХХІ. 2022. №2. С. 51-56.
59. Технологія готельної справи: навчальний посібник / Укл.: І. К. Нестерчук, С.В. Тищенко, Т.М. Чернишова, Б. Л. Шевчук., А.С. Осіпчук. Житомир: 2019. 223с.
60. Туристичний та готельно-ресторанний бізнес : сучасний стан, проблеми та перспективи розвитку : матеріали І міжнародної науково-практичної конференції (м. Старобільськ, 16-17 листопада 2021 року).

Старобільськ : Вид-во ДЗ «Луганський національний університет імені Тараса Шевченка» : Старобільськ, 2021. 380 с.

61. Угоднікова О. І. Організація сервісної діяльності : конспект лекцій для здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти всіх форм навчання зі спеціальності 073 – Менеджмент / О. І. Угоднікова ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2023. 90 с/

62. Цимбаленко Я.Ю. Екологізація соціально-економічної системи як основа сталого розвитку економіки // Економіка та держава. 2015. №2. С. 22-25.

63. Чепурда Л. М. Ч Організація готельного господарства. Теорія і практика : Навчальний посібник / Л. М. Чепурда, К. М. Таньков, О. Б. Куракін. М-во освіти і науки України, Черкас. держ. технол. ун-т. Черкаси : ЧДТУ, 2015. 427 с

64. Benavides-Velasco C.A., Quintana-García C., Marchante-Lara M. Total quality management, corporate social responsibility and performance in the hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*. 2014. Vol. 41. P. 77–87. URL:
<https://www.sciencedirect.com/journal/international-journal-of-hospitality-management/vol/41>.

65. Brin P., Nehme M. Sustainable Development in Emerging Economy: using the analytical hierarchy process for Corporate Social Responsibility decision making. *Journal of Information Technology Management*. 2021. №13 (Special Issue: Role of ICT in Advancing Business and Management). P. 159-174. DOI: 10.22059/jitm.2021.80744.

66. Gunningham N. *Corporate Environmental Responsibility*. London: Routledge, 2009. 628 p.

67. Melnyk L., Sorokivska O., Mosiy O. Environmentally responsible business: the introduction of the European experience in Ukraine // *Journal of International Business Studies*, No.9 (2), December 2017, VOLUME 48, pp. 1539-1547.

68. Nadiya Palace Режим доступу: <https://nadiyapalace.com/> (Дата звернення: 16.05.2024)

69. Rainey D. L. Sustainable Business Development: Inventing the Future through Strategy, Innovation and Leadership. UK Cambridge University Press, 2006. 761 p.

70. Seo Y. Cultural Impact on Customer Satisfaction and Service Quality Evaluation in Hotels: UNLV Theses, Dissertations, Professional Papers, and Capstones. 2012. 39 p. Режим доступу: <https://digitalscholarship.unlv.edu/thesesdissertations/1370> (Дата звернення: 16.05.2024)

ДОДАТКИ

Додаток А

Фасад будівлі готелю «NADIYA PALACE»

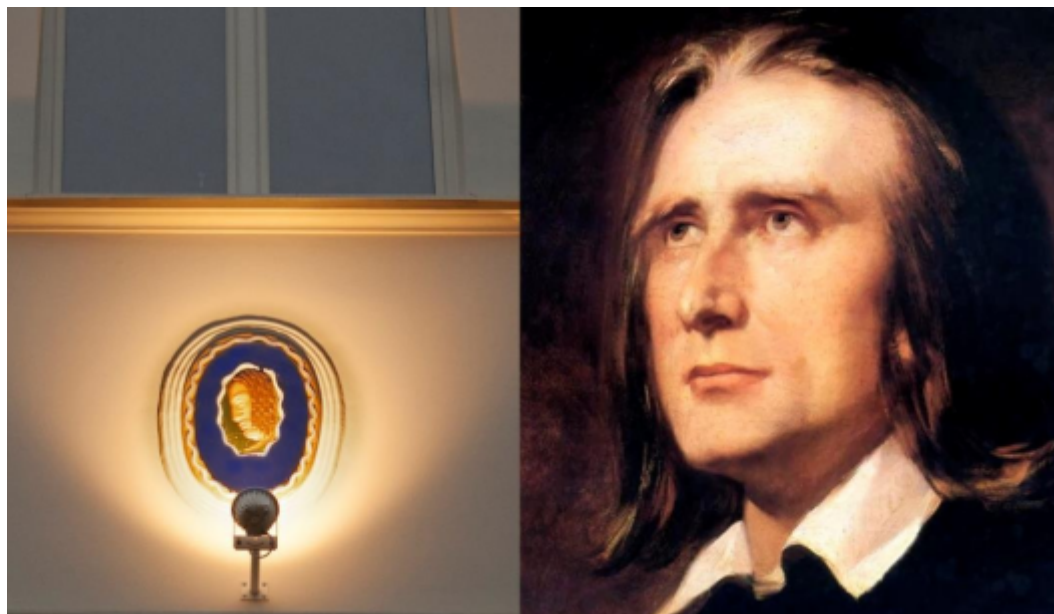


Додаток Б

Овочева ліпнина



Додаток В
Загадкові медальйони Януша



Додаток Г
Вежа-белведер та годинники



Додаток Д
Категорії номерів готелю

Нова категорія	Ціна (в грн.)	Підкатегорії	Номери	Площа	Мін./Макс.	К-сть номерів	Тип ліжка (основн)	Можливість
----------------	---------------	--------------	--------	-------	------------	---------------	--------------------	------------

		(стара назва)			заван т.		ого місця)	додатков ого місця
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Апартаменти	12000,00	Апартаменти з приватною терасою та каміном	204А	87,3	2-4	2	1 двоспальне	2
		Апартаменти з балконом	304А	92,9				
Люкс панорамний з видом на ратушу та балконом	10000,00	Люкс панорамний з видом на ратушу та балконом	412, 512	50,5 м ²	2	2	1 двоспальне	-
Люкс	9000,00	Люкс з видом на Вічевий майдан	212	50,3 м ²	2-3	2	1 двоспальне	1
		Люкс з видом на ратушу	312					
Люкс Джуніор панорамний з видом на ратушу і балконом	7500,00	Люкс Джуніор з видом на ратушу і балконом	413, 414 513, 514	28 м ²	2	4	1 двоспальне	-
Люкс Джуніор	6500,00	Люкс Джуніор	208	26,5 м ²	} 2-3	4	1 двоспальне	1
		Люкс Грушевський	308 еркерні 310					
Престиж	5900,00	Престиж	205, 207, 209, 211 305, 306, 307, 309, 311	25-28 м ²	2	28	1 двоспальне	-

			405, 406, 407, 408, 409					
			206				2 окремі односпальні	
		Престиж з видом на ратушу	213, 214 (еркерні)				1 двоспальн е	-
			313, 314 (еркерні)				2 окремі односпальні	
		Престиж панорамн ий	505, 506, 507, 508, 509, 510, 511				1 двоспальн е	-
		Престиж Мессінг	410				1 двоспальн е	-
		Престиж Геді Ламар	411				1 двоспальн е	-
Суперіор з видом на ратушу	3800,0 0	Суперіор панорамн ий з видом на ратушу	215, 216 (суміще ні)	27-28 м ²	2	8	215 - 2 окремі односпальні	-
			216 - 1 двоспальн е					
			315 - 2 окремі односпальні					
			316 - 1 двоспальн е					
415, 416 (суміще ні)	415 - 2 окремі односпальні							
416 - 1 двоспальн е								
515, 516	1 двоспальн е							
Суперіор	3500,0 0	Суперіор з видом на внутрішн ю терасу	201, 202, 203, 204, 217 (для інв.) 301, 302,	20-22 м ²	2	20	1 двоспальн е	-

			303, 304, 317 401, 402, 403, 404, 417 501, 502, 503, 504, 517					
--	--	--	--	--	--	--	--	--

Вих. 1.06/232 від 04.06 2024р.

РЕЦЕНЗІЯ

на кваліфікаційну роботу

«Організація процесу обслуговування туристів на прикладі готелю
«Nadiya Palace» для здобуття освітнього рівня «бакалавр»

студента спеціальності 242 «Туризм і рекреація»

Гавадзина Назара Васильовича

(ПП студента)

Рецензент: менеджер готелю «Nadiya Palace» Оксана БРЕНЧАНІНОВА

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

Зміст кваліфікаційної роботи послідовний та логічний з аргументованими фактами. Важливим аспектом у кваліфікаційній роботі є надані рекомендації з впровадження ефективних методів керівництва та правил хорошого сервісу готельно-ресторанної галузі, що є важливою складовою туризму. Адже саме вибір ефективного стилю управління, високий рівень сервісу та наявність додаткових послуг у готелі є важливою складовою рентабельності готельно-ресторанного бізнесу та є актуальним питанням сьогодення.

Студент здійснив аналіз такого закладу як: Готель «Nadiya Palace» та власне ресторану «OmniVore» при даному готелі. Також студент проаналізував додаткові послуги які надає готель.

Тема роботи є надзвичайно актуальною, зважаючи на зростаючу конкуренцію у сфері готельного бізнесу, особливо в умовах постпандемічного періоду. Робота



відповідає сучасним потребам готельної індустрії в ефективному управлінні та просуванні послуг.

Запропоновано конкретні рекомендації щодо вдосконалення управління та маркетингових стратегій для підвищення конкурентоспроможності готелю.

Робота написана чітко, зрозуміло, логічно побудована. Виклад матеріалу супроводжується необхідними таблицями та ілюстраціями, що сприяє кращому розумінню представленої інформації.

Проте є недоліки, а саме відсутність глибокого аналізу конкурентів готелю «Nadiya Palace».

Кваліфікаційна робота відповідає вимогам. Студент продемонстрував високий рівень теоретичної підготовки та здатність застосовувати отримані знання на практиці. Робота заслуговує на оцінку «добре»

Менеджер готелю «Nadiya Palace»

«04» червня 2024 р.



Оксана БРЕНЧАНІНОВА



Відгук

на кваліфікаційну роботу

«Організація процесу обслуговування туристів на прикладі готелю “Nadiya Palace”»

для здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр»

студента спеціальності 242 «Туризм та рекреація»

Гавадзина Назара Васильовича

(ППП студента)

Об'єктом дослідження є обслуговування туристів в готельно-ресторанному комплексі «Nadiya Palace» у місті Івано-Франківськ. Предметом – процес, методи та заходи щодо організації обслуговування гостей в контексті готельно-ресторанної діяльності «Nadiya Palace»

Студентом досліджено теоретичні основи організації процесу обслуговування гостей, проаналізовано вимоги до організації обслуговування туристів готельно-ресторанного комплексу «Nadiya Palace», охарактеризовано діяльність та організацію обслуговування туристів в готельно-ресторанному комплексі «Nadiya Palace», досліджено додаткові послуги які надає готель «Nadiya Palac», Детально проаналізовано роботу ресторану «Omnivore», а також надано практичні рекомендації в тому числі створено бізнес-тур з залученням готелю «Nadiya Palace». Розроблені рекомендації допоможуть покращити якість обслуговування в «Nadiya Palace», збільшити задоволеність клієнтів та підвищити конкурентоспроможність комплексу на ринку гостинності.

Аналіз поставлених завдань достатній. Достатньо висвітлено стан дослідження даного питання вітчизняними та закордонними вченими. Матеріали роботи викладені у науковому стилі, доступною мовою, стисло та правильно. Оформлення кваліфікаційної роботи відповідає вимогам, що поставлені перед кваліфікаційною роботою. Календарний план виконання роботи виконано вчасно. В підсумку кваліфікаційна робота студента Назара Васильовича допущена до захисту.

Студент
Науковий керівник



Назар ГАВАДЗИН
Микола ДЕПУТАТ



метадані

Заголовок

ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ ТУРИСТІВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО КОМПЛЕКСУ «NADIYA PALACE»

Автор

Гавадзин Н. Науковий керівник / Експерт

підрозділ

King Danylo University

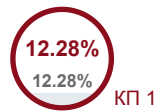
Тривога

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 навмисний 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.

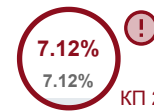
Заміна букв		5
Інтервали		0
Мікропробіли		11
Білі знаки		0
Парафрази (SmartMarks)		42

Обсяг знайдених подібностей

Коефіцієнт подібності визначає, який відсоток тексту по відношенню до загального обсягу тексту було знайдено в різних джерелах. Зверніть увагу, що високі значення коефіцієнта не автоматично означають плагіат. Звіт має аналізувати компетентна / уповноважена особа.

**25**

Довжина фрази для коефіцієнта подібності 2

**14193**

Кількість слів

109444

Кількість символів

Подібності за списком джерел

Нижче наведений список джерел. В цьому списку є джерела із різних баз даних. Колір тексту означає в якому джерелі він був знайдений. Ці джерела і значення Коефіцієнту Подібності не відображають прямого плагіату. Необхідно відкрити кожне джерело і проаналізувати зміст і правильність оформлення джерела.

10 найдовших фраз

Колір тексту

ПОРЯДКОВИЙ НОМЕР	НАЗВА ТА АДРЕСА ДЖЕРЕЛА URL (НАЗВА БАЗИ)	КІЛЬКІСТЬ ІДЕНТИЧНИХ СЛІВ (ФРАГМЕНТІВ)	Колір тексту
1	https://elartu.tntu.edu.ua/handle/lib/43103	101	0.71 %
2	Організація обслуговування бенкету-чаю 4/22/2024 Lutsk Cooperative Professional College of Lviv University of Trade and Economics (Lutsk Cooperative Professional College of Lviv University of Trade and Economics)	58	0.41 %
3	https://elartu.tntu.edu.ua/handle/lib/43103	57	0.40 %
4	https://elartu.tntu.edu.ua/handle/lib/43440	50	0.35 %
5	http://elartu.tntu.edu.ua/bitstream/lib/25930/22/diser_Melynk.pdf	46	0.32 %

6	http://ir.polissiauniver.edu.ua/bitstream/123456789/14922/1/Kryvulskyj_YV_KR_E_2023.pdf	45	0.32 %
7	https://elartu.tntu.edu.ua/handle/lib/43440	43	0.30 %
8	https://elartu.tntu.edu.ua/handle/lib/43103	43	0.30 %
9	http://elartu.tntu.edu.ua/bitstream/lib/25930/22/diser_Melnyk.pdf	39	0.27 %
10	https://elartu.tntu.edu.ua/handle/lib/43103	38	0.27 %

з бази даних RefBooks (0.00 %)

ПОРЯДКОВИЙ НОМЕР	ЗАГОЛОВОК	КІЛЬКІСТЬ ІДЕНТИЧНИХ СЛІВ (ФРАГМЕНТІВ)
------------------	-----------	--

з домашньої бази даних (0.19 %)

ПОРЯДКОВИЙ НОМЕР	ЗАГОЛОВОК	КІЛЬКІСТЬ ІДЕНТИЧНИХ СЛІВ (ФРАГМЕНТІВ)	
1	Організація дозвілля в готельно-ресторанних комплексах Прикарпаття 6/7/2023 King Danylo University (King Danylo University)	27 (1)	0.19 %

з програми обміну базами даних (0.87 %)

ПОРЯДКОВИЙ НОМЕР	ЗАГОЛОВОК	КІЛЬКІСТЬ ІДЕНТИЧНИХ СЛІВ (ФРАГМЕНТІВ)	
1	Організація обслуговування бенкету-чаю 4/22/2024 Lutsk Cooperative Professional College of Lviv University of Trade and Economics (Lutsk Cooperative Professional College of Lviv University of Trade and Economics)	63 (2)	0.44 %
2	Diplom_Tovazhnianska_Danko.docx 12/9/2023 V. N. Karazin Kharkiv National University (KKNU) (Факультет МЕВ кафедра міжнародної електронної комерції та готельно-ресторанної справи)	19 (2)	0.13 %
3	Перспективи розвитку готельно-ресторанних комплексів та їх використання у туристичній діяльності на прикладі комплексу «Симпозіум» 5/7/2024 Sumy National Agrarian University (SNAU)	15 (2)	0.11 %
4	Diplom_Boldyreva_Oleksandra_2021.pdf 5/24/2021 V. N. Karazin Kharkiv National University (KKNU) (Факультет МЕВ та ТБ - кафедра міжнародного бізнесу та економічної теорії)	13 (1)	0.09 %
5	Turbiznes_2017_Evtushenko_Chuienko.pdf 5/23/2017 V. N. Karazin Kharkiv National University (KKNU) (Міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу - кафедра туристичного бізнесу та країнознавства)	8 (1)	0.06 %
6	Метод реком виробнич. технологічна практики_ГРС.doc 2/20/2023 Zhytomyr Ivan Franko State University (ZIFSU)	6 (1)	0.04 %

з Інтернету (11.22 %)

ПОРЯДКОВИЙ НОМЕР	ДЖЕРЕЛО URL	КІЛЬКІСТЬ ІДЕНТИЧНИХ СЛІВ (ФРАГМЕНТІВ)	
1	https://elartu.tntu.edu.ua/handle/lib/43103	503 (18)	3.54 %
2	http://elartu.tntu.edu.ua/bitstream/lib/25930/22/diser_Melnyk.pdf	248 (9)	1.75 %

3	http://visnyk-econom.uzhnu.uz.ua/archive/21_1_2018ua/13.pdf	166 (7)	1.17 %
4	https://elartu.tntu.edu.ua/handle/lib/43440	147 (5)	1.04 %
5	http://ir.polissiauniver.edu.ua/bitstream/123456789/14922/1/Kryvulskyi_YV_KR_E_2023.pdf	90 (3)	0.63 %
6	http://elartu.tntu.edu.ua:8080/stat/items_statistics.html	51 (5)	0.36 %
7	https://kgrks.pnu.edu.ua/%D0%BD%D0%B0%D0%B2%D1%87%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE-%D0%BC%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B4%D0%B8%D1%87%D0%BD%D1%96-%D0%BC%D0%B0%D1%82%D0%B5%D1%80%D1%96%D0%B0%D0%BB%D0%B8/	48 (4)	0.34 %
8	http://dspace.onu.edu.ua:8080/bitstream/123456789/31946/1/073_Hryhorchuk_%20Bohdan_Viktorovych1.docx	47 (2)	0.33 %
9	https://stu.cn.ua/wp-content/uploads/2021/04/242-mag.pdf	41 (2)	0.29 %
10	http://isp.poippo.pl.ua/article/view/232379	35 (2)	0.25 %
11	https://ekt.kname.edu.ua/index.php/uk/students/literature?showall=1&limitstart=	28 (3)	0.20 %
12	http://dspace.nuft.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/27696/1/tourism.pdf	25 (1)	0.18 %
13	http://chtei-knteu.cv.ua/ua/content/download/zbirka.pdf	22 (2)	0.16 %
14	http://internal.khntusg.com.ua/fulltext/PAZK/UCHEBNIKI/regional%20audit_%202019_2.pdf	22 (1)	0.16 %
15	http://www.economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1449	17 (1)	0.12 %
16	https://nadiyapalace.com/istoriya/	17 (1)	0.12 %
17	https://sepd.tntu.edu.ua/images/stories/pdf/2013/13mlmzup.pdf	16 (1)	0.11 %
18	https://er.chdtu.edu.ua/bitstream/ChSTU/832/1/%D0%9C%D0%A0%20%D0%86%D1%81%D1%82%D0%BE%D1%80%D1%96%D1%8F%20%D1%82%D0%B0%20%D1%82%D0%B5%D0%BE%D1%80%D1%96%D1%8F%20%D0%B4%D0%B5%D0%BC%D0%BE%D0%BA%D1%80%D0%B0%D1%82%D1%96%D1%97.pdf	15 (1)	0.11 %
19	http://elartu.tntu.edu.ua/bitstream/lib/34817/1/Konf_Lutsk_18.02.21.pdf	12 (2)	0.08 %
20	https://ua-referat.com/uploaded/referat-kvalifikacijnoi-roboti-na-zdobuttya-osvitneogo-stupen/index1.html	11 (1)	0.08 %
21	https://expertx.one/harchuvannya-pri-riznih-fiziologichnih-ta-patologichnih-zahvoryuvannyah	10 (1)	0.07 %
22	https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/bitstream/lib/46288/1/%D0%A1%D0%9F%D0%98%D0%A1%D0%9E%D0%9A%20%D0%92%D0%98%D0%9A%D0%9E%D0%A0%D0%98%D0%A1%D0%A2%D0%90%D0%9D%D0%98%D0%A5%20%D0%94%D0%96%D0%95%D0%A0%D0%95%D0%9B.docx	8 (1)	0.06 %
23	http://dspace.wunu.edu.ua/jspui/bitstream/316497/34531/1/%D0%9F%D1%96%D0%B7%D1%8E%D0%BA%20%D0%90.%D0%9F.pdf	7 (1)	0.05 %
24	http://international-relations-tourism.karazin.ua/themes/irtb/resources/d5d0166d2990981de9b95d16eedd5a97.pdf	6 (1)	0.04 %

Список прийнятих фрагментів (немає прийнятих фрагментів)