МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
УМАНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ САДІВНИЦТВА

Факультет менеджменту
Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

Допущено до захисту
«____» _____2024 р.
Завідувач кафедри, д.е.н., професор
_____Людмила ТРАНЧЕНКО

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
на здобуття другого (магістерського) рівня вищої освіти

ВПРОВАДЖЕННЯ ДОДАТКОВИХ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИХ ПОСЛУГ В ПАРК-ГОТЕЛІ «СКІФІЯ» НОВОУКРАЇНСЬКОГО РАЙОНУ КІРОВОГРАДСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Виконала: здобувачка вищої освіти
2 курсу, 21м-гр групи
спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»
освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа»
Дарина Русланівна ТИХОНЮК

Науковий керівник: д.е.н., професор
Наталія ПЕТРЕНКО

Умань – 2024

УМАНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ САДІВНИЦТВА

Факультет менеджменту

Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри
_____Людмила ТРАНЧЕНКО
«____»_____20 року

З А В Д А Н Н Я
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ

здобувачеві вищої освіти **Дарині Русланівні ТИХОНЮК**
(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема кваліфікаційної роботи: «Впровадження додаткових готельно-ресторанних послуг в парк-готелі «Скіфія» Новоукраїнського району Кіровоградської області»
керівник кваліфікаційної роботи Петренко Наталія Олександрівна, д.е.н., професор
затверджені наказом закладу вищого освіти від «__»_____20__ р. № ___.
2. Строк подання здобувачем роботи_____
_____
3. Вихідні дані до роботи_____
_____
_____
_____
4. Перелік питань, які потрібно розробити
РОЗДІЛ 1. СУТНІСТЬ ТА СПЕЦИФІКА НАДАННЯ ПОСЛУГ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ ПАРК-ГОТЕЛЮ «СКІФІЯ» НОВОУКРАЇНСЬКОГО РАЙОНУ КІРОВОГРАДСЬКОЇ ОБЛАСТІ
РОЗДІЛ 3. ВДОСКОНАЛЕННЯ ПОСЛУГ В ПАРК-ГОТЕЛІ «СКІФІЯ» НОВОУКРАЇНСЬКОГО РАЙОНУ КІРОВОГРАДСЬКОЇ ОБЛАСТІ

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень) рисунків 13, таблиць 4.

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв

7.Дата видачі завдання_____

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Вибір теми кваліфікаційної роботи		
2	Одержання індивідуального завдання		
3	Складання індивідуального плану-графіка написання роботи		
4	Підготовка до виконання кваліфікаційної роботи		
5	Уточнення теми кваліфікаційної роботи та календарного плану-графіка		
6	Написання розділів кваліфікаційної роботи		
7	Доопрацювання кваліфікаційної роботи з урахуванням зауважень наукового керівника		
8	Написання та оформлення кваліфікаційної роботи в остаточному варіанті		
9	Подання роботи для перевірки на плагіат		
10	Одержання відгуку наукового керівника		
11	Одержання рецензії внутрішнього рецензента		
12	Висновок завідувача кафедрою		
13	Захист кваліфікаційної роботи		

Здобувач _____ _____
(підпис) (прізвище та ініціали)

Науковий керівник роботи _____ _____
(підпис) (прізвище та ініціали)

ЗМІСТ

ВСТУП

1. СУТНІСТЬ ТА СПЕЦИФІКА НАДАННЯ ПОСЛУГ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ

1.1. Якість надання послуг у закладах індустрії гостинності

1.2. Класифікація послуг в готельно-ресторанному господарстві

1.3. Впровадження додаткових послуг: причини та методи

2. АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ ПАРК-ГОТЕЛЮ «СКІФІЯ» НОВОУКРАЇНСЬКОГО РАЙОНУ КІРОВОГРАДСЬКОЇ ОБЛАСТІ

2.1. Характеристика роботи парк-готелю «Скіфія» Новоукраїнського району Кіровоградської області

2.2. Аналіз послуг в парк-готелі «Скіфія» Новоукраїнського району Кіровоградської області

2.3. Аналіз надання послуг в парк-готелі «Скіфія» Новоукраїнського району Кіровоградської області

3. ВДОСКОНАЛЕННЯ ПОСЛУГ В ПАРК-ГОТЕЛІ «СКІФІЯ» НОВОУКРАЇНСЬКОГО РАЙОНУ КІРОВОГРАДСЬКОЇ ОБЛАСТІ

3.1. Додаткові послуги як принцип удосконалення сервісу

3.2. Рекомендації створення додаткових послуг в парк-готелі «Скіфія» Новоукраїнського району Кіровоградської області

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

ДОДАТКИ

ВСТУП

Дослідження організації надання послуг в сучасних готельних комплексах є дуже актуальним і важливим для туристичної галузі та господарства в цілому. Готельний бізнес постійно зростає та розвивається, а отже, з'являється потреба у вдосконаленні послуг, що надаються клієнтам.

Дослідження організації надання послуг в готелях може допомогти встановити оптимальний рівень якості та ефективності надання послуг, що в свою чергу може збільшити конкурентоспроможність готельного комплексу. Крім того, дослідження може сприяти вивченню побажань та потреб клієнтів готелів, що дозволить підвищити рівень задоволеності клієнтів та стимулювати повторні відвідини та рекомендації готелю іншим.

Впровадження додаткових послуг в готелі часто є його фішкою та приваблює як нових так і постійних відвідувачів, а безпекові додаткові послуги є просто необхідними в Україні в наш час.

Отже, дослідження організації надання послуг та впровадження додаткових у сучасних готельних комплексах є актуальним та важливим, оскільки дозволяє покращити якість, збільшити конкурентоспроможність готельного комплексу.

Останні дослідження та публікації на тему впровадження додаткових послуг в сучасних готельних комплексах свідчать про те, що ця тема є дуже актуальною та важливою для готельного бізнесу.

Метою дослідження є вивчення поняття додаткових послуг в готельно-ресторанному господарстві та надання рекомендацій щодо створення таких послуг в парк-готелі «Скіфія».

Завдання дослідження:

– описати особливості процесу надання основних послуг в діяльності готельних комплексах;

– проаналізувати якість надання готельних послуг;

- Визначити класифікацію послуг в готельному господарстві;

- Визначити причини та методи впровадження додаткових послуг в готельних комплексах
- Проаналізувати роботу та послуги в парк-готелі «Скіфія»;

– розробити практичні рекомендацій щодо додаткових послуг в парк-готелі «Скіфія».

Об’єкт дослідження – є парк-готель «Скіфія» як суб'єкт готельного бізнесу.

Предмет дослідження – Впровадження додаткових послуг в парк-готелі «Скіфія» Новоукраїнського району Кіровоградської області

РОЗДІЛ 1

1. СУТНІСТЬ ТА СПЕЦИФІКА НАДАННЯ ПОСЛУГ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ

1.1. Якість надання послуг у закладах індустрії гостинності

Якість розглядається як комплексне багатозначне поняття, яке визначає ефективність всіх напрямів діяльності організацій, а саме: розробка стратегії, планування, маркетинг, операційна діяльність тощо [1]. Якість продукції та послуг, які надаються у закладах готельно-ресторанного бізнесу, і є найбільш важливішою складовою системи якості.

Вивченням питань якості займалося багато дослідників.

Таблиця 1.1

Трактування поняття «якість»

Автор	Трактування
Стандарт ІСО-8402 с	сукупність основних властивостей, характеристик продукції та послуг, що наділяють їх здатністю задовольняти передбачувані і/або обумовлені запити споживачів послуг готельно-ресторанного господарства. В стандарті наводяться поняття: «управління якістю», «забезпечення якості», «спіраль якості»
Стандарт ІСО 9000:2005	рівень відповідності комплексу основних властивих характеристик, важливих відмітних властивостей, основним вимогам: сподівання і/або потреби, що чітко встановлені та є обов'язковими
Ісикава К.	Основна властивість, що реально задовольняє відвідувачів
Шухарт У.	суб'єктивні - наскільки річ «хороша», об'єктивні - фізичні характеристики
Джуран Дж.	суб’єктивний бік - ступінь задоволення споживача, об'єктивний бік - придатність для використання

Таким чином, структура поняття «якість послуги» в закладах готельно-ресторанного господарства визначається як поєднання якості продукції та послуг, що в формується із таких складових:

–якість потенціалу (це технічна якість);

–якість процесу (це функціональна якість);

–якість культури (це соціальна якість) [2].

Структура системи якості послуг закладу готельно-ресторанного господарства наведена на рисунку 1.1.



Рисунок 1.1 – Структура системи якості послуг закладу готельноресторанного господарства

Джерело:[3].

Як видно з рисунку 1.1, формування структури якості послуг закладу готельно-ресторанного закладу, розпочинається зі стадії проектування якості. Під час дослідження послуг закладу готельно-ресторанного господарства, визначаються економічні та технічні принципи. Політика в сфері якісного обслуговування повинна бути визначена у вигляді довгострокової мети і має включати (рисунок 1.2.).

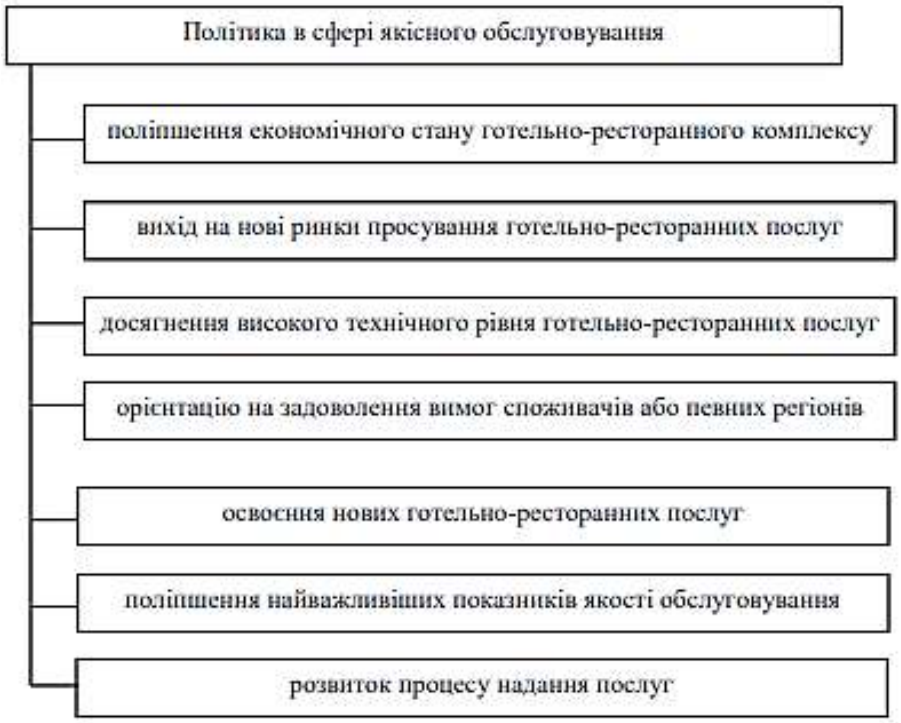


Рисунок 1.2 – Політика в сфері якісного обслуговування

Для упевненості, що якість обслуговування сприймається серйозно працівниками, вище керівництво повинне сформувати і довести до персоналу Політику якісного обслуговування. Дана політика визначає цілі якісного обслуговування для всього персоналу та допомагає визначити позицію керівництва до цілей якісного обслуговування. Після формування та затвердження політики у сфері якісного обслуговування, керівництво повністю несе відповідальність за здійснення і підтримку політики на всіх рівнях готельно-ресторанного комплексу. Політика має містити цілі та завдання, яких готельно-ресторанний комплекс прагне досягти та його зобов'язання щодо якості обслуговування.

Політика в сфері якісного обслуговування є вихідною точкою програми управління якістю обслуговування, що означає готовність готельно-ресторанного комплексу відповідати цій програмі і щоденно підвищувати ефективність обслуговування. Якість готельно-ресторанних послуг має ряд особливостей. Готельно-ресторанні послуги не є речовинними. В цьому випадку досить важко підтвердити їхню якість. Надання готельно-ресторанних послуг і їх споживання невіддільні від джерела надання. Якість готельно-ресторанних

послуг має різні виміри. Якість обслуговування здійснює найбільший вплив на життєздатність готельно-ресторанних комплексів. Історія готельних ланцюгів індустрії гостинності доводить, що саме якість обслуговування дозволить досягти лідируючого положення на ринку.

Державні стандарти України визначають якість готельно-ресторанних послуг як комплекс їх характеристик, які визначають їхню здатність задовольняти передбачувані і/або встановлені запити клієнтів.

Якість - властивості та характерні особливості готельно-ресторанних послуг, що викликають задоволення відвідувачів, відсутність недоліків, що значно підсилює у них відчуття задоволення. Але цей тип якісного обслуговування збільшує витрати закладу на надання послуг. Споживачі повинні сплатити певні кошти на додаткові послуги та властивості готельно-ресторанних послуг, або саме ці особливості повинні зробити відвідувачів лояльнішими та сприйнятливими до споживання.

Ще один тип якісного обслуговування – це суспільна якість (етична), визначається як якість переконання, що не може бути оцінена споживачем перед споживанням готельно-ресторанних послуг.

Багато готельно-ресторанних комплексів визначають якість з точки зору відповідності стандартам і нормативам. Цей підхід чітко працює на операційному рівні управління процесом обслуговування, особливо коли можуть виникати проблеми з визначенням потреб відвідувачів, але не потрібно використовувати на вищому рівні управління.

На інституційному рівні керівникам потрібно розуміти, що відповідність стандартам є лише однією з вимог досягнення високоякісного обслуговування. Якість може змінюватися в залежності від зміни потреб відвідувачів.

Готельно-ресторанний комплекс повинен не тільки виділяти готельно-ресторанні послуги, що найбільше за інші відповідають потребам відвідувачів, але й розробити таку пропозицію, яку за необхідності можна повністю змінити і/або модифікувати. Система управління повинна бути орієнтована на майбутнє якісне обслуговування [2].

Виділяють два аспекти якісного обслуговування: технічний і функціональний. Технічний аспект характеризує процеси управління над створенням якісного готельно-ресторанного обслуговування, тобто все, що отримує та споживає клієнт, і це для нього надзвичайно важливим. Неохайний номер з несправним обладнанням або непросмажений стейк чітко формують певну думку споживача про якість обслуговування в готельно-ресторанному комплексі в цілому. Але, це лише один з аспектів, який характеризує те, що отримує споживач та що можна реально оцінити (виміряти). Функціональний аспект визначає спосіб, яким відвідувач одержує готельно-ресторанні послуги. Як і в попередньому випадку, якщо наявне неякісне обслуговування сприйняття якісного обслуговування при цьому також істотно знижується. Функціональний аспект якісного обслуговування враховує не тільки просто взаємодію персоналу з відвідувачами, але й структуру процесу обслуговування споживачів. Цей аспект якісного обслуговування важче виміряти, тому що він ґрунтується на суб'єктивній думці споживача про характер надання готельно-ресторанних послуг та його відчуттях, що відбиваються від обслуговування в цілому[2].

Якість готельно-ресторанних послуг – це чітко та правильно визначені потреби відвідувачів готельно-ресторанного комплексу. Враховується концепція, на підставі якої необхідно надавати готельно-ресторанні послуги, що відповідають запитам відвідувачів. Готельно-ресторанні послуги повинні не тільки відповідати запитам відвідувачів (технічний аспект), але й вся система обслуговування має бути побудована так, щоб забезпечувати й зручність та комфортність гостей, тай хороші міжособові відносини працівників. У цьому випадку якість – це основа компетентності персоналу

Проблеми якості готельних послуг посідають перше місце та є основною складовою успіху бізнесу закладів готельного та ресторанного господарства на ринку послуг. Якість готельних послуг визначається такими категоріями, як:

- внутрішня якість, що проявляється як технологія надання послуг, технічного обслуговування обладнання, роботи окремих підрозділів;

- якість матеріалів, втілена у дизайні приміщень, меблів;

- нематеріальна якість, представлена у вигляді загального рівня комфорту, ймовірності реклами, музичного оформлення, тобто атмосфери обслуговування та естетичного задоволення;

- психологічна якість, що характеризується гостинністю, ввічливістю, чуйністю персоналу;

- час обслуговування, час очікування, швидкість та швидкість обслуговування.

Відповідно до системного підходу американських фахівців під якістю повного сервісу у сфері готельних послуг розуміється сукупність ознак та характеристик, що зумовлюють задоволеність споживача, технічні, функціональні та етичні якості.

Технічні характеристики готельних послуг, визначається рішенням матеріального забезпечення індустрії гостинності, технологіями, які у обслуговування клієнтів, механічної оснащеністю робочої сили в і чинністю інформаційних технологій під управлінням готелем.

Функціональна якість оцінюється, як здатність персоналу виконувати свої обов'язки відповідно до стандартів обслуговування, та втілює в собі корисні властивості готельних послуг та характерні особливості процесу їх надання.

Етична якість, визначається конкретними показниками з урахуванням досвіду компанії, результатів соціологічних та маркетингових досліджень, громадської думки, що стає основою привабливості компанії та її послуг серед споживачів.

Повноцінна якість обслуговування створює сприятливий імідж готелю серед існуючих та потенційних клієнтів, що відбивається на сприйнятті реальної технології обслуговування через порівняння з очікуваною.

П'ятирівнева модель якості обслуговування широко використовується у готельному бізнесі, який включає:

Перший рівень, очікування клієнтів та реакція керівництва. Не завжди можна зрозуміти, чого клієнт очікує від послуги, якими є вимоги до якості послуг. Для усунення цієї ситуації пропонуються регулярні маркетингові дослідження та активне використання системи маркетингової інформації.

Другий рівень, сприйняття управління якістю обслуговування та його специфікацій. Цей етап виникає коли менеджери знають вимоги клієнтів, але не хочуть їх задовольняти. Активне використання маркетингу та творчого мислення допомагає усунути проблеми такого рівня.

Третій рівень, спеціалізація якості надання та обслуговування послуг. Відбувається, коли керівництво розуміє потреби клієнтів та відповідні вимоги до якості, але працівники не можуть чи не хочуть забезпечити цей рівень обслуговування. Помилки цього етапу виявляються в процесі взаємовідносин співробітників та клієнтів та мінімізуються за допомогою внутрішніх маркетингових програм.

Четвертий рівень, надання послуг та зовнішні зв'язки. Цей рівень характеризується тим, що готель обіцяє більше, ніж може здійснити у сфері зовнішніх зв'язків. Це негативно впливає на імідж готелю та вимагає надання таких послуг, як було обіцяно.

П'ятий рівень, очікування та сприйняття послуг, що надаються. Вони виникають за невідповідності очікуваного та фактичного рівня якості готельних послуг. Досягнення згоди між фактичною та очікуваною якістю, є основним завданням комплексу маркетингу у сфері гостинності.

У сучасному менеджменті якості, створено універсальні моделі, що визначають основні елементи системи управління якістю обслуговування, які можуть бути адаптовані до особливостей готельного бізнесу. Серед них широкого поширення набули моделі "П'ять М" та "Петля якості".

Модель управління "П'ять М" передбачає, що якість обслуговування досягається за рахунок ефективного управління всіма складовими сервісу в готелі: персоналом; обладнанням; матеріалами; методами; середовищем; мікрокліматом.

"Петля якості" прийнята за основу міжнародних стандартів ISO 9000-9004 і характеризує етапи життєвого циклу послуги, включаючи:

- маркетинг;
- проектування послуги;
- матеріально-технічне забезпечення;

- підготовка до розроблення процесу технологічного обслуговування;
- надання готельного товару;
- контроль якості;
- реконструкція та експлуатація готельного фонду;
- готельна інфраструктура;
- технічна сервісна допомога;
- професійний розвиток персоналу.

Зарубіжний та вітчизняний досвід показує, що управління якістю послуг є складним процесом, що охоплює організаційну, економічну та соціальну сфери готельного бізнесу. Відповідно до системного підходу, управління якістю готельних послуг, є сукупність взаємозалежних предметів, суб'єктів, принципів, методів та функцій управління, спрямованих на розробку та задоволення вимог до якості та зниження його витрат. Управління якістю готельних послуг означає забезпечення оптимального співвідношення їх складових. При цьому зусилля спрямовані на досягнення пріоритетних цілей, зокрема підвищення рівня якості, зниження експлуатаційних витрат, забезпечення ефективності обслуговування та досягнення оптимального прибутку. З огляду на останнє, готелі починають вирішувати питання рентабельності з погляду якості, конкурентоспроможності, ціни, реального стану ринку готельних послуг[4].

Система управління якістю послуг – це підхід, орієнтований на результат. Він визначає характеристики послуг, які дійсно важливі для кінцевих користувачів; спрямований на постачальників послуг, які мають відчутні результати для кінцевих користувачів (споживачів); гарантує клієнтам високу якість обслуговування, яку вони можуть отримати під час перебування в готелі, і надає персоналу методику демонстрації прихильності до якісного обслуговування.

Концепція якості широко обговорюється в менеджменті гостинності. Якість в індустрії гостинності визначається як «послідовне постачання продуктів і послуг для гостей відповідно до очікуваних стандартів». Дедалі частіше гості готові платити більше, коли вони відвідують заклади гостинності, які пропонують послуги, які відповідають або навіть перевищують їхні очікування.

Рівень якості обслуговування є важливим чинником досвіду, який гості отримують під час відвідування закладів розміщення. Створюючи цінність для гостя, готельний заклад може успішно утримувати своїх гостей. Менеджери повинні визнати важливість утримання клієнтів, оскільки залучення нового клієнта вважається більш дорогим і трудомістким [5].

На зростаючому конкурентному ринку питання якості набуває все більшого значення для готельного бізнесу. На це вплинула низка факторів, таких як розширення прав споживачів і нібито поява «нових», свідомих туристів. Крім того, зростання конкурентоспроможності спричинило все більше усвідомлення готельними компаніями важливості якості як джерела конкурентної переваги.

Компоненти якості в індустрії гостинності, які можна використовувати для розробки та впровадження системи якісного обслуговування, є наступними:

1. Розглядати гостей, які обслуговуються
2. Визначити, чого бажають гості
3. Розробити процедури для надання того, що гості хочуть
4. Навчати
5. Впровадити переглянуті системи
6. Оцінити та змінити системи надання послуг.

Самооцінка якості готельною індустрією (зазвичай за допомогою карток коментарів у гостьових номерах або онлайн-анкет) дуже важлива, щоб власники готелів могли визначити та вирішити проблеми Регулярний і систематичний аналіз результатів оцінювання може призвести до широкого спектру переваг, серед яких:

- вимірювання ступеня відповідності потребам і очікуванням клієнтів і порівняння результатів із передбачуваною якістю,

- діючи як основа для стратегічного процесу, ідентифікуючи вдосконалення діяльності;

- контроль конкурентоспроможності якості за допомогою бенчмаркінгу [6].

Надання якісних послуг є одним із головних завдань, з якими зіткнуться менеджери гостинного бізнесу в майбутньому. Це буде важливою умовою успіху

на гостроконкурентних глобальних ринках гостинності, що розвиваються. Хоча майбутню важливість надання якісних гостинних послуг легко розрізнити та погодити, це створює деякі складні та інтригуючі проблеми управління.

1.2. Класифікація послуг в готельно-ресторанному господарстві

До послуг, пов'язаних із тимчасовим розміщенням, належать послуги з обслуговування жилих приміщень (номерів), харчування (ресторанного обслуговування), збереження майна і багажу гостей, а також інші послуги, передбачені залежно від категорії готелю.

Готельна послуга – дії (операції) підприємства з розміщення споживача шляхом надання номера (місця) для тимчасового проживання в готелі, а також інша діяльність, пов'язана з розміщенням та тимчасовим проживанням.

Готельна послуга складається з основних та додаткових послуг, що надаються споживачеві відповідно до категорії готелю.

Основні послуги готелю – це такі послуги, що включаються до ціни номера (місця) і надаються споживачу згідно з укладеним договором (проживання, харчування, користування телевізором, холодильником тощо).

До додаткових послуг готелю відносять такі, що не належать до основних, замовляються та оплачуються споживачем додатково за окремим договором (послуги з прання і прасування, надання автостоянки, послуги перукарні, прокат спортивного інвентарю тощо).

Основні вимоги щодо типів закладів розміщення та їхніх особливостей надано в ДСТУ 4527:2006 Національний стандарт України «Послуги туристичні. Засоби розміщення», ДСТУ 4269:2003 Національний стандарт України «Класифікація готелів», Правилах користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг.

Готелі та інші об'єкти, призначені для надання послуг із тимчасового розміщення (проживання), поділяються так:

− колективні – засоби розміщення загальною кількістю 30 місць або більше, у яких надають місце для ночівлі в кімнаті чи іншому приміщенні і за які справляється плата за встановленими цінами;

− індивідуальні – житло, у якому за плату або безоплатно надається обмежена кількість місць (менше ніж 30), де кімнати мають бути відокремлені одна від одної [7].

Класифікація готельних послуг базується на їхньому поділі на основні та додаткові. Основні послуги охоплюють найважливіші аспекти проживання в готелі. Вони становлять основу для забезпечення базових потреб споживачів та забезпечують їм зручне та приємне перебування. Додаткові послуги, з іншого боку, пропонуються з метою надати додатковий комфорт, розваги або розширені можливості для гостей. Вони можуть включати широкий спектр послуг, що задовольняють індивідуальні потреби та вподобання гостей, роблячи їх перебування у готелі ще кращим та більш насиченим.

У закладах готельної індустрії основними є дві послуги – проживання та харчування. Розміщення, як ключова послуга, має вирішальне значення для зв'язку підприємства із сферою готельного бізнесу. Воно визначається як надання гостям тимчасового місця проживання з усіма необхідними зручностями та послугами.

Розміщення в готелі охоплює широкий спектр варіантів, від стандартних номерів до розкішних люксів або апартаментів. Гості мають можливість обрати той тип розміщення, який найкраще відповідає їхнім уподобанням та бюджету.

Підприємства готельної галузі забезпечують комфортні умови проживання, включаючи зручні ліжка, засоби особистої гігієни, доступ до телевізора та інших необхідних засобів у номері.

Важливою складовою основних послуг у готелях є також харчування.

Готелі надають можливість гостям насолодитися смачною їжею та напоями завдяки своїм ресторанам, кафе або барам. Вони можуть пропонувати різні варіанти харчування, включаючи сніданок, обід та вечерю, а також можливість замовлення їжі в номер. Це дозволяє гостям насолоджуватися стравами та напоями без необхідності залишати готель.

Процес надання основних послуг є важливою складовою успішної експлуатації готельного підприємства. Він включає ряд етапів, що забезпечують зручні умови та задоволення гостей протягом усього часу їхнього перебування.

Кожен з цих етапів надання послуг проживання взаємодіє та залежить один від одного, визначаючи загальний рівень якості діяльності готельного підприємства. Етапи процесу надання основних послуг у готельній індустрії відображено на рисунку 1.3.

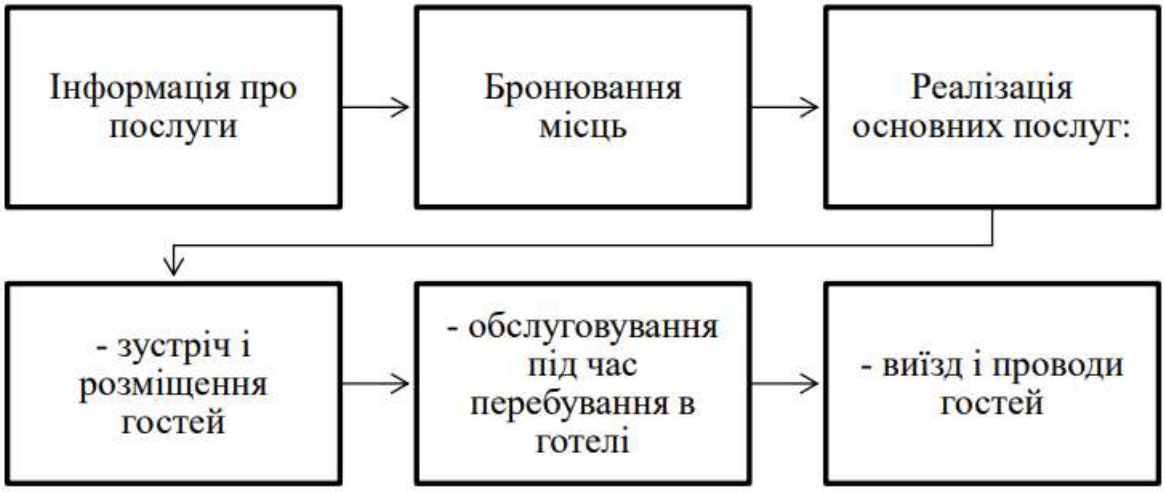


Рис 1.3. Процес надання основних послуг у готельній діяльності

Джерело :[8].

Перший етап процесу – надання інформації про послуги. Готель повинен ретельно і чітко представити свої послуги потенційним споживачам. Це включає повний опис типів номерів, доступних зручностей, послуг, що надаються, та додаткових можливостей, щоб клієнти могли прийняти свідоме рішення про свій вибір та визначити відповідність їхніх потреб та очікувань. На цьому етапі готель також може розповісти про свої унікальні особливості, наприклад, розташування, близькість до туристичних об'єктів чи бізнес-центрів.

Якісна інформація про послуги допомагає гостям зробити конкретний вибір та планувати своє перебування у готелі.

Другий етап – бронювання номерів. Після отримання інформації про послуги, гості мають можливість забронювати своє місце в готелі перед прибуттям. Це може включати контакт з готелем через телефон, електронну пошту або використання онлайн-бронювання.

Резервування місць дозволяє гостям гарантувати наявність вільного номеру в обраному готелі на вказаний період. Готельний персонал забезпечує

процес бронювання, збираючи необхідну інформацію про дату прибуття, тривалість перебування, тип номеру та інші вимоги гостя. Після цього, готель підтверджує бронювання та виділяє конкретний номер для споживача. Бронювання місць важливо для забезпечення зручності та задоволення гостей. Цей етап дозволяє готелю ефективно планувати свої ресурси, забезпечити належний рівень обслуговування та запобігти переповненості.

Наступний етап процесу – реалізація послуг. Це надважливий етап, що має велике значення для забезпечення комфорту та задоволення клієнтів протягом усього їх перебування. Зустріч і розміщення гостей є першим контактом, що визначає початкові враження від готелю. Професійний та привітний прийом з боку готельного персоналу створює гостинну атмосферу для гостей. Це дозволяє їм відчувати себе важливими, сприяє позитивному настрою.

При зустрічі перш за все проводиться процедура реєстрації клієнта, де він надає необхідну інформацію, заповнює документи та отримує ключі від свого номера. Далі, готельний персонал супроводжує гостей та допомагає з перенесенням багажу, забираючи його та доставляючи до їхніх номерів. Всі ці кроки спрямовані на створення приємної й зручної атмосфери для туристів, починаючи з їх початкового контакту з готелем. При прийомі туристів в готель встановлені регламентовані максимальні часові рамки для оформлення та розміщення, які залежать від типу туристів:

– індивідуальним туристам надається термін до 5 хвилин для здійснення процедури прийому;

– групам до 30 осіб відводиться 15 хвилин на оформлення та розміщення;

– групи розміром до 100 осіб мають 40 хвилин на проведення необхідних процедур;

– у випадку, коли група складається з більше ніж 100 осіб, максимальний час прийому не перевищує одну годину.

Ці обмеження допомагають забезпечити безперебійний та ефективний процес реєстрації та розміщення туристів у готелі, зберігаючи при цьому необхідні стандарти якості обслуговування.

Обслуговування гостей під час перебування в готелі повинно гарантувати високий рівень зручності та задоволення від послуг, які надаються. Це включає такі аспекти, як послуги харчування, обслуговування номерів, конференц-сервіс, спортивні та рекреаційні послуги, послуги прання та хімчистки та інші, які сприяють зручності та комфорту гостей.

Персонал повинен бути готовим задовольнити всі потреби та вимоги клієнтів. Чітка комунікація, ефективне управління часом та здатність працювати в стресових ситуаціях є ключовими навичками для успішної реалізації послуг.

Виїзд та проводи гостей також є важливим етапом, де готельний персонал забезпечує зручне та безпроблемне завершення перебування. Гості повинні розрахуватись за своє проживання і отримати рахунок. Готельний персонал допомагає з пакуванням багажу та його перенесенням до транспорту. Також, організація виїзду може включати здійснення трансферу або замовлення таксі для зручного переїзду гостей до їх наступного місця призначення. Важливо, щоб процес пройшов швидко, ефективно і з необхідною підтримкою з боку готельного персоналу, забезпечуючи фінальне задоволення гостей.

Без додаткової плати клієнтам можуть бути надані наступні послуги, що включають в себе:

– медичну допомогу: гості можуть скористатися послугою виклику швидкої допомоги або мати доступ до медичної аптечки при необхідності.

Готель піклується про благополуччя своїх споживачів і забезпечує можливість швидкого отримання медичної допомоги в разі непередбачених ситуацій;

– обробку кореспонденції: готель може доставляти кореспонденцію до номеру гостя після її отримання. Це зручна послуга, яка дозволяє отримувати важливі повідомлення та листи без необхідності виходити з номеру;

– такі індивідуальні запити, як: підйом до певного часу або надання необхідних предметів, наприклад, окропу, голок, ниток, одного комплекту посуду і столових приладів.

Додаткові послуги в готелі існують з метою задоволення різноманітних потреб і вимог гостей. Одним з головних принципів є надання вибору. Це

дозволяє споживачам обирати ті послуги, які найкраще відповідають їхнім потребам і бажанням, забезпечуючи індивідуальний та персоналізований підхід. Додаткові послуги також створюють додаткові можливості для релаксації, розваг та розвитку. Готелі можуть пропонувати різні розважальні програми, екскурсії, культурні заходи, спортивні активності та інші форми відпочинку, які сприяють задоволенню та насолоді гостей під час їх перебування.

Забезпечення додаткових послуг в готелі відображає прагнення до надання високоякісного обслуговування та створення незабутнього враження у гостей. Вони допомагають забезпечити високий стандарт якості та відповідати вимогам сучасного готельного гостя.

Крім того, це є одним із способів розвитку та конкурентоспроможності готельного бізнесу, адже якісні та різноманітні додаткові послуги здатні привернути нових клієнтів та задовольнити потреби постійних гостей. Додаткові послуги у готелі можна класифікувати за загальними критеріями, спрямованими на задоволення потреб гостей. Основні групи таких послуг представлено у таблиці 1.2.

Таблиця 1.2

Класифікація додаткових послуг

Групи послуг	Приклади послуг
Послуги, що створюють комфорт для гостей під час їх перебування в готелі та місцевості поблизу	- інформаційні послуги (надання інформації про можливі послуги, місцезнаходження готелю, транспортного обслуговування, можливостей придбання товарів і сувенірів, наявності культурноісторичних пам'яток та культурно-просвітних закладів) - комунально-побутові послуги (можливість прання та прасування одягу, ремонтування взуття, валіз, годинників, спортивного обладнання тощо) - послуги посередництва (бронювання місць у культурно-розважальних закладах, замовлення квитків у кінотеатр тощо)

	- послуги автотранспорту (надання гаражу, стоянки транспортних засобів та їхній невеликий ремонт) - послуги продажу товарів, видань ЗМІ, сувенірних виробів - послуги оренди спортивного, пляжного обладнання, автомобілів тощо - зберігання кореспонденції та цінних речей гостей.
Послуги, пов'язані з інформуванням про місце перебування	послуги організації екскурсій, зустрічей, показу фільмів, участі в святкувань національних свят тощо
Послуги, спрямовані на підвищення комфорту у номері	послуги з організації харчування в номері, встановлення необхідного обладнання (фен, праска тощо), доставлення додаткових меблів тощо
Послуги, що задовольняють особливі побажання гостей з різних галузей	послуги оренди музичних інструментів, можливість особистих екскурсоводів, перекладачів, надання доступу до зв’язку (телексний та супутниковий), комп’ютерного обладнанням тощо

Джерело :[8].

Враховуючи поширене використання сертифікації продукції в усьому світі, необхідність проведення сертифікації послуг українських закладів готельно-ресторанного господарства є основною метою, яку треба досягти.

Відповідно до ДСТУ ISO/IEC Guide 67:2008 Оцінювання відповідності. Засади сертифікації продукції [9] «сертифікація продукції – це дії, якими третя сторона письмово підтверджує, що продукція (охоплюючи процес і послуги) відповідає встановленим вимогам».

Загальне поняття сертифікації витікає з етимології слова «сертифікат» (лат. certum – правильно + facere – робити), тобто зроблено правильно.

Сертифікатом засвідчують наявність якого-небудь факту. Такими фактами можуть бути, наприклад, походження, справжність товару тощо. Найчастіше

сертифікацією є підтвердження відповідності якого-небудь об’єкта встановленим до нього вимогам.

Виходячи з визначення сертифікації, об’єктами сертифікації може бути продукція, процес, послуга, система, персонал. Предметом сертифікації є відповідність якісних характеристик об’єктів сертифікації певним вимогам, визначених чинними нормативними документами.

Декретом кабінету міністрів України «Про стандартизацію і сертифікацію» [10] обов’язкова сертифікація послуг закладів готельно ресторанного господарства в 2018 році була скасована. Проте, вона може проводитись на добровільній основі з ініціативи виготовлювача, продавця, споживача, органів державної влади, громадських організацій.

Добровільна сертифікація здійснюється для підвищення конкурентоспроможності послуг, продукції; розповсюдження (просування) послуг на ринку; залучення споживачів, які орієнтуються на сертифіковані послуги.

Основні переваги сертифікації:

- підвищення конкурентоспроможності: наявність сертифіката відповідності може допомогти готелю або ресторану виділитися на тлі конкурентів та привернути більше клієнтів;
- збільшення довіри споживачів: наявність сертифіката свідчить про те, що послуги готелю або ресторану відповідають певним стандартам якості, що збільшує довіру споживачів;
- покращення якості послуг: процес сертифікації допомагає готелям та ресторанам виявити та виправити недоліки в своїй роботі, що, зазвичай, призводить до покращення якості послуг;
- вихід на нові ринки: присутність сертифіката може допомогти готелю або ресторану вийти на нові регіональні та міжнародні ринки[11].

Заклад готельно-ресторанного господарства, що бажає сертифікувати свої послуги, повинен звернутися до органу з сертифікації. Органи з сертифікації призначаються Національним органом із сертифікації України, яким є

Міністерство розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України (Департамент технічного регулювання) [12].

Процес сертифікації послуг готельно-ресторанного господарства включає такі етапи:

● подання заявки до органу з сертифікації;

● у разі позитивного розгляду заявки укладання договору між закладом та органом з сертифікації;

● проведення аудиту закладу для перевірки відповідності його послуг вимогам чинних стандартів;

● видача сертифіката (у разі успішного проходження аудиту);

● технічний нагляд за стабільністю показників сертифікованої продукції / послуг;

● інформація про результати сертифікації продукції.

У разі недотримання або порушення законодавства з сертифікації після отримання сертифікату відповідності до закладів готельно-ресторанного господарства можуть бути застосовані такі санкції:

● штраф, розмір якого визначається чинним законодавством;

● конфіскація / вилучення продукції, що не відповідає вимогам стандартів;

● призупинення або анулювання сертифіката відповідності у разі виявлення серйозних порушень[13].

Сертифікація послуг готелів та ресторанів не є обов'язковою, але вона може дати ряд переваг для підприємства. Перед прийняттям рішення про сертифікацію рекомендується ознайомитися з вимогами законодавства та вибрати відповідну систему сертифікації.

1.3. Впровадження додаткових послуг: причини та методи

Інтеграція України у світовий економічний простір потребує значних змін у системі пріоритетів політики держави щодо розвитку прибуткових галузей економіки, однією з яких є сфера обслуговування. У сучасному цивілізованому, стрімкому і динамічному світі неможливо уявити людину без відпочинку. Збільшення тривалості вільного часу, поліпшення оплати праці, бурхливий ритм

життя сприяють тому, що люди намагаються урізноманітнювати своє дозвілля, пізнавати нове, саморозвиватися та самовдосконалюватися.

Щодо України, то на думку спеціалістів, значні потенційні можливості розвитку даної галузі залишаються нереалізованими. Вибагливість клієнтів щодо рівня сервісу зростає, конкуренція між гравцями та несприятлива економічна ситуація висувають нові вимоги щодо якості та ефективності функціонування підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Саме тому проблеми забезпечення належного рівня конкурентоспроможності вітчизняних підприємств готельно-ресторанного бізнесу на основі якісного аналізу умов зовнішнього та внутрішнього середовища їх функціонування набувають високої актуальності.

Перш за все необхідно акцентувати увагу на те, що за кількістю готелів Україна відстає від розвинених країн Європи: нормою вважають, коли населений пункт забезпечений такою кількістю готельних місць, яка становить 1 % від загальної кількості його населення [14]. Так, за європейськими нормативами у Києві повинно бути щонайменше 20 тис. готельних місць. Кількість готелів в Україні порівняно з туристськими країнами світу незначна. У зв’язку з пандемією та війною, кількість об’єктів готельно-ресторанного господарства значно зменшилась.

Крім того, основними з проблем, які стримують розвиток готельно-ресторанного бізнесу є наступні: недосконалість законодавчої бази, яка регулює діяльність підприємств в сфері готельного, ресторанного та туристичного бізнесу. З метою вирішення цієї проблеми, з нашої точки зору, необхідно формування пакету законодавчих документів, які мають визначити правові, економічні та організаційні засади створення і подальшого розвитку конкурентних відносин на ринку готельних та ресторанних послуг. Невідповідність матеріально-технічної бази більшості готелів вимогам міжнародних стандартів та недосконалість складу номерного фонду. Саме тому пріоритетним напрямом зміцнення матеріальної бази підприємств на теперішній час є, на нашу думку, проведення реконструкції, модернізації та будівництва об'єктів туристської сфери за рахунок власних коштів підприємств і за допомогою інвестицій, у тому числі іноземних.

Незбалансованість складу та структури наявних готелів за рівнем комфорту, зокрема: надмірно висока частка готелів без категорії. Така ситуація пояснюється декількома причинами. По-перше, більшість закладів розміщення не відповідає комплексу вимог щодо матеріально-технічної бази, номенклатури та якості послуг. По-друге, ряд готелів здійснюють поточний або капітальний ремонт, реконструкцію або знаходяться на стадії ліквідації. По-третє, нові готелі ще не встигли пройти процедуру категоризації і отримати відповідну категорію. По-четверте, значна кількість готелів перейшла у власність приватних осіб, для яких процедура категоризації є недоступною в зв'язку з неможливістю її фінансування. По-четверте, наявність вад у вітчизняній системі оцінювання готельних підприємств в зв'язку з відсутністю єдиної методології оцінки. Висока частка 1-2-3 зіркового сегменту готелів, що обумовлює зниження потенційно можливого рівня рентабельності всієї галузі, оскільки цей сегмент характеризується низьким рівнем рентабельності (3-15%), що обумовлюється їх низькою привабливістю для інвесторів [15].

Недосконаліть функціональної структури підприємств готельного господарства, яка полягає в тому, що занадто високою є частка саме підприємств готельного типу і мізерна частка (лише 2,2%) мотелів, кемпінгів, молодіжних баз, які надзвичайно поширені в інших країнах. Відсутність продуманої цінової політики на деяких готельних і ресторанних підприємствах. Ця проблема несе потенційну загрозу для української туріндустрії в цілому та тих готельних і ресторанних закладів, які професійно та відповідально ведуть свій бізнес відповідно до принципів ділової етики, оскільки дана ситуація сприяє втраті потенційного завантаження та заходів.

Низький рівень рентабельності діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу, що обумовлений повною відсутністю або недосконалістю систем управління результативністю їх діяльності. Високий рівень ефективності та конкурентоспроможності даної категорії підприємств обумовлюється, в першу чергу, адекватністю систем та методів управління діяльністю підприємств, які, в свою чергу, впливають на обсяги формування фінансових результатів та ефективність їх функціонування [14]. Саме тому доцільним, на

нашу думку, є запровадження адекватних зовнішнім та внутрішнім умовам функціонування підприємств готельного та ресторанного бізнесу комплексних контролінгових системи управління.

Невисокий рівень якості послуг, який в значній мірі обумовлюється проблемами підготовки висококваліфікованого персоналу для готелів та ресторанів. Вирішення цієї проблеми потребує підготовки фахівців для готельного та ресторанного бізнесу в провідних навчальних закладах країни, бажано зі стажуванням за кордоном. Відсутність інфраструктурних елементів ринку готельно-ресторанних послуг постачальників інформації про стан готельно-ресторанного ринку, яка має стати базою для аналізу зовнішнього середовища.

Незважаючи на те, що сфера послуг набуває все більшого розвитку в нашій країні, розвиток і функціонування готельного господарства характеризується низкою проблем. В умовах становлення ринкової економіки подальший розвиток готельного господарства в Україні вимагає підвищення конкурентоспроможності готельних підприємств на внутрішньому й світовому туристському ринку. Усе це спонукає готельні підприємства до підвищення якості існуючих та розширення асортименту додаткових послуг. Цим визначається актуальність даної статті. Крім цього, перспективним є науково обґрунтоване проектування підприємств готельного господарства у рекреаційних зонах України, створення спеціалізованих засобів розміщення, які пропонуватимуть широкий асортимент додаткових послуг, специфічних для певного готельного підприємства [16].

Відтак, асортимент додаткових послуг з урахуванням сучасних умов розвитку готельного господарства є одним із визначальних факторів при виборі засобу розміщення.

Попит на готельні послуги має нерівномірний і сезонний характер, тому готелі, мотелі, кемпінги повинні мати достатній резерв номерного фонду, а також матеріальних і трудових ресурсів. Постійна готовність підприємств готельного господарства до зустрічі й обслуговування туристів потребує одночасної присутності впродовж доби адміністратора, реєстратора, портьє, носіїв багажу,

покоївок та ін. Це значно зменшує ефективність використання праці персоналу. Однак вітчизняний та зарубіжний досвід свідчить про можливість подолання цього протиріччя. Наприклад, шляхом запровадження бригадної організації праці за принципом суміщення професій. Особлива увага звертається в інформації на пільги та можливості їх одержання: наприклад, пільгові ціни на дитячі путівки (дійсні тільки для дітей, які проживають у кімнаті разом із двома дорослими).

У сучасних готелях застосовуються найрізноманітніші форми бронювання місць – усна, письмова, телефонна, телексна, телеграфна, Internet та ін. Під час використання автоматичних апаратів для резервування застосовуються спеціальні міжнародні готельні коди.

До номерів гості супроводжуються відповідними працівниками готелю (коридорними, носіями багажу та ін.), які повинні допомогти туристам перенести багаж і показати номер, ознайомити з особливостями користування різним устаткуванням.

Додаткові готельні послуги є показником якості, конкурентоспроможності та культури обслуговування. З метою підвищення якості та культури обслуговування клієнтів, а також конкурентоспроможності на світовому ринку готельних послуг, підприємства повинні мати не тільки високий рівень комфорту, але й широкий набір додаткових послуг. Сервіс готелів доцільно організувати не за принципом попиту, а за принципом пропозиції. Різноманітність й асортимент додаткових послуг постійно розширюються. Якщо раніше в переліку їх нараховувалося не більше десяти, то сьогодні вже понад шістдесят (а в німецьких готелях найвищої категорії кількість додаткових послуг досягає майже 300)[17].

Воєнний стан, оголошений в Україні у зв’язку з вторгненням росії на її територію й активними воєнними діями вздовж лінії кордону та постійними обстрілами всієї території України ракетами різного ступеня ураження зумовлюють враховувати фактор безпеки при плануванні роботи готелів, а також формує запит на унікальні додаткові послуги, досвід надання яких є лише в обмеженої кількості країн світу, наприклад в Ізраїлі.

Дальність польоту сучасних ракет, які використовує росія під час обстрілів України дає змогу стверджувати, що на сьогодні не існує безпечної території в межах України, де можна було б спокійно перебувати без ризику втрати життя та здоров'я внаслідок чергового ракетного обстрілу, саме тому при організації додаткових послуг важливим буде посилити заходи з безпеки гостей готелю, а саме:

- Наявність бомбосховища або укріпленого приміщення є найважливішою додатковою послугою сьогодення, яку перш за все необхідно забезпечити для комфорту і безпеки гостей. Бомбосховище має відповідати всім вимогам безпеки та мати достатньо простору для гостей та персоналу готелю.
- Навчання персоналу безпековим заходам, які необхідно проводити в надзвичайних ситуаціях від алгоритму дій під час повітряної тривоги до реагування на виникнення пожежі в закладі чи спроможності надати першу медичну допомогу за потреби.
- Доцільною буде послуга із наявності аптечки та кваліфікованого медичного персоналу, а в сучасних реаліях бажано, щоб у штаті був кваліфікований психолог, який за необхідності надасть психологічну допомогу постраждалим, чи за потреби допоможе впоратись із ситуацією.
- Співпраця з місцевими органами влади, а також правоохоронними органами та кіберполіцією дозволить отримувати оперативну інформацію щодо заходів із безпеки у регіоні, а також за потреби попереджати про підозрілих осіб, які можуть здійснювати деструктивну діяльність. Своєчасна та професійна реакція спецслужб на пильність персоналу готелю може запобігти негативним наслідкам від підривної діяльності диверсійних груп та колаборантів, які діють в інтересах країни – агресора [18].

Другим важливим аспектом в умовах воєнного стану є доступ до верифікованої інформації та забезпечення безперебійної комунікації в разі виникнення надзвичайних ситуацій. Гостям має бути наданий доступ до системи оповіщення про безпекову ситуацію в регіоні, а також має бути розроблений та розповсюджений чіткий та зрозумілий алгоритм дій у випадку надзвичайних ситуацій. Безпечний шлях до укриття має бути позначений у роздаткових

матеріалах готелю, а також на стінах мають бути встановлені вказівники найкоротшого шляху до безпечного місця.

У критичних ситуаціях важливо залишатися на зв'язку з гостями та надавати їм актуальну інформацію про поточну ситуацію в країні та регіоні. Таке інформування може здійснюватися через власні канали комунікації готелю (пошта, застосунки тощо), або із застосуванням системи оповіщень. Іноземним гостям можна запропонувати послуги перекладу, щоб вони могли точно зрозуміти як діяти у випадку надзвичайних ситуацій та отримати всю необхідну їм допомогу в разі потреби.

Додатковими зручностями в умовах воєнного стану та надзвичайної безпекової ситуації в країни можуть стати забезпечення доступу до їжі та води, альтернативних джерел електроенергії та водопостачання на випадок тривалого знеструмлення чи пошкодження критичної інфраструктури. Також важливим буде безперебійний доступ до Інтернету та зв'язку, щоб гості готелю могли спілкуватись із рідними чи отримувати актуальну інформацію про події, що відбуваються. Про запобіжні заходи під час тривалого знеструмлення варто потурбуватись заздалегідь, щоб мінімізувати дискомфорт гостей під час тривалих блекаутів [19].

Одним зі способів психологічного розвантаження в стресовій ситуації є розваги, які готель може забезпечити для своїх гостей під час тривалого перебування в укритті, або за відсутності зв'язку та інтернету. Такими здатними відвернути увагу факторами можуть бути настільні ігри, книги, пазли, фільми чи заспокійлива музика на фоні.

Таким чином, навіть в період воєнного стану готелі здатні функціонувати та забезпечувати реалізацію потреб гостей у безпеці та доступі до всього необхідного, навіть в надзвичайних умовах.

Процес створення і виробництва послуги не має своєї тривалої історії, більшість моделей, пропонованих для сфери послуг – це модифікація процесів, спочатку розроблених для товарів. Згідно моделі, запропонованої американськими ученими Шуїнгом і Джонсоном, процес розробки послуги

можна розбити на чотири стадії: напрям, розробка, випробування і освоєння ринку. Процес розробки нових послуг складається із наступних стадій:

І. Стадія напряму. Ця стадія складається з дій, які визначають напрям зусиль розробки:

1) формулювання цілей і стратегії нової послуги. Це перший крок всього процесу. Стратегія послуги повинна підтримувати загальну стратегію закладу і бути направленою на задоволення потреб клієнтів цільового ринку або на вирішення їх певних проблем;

2) генерування ідеї. Ідеї для створення та виробництва нових послуг приходять з різних джерел, включаючи споживачів, їх скарги, обслуговуючих співробітників, конкурентів, постачальників, і так далі;

3) ретельна перевірка ідеї. Може існувати безліч ідей, але тільки декілька з них будуть успішними на ринку як нові послуги.

ІІ. Стадія розробки. Стадія розробки фокусується на розробці нової послуги і системи її доставки:

1) створення концепції. Концепція обслуговування – це опис набору вигоди, рішень і цінностей послуги, які передбачається надати споживачам;

2) тестування концепції. Ціль – виключити з подальшого розгляду ті ідеї обслуговування, які виявляться непривабливими для споживачів;

3) аналіз можливостей виробництва і збуту. На даному етапі важливо відповісти на питання: «Чи є концепція послуги економічно виправданою?» Іншими словами, чи існує достатньо великий ринок для реалізації цієї послуги і чи можна проводити і продавати послугу з отриманням достатнього прибутку. Включає оцінку ринку, аналіз попиту, планування доходів, аналіз витрат;

4) затвердження проєкту. Якщо результат аналізу можливостей виробництва, збуту і планування прибутку задовольняє по всім критеріям, то проєкт схвалюється і отримуються ресурси для розробки і впровадження нової послуги;

5) розробка і тестування послуги. Це стадія, на якій розробляється детальний опис послуги одночасно з певними характеристиками і

особливостями обслуговування, за допомогою яких вона диференціюється від послуг конкурентів;

6) розробка і тестування процесу і системи. Це стадія, на якій проходить детальна розробка процесу обслуговування, невід'ємною частиною якого є якість і цінність;

7) розробка і тестування маркетингової програми. Необхідно розробити і протестувати на потенційному споживачі маркетингову програму освоєння ринку, розподіл і продаж нової послуги; 8) навчання персоналу. Критерії для вибору співробітників повинні розроблятися паралельно з розробкою процесу і системи обслуговування. Коли вибір співробітників закінчений, необхідно не тільки навчити персонал певним обов'язкам, працівники повинні бути обізнані про всю систему обслуговування. Їм необхідно надати широкі повноваження для обслуговування споживачів і вирішення їх проблем.

III. Стадія випробування:

1) тестування послуги і досвідчений процес. Це пряме тестування на реальному ринку, на якому послуга пропонується на обмеженій основі в одному або декількох місцях, але послуга, співробітники і споживачі сьогодення;

2) пробний маркетинг. Досліджує можливість збуту нової послуги. В цьому випадку послуга також пропонується на обмеженій основі, але в більшому масштабі, чим в попередньому кроці.

IV. Стадія освоєння ринку:

1) повномасштабний запуск. Коли всі проби закінчені і зроблені всі необхідні модифікації і коректування, послуга готова для повномасштабного запуску і пропонується ринку в повному об'ємі;

2) аналіз процесу після запуску. Мета – визначення досягнення поставлених цілей, а також ухвалення рішень про необхідність подальшого коректування і модифікації. Аналіз повинен проводитись регулярно через певні проміжки часу, щоб оцінити успішність послуги, адаптувати послугу до умов, що змінюються, і провести необхідні поліпшення [20].

На процес розробки послуг також впливає якість організації їх виробництва. Організація виробництва послуг реалізовується через особливі

функціональні обов'язки менеджерів. По-перше, менеджери встановлюють цілі, визначають конкретні завдання в кожній групі цілей і через доведення їх до інших працівників підприємства, від роботи яких залежить досягнення даних цілей, забезпечують ефективність розробки послуг і відповідно ефективність діяльності підприємства.

По-друге, менеджери виконують організаційну функцію, аналізуючи діяльність й приймаючи рішення, які їм необхідні для досягнення цілей. Вони групують проблеми та добирають працівників для їх виконання.

По-третє, менеджери підтримують постійні комунікаційні процеси вколективі з урахуванням мотивації та стимулювання, аналізу, оцінки й інтерпретації результатів роботи кожного працівника підприємства. Менеджери сприяють професійному зростанню працівників, включаючи себе особисто. Також дана функція менеджменту в готельно-ресторанному господарстві реалізовується шляхом виконання окремих виробничих процесів в структурних підрозділах на основі їх взаємодії [21] .

При реалізації організаційної функції менеджменту в закладах готельноресторанного бізнесу дотримуються певних принципів, які приймають участь в організації виробництва додаткових послуг:

- принцип обумовленості функцій управління персоналом цілям виробництва. Зміст цього принципу полягає у тому, що функції управління персоналом формуються і змінюються не довільно, а відповідно до потреб і цілей виробництва;

- принцип потенційних імітацій, який стверджує, що тимчасова відсутність окремих працівників не повинна переривати процес здійснення виробничих операцій;

- принцип економічності; -принцип відповідності організації виробництва послуг кращим зарубіжним і вітчизняним аналогам;

- принцип прогресивності та перспективності;

- принцип комплексності. У закладах необхідно враховувати всі чинники, які впливають на організацію процесів надання послуг;

- принцип оперативності та оперативного реагування. При виході з ладу окремого ланцюга в процесі надання послуг у короткий термін ліквідується виникла ситуація;

- принцип оптимальності передбачає обрання найраціональнішого варіанту для конкретних умов організаційної діяльності підприємства;

- принцип ієрархічності. Цей принцип регулює управлінську взаємодію у вертикальних структурах апарату управління;

- принцип автономності передбачає, що у будь-яких горизонтальних і вертикальних структурах управління організацією виробництва послуг повинна забезпечуватись раціональна автономність структурних підрозділів або окремих керівників;

- принцип узгодженості.

Всі структурні підрозділи підприємства готельноресторанного господарства повинні узгоджувати свої дії;

- принцип комфортності. При організації технологічних процесів на підприємствах повинен забезпечуватись максимум зручностей для їх виконання;

- принцип єдності управління. Незалежно від організаційної структури підприємства, ступеня децентралізації й делегування повноважень один керівник повинен нести повну й абсолютну відповідальність за роботу всього колективу;

- принцип диференціації робіт;

- поділ складних робіт на окремі операції, їх спеціалізація і стандартизація. Реалізація зазначених принципів в діяльності закладів дозволяє знизити витрати на організацію виробництва та саме виробництво послуг. Використання у практичній діяльності принципів функції менеджменту «організація» підтверджує особливість і неординарність цієї галузі та її відмінність від інших сфер діяльності [22].

Що ж стосується виробництва комплексу додаткових послуг, то можна зазначити, що це вузловий елемент продуктової стратегії закладу готельноресторанного бізнесу, тому що послуги – це основна частина готельноресторанного продукту. Частина пропонованих послуг включена в ціну номера, деякі послуги пропонуються за додаткову плату. До першої частини,

насамперед, відносять послуги розміщення й харчування. Список же додаткових послуг коливається в широкому діапазоні й залежить від класності готельно-ресторанного комплексу. До найпоширеніших видів додаткових послуг у готелях відносять: транспортне обслуговування, екскурсійне обслуговування, побутові послуги, послуги анімації, замовлення квітів, продуктів і напоїв у номер та ін.

Оскільки життєвий цикл готельно-ресторанного продукту значно довший за життєвий цикл продуктів промислового виробництва, готельний продукт має потребу в постійному відновленні, що неможливо без широкого спектру додаткового обслуговування.

Формування пакета готельно-ресторанних продуктів також є частиною продуктово-ринкової стратегії готелю. Пакет послуг являє собою комплекс різноманітних пропозицій, об'єднаних однією ціною. При цьому, чим різноманітніше пропозиція, тим вище його цінність. Світовий досвід свідчить, що гостям часто пропонують безкоштовно шоколад, пляшку вина, можливість користуватися автостоянкою та інші послуги.

Пакетування послуг успішно вирішує два завдання. По-перше, керівництво закладів готельно-ресторанного бізнесу може знизити ціни на деякі послуги, компенсувавши зниження ціни ростом обороту, тому що частина послуг продається за більш низькою ціною, ніби як навантаження до основної послуги. По-друге, застосовуваний комплексний підхід, тобто зв'язування різних видів послуг однією ціною (пакетування), дозволяє більш активно просувати на ринок нові, незнайомі споживачам послуги.

Організація виробництва та продажу пакетів послуг в сполученні з активною рекламою формує привабливий імідж готелю й підвищує конкурентоспроможність його пропозиції. Незважаючи на те, що запас «міцності маркетингу» для гарного закладу досить великий, а ринок готельних продуктів більш консервативний, ніж ринок товарів, при швидкій зміні технологій і запитів споживачів будь-яке підприємство готельно-ресторанного бізнесу не може покладатися тільки на свій традиційний асортимент послуг.

Розробка продуктів-новинок – самий складний і ресурсномісткий елемент продуктової стратегії закладу. Це складний творчий процес, що вимагає значних

матеріальних й інтелектуальних витрат, при цьому не може бути гарантій маркетингового успіху нових готельно-ресторанних продуктів, незважаючи на професійні дослідження й розробки.

Істотним елементом процесу розробки продуктової стратегії закладу є розробка спеціалізованих продуктів індустрії гостинності. Створення та виробництво таких продуктів допомагає задовольняти специфічні індивідуальні, групові або корпоративні потреби готельної та ресторанної клієнтури. Яскравим прикладом такого напрямку ділової активності готельноресторанних комплексів є їхня активна участь у конгресовому бізнесі.

Взагалі кожен готельно-ресторанний комплекс, що розраховує на ринковий успіх, прагне до розробки готельних продуктів з високою споживацькою цінністю. Звичайно це нові продукти, що несуть якісно нові можливості для споживачів. Як відомо, кожний готельно-ресторанний продукт проходить певний життєвий цикл, що охоплює всі стадії, починаючи зі «створення», тобто з виходу на ринок, і закінчуючи «спадом» і залишенням ринку. Дослідження життєвого циклу з точки зору нового продукту необхідне, тому що готельноресторанний комплекс повинен по можливості точно визначити, коли розробка нового продукту стає першочерговою проблемою і коли варто кардинально змінювати всю свою продуктову стратегію.

Будь-який заклад, що приступає до істотного відновлення своєї пропозиції, може обрати один із варіантів:

- купити інформацію про новий продукт за контрактом або ліцензією;
- розробити новий продукт;
- модифікувати освоєний продукт;
- залучити партнерів для розробки нового продукту.

На практиці може бути використаний кожний із запропонованих варіантів, однак розробляти нові торговельні марки під силу тільки великим готельним структурам і корпораціям. У зв'язку з цим можна відзначити, що корпоративні нові готельні продукти використовуються всіма готелями, що належать до корпорації [23].

Розробка нового готельного/ресторанного продукту містить у собі наступні етапи:

1) пошук ідей;

2) відбір ідей;

3) розробка задуму продукту і його перевірка;

4) розробка стратегії маркетингу;

5) бізнес-аналіз маркетингових можливостей;

6) розробка продукту;

7) випробування продукту в ринкових умовах [16].

Для розробки нового готельного/ресторанного продукту слід здійснювати пошук нових ідей з урахуванням конкуренції. Доцільно формувати «банк ідей», збираючи й узагальнюючи різноманітну інформацію, що відображає суть питання й отриману як із зовнішніх, так і внутрішніх джерел. Насамперед, це професійні періодичні видання, наукова й навчальна література, Інтернет, результати соціологічних досліджень, монографії фахівців в області індустрії готельних комплексів, аналітичні й кон'юнктурні огляди, матеріали готельних ярмарків, виставок, конференцій та ін. Обрані ідеї необхідно представити у вигляді цілісної концепції (задуму) продукту.

На цьому етапі варто чітко визначити:

- ідею нового готельного/ ресторанного продукту – задум продукту, комплекс вигоди, які можна запропонувати готельній/ресторанній клієнтурі;

- концепцію продукту – логічно вибудувану версію нового продукту;

- імідж продукту – образ нового продукту, що забезпечує сприйняття споживачами реального або потенційного продукту.

Наступним етапом є розробка стратегії маркетингу, що охоплює розробку планованої позиції продукту, обсягу продажу, частку ринку, плановану ціну нового продукту, цільовий прибуток і особливості комплексу маркетингу.

Після визначення маркетингової стратегії, готельно-ресторанний комплекс повинен оцінити привабливість нового продукту з точки зору економічних показників, тобто фактично скласти бізнес-план, при чому спочатку необхідно скласти чітке уявлення про ринок готельних продуктів і співвідношення його зі

своїми цілями в бізнесі. Випробування продукту в ринкових умовах, або пробний маркетинг, фактично завершує процес розробки нового продукту.

На цьому етапі продукт апробується в обстановці, максимально наближеної до реальної ринкової ситуації.Готельно-ресторанний комплекс використовує пробний маркетинг для того, щоб довідатися, як реагують споживачі й посередники на появу нового продукту. Результати пробного маркетингу використаються для уточнення прогнозованих обсягів продажів і прибутку. В умовах швидких змін у смаках, технології й стані конкуренції готель не може покладатися тільки на існуючий продукт. Споживач чекає новизни, отже, розробка нових продуктів є важливим елементом маркетингу.

Однак ризик роботи з новими готельними/ресторанними продуктами великий, до 18% новинок потерпають крах на ринку.

Прикладами вдалої розробки й впровадження нових готельних продуктів на ринок є розробка менеджерів мережі фірмових готелів «Редисон САС». У ресторанах цих готелів з'явився новий маркетинговий продукт, названий «Фірмове блюдо готель «Редисон САС». Дана пропозиція практично повністю відповідає обстановці й меню затонулого готелю. За прогнозами, планувалося залучити цим продуктом не більше 500 гостей, однак успіх перевершив самі сміливі очікування. Менш ніж через місяць попит був удвічі вище, незважаючи на те, що кожна страва коштує від 45 до 60 доларів. Також чудовим прикладом є розробка нових готельних продуктів у ЗК «Баттерфляй» у місті Вінниця. Працівниками закладу було розширено асортимент спа-послуг у зв‘язку з відкриттям на території нових масажних кабінетів. Це дуже розумний хід, особливо у низький сезон, так як взимку у гостей закладу збільшується попит саме на такий вид відпочинку. Тим самим, вони мають більше переваг в порівнянні з їх конкурентами. Це, безсумнівно, дуже вдалі ідеї нових готельних продуктів, цілком підтверджуючі головну заповідь маркетингу – потрібний продукт у потрібний час і в потрібному місці [23] .

Отже, в даній статті було визначено основні етапи створення послуг, завдання та основні принципи організації їх виробництва. Також була проаналізована інформація щодо сучасних підходів для створення готельного/

ресторанного продукту. Було зроблено висновки, що «послуга» в готельноресторанній індустрії являє собою певні дії підприємства готельноресторанного бізнесу з розміщення споживача в об'єкті розміщення, а також інша діяльність, пов'язана з розміщенням та тимчасовим проживанням, котра включає в себе основні і додаткові послуги, що надаються споживачу при тимчасовому розміщенні та тимчасовому проживанні в об'єкті розміщення.

Що ж стосується процесу розробки послуги, то його можна розбити на чотири стадії: напрям, розробка, випробування і освоєння ринку.

Можна додати, що на процес розробки послуг також впливає якість організації їх виробництва. Організація виробництва послуг реалізовується через особливі функціональні обов'язки менеджерів. Менеджери встановлюють цілі, визначають конкретні завдання в кожній групі цілей. Також вони виконують організаційну функцію, аналізуючи діяльність й приймаючи рішення, які їм необхідні для досягнення цілей, та підтримують постійні комунікаційні процеси в колективі з урахуванням мотивації та стимулювання, аналізу, оцінки й інтерпретації результатів роботи кожного працівника підприємства. При реалізації організаційної функції менеджменту в закладах готельно-ресторанного бізнесу дотримуються певних принципів, які приймають участь в організації виробництва додаткових послуг. Найпоширенішими з них є такі принципи, як принцип обумовленості функцій управління персоналом цілям виробництва, принцип потенційних імітацій, принцип економічності, принцип прогресивності та перспективності, тощо [24].

Що стосується сучасних підходів до організації виробництва додаткових послуг, то можна зазначити, що до них однозначно відносяться пакетування послуг, розробка продуктівновинок, а також розробка спеціалізованих продуктів індустрії гостинності. Якісна організація виробництва в сполученні з активною рекламою сформує привабливий імідж закладу й підвищить конкурентоспроможність його пропозиції.

РОЗДІЛ 2
АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ ПАРК-ГОТЕЛЮ «СКІФІЯ» НОВОУКРАЇНСЬКОГО РАЙОНУ КІРОВОГРАДСЬКОЇ ОБЛАСТІ

2.1. Характеристика роботи парк-готелю «Скіфія» Новоукраїнського району Кіровоградської області

Гостинний комплекс Парк Готель «Скіфія» на Кіровоградщині по праву вважається перлиною серед українських парк готелів. Розташований у затишному місці, далеко від доріг, біля озера, у неймовірно природному ландшафтному місці, який дарує своїм гостям не просто комфортабельний, а й цікавий відпочинок. Ставши гостем комплексу, ви потрапите в дивовижне місце, що розташоване всього за п'ятдесят кілометрів від м. Кропивницького. Готельний комплекс розташований за адресою вул. Озерна, 1, Захарівка, Кіровоградська область[25].



Рисунок 2.1. – Парк-готель «Скіфія»

Юридична особа ТОВ "ПГ "СКІФІЯ", код ЄДРПОУ 44190687, було зареєстровано 20.04.2021. Розмір статутного капіталу юридичної особи складає 1 000 000,00. Уповноваженою особою юридичної особи ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ "ПАРК-ГОТЕЛЬ "СКІФІЯ" є Лобанова Світлана Василівна. Код ЄДРПОУ 44190687. Основним видом діяльності

Товариства з обмеженою відповідальність є КВЕД 55.10 Діяльність готелів і подібних засобів тимчасового розміщування. Також діяльність ведеться за такими КВЕДами:

- 10.85 Виробництво готової їжі та страв
- 10.89 Виробництво інших харчових продуктів, н.в.і.у.
- 18.20 Тиражування звуко-, відеозаписів і програмного забезпечення
- 46.90 Неспеціалізована оптова торгівля
- 47.89 Роздрібна торгівля з лотків і на ринках іншими товарами
- 47.99 Інші види роздрібної торгівлі поза магазинами
- 49.39 Інший пасажирський наземний транспорт, н.в.і.у.
- 50.30 Пасажирський річковий транспорт
- 52.21 Допоміжне обслуговування наземного транспорту
- 55.20 Діяльність засобів розміщування на період відпустки та іншого тимчасового проживання
- 55.30 Надання місць кемпінгами та стоянками для житлових автофургонів і причепів
- 55.90 Діяльність інших засобів тимчасового розміщування
- 56.10 Діяльність ресторанів, надання послуг мобільного харчування
- 56.21 Постачання готових страв для подій
- 56.29 Постачання інших готових страв
- 59.14 Демонстрація кінофільмів
- 68.10 Купівля та продаж власного нерухомого майна
- 68.20 Надання в оренду й експлуатацію власного чи орендованого нерухомого майна
- 73.11 Рекламні агентства
- 73.12 Посередництво в розміщенні реклами в засобах масової інформації
- 73.20 Дослідження кон'юнктури ринку та виявлення громадської думки
- 74.10 Спеціалізована діяльність із дизайну
- 74.20 Діяльність у сфері фотографії

- 74.30 Надання послуг перекладу
- 74.90 Інша професійна, наукова та технічна діяльність, н.в.і.у.
- 77.11 Надання в оренду автомобілів і легкових автотранспортних засобів
- 77.12 Надання в оренду вантажних автомобілів
- 77.21 Прокат товарів для спорту та відпочинку
- 77.22 Прокат відеозаписів і дисків
- 77.29 Прокат інших побутових виробів і предметів особистого вжитку
- 77.33 Надання в оренду офісних машин і устаткування, у тому числі комп'ютерів
- 77.34 Надання в оренду водних транспортних засобів
- 77.35 Надання в оренду повітряних транспортних засобів
- 77.39 Надання в оренду інших машин, устаткування та товарів, н.в.і.у.
- 79.11 Діяльність туристичних агентств
- 79.12 Діяльність туристичних операторів
- 79.90 Надання інших послуг бронювання та пов'язана з цим діяльність
- 81.29 Інші види діяльності із прибирання
- 85.51 Освіта у сфері спорту та відпочинку
- 86.90 Інша діяльність у сфері охорони здоров'я
- 93.11 Функціювання спортивних споруд
- 93.19 Інша діяльність у сфері спорту
- 93.21 Функціювання атракціонів і тематичних парків
- 93.29 Організування інших видів відпочинку та розваг
- 94.99 Діяльність інших громадських організацій, н.в.і.у.
- 96.01 Прання та хімічне чищення текстильних і хутряних виробів
- 96.04 Діяльність із забезпечення фізичного комфорту
- 96.09 Надання інших індивідуальних послуг, н.в.і.у.[26].

Пар-готель пропонує скористатись сучасними номерами різних категорій:
-Стандарт,

-Котедж,

-Котедж з видом на озеро,

-Віп-котедж

-Вілла з басейном.

На просторій території розташований розкішний комплекс басейнів з різноманітними гірками для дітей, чистий піщаний пляж, дитячий майданчик, алеї для відпочинку, декоративні насадження, фонтани та водограї – і все це на фоні унікального природного ландшафту.

На території працює ресторанний комплекс «Сазан», родзинкою якого є рибні авторські страви. Також бар «Папай» на пляжі, який пропонує прохолодні напої, снеки та піцу власного приготування. Для гостей є парковка для автомобілів. На всій території Готелю Wi-Fi надається безкоштовно.

На території комплексу розташовано два готельних масиви: готель «Парковий» та готель «Сонячний берег».



Рисунок 2.2. – Готель «Парковий»

Готель «Парковий» розташований в мальовничій парковій зоні «Скіфії» і пропонує сучасні номери таких категорій: «Стандарт», «Котедж», «Котедж з видом на озеро», «Вілла з басейном». Біля готелю є ресторанний комплекс «Сазан», дитячий майданчик, куточок птахів та звірів, фонтани, водограї, каскади та мангальна зона.

Номери:

Стандарт – вміщує двоє осіб з можливістю розташування одного додаткового місця, площа номеру 21 м2. Вартість номеру 1600 грн\ніч.



Рисунок 2.3- Номер категорії стандарт

Котедж – сучасний номер з терасою який вміщує в себе 4 осію та ідеально підходить для сімейного відпочинку, площею 34 м2. Вартість номеру 2800грн\ніч.



Рисунок 2.4.- Номер категорії котедж

Вілла з басейном – просторий двоповерховий будиночок, який вміщує 6 гостей зі своєю кухнею та басейном з великою терасою, площею 100 м2. Вартість номеру 8800 грн/ніч





Рисунок 2.5.- Вілла з басейном

Готель «Сонячний вітер» розташований в затишному місці «Скіфії» і пропонує сучасні номери таких категорій: «Стандарт», «Котедж», «Вілла з басейном», «Вілла без басейну». Біля готелю є бджолиний куточок, прогулянкова зона, долина оленів, а також дитячий та спортивний майданчики, парковка, рецепція, курені.



Рисунок 2.6. – Готель «Сонячний вітер»

Номери:

Стандарт –Вартість 1600 грн/ніч. Представлено затишний однокімнатний номер з двома окремими односпальними ліжками або одним двоспальним, площею 21 м кв. Гості можуть оцінити інтер'єр номерів, що виконаний у бежево-коричневій гамі. В номерах, окрім комфортабельних ліжок – телевізор зі Smart TV, холодильник, вентилятор. У ванній кімнаті – необхідні аксесуари, м'які рушники. Все дарує відчуття затишку і комфорту.

- Кількість основних місць: 2

- Кількість можливих додаткових місць у номері: 1



Рисунок 2.7.- Номер стандарт

Котедж – це сучасний номер з терасою, площею 34 м2. Вартість проживання 2800 грн/ніч. Світле дерево в поєднанні з темними відтінками текстилю дарують затишок та сприяють хорошому настрою.

У кімнаті є двоспальне ліжко, зручний диван, телевізор зі Smart TV, кондиціонер, холодильник.

- Кількість основних місць: 3
- Кількість можливих додаткових місць у номері: 1



Рисунок 2.8.- Номер категорії котедж

Вілла без басейну - Візитна картка Парк Готелю – унікальні номери **Вілла без басейну** та просторою терасою 100 м кв. Вартість номеру – 6800 грн/ніч.

Розкішний дворівневий номер складається з зали, спальні, вбиральні та кухні на першому рівні, спальні і вбиральні на другому рівні. Спальні номери можуть похвалитися просторими терасами, з яких відкривається мальовничий вид на озеро Ташлик та на весь відпочинковий комплекс.

- Кількість основних місць: 5

- Кількість можливих додаткових місць у номері: 1



Рисунок 2.9. - Вілла без басейну

Вілла з басейном – це Будиночок з просторою терасою 100 м кв. Розкішний дворівневий номер складається з зали, спальні, вбиральні та кухні на першому рівні, спальні і вбиральні на другому рівні. Спальні номери можуть похвалитися просторими терасами, з яких відкривається мальовничий вид на озеро Ташлик та на весь відпочинковий комплекс. Вілла містить все для комфорту гостей. Вартість 8800 грн/ніч.

- Кількість основних місць: 5
- Кількість можливих додаткових місць у номері: 1

Детальна інформація про поживання та те що входить в вартість надана в додатку А.



Рисунок 2.10. - Вілла з басейном

На території комплексу розташовано 2 ресторани, які розраховані на проживаючих в комплексі, проте не входить в вартість проживання.



Рисунок 2.11. – Емблема ресторану Сазан

Ресторанний комплекс «Сазан» із панорамним видом на озеро Ташлик, де ви можете посмакувати авторськими рибними стравами та традиційною

українською кухнею. У літню пору гості можуть відпочивати на терасі з чудовим краєвидом на фонтани. У ресторанному комплексі зможете розділити пам'ятні моменти життя, провести будь-які банкети та урочистості.

Ресторанний комплекс «Сазан» – це:

- Лаконічний інтер’єр
- Унікальна музика
- Авторське меню рибних страв, особливістю якого є риба із озера Ташлик
- Відкрита тераса з видом на фонтани
- Альтанки з видом на озеро Ташлик

У теплу пору року на території ресторанного комплексу «Сазан» для гостей є 16 затишних альтанок із обслуговуванням, у яких можуть розміститися від 6 до 20 осіб.



Рисунок 2. 12 – Інтер’єр ресторану Сазан

Поринути у неймовірний світ емоцій та незабутнього відпочинку на березі озера в приємній, світлій та затишній атмосфері. Гості зможуть не тільки насолодитися смачною кухнею, якісним обслуговуванням, а й помилуватись панорамним видом на озеро завдяки особливому зонуванню закладу. Привітний

персонал ресторану врахує всі побажання та приділить максимум уваги кожному гостю.



Рисунок 2.13. – Альтанки ресторану Сазан

Джерело:[27].

Протягом кожного сезону меню ресторан видає сезонне меню з продуктом зіркою сезону та створює новорічне та різдвяне меню.

Меню ресторану Сазан додано в додаток Б.



Рисунок 2.14. – Емблема бару Папай

На пляжній території комплексу розміщений бар «Папай» з літньою терасою, на воді, де ви зможете насолодитися напоями, авторськими коктейлями та смачними закусками.



Рисунок 2.15 – Інтер'єр та екстер'єр закладу

В барі запропоновано снеки, бургери, хот-доги та піцу власного приготування – і все це подається у барі чи прямо на пляжі, з якого відкривається мальовничий краєвид на озеро. Час роботи: 08:00 – 22:00 на території закладу в літній період проводяться ігри та ітеративи для гостей.



Рисунок 2.16. – Меню бару Папай

Джерело:[28].

На території комплексу розташований великий комплекс басейнів. Комплекс басейнів Парк Готелю «Скіфія» побудовано у формі логотипу.



Рисунок 2.17. – Басейн комплексу

Для дорослих - басейн глибиною 1,20 м із кришталево чистою водою.

Для старших дітей - басейни глибиною 90 см та 1,20 м з гірками.

Для малечі - басейн 60 см з підігрівом та водними гірками.

Для усіх - простора зона для засмаги із зручними лежаками та парасольками.

Графік роботи: із 08:30 до 20:00 без перерви та вихідних.

Санітарна година – понеділок із 08:00 до 10:00.



Рисунок 2.18. – Басейн комплексу

Родзинкою є «Пул Бар», розміщений у басейні, де гості, не виходячи з нього, зможуть насолодитися коктейлями та прохолодними напоями. Бармени Пул Бару можуть приготувати як алкогольні коктейлі, каву для дорослих так і безалкогольні коктейлі, лимонади для дітей.



Рисунок 2.19. – Емблема Пул Бару

Графік роботи: із 08:30 до 20:00 без перерви та вихідних.

Санітарна година – понеділок із 08:00 до 10:00.

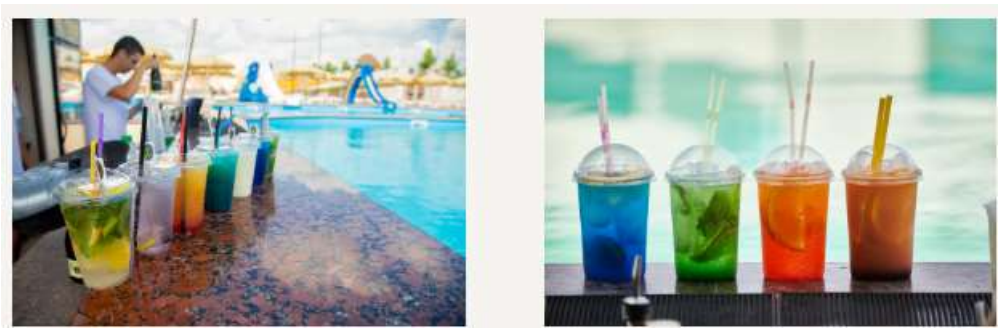


Рисунок 2.20 – Напої в Пул барі

Парк-готель Скіфія є активним користувачем соціальних мереж Instagram, Facebook, Youtube для реклам своїх послуг та має великий спектер додаткових послуг.

2.2. Аналіз послуг в парк-готелі «Скіфія» Новоукраїнського району Кіровоградської області

Процес обслуговування у готелі відповідає всім правилам і нормам, а саме: бронювання до приїзду в готель, реєстрація гостя після прибуття в готель і його розміщення, проживання і обслуговування гостя в готелі, виїзд і остаточна оплата гостем послуг готелю.

Готель має свій перелік послуг як основних, так і додаткових. Щодо основних послуг, то надаються наступні основні послуги: проживання і харчування, з усіма супутніми компонентами (заміна постільної білизни, прибирання, наявність технічного обладнання в номері, доставка їжі у номер та інше).

Обов'язкові основні безкоштовні послуги в готелях, закріплені на законодавчому рівні:

- пробудження до визначеного часу;
- доставка в номер особистої кореспонденції при її отриманні на адресу готелю;
- у випадку необхідності виклик швидкої допомоги;
- використання медичної аптечки;
- надання одного комплекту посуду, а також кип'ятку, ножиць, голок з нитками.

Для забезпечення якості послуг, їх уніфікації (приведення послуг до однотипності – можливості їх однакової повторюваності) в готелях розробляються стандарти обслуговування.

Стандарт обслуговування – це комплекс обов`язкових для виконання правил обслуговування клієнтів, який має гарантувати встановлений рівень якості всіх виробничих операцій.

В основному розмір та інфраструктура й визначають послуги готелю, стандартні чи не дуже. Що саме може дозволити собі даний об'єкти, і чи вигідно це йому. А в особливих випадках бувають не тільки основні й додаткові послуги в готелі, але ще й індивідуальні. Як правило, це готелі високої категорії, де часто зупиняються VIP-персони, і їх проживання дуже важливо для іміджу й розвитку бізнесу. Для всіх клієнтів подібні сервіси в готелях неможливі за фінансовими або технологічними причинами, але для

особливих випадках цілком прийнятні. Зокрема, індивідуальні готельні послуги в готелі можуть включати персонального менеджера, можливість відхилення від стандартних процедур, або невеличкі подарунки на пам’ять з логотипом.

В усіх готелях найбільш розповсюдженими додатковими послугами в номері є прання, чищення, прасування одягу; чищення взуття; замовлення обіду або вечері, газет, квітів; виклик швидкої допомоги.

Додаткові послуги в готелях визначаються наявністю пральних, швейних майстерень, ремонтних майстерень; перукарні, аптечного кіоска і кіоска обміну валют; сауни, тренажерного залу, басейну, фітнес-клубу; майданчики для гольфу, тенісних кортів; бізнес-центру, приміщення для переговорів, аудіо-, відеообладнання; прокату автомобілів, стоянок у гаражі.

Додаткові послуги можна замовити з номера за телефоном.

Парк-готель «Скіфія» в своєму арсеналі я дуже великий спектр послуг. Оскільки це готель всім зрозуміло, що основні послуги базуються на проживанні гостя та створення затишку на території готелю, і ще одною з основних послуг є забезпечення харчування для гостей.

Додаткові послуги а парк-готелі «Скіфія» мають дуже великий спектр та вони є як платні так і входять в вартість номеру, перерахуємо всі види додаткових послуг, які представлені в готелі.

Пляжні послуги

В Парк-Готелі «Скіфія» великий облаштований пляж з рятувальними постами, що робить його ідеальним для купання, засмаги та відпочинку. У доповнення до комфортного відпочинку можна орендувати шезлонги та пляжні парасольки.

На пляжі ви зможете відпочити в куренях (альтанках) та бунгало.

Курені (альтанки) – це спеціально обладнані місця для відпочинку на пляжі. Вони не тільки захищають від сонця та дощу, а й чудово підходять для відпочинку з друзями або родиною. Загалом в Парк Готелі «Скіфія» близько 100 куренів, які розміщені на трьох лініях. У кожному курені є стіл та лавки, а поруч є мангальні зони, де можна втілити будь-яку смачну кулінарну ідею!

Оренда куреня на 1 стіл (з мангалом*) – 500 грн/день

Оренда 1 столу в загальному курені (з мангалом*) – 400 грн/день



Рисунок 2.21. – Курені на пляжі

Бунгало – це ідеальний вибір для тих, хто хоче насолодитися відпочинком в затишному місці на пляжі біля річки. Цей маленький райський куточок ідеально створений для відпочинку з близькою людиною або сім'єю.

Оренда бунгало – 700 грн/день

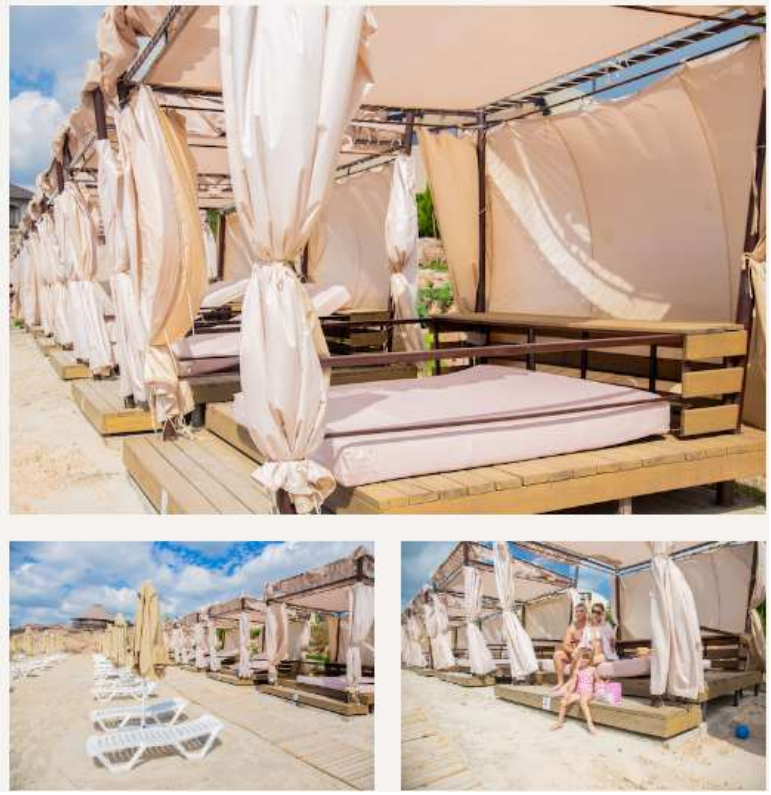


Рисунок 2.22 – Бунгало на пляжі

Якщо гості готелю хочуть поглянути на Парк Готель «Скіфія» з іншого боку, то їм пропонуються такі водні розваги:

- Катамарани (з навісом, дитячі, «машинка», «гірка»)
- Прогулянкові човни
- Каяки
- Сапи

Цей вид відпочинку дозволяє отримати багато задоволення і емоцій, а також насолоджуватися прекрасними видами і природою, яка оточує Парк Готель «Скіфія».

Для дітей на пляжі є дитячі водні гірки. Ці атракціони дарують дітям велике задоволення та незабутні враження, а також можуть розвивати спортивні здібності та зміцнювати здоров'я.



Рисунок 2.23 – Пляжні розваги

Анімація для дорослих та дітей

Щоб відпочинок запам'ятався тільки яскравими емоціями і незабутніми враженнями, аніматори підготували для дітей та дорослих спеціальні програми, які будуть не лише цікавими, але й корисними.

На гостей готелю чекають:

- аквааеробіка у басейні та на пляжі
- майстер-класи
- танці
- ігри
- конкурси
- квести
- розпис хною
- армреслтінг з призами для переможців

Приєднатися до анімації можуть не лише дітлахи, а й усі дорослі. Аніматори точно знають, як зацікавити кожного. Протягом літнього сезону кожного тижня прописується програма анімацій і свят для гостей як вечірня так і денна програма.



Рисунок 2.23 – Анімація

Парковий куточок

Це місце, де можна знайти багато цікавих тварин і птахів та провести чудовий день з друзями та родиною. На території розміщено 28 закритих і 3 відкритих вольєри та 2 озера, що створює прекрасну атмосферу для спостереження за тваринами та птахами.

У куточку птахів та звірів можна побачити кіз, фазанів, качок, курей, нутрій та інших тварин. Тут є зони, де тварини перебувають у своєму природному середовищі, тому кожен зможе дізнатись про їх життя більше.

До того ж на території є дитячі майданчики та зони відпочинку, де можна насолоджуватися красою природи та з користю провести час з дітьми.



Рисунок 2.24 – Парковий куточок

Аероапітерапія

Аероапітерапія, або сон на вуликах - старовинний, але маловідомий спосіб оздоровлення всього тіла, ефект від якого може водночас замінити спа-салон, заняття з медитації і санаторій.

Курс лікування аероапітерапією займає в середньому 10 днів і проводиться в період активності бджіл. Стандартний сеанс сну становить 60 хвилин. 1-2 години сну на бджололежанці рівноцінні 8 годинному нічному сну. За гарної переносимості відпочивати в будиночку на вуликах можна хоч кожен день.

Лікування бджолами відбувається природним способом, без втручання інноваційних технологій. Процедура ґрунтується на простих принципах:

1. Вібрація бджіл сприяє іонізації повітря і благотворно впливає на організм як енергетичний масаж.

2. Аромати воску та меду сприяють розслабленню та швидкому засинанню; додатково організм отримує інгаляцію та приємний сеанс ароматерапії.

3. Біополе бджіл позитивно впливає на нервову систему, нормалізує тиск, очищає бронхи, позбавляє від спазмів, полегшує дихання і налагоджує функціонування дихальної системи, лікує захворювання опорно-рухового апарату, стимулює обмінні процеси та відновлює імунну систему загалом.

4. Така терапія уповільнює процеси старіння шкіри та організму в цілому.

5. Вуликотерапія збільшує вироблення гормонів щастя, зменшує відчуття тривоги, дозволяє звільнитися від страхів, схильності до депресивних станів. Вона розвиває творчі здібності і підвищує загальний тонус організму.



Рисунок 2.25 – Будиночок для аероапітерапії

Риболовля

Куди поїхати на риболовлю, щоб напевно отримати гарний улов? Звісно, що у Парк Готель «Скіфія». Саме тут, в озері Ташлик, без сумніву, зловите омріяного коропа чи іншу велику рибину, адже рибу в цій водоймі розводять спеціально.

Рибалити на водоймі можна як влітку, так і взимку. В озері водяться: короп, білий амур, товстолоб, сом, осетер, щука, судак, карась, окунь, плотва, стерлядь тощо. Озеро постійно зариблюється та охороняється.

Водойма розбита на сектори, обладнані для риболовлі; передбачені місця для встановлення наметів, за бажанням можна «застовпити» рибне місце. Автомобіль можна залишити безпосередньо біля місця риболовлі.

Велике озеро з одного боку оточене деревами, з іншого – кам'янистим ландшафтом, порослим степовою рослинністю, – дуже мальовниче місце.

Водойма призначена для спортивної та аматорської риболовлі. В Парк Готелі «Скіфія» встановлено правила риболовлі, яких має дотримуватись кожен гість. Правила риболовлі та прайс надано в додатку В.

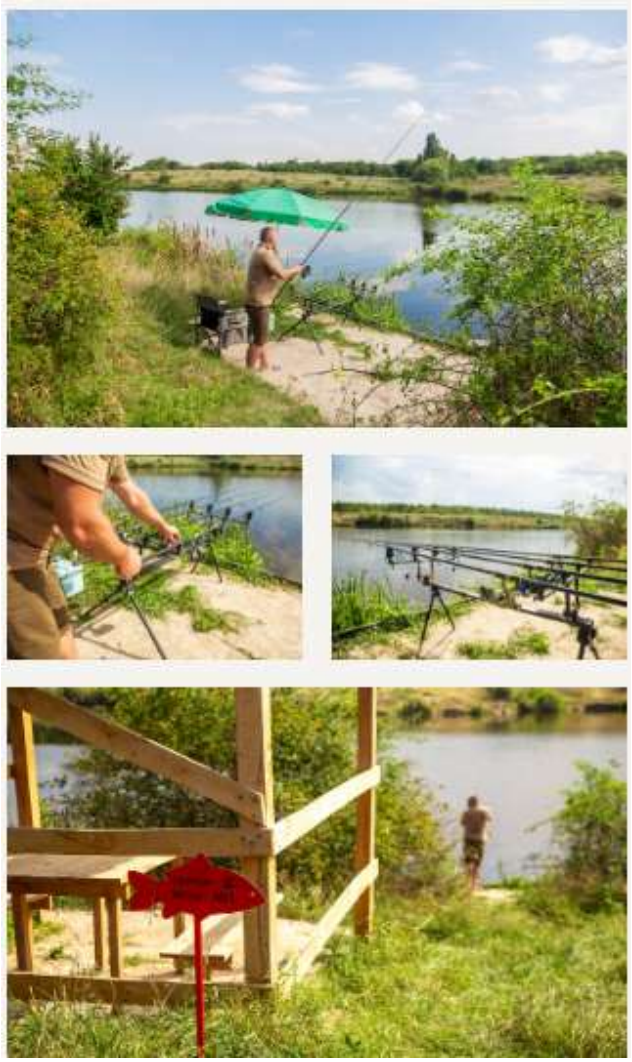


Рисунок 2.26 – Місця для риболовлі

Настільні ігри

Настільні ігри – це чудовий спосіб провести час із сім'єю та друзями. Вони урізноманітнюють дозвілля та дають можливість насолодитися спілкуванням у колі близьких людей. Водночас, ігри розвивають логічне мислення, комунікативні та тактичні навички, що робить їх корисними для будь-якого віку.

Для усіх гостей Парк Готелю «Скіфія» безкоштовно надаються настільні ігри:

- шахи
- доміно
- твістер
- монополія

Дитячі та спортивні майданчики

Однією з переваг Парк Готелю «Скіфія» є дитячі та спортивні майданчики, де кожен гість знайде щось для себе.

Дитячі майданчики Парк Готелю «Скіфія» – це безпечні та зручні місця для дитячої гри та розваг. На майданчиках встановлені сучасні ігрові комплекси, гойдалки, лазалки, батути та багато іншого. Дуже зручно, що дитячі майданчики розташовані поблизу номерного фонду, тому усі батьки мають змогу наглядати за своїми дітьми.

Любителі спорту також можуть активно відпочити на спортивних майданчиках, оснащених необхідним обладнанням – тренажерами та турніками.



Рисунок 2.27 – Спортивні та дитячі майданчики

Конференц-зали

Сучасні конференц-зали з автономною інфраструктурою створені для проведення конференцій та інших заходів різного формату.

Smart-hall (переговорна)

Розсадка 15 осіб. В сучасній кімнаті є один великий стіл, де можуть комфортно розміститись до 15 осіб. Переговорна часто використовується для ділових зустрічей та переговорів під час великих конференцій. В ній зручно проводити ділові наради.



Рисунок 2.28 – Smart-hall в готелі «Скіфія»

Оснащення залу: телевізор 85”, ноутбук, фліпчарт, WEB-камера, можливість підключення модератору ноутбука, Wi-fi, кондиціювання повітря, гардероб, кафе-бар, WC.

Вартість – 4000 грн за день, 700 грн/год. (за період з 09.00-18.00, при потребі продовження після 18.00 – за додаткову вартість + 20%)

Автономний конференц-зал місткістю до 30 осіб

Розсадка – театр (за бажанням може бути змінена) Оснащення залу: телевізор 85”, ноутбук, WEB-камера, фліпчарт, Wi-fi, кондиціювання повітря, гардероб, кафе-бар, WC.

Переваги: безпечна автостоянка, сучасні номери різних категорій, ресторанний комплекс. Вартість – 5000 грн за день, 900 грн/год. (за період з 09.00-18.00, при потребі продовження після 18.00 – за додаткову вартість + 20%). Також додатково IT-супровід за додаткову оплату - 1500 грн /день (09.00-18.00)



Рисунок 2.28 – Conference hall в готелі «Скіфія»

Кафе-бар, який обслуговує конференції:

- від «А» до «Я»
- конференц-сервіс
- «зустрічна кава»
- «кава-пауза»
- «коктейль»
- «фуршет»
- «шведський стіл».

Ще однією унікальною додатковою послугою парк-готелю «Скіфія» є дитячий табір, який працює в літній період.

СКІФІЯ Sunny Land

Розважальна гра-подорож «СКІФІЯ Sunny Land» — вдалий вибір для чудового відпочинку дітей віком – від 7 до 14 років. В програму входить:

- Проживання в номерах категорії «СТАНДАРТ» по 3 особи,
- Чотириразове харчування
- Водні та пляжні активності
- Майстер-класи
- Трансфер з м. Кропивницького входить у вартість.

Вихователі – це креативні, ініціативні й відповідальні люди, які перед початком сезону проходять спеціальне навчання, вони вміють і люблять працювати з дітьми.

Гра-подорож «СКІФІЯ Sunny Land» створена з метою цікавого дитячого відпочинку, змістовного дозвілля та оздоровлення дітей. Кожен заїзд має свою тему дня, а вихованням та навчанням дітей займаються досвідчені педагоги. Розпорядок днів нпведено в додатку Г.

Також в готелі є спеціальні пропозиції та акції такі як:

- Тариф привале проживання - діє знижка - 20% на проживання від 6 днів.
- Тариф для будніх днів - з понеділка по четвер (виїзд не пізніше п’ятниці) діє знижка на проживання для всіх номерів - 20%, а на 3 добу – 50%.
- Спеціальна пропозиція для імининника - знижка у розмірі 20% на проживання; знижка у розмірі 15% на послуги ресторанного комплексу «Сазан». Знижки надаються лише іменинникy та дитині-іменинникy в день свого народження. При поселенні необхідно надати паспорт гостя або свідоцтво про народження дитини, що засвідчує особу, де зазначено дату народження.
- Весільна пропозиція - знижка в розмірі 20% на банкет в ресторанному комплексі «Сазан» та на номер категорії «Котедж» для молодят з романтичним оформленням; знижка в розмірі 20% на проживання гостей весілля від 5 номерів (Котедж, Стандарт); ранній заїзд і пізній виїзд за попереднім замовленням – безкоштовно (при наявності вільних місць); пізній сніданок в

номер молодят(У разі святкування банкету в ресторанному комплексі «Сазан»); безкоштовний вхід молодятам та гостям весілля.

- Знижки військовослужбовцям - військовослужбовцю з обов'язковим пред'явленням посвідчення УБД або довідки № 5 про проходження військової служби з 2014 року:

- - вхід на територію для військовослужбовця вільний;
- - 5 % на проживання в одному номеру обраної категорії.

Особи з інвалідністю в наслідок війни I-II-III групи з обов'язковим пред'явленням відповідного посвідчення:

- - вхід на територію (родина – жінка/чоловік, діти військовослужбовця до 12 років) вільний;
- - 20 % на проживання в одному номеру обраної категорії.

- Пропозиція для риболовлі - для гостей, які придбали більше, ніж 5 разів, квитки на риболовлю – знижка 15% на наступні квитки.

- Романтичний вікенд - замовлення номеру з п'ятниці по неділю (виїзд у неділю) або з суботи по понеділок (виїзд у понеділок) категорії «Котедж» на 2 доби з романтичним оформленням та сніданок на 2 особи в ресторані «Сазан». Вартість – 4 000 грн[28].

Отже з огляду готелю можна сказати, що послуги дуже різноманітні та представлено багато видів додаткових послуг. Прайс на додаткові послуги вдодано в додатку Д.

2.3. Аналіз надання послуг в парк-готелі «Скіфія» Новоукраїнського району Кіровоградської області

При виїзді в готель споживачі очікують отримати винятковий досвід та ввічливе ставлення з боку персоналу. Процес прийому гостей вплине на загальну оцінку якості та враження, що залишиться у гостя в пам'яті на довгий час.

При зустрічі гостя важливим є доброзичливе вітання, гарний настрій та готовність допомогти. Також гарним показником є професіоналізм персоналу, здатність запропонувати необхідні послуги та дати відповіді на всі запитання з впевненістю знань своєї справи.

В готелі ведеться професійна етика поведінки персоналу та безпосередньо приділяється увага до культури і сервісу обслуговування. Персонал виконує свої обов'язки швидко і своєчасно, щоб не доставити гостю зайві незручності.

Основна мета – надати нашим клієнтам якісне обслуговування та високий рівень комфорту.

Основний контингент готельно-ресторанного комплексу це сім'ї з дітьми, яким готель пропонує високий рівень комфорту. Основною метою готелю є надання тимчасового житла та харчування, створення повноцінного відпочинку.

У готелі «Скіфія» виділяють 6 основних підрозділів, служба прийому та розміщення, служба ресторанного сервісу, інженернотехнічна служба, служба безпеки, служба хаускіпінгу.

Кожна структура вважається основною, адже кожен є частиною єдиного механізму. Проаналізуємо функції структурних підрозділів готелю:

Таблиця 2.1.

Функції структурних підрозділів готелю

Назва підрозділу	Основні функції
СПР – служба прийому і розміщення	Основні функції робочі процеси пов'язані з бронюванням, прийомом, реєстрацією і розміщенням гостей готелю, введення обліку зайнятості готелю і використання номерного фонду
СРС – служба ресторанного сервісу	робочі процеси пов'язані з наданням харчування та обслуговування гостей, в барі, ресторані готелю. Надання якісного сервісу
ІТС – інженерно-технічна служба	робочі процеси пов'язані з надійним та ефективним функціонуванням номерного і підсобного фонду готелю, оперативний контроль технічного стану та експлуатації готелю, підготовки його до роботи.
СБ – служба безпеки	самостійний структурний підрозділ, що відповідає за безпеку і захист майна готелю, захист майна гостей і співробітників.
ХК – служба хаускіпінг	відповідає за прибирання номерів, території, а також прання речей і

	контроль за станом технічного обладнання готелю

Готель надає послуги та пропонує індивідуальне ставлення до кожного гостя, враховуючи його потреб та побажань. Персонал зустрічає, надає детальну інформацію.

Розглянемо сервіс, який надають всіма службами готелю. В готелі застосовується традиційна форма організації служби прийому і обслуговування, процес протікає безперервно, що вимагає постійної одночасної участі даної служби.

Керуючий: встановлює ділові зв'язки з партнерами і можливими клієнтами, займається рекламою готельних послуг, займається заходами щодо підвищення іміджу готелю, складає план роботи всіх підрозділів і контролює його виконання, укладає угоди та інші комерційні операції.

Функції служби прийому і розміщення: ця служба відповідальна за бронювання, реєстрацію, розподіляння номерів, надання споживачам різних інформаційних послуг, розрахунок за проживання у готелі, вирішення будьяких питань, ведення необхідної документації. Обов'язки служби прийому відноситься ведення і підтримка в робочому положенні баз даних, яка містить інформацію про клієнтів і стан номерів готелю. Можуть також допомагати влаштувати екскурсію, забронювати квитки, надати дійсну інформацію про місто.

При поселенні в готель хорошим показником часу обслуговування на рецепції є 3-8 хвилин з індивідуальними гостями, 15 хвилин для оформлення групи до 30 осіб.

Служба ресторанного сервісу забезпечує обслуговування гостей в ресторані, барі, організовує обслуговування банкетів, презентацій тощо.

Персонал служби надає гостям високий сервіс обслуговування, подає їжу та напої відповідно до встановлених стандартів. Час очікування обслуговування у ресторані має бути 15-20 хвилин до моменту подачі холодних страв.

У функції інженерно-технічної служби входить регулярне, відповідно до затвердженого графіка, проведення обстеження санітарного і технічного стану

готелю, території, що прилягає до готелю, електротехнічних установ, служб ремонту і будівництва, систем-телебачення і зв’язку, систем кондиціонування, теплопостачання, об'єктів комунального призначення і зовнішнього благоустрою, що обслуговуються інженерно-технічною службою, оцінка якості виконання проведених службою робіт і надання послуг, складання за результатами обстеження і перевірок актів. Інженерно-технічна служба несе відповідальність за збереженість об'єктів, що обслуговуються, наданих службових приміщень та іншого майна. [29]

До функцій служби безпеки входить: підтримання порядку і безпеки в готелі, збір і зберігання інформації, розробка процедур реагування на надзвичайні події; забезпечення повсякденної безпеки гостьових кімнат; забезпечення належної безпеки своїх клієнтів; контроль за ключами; запобігання крадіжкам, контроль за замками; контроль доступу в будівлю готелю; контроль території за допомогою технічних засобів (система спостереження за допомогою телемоніторів, система сигналізації тощо). [30]

Служба Хаускіпінгу. Основним обов'язком покоївок є прибирання номерів, незалежно від того, зайняті вони чи вільні, заміна рушників і постільної білизни та надання необхідних зручностей. Прибирання номерів буває щоденним, після виїзду проживаючого та генеральним. Щодня покоївка виконує поточне і проміжне збирання номерів. Процес поточного прибирання складається з провітрювання приміщення, прибирання і миття посуду, прибирання ліжок, тумбочки, столу, видалення пилу, прибирання санітарного вузла. В обов'язки покоївки також входить перевірка збереження устаткування номера.

Якщо номер складається з декількох кімнат, процес прибирання завжди починається в спальні, потім продовжується у вітальні й інших приміщеннях. Завершується робота прибиранням санітарного вузла. Прибиральниці відповідають за утримання у належному санітарному стані коридорів, сходових площадок, санвузлів загального користування, вестибюлів і холів, а також інших приміщень загального користування, службових приміщень. Кастелянша готує білизну до прання, зважує і підраховує білизну при здачі й утриманні з пральні,

веде чіткий облік білизни по видах і якості, здійснює ремонт і маркування білизни [31].

РОЗДІЛ 3.
ВПРОВАДЖЕННЯ ДОДАТКОВИХ ПОСЛУГ В ПАРК-ГОТЕЛІ «СКІФІЯ»

3.1. Додаткові послуги як принцип удосконалення сервісу

Дивлячись на поточний стан готельної індустрії та її майбутні перспективи, стає зрозуміло, що найважливішим викликом, який стоїть перед керівниками закладів розміщення, є прагнення до постійного вдосконалення системи надання послуг. Звертаючи увагу на клієнтоорієнтований характер галузі, природно, що обслуговування клієнтів є сферою, якій приділяється найбільша увага. В умовах складного бізнес-середовища готельні підприємства стикаються з необхідністю оптимізації для приваблення клієнтів і збільшення прибутку.

Для досягнення успіху необхідно застосовувати нові підходи та стратегії, які зможуть відповідати вимогам сучасного ринку. Впровадження регулярних змін та покращення планування й організації готельних послуг дозволить закладам розміщення відрізнятися від конкурентів та забезпечити собі стабільний потік клієнтів.

Успішна конкурентоспроможність закладів готельної індустрії нерозривно пов'язана з якістю їхніх послуг. Підприємство з великою ймовірністю отримає конкурентну перевагу, якщо його товари і послуги є популярними серед клієнтів, що може бути досягнуто лише завдяки їх високій якості та відповідності стандартам і нормативним документам

Якість готельних послуг ґрунтується на точному розумінні потреб клієнтів готелю і враховує концепцію, яка вимагає, щоб готельні послуги повністю задовольняли гостей. Однак, це не просто про задоволення потреб; цілісна система надання послуг повинна бути структурована таким чином, щоб забезпечувати максимальний комфорт для гостей і підтримувати гармонійні відносини з персоналом. В цьому контексті, якість готельних послуг є фундаментом успішного функціонування та компетентності закладу розміщення.

Необхідно постійно переглядати і оновлювати свою стратегію, аналізувати реакцію клієнтів й зворотний зв'язок, та бути готовим до внесення необхідних змін. Регулярне й ефективне покращення системи надання послуг є ключовим чинником успіху в готельній індустрії. Важливо усвідомлювати, що обслуговування клієнтів не є просто сукупністю окремих елементів, а представляє собою поєднання факторів, які сприяють створенню високоякісного надання послуг як результату. Тому критично необхідно, щоб керівник закладу готельної індустрії контролював всі аспекти свого бізнесу і розвивав їх паралельно. Концентрація уваги лише на певних напрямках, замість всього комплексу, може призвести до втрати цікавості з боку наявних та потенційних споживачів. Це, в свою чергу, значно змінить рівень позиції на ринку готельних послуг та відбудеться ослаблення конкурентоспроможності.

Особливості надання додаткових послуг у готельному господарстві полягають у тому, що вони повинні бути спрямовані на задоволення потреб та бажань різних категорій клієнтів готелю, а також на збільшення доходів готелю.

Основні особливості надання додаткових послуг в готелі: розуміння потреб та бажань клієнтів. Готель повинен докладно дослідити ринок та потреби клієнтів, щоб зрозуміти, які додаткові послуги є необхідними для різних категорій клієнтів. Наприклад, для бізнес-туристів можуть бути важливі бізнесцентр та конференц-зали, а для сімей з дітьми - дитячий майданчик та програми для дітей. Гнучкість варіантів оплати. Готель повинен забезпечити різні варіанти оплати додаткових послуг, щоб гості могли вибрати ті послуги, які їм потрібні, але не перевищували їх бюджет. Наприклад, готель може пропонувати оплату за кожну окрему послугу або пакетні пропозиції зі знижками на кілька послуг одночасно. Якість та безпека надання послуг. Готель повинен забезпечувати якість та безпеку надання додаткових послуг. Наприклад, якість харчування повинна відповідати вимогам гігієни та безпеки харчування, а розважальні послуги повинні бути безпечними для гостей.

Для забезпечення якості та безпеки надання послуг у готельному господарстві можуть застосовуватися наступні підходи: система контролю якості; навчання та підготовка персоналу; використання технологій; моніторинг

та звітність; співпраця з клієнтами; відповідність вартості та якості послуг; ретельне планування та координація надання послуг; індивідуальний підхід, маркетинг; послуги для спеціальних потреб; сервіс для бізнес-клієнтів; онлайн бронювання та мобільні додатки; персоналізований сервіс.

Аналіз існуючої практики надання додаткових послуг у готелях показав, що надання додаткових послуг у готельному господарстві є важливим елементом для забезпечення задоволення клієнтів та підвищення рівня сервісу. Однак, для ефективного надання додаткових послуг, готелі повинні враховувати практичні аспекти, такі як: обмеження бюджету та ресурсів; комунікація та реклама; навчання персоналу; контроль якості.

Основні конкурентні переваги готелів можуть включати: розташування в зручному та привабливому місці для туристів; наявність різноманітних додаткових послуг, які можуть бути важливими для певних груп клієнтів; якість обслуговування та висока репутація готелю; цінова політика, яка може бути більш привабливою для деяких клієнтів. Одним зі способів вирішення конкурентної боротьби є розвиток унікальної концепції готелю та підходу до надання послуг, який зможе виділити готель серед інших на ринку [5, 8].

Стратегії залучення клієнтів до надання додаткових послуг в готельному господарстві можуть бути досить різноманітними та включати в себе такі підходи: стимулюючі акції та пропозиції; крос-продаж; посилення взаємодії з клієнтами; використання маркетингових інструментів; партнерство з іншими компаніями; вдосконалення якості послуг; використання технологій: розробка мобільних додатків, електронних квитків та інших технологічних інструментів для зручності та комфорту клієнтів. Залучення клієнтів до надання додаткових послуг може бути реалізоване через використання різноманітних маркетингових стратегій, таких як: продаж пакетів послуг; рекомендації та програми лояльності; соціальні мережі та електронна пошта, консьєрж-сервіс.

Рекомендації щодо поліпшення процесу надання додаткових послуг: дослідити потреби клієнтів; вдосконалити комунікацію; забезпечити якість надання послуг; забезпечити простоту та доступність; використовувати технології; аналіз попиту на додаткові послуги; розробка пакетних пропозицій;

навчання персоналу; посилення фокусу на гостей; моніторинг результативності[32].

Додаткові послуги в готельному бізнесі — це потужний інструмент для підвищення якості обслуговування, створення унікального досвіду для гостей та підвищення їх лояльності. Вони залишаються основним принципом удосконалення сервісу, допомагають виділити готель.

Готельна послуга – дії підприємства з розміщення споживача через надання номера для тимчасового проживання в готелі, а також інша діяльність, пов'язана з розміщенням і тимчасовим проживанням. Готельна послуга складається з основних і додаткових послуг, що надають споживачеві при розміщенні та проживанні в готелі [33].

Послуги, що надають у готелях, поділяють на платні та безкоштовні. До додаткових без оплати мають бути віднесені такі види послуг: виклик швидкої допомоги; користування медичною аптечкою; доставлення в номер кореспонденції, отриманої для її клієнтів; вчасне розбудження; надання окропу, голок, ниток, одного комплекту посуду й столових приборів.

Інші види додаткових послуг та їх класифікація:

1. Автоматизоване обслуговування. Популярними стають підприємства готельного господарства, де обслуговування частково автоматизоване завдяки використанню інформаційних систем і технологій. Автоматизовані системи обслуговування клієнтів спрощують процес реєстрації відвідувачів, взаємодії з покоївками, замовлення на обслуговування рестораном і інше. У тренді сьогодні глобальні комп'ютерні системи резервування, комунікаційні мережі, мультимедійні системи, інформаційні системи менеджменту.

2. Замовлення онлайн. Було б зручно, якщо б послуги готелю можна було замовляти через мобільний застосунок або через застосунок у телевізорі номера. Таким чином гість готелю не контактуватиме с персоналом готелю або телефонувати.

3. Електронне меню. Зробити меню у ресторанах готелю електронним на планшетах із зображенням страв та описом для кожного гостя. Гість зможе роздивитися страви, а ще можна було б додати відео приготування страв.

4. Кулінарні заходи (майстер класи). Для гостей готелю було б цікаво відвідати кулінарні майстер класи. Для таких заходів можно використовувати конференц-зали готелю та запрошувати відомих кухарів, шеф-кухарів та бренд-шефів з різних куточків світу.

5. Запрошення сомелье. Також у готелі можна організувати конкурс або майстер-клас відомих сомельє, влаштувати масштабний форум із відомими спікерами на обрану тему чи викликом для гостей готелю або для усіх охочих. На сьогодні такі заходи є дуже популярними та інформативними.

6. Стрілецький клуб. Стрілецький клуб – це ще одна послуга, яку можна надавати на території готелю. Вона належить до розважальних заходів і матиме попит у різних гостей, водночас підвищуючи привабливість готельного підприємства.

7. «Тверезий водій». «Тверезий водій» – це послуга, яка допомагає вирішувати проблему з автомобілем, коли власник автотранспорту вжив спиртні напої. Відповідальними за реалізацію цієї додаткової послуги можуть стати консьєржі [34].

3.2. Рекомендації створення додаткових послуг в парк-готелі «Скіфія» Новоукраїнського району Кіровоградської області

Особливістю сучасних готельних послуг є децентралізація надання послуг. Великі готельні об'єднання формують спеціалізовані підрозділи для надання основних послуг.

Тому в процесі надання послуг туристам виникають певні завдання, які не можуть бути вирішені в межах компетенції окремих підрозділів готельного підприємства. Такі завдання зосереджені в спеціалізованих туристичних агентствах або в самих готелях. Якість послугуг отелях, таким чином, залежить від діяльності посередників, які продають основні послуги. У процесі надання готельних послуг відбувається детермінація потреби готелів у різноманітних видах ресурсах. Необхідно проаналізувати наявні ресурси підприємства та необхідну кількість ресурсів (сукупність засобів, запасів, джерел і предметів праці, наявних у підприємства, і які можуть бути мобілізованими і приведеними

в дію, а також використаними для досягнення його цілей), на основі чого здійснюватиметься надання комплексу послуг розміщення, тобто буде реалізовуватися матеріально-технічна політика підприємства. Готельному підприємству слід планувати достатні ресурси, щоб мати у своєму розпорядженні необхідні можливості за таких складних умов для свого розвитку та нормального функціонування відповідно до основних цілей і забезпечити високу ефективність функціонування за рахунок повного і раціонального використання всіх наявних у нього трудових і виробничих ресурсів, що забезпечують безперервність і ефективність діяльності підприємства». У ході виконання роботи на підприємстві реалізуються ресурсні можливості. Дана робота полягає в інтенсивній і спрямованій дії персоналу компанії на ресурси, підсумком якої є нові послуги [35].

Готельні підприємства, які не припиняли роботу, були змушені перевести всі свої бізнес-процеси в новий формат. Водночас потрібно було забезпечити стандартний рівень обслуговування гостей та безпеку їхнього перебування, допомогти працівникам та їхнім родинам, займатися волонтерством: хто має можливість – надати притулок, прийняти переселенців, забезпечити гуманітарну допомогу тощо. І це часто доводилося робити невеликим колективом працівників готелей, оскільки персонал готелю також намагався переїхати в безпечніші місця або виїжджав за кордон, або частина персоналу вступала до лав ЗСУ чи ТрО. Однак, якщо спочатку головне питання полягало в тому, як набрати й утримати команду, то зараз постає питання, як її завантажити зараз, коли попит низький і кількість відвідувачів низька[36].

Управління готелем у воєнний час вимагає особливих навичок, гнучкості та здатності реагувати на непередбачувані ситуації. Військові конфлікти можуть мати значний вплив на умови та безпеку в готелі, а також на попит і поведінку клієнтів. Ось деякі аспекти управління готелем у воєнний час:

1) Безпека: Управління готелем у воєнний час має вирішальне значення для забезпечення безпеки гостей і персоналу готелю. Необхідно розробити та впровадити плани евакуації, встановити відповідні системи безпеки, а також

підтримувати співпрацю з місцевою владою та правоохоронними органами для забезпечення безпеки готелю.

2) Оперативна готовність: У воєнний час готелі можуть потребувати швидкого перепланування та переорієнтації своєї діяльності. Наприклад, готелі можуть використовуватися як тимчасове житло для військовослужбовців, медичного персоналу або журналістів. Гнучкість і здатність швидко реагувати на мінливі обставини є важливими у вирішенні таких питань

3) Відносини з місцевими органами влади та організаціями Важливо підтримувати ефективні комунікаційні зв'язки з місцевими органами влади, військовими частинами та іншими відповідними організаціями. Це дозволить надавати актуальну інформацію та рекомендації з питань безпеки, а також вирішувати питання, пов'язані з евакуацією, наданням допомоги та іншими потребами в ресурсах.

4) Управління ресурсами: у воєнний час доступ до таких ресурсів, як енергія, вода та їжа, може бути обмежений. Управління ресурсами має бути ефективним, а плани мають бути розроблені для забезпечення надійного постачання та резервного копіювання.

5) Комунікація з клієнтами: Важливо забезпечити ефективну комунікацію з клієнтами готелю у воєнний час. Це включає інформування їх про поточну ситуацію, заходи безпеки та рекомендовані дії. Також важливо проявляти гнучкість щодо змін у бронюванні та повернення коштів.

Управління готелем у воєнний час вимагає почуття відповідальності, професіоналізму та планування на випадок надзвичайних ситуацій. Важливо мати план дій на випадок надзвичайних ситуацій, бути гнучким і швидко реагувати на мінливі обставини. Як наслідок, управління готелем у воєнний час має особливості, які вимагають особливого підходу та планування. Основні особливості полягають у наступному:

- Безпека понад усе: безпека персоналу та гостей має першорядне значення. Готелі повинні приділяти особливу увагу посиленню систем безпеки, розробці планів евакуації та навчанню персоналу діям в умовах військового конфлікту.

• Управління ресурсами: Обмежений доступ до ресурсів означає, що енергія, вода, продукти харчування та інші ресурси повинні розподілятися і використовуватися ефективно. Готелі повинні мати резервні плани і швидко реагувати на зміни в постачанні.

• Гнучке реагування та зміна стратегії: Військовий конфлікт може призвести до швидкої зміни обставин і потреб клієнтів. Готелі повинні бути готовими змінювати свої стратегії та послуги, щоб відповідати новим ситуаціям і запитам.

• Ефективна комунікація та співпраця: Готелям необхідно ефективно комунікувати з місцевою владою, правоохоронними органами та іншими установами, щоб отримувати актуальну інформацію та координувати дії.

• Підтримка персоналу: Готелі повинні підтримувати свій персонал у воєнний час і надавати йому підтримку, навички та знання, необхідні для роботи в складних умовах[37].

Тому у такий період найважливішими є можливість надання безпекових послуг таких як:

- Створення системи сповідення про тивогу;
- Створення надійного укриття на території готелю;
- Впровадження заходів, які спрямовані на благодійність (благодійні аукціони тощо);
- Створення медчного пункту на території комплексу.

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

В кваліфікаційній роботі проаналізовано та надано рекомендації щодо покращення сервісу додаткових послуг в парк-готелі «Скіфія» Новоукраїнського району Кіровоградської області:

– проаналізовано якість надання готельних послуг в готельних комплексах та безпосередньо в парк-готелі «Скіфія»;

- Визначено класифікацію послуг в готельному господарстві;
- Розглянуто причини та методи впровадження додаткових послуг в готельних комплексах
- Проаналізовано роботу та в парк-готелі «Скіфія»;

– надано практичні рекомендацій щодо додаткових послуг в парк-готелі «Скіфія»;

- Описано особливості процесу надання основних послуг в діяльності готельних комплексах.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Постова В.В. Якість продукції та послуг як об’єкт управління на підприємствах ресторанного господарства. [Електронний ресурс] – Режим доступу: https://ir.vtei.edu.ua/g.php?fname=28037.pdf
2. Сторожук В. І. Управління якістю надання послуг «Парк-Готель» (ФОП Баранова Л. П.) : кваліфікаційна робота бакалавра : 241 Готельно-ресторанна справа / В. І. Сторожук ; Хмельниц. нац. ун-т. –Хмельницький, 2023. 48 с.
3. Архіпов В. В. Організація ресторанного господарства : навч. посіб / В. В. Архіпов. Київ : ЦУЛ, 2016. 280 с.
4. Носуліч, І. В. "УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ У ЗАКЛАДАХ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ." ОРГАНІЗАЦІЙНИЙ КОМІТЕТ Голова оргкомітету:
5. Пасько Ю. А. Удосконалення системи якості обслуговування клієнтів готелю Intourist Hotel : кваліфікаційна робота бакалавра спеціальності 073 "Менеджмент" / наук. керівник Н. М. Гуржій. Запоріжжя : ЗНУ, 2024. 50 с.
6. Бовш Л. А., Охріменко А. Г. Оцінювання якості готельних послуг. Інвестиції: практика та досвід. 2019, № 4. - С.25-31.
7. Александрова С. А. Економіка готельно-ресторанного господарства : навч. посібник / С. А. Александрова, Л. В. Оболенцева, В. Ю. Світлична ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2022. 142 с.
8. Янч О. В. Удосконалення системи надання послуг у закладі індустрії гостинності (на прикладі ПрАТ «Готель «Дніпро») : Дипломна робота бакалавра за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа». Тернопіль: ТНТУ, 2023. 78 с.
9. ДСТУ ISO/IEC Guide 67:2008. Оцінювання відповідності. Засади сертифікації продукції. Київ : ДП «УкрНДНЦ», 2009. 14 с.

10. Про стандартизацію і сертифікацію : Декрет кабінету міністрів України. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/46-93#Text (дата звернення 06.03.2024).

11. Богдан Н. М., Писаревський І. М., Погасій С. О. Управління якістю туристських послуг : підручник / Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2021. 340 с.

12. Оцінка відповідності : офіційний сайт Міністерства економіки України. URL: https://me.gov.ua/Documents/List?lang=uk-UA&id=ba2f41fb-2a90-4c24-8582-90aa5e4e8b65&tag=Otsinka-pidtverdzhenniaVidpovidnosti

13. СЕГЕДА І. В. Сертифікація послуг закладів готельно-ресторанного господарства. «Сучасні тенденції розвитку індустрії туризму та гостинності», 2024, 195 с.

14. Постова В.В. Напрями стимулювання організаційного і соціальноекономічного розвитку ресторанного бізнесу в Україні. Інновації та технології в сфері послуг і харчування. Вип. № 1 (5). С. 27-32.

15. Пасішник Д. С., Капліна А. С. Підвищення продажу додаткових послуг в готельних підприємствах за допомогою технологічних каналів. Друкується відповідно до Наказу по університету № 173-Н від 05 вересня 2022 р. С. 46.

16. Чагайда А. О. Тенденції розвитку комплексу додаткових послуг для створення конкурентних переваг готелю. Економіка, управління та адміністрування. 2020. №. 1 (91). С. 60-65.

17. Пенішкевич Є. Розробка додаткових послуг з метою підвищення конкурентоспроможності закладів готельно-ресторанного господарства. Вісник студентського наукового товариства «ВАТРА» Вінницького торговельно-економічного інституту ДТЕУ. Вінниця: Редакційно-видавничий, 2023, 162 с.

18. . Israel Hotel Association. Hospitality Net. URL: https://www.hospitalitynet.org/organization/17005759.html

19. Чернега О. Є., Кущ Л. І. Організація надання додаткових послуг готелю «Тернопіль» в умовах воєнного стану. Редакційна колегія, 2023. 637 с.

20. Барна М. Ю., Гліненко Л. К., Дайновський Ю. А. Маркетингові дослідження у сфері готельно-ресторанного і туристичного бізнесу: проблеми і недоліки. Індустрія туризму і гостинності в Центральній та Східній Європі. 2021. №. 1. С. 5-17.

21. Рябенька М.О., Постова В.В. Формування комплексної стратегії маркетингу готельних послуг. Ефективна економіка. 2021. № 4. URL: http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=8819

22. Ряшко Г. М. Проектування послуг дегустаційних залів як стратегічний вектор розвитку сервісу в індустрії гостинності. Ekonomìka Harčovoї Promislovostì. 2021. С. 56-62.

23. Худенко О. В., Муха Р. А. Основні аспекти розвитку готельноресторанного бізнесу в Україні. Практичні та теоретичні питання розвитку науки та освіти (частина І): матеріали ІІ Міжнародної науково-практичної конференції (м. Львів, 19-20 грудня 2020 року). Львів: Львівський науковий форум, 2020. С. 33.

24. Корчак І. О. Особливості організації виробництва додаткових послуг на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу. Вісник студентського наукового товариства «ВАТРА» Вінницького торговельно-економічного інституту ДТЕУ. Вінниця: Редакційно-видавничий, 2022. 77 с.

25. Парк-готель "Скіфія". https://skif.kr.ua/. URL: https://skif.kr.ua/.

26. ТОВ "ПГ "СКІФІЯ" 44190687. YouControl. URL: https://youcontrol.com.ua/catalog/company_details/44190687/#:~:text=%D0%A3%D0%BF%D0%BE%D0%B2%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D0%B6%D0

27. sazan.restaurant. Інстаграм. URL: https://www.instagram.com/sazan.restaurant/.

28. skifia_park_hotel. Інстаграм. URL: https://www.instagram.com/p/DCPL8osNc_e/.

29. Функції та структура інженерно-технічної служби. [Електронний ресурс]. - Режим доступу: URL: https://tourlib.net/books_ukr/roglev06-13.htm

30. Служба безпеки. [Електронний ресурс]. - Режим доступу: URL: https://tourism-book.com/pbooks/book-38/ua/chapter-1879/

31. Управління обслуговуванням гостей у готелі. [Електронний ресурс]. - Режим доступу: URL: https://tourlib.net/books_ukr/roglev03-3.htm

32. Сахно С. В.; Амельченко Є. П. Особливості надання додаткових послуг у готельному господарстві. In: The 3 rd International scientific and practical conference “Modern problems of science, education and society”(May 22-24, 2023) SPC “Sci-conf. com. ua”, Kyiv, Ukraine. 2023. 1522 p. 2023. p. 1226.

33. Вольперт М.; Жихор О. Надання додаткових послуг: організація та напрями їх удосконалення. сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності, 2021. 123 с.

34. Інноваційні послуги в готельному бізнесі як інструмент підвищення конкурентоспроможності – URL: https://cyberleninka.ru/article/n/ innovatsionnye-uslugi-v-gostinichnom-biznese-kak-instrument-povysheniyakonkurentosposobnosti

35. Самодай В.П. Антикризове управління готельним підприємством в умовах війни Науковий вісник. Економіка і менеджмент. 2023. 321 с.

36. Сіренко І. Технології надання готельних послуг під час війни. Гостинність і туризм майбутнього: наукові та практичні горизонти, 2024. 231 с.

37. Шелетецька Є.К. Особливості управління готелем під час війни на прикладі «Kontrakt Boutique Hotel» . - Дипломна робота на здобуття ступеня бакалавра спеціальності "Туризм". - Національний авіаційний університет. - Київ, 2023. - 61 с

ДОДАТОК А

СКІФІЯ

Вартість проживання на осінньо-зимовий період 2024-2025 рік

Розміщення	Категорія номеру	***Вартість проживання (одного номера за добу), грн. Осінній сезон До 27.11.2024
*2 «+»	Стандарт	1600
*3 «+»	Котедж	2800
*3 «+»	Котедж з видом на озеро	3400
*5 «+»	Вілла без басейну	6800
*5 «+»	**Вілла з басейном	8800

***Категорія номеру має можливість розмістити одну додаткову особу.**

****Мінімальний термін проживання в категорії «Вілла з басейном» (з 01.10.2024 по 30.11.2024) складає:**

- у будні (понеділок-четвер) – одна доба;
- у вихідні (п'ятниця-неділя) – дві доби.

*****Адміністрація Парк Готелю «Скіфія» залишає за собою право коригувати тарифи на проживання. При повній 100% оплаті всього забронюваного періоду ціна фіксується на день оплати і не підлягає перерахунку.**

Час заїзду в номер – 15.00

Час виїзду з номеру - до 11.00

Додаткова особа:

- доросла особа в категоріях «Стандарт», «Котедж» (в т.ч. «Котедж з видом на озеро») – 200 грн/доба;
- доросла особа в категорії «Вілла з басейном» – 300 грн/доба.

Дітям до 6-ти років надається право проживання без надання окремого місця. Дитяче ліжко в будь-якій категорії (до 3-х років) – 100 грн/доба (надається 1 ліжко на номер).

У вартість проживання входить:

Категорія номера	Вид послуг	Колір браслета
Стандарт	- дитячі та спортивні майданчики; - відвідування куточка птахів та звірів; - мангальна зона на території пляжу та на території Готелю «Парковий» - курінь з мангалами загального користування (з 16.09.24 по 15.04.2025); - Wi-Fi; - парковка; - вхід вільний.	Синій
Котедж, Котедж з видом на озеро, Віп-котедж, Екодім	- оренда шезлонгу на пляжі (за наявності вільних); - дитячі та спортивні майданчики; - відвідування куточка птахів та звірів; - мангальна зона на території пляжу та на території Готелю «Парковий»; - курінь з мангалами загального користування (з 16.09.24 по 15.04.2025); - Wi-Fi; - парковка; - вхід вільний.	Зелений
Вілла з басейном	- оренда шезлонгу на пляжі (за наявності вільних); - оренда каяка (за кількістю проживаючих); - оренда прогулянкового човна (за кількістю проживаючих); - дитячі та спортивні майданчики; - відвідування куточка птахів та звірів; - мангальна зона на території пляжу та на території Готелю «Парковий»; - курінь з мангалами загального користування (з 16.09.24 по 15.04.2025); - Wi-Fi; - парковка; - вхід вільний.	Червоний

ДОДАТОК Б

Французький сендвіч, *250 г* 125.00
(тости, яйце пашот, соус сирний, соус цезар, бекон)

Фрітата з сиром, *200 г* 145.00
(омлет, сир твердий, шинка, мікс салату, томат, тости, масло вершкове)

Круасан з яйцем, *250 г* 120.00
(круасан, мікс салату, яйце пашот, бекон, томати, перець болгарський, соус цезар)

Вівсяна каша з вершковим маслом, *200 г* 55.00

Вівсяна каша з беконом та яйцем пашот, *250 г* 75.00
(яйце пашот, смажений бекон, вівсянка)

Вівсяна каша солодка, *250 г* **new** 95.00
(вівсянка, арахісова паста, грецький йогурт, карамелізований банан, ягоди)

Каша манна, *250 г* 55.00
- на коров'ячому молоці 55.00
- на безлактозному молоці 55.00

Солодкі сирники, *150 г* 120.00
(заварний маковий крем, малинове конфі)

До сирників:
- сметана, *50 г* 45,00
- варення, *50 г* 45,00
- мед, *50 г* 45,00
- нутелла, *50 г* 65,00

Салати

Грецький, *250 г* 180.00
(томати, огірок, перець солодкий, фета, маслини, оливкова олія)

Цезар, *250 г* 195.00
(томати, мікс салату, пармезан, яйце, філе курячо, крутони, соус)

Цезар з креветками, *250 г* 295.00
(томати, мікс салату, пармезан, яйце, креветка, крутони, соус)

Ташлик, *250 г* 240.00
(форель с/с, оселедець, картопля, сир м'який, буряк, соус білий)

Дари моря, *150 г* 235.00
(кальмар, креветка, яйце перепелине, мікс салату, лимон, олія оливкова, спеції, мідії)

Салат з бринзою та буряком, *200 г* **new** 110.00
(рукола, буряк, бринза, кедровий горіх, спеції, олія)

Салат зі шпинатом, *150 г* **new** 215.00
(шпинат, авокадо, горіхи, соус)

Хумус з пітою крафт, *150 г* **new** 95.00
(хумус, піта, рукола, овочі, оливкова олія)

Брускета з лососем, *150 г* 175.00

Брускета з хамоном, *150 г* 185.00

Тартар з червоною рибою, *150 г* **new** 295.00
(червона риба, авокадо, соєвий соус)

Плато овочеве, *400 г* 165.00
(помідор, огірок, перець, зелень)

Плато сирів, *200/60 г* 295.00
(дор-блю, камамбер, радомер, моцарела, мед, мигдаль)

Рибне плато, *200 г* **new** 460.00
(риба червона с/с, риба біла х/к)

Млинці з крем сиром та червоною ікрою, *130 г* 210.00

Млинці з крем сиром та червоною рибою, *130 г* 180.00

Тарілка під горілку, *300 г* **new** 165.00
(оселедець с/с, цибуля, картопля по-селянськи, кілька)

Асорті для козака, *300 г* 195.00
(сало генеральське, сало з часником м'яке, сало зі спеціями, хрін, гірчиця, грінки, часник)

Соління, *400 г* 210.00
(огірок, капуста, печериці, слива)

Гаряче

Деруни класичні, *200 г* 110.00

Деруни картопляні з м'ясом «Скіфські» альденте, *300 г* 140.00

Деруни картопляні з грибами «Скіфські» альденте, *300 г* 140.00

Деруни картопляні «Скіфські» альденте, *200 г* 130.00

Жульєн «Сазан», *270 г* 175.00

Овочі гриль, *400 г* 225.00
(баклажан, томати, печериці, перець, кабачок, соус часниковий)

Паста «Карбонара», *300 г* **new** 150.00
(паста, бекон, пармезан, яйце)

Паста тальятеле квадро формаджи, *300 г* 175.00
(тальятеле з вершково-пармезановим соусом, чедер, радомер)

Паста орзо з креветками, *300 г* **new** 295.00
(орзо, вершки, креветки, шпинат, часник, масло вершкове, пармезан)

Запальна пательня, *300 г* 230.00

Сазан

+38 (066) 050 09 99

Перші страви

Уха «Сазан», *300 г* 120.00

Борщ український зі свининою, *300 г* 130.00

Солянка м'ясна збірна, *300 г* 195.00

Окрошка на кефірі, *300 г* 105.00

Крем суп сирний, *300 г* 125.00

Крем суп грибний, *300 г* 125.00

Сет до пива

Сет фритюр, *300 г* 175.00
(кільця кальмара, кільця цибулі, сирні палочки)

Сет копчений, *300 г* **new** 210.00
(сулугуні, перуанський кальмар, свинні вушка)

Сет морський, *300 г* 395.00
(мідії, кальмар, креветка)

Сет джерки, *150 г* 225.00
(свинина, курка, яловичина)

Смачно дітям

Пюре з курячими фрикадельками, *200/120 г* 210.00

Паста фарфале з курячим гуляшем (в білому соусі), *150/100 г* **new** 150.00

Курячий бульйон, *300 г* 95.00
(локшина, куряче філе, зелень)

Рибні страви

Сазан запечений, *300/100 г* 290.00
(броколі, короп, вершки, сир твердий)

Судак запечений в сметані, *300/100 г* 395.00
(судак, картопля, вершки, сир твердий)

Кебаб «Сазан», *225 г* 195.00

Голубці «Сазан», *250/100 г* 210.00

Лосось запечений, *200/100 г* 395.00

Короп смажений , *200 г* 205.00

Мойва смажена, *300 г* **new** 165.00
(мойва, соус білий)

М'ясні страви

Курка «Кордон-Блю», *250/100 г* 260.00
(філе куряче, шинка, моцарела, броколі, соус «Бешамель»)

Лимонний стейк, *200/100/50 г* 295.00
(свинина, лимонний соус, стручкова квасоля)

Стейк з індички з соусом Айолі, *200/100/50 г* 280.00
(індичка, початок кукурудзи, томати, соус)

Філе міньйон, *100 г* 200.00
(телятина, запечена картопля, карамельна цибуля, соус смородиновий)

Ребра запечені, *100 г* 110.00
(ребра свинні, соус червоний)

Мангал меню

Стейк з товстолоба, *200 г* 195.00

Шашлик зі свинини, *100 г* 100.00

Сазан

+38 (066) 050 09 99

Бургери

Бургер з яловичиною, *250 г* 200.00
(булка, теляча котлета, червона цибуля, маринований огірок, томати, соус сирний, картопля фрі, соус огірковий)

Бургер з яловичиною з подвійною котлетою, *350 г* 230.00
(булка, теляча котлета - 2 шт, червона цибуля, маринований огірок, томати, соус сирний, картопля фрі, соус огірковий)

Бургер курячий, *250 г* 200.00
(булка, котлета куряча, червона цибуля, маринований огірок, томати, соус сирний, картопля фрі, соус огірковий)

Бургер з подвійною курячою котлетою, *350 г* 230.00
(булка, котлета куряча - 2 шт, червона цибуля, маринований огірок, томати, соус сирний, картопля фрі, соус огірковий)

Десерти

Тірамісу класичний, *200 г* 180.00
Сорбет цитрусовий, *100 г* 100.00
Сорбет ягідний, *100 г* 100.00
Медовик класичний, *150 г* 130.00
Морозиво в асортименті, *100 г* 100.00
Тарт шоколад-вишня, *150 г* ***new*** 150.00
(шоколадне пісочне тісто, ганаш шоколадний, вишня)
Сирники, *150/50 г* 120.00
(сирники, сметана)
Тістечко Чіз-кейк, *150 г* 150.00

Фруктове плато (на вибір)

Апельсин, *100 г* 40.00
Банан, *100 г* 40.00
Яблуко, *100 г* 40.00

Ткемалі, *50 г* 45.00
Пармезановий, *50 г* 65.00
Часниковий, *50 г* 45.00
Болгарський часниковий, *50 г* 45.00
Солодкий чилі, *50 г* 45.00
Сирний соус, *50 г* 65.00
Соус BBQ, *50 г* 45.00

Піца

«Маргарита», *500 г* 165.00
(томати, моцарела, соус вершковий)
«Квадро формаджи», *500 г* 285.00
(4 види сиру, соус вершковий)
«Палермо», *500 г* 210.00
(бекон, кабаноси, салямі, томати, моцарела, соус червоний)
«Веган», *500 г* 195.00
(печериці, томати, паприка, маслини, соус червоний)
«Марінара», *500 г* 310.00
(креветка, кальмар, мідії, лосось, соус вершковий, рукола, моцарела)

До піци:
- сир чедер, *50 г* 45.00
- соус червоний, *50 г* 45.00
- соус вершковий, *50 г* 45.00
- моцарела, *50 г* 35.00
- оливки/маслини, *50 г* 55.00
- кабаноси, *50 г* 35.00
- бекон, *50 г* 35.00

Хліб

Хлібний кошик, *200 г* 35.00
(хліб білий - «Ніжний», хліб житній - «Пружна», хліб кукурудзяний - «Золотий»)

До хліба:
- масло вершкове зі спеціями, *50 г* 40.00
- масло вершкове зелене, *50 г* 40.00
- масло вершкове, *50 г* 35.00

ВИННА КАРТА

Ігристі вина

	50 мл	Пляшка
Veuve Clicquot *Вино біле ігристе брют (Франція)*	–	6100,00
Prosecco Mondoro *Вино біле ігристе брют (Італія)*	–	970,00
Zonin Prosecco Spumante *Вино ігристе розе брют (Італія)*	–	1100,00
Francois Montand Brut Blanc *Вино ігристе біле брют (Франція)*	–	950,00
Francois Montand Brut Rose *Вино ігристе рожеве брют (Франція)*	–	950,00
Asti Mondoro *Вино ігристе солодке біле (Італія)*	–	940,00
Zonin Asti *Вино ігристе біле солодке (Італія)*	–	800,00
Zonin Gran Cuvee *Вино ігристе біле брют (Італія)*	–	600,00
Latinium *Вино біле ігристе в асортименті (Німеччина)*	–	480,00
Decordi Фраголіно *Вино ігристе солодке в асортименті (Італія)*	–	330,00
Fragolino Fiorelli *Вино ігристе солодке в асортименті (Італія)*	–	420,00
Shabo *Вино ігристе біле в асортименті (Україна)*	–	350,00
Asti Martini *Вино ігристе солодке (Італія)*	–	820,00

Ігристе розлив

	150 мл	300 мл
Prosecco *(Італія)*	70,00	140,00

Вина білі сухі та напівсухі

	50 мл	Пляшка
Marlborough Sun Sauvignon Blanc *Вино біле сухе (Нова Зеландія)*	65,00	975,00
Marlborough Sun Sauvignon Rose *Вино рожеве сухе (Нова Зеландія)*	55,00	825,00
Lake Chalice Sauvignon *Вино біле сухе (Нова Зеландія)*	–	960,00
Cesari Pinot Grigio delle Venezie *Вино біле сухе (Італія)*	50,00	750,00
Cesari Soave Essere *Вино біле сухе (Італія)*	32,00	480,00
Frontera Chardonnay *Вино біле напівсухе (Чилі)*	32,00	480,00
Verdegar Vinho Verde Branco *Вино біле напівсухе (Португалія)*	–	400,00
Luis Felipe Edwards Chardonnay *Вино біле сухе (Чилі)*	–	550,00
Kiwi Cuvee Sauvignon *Вино біле сухе (Франція)*	–	540,00
Shabo Grand Reserve Telti-Kuruk *Вино витримане сортове сухе біле (Україна)*	–	480,00
Koblevo Reserve Traminer *Вино біле сухе (Україна)*	–	240,00

Текіла

	50 мл	Пляшка
Olmeca, Altos Reposado, 38%, *0.7л*	150,00	2100,00
Olmeca, *0.7л*	96,00	1372,00
Sierra Blanco, *0.7л*	91,00	1820,00

Коньяк

Hennessy XO, 20 років витримки, 40% (Франція), *0.7л*	–	21500,00
Hennessy VSOP, 6 років витримки, 40%, *0.7л*	–	6150,00
Martell VSOP, 6 років витримки, 40%, *0.7л*	290,00	4060,00
Коньяк Закарпатський, 4 років витримки, *0.5л*	60,00	600,00
Klinkov VSOP, 5 років витримки, *0.5л*	65,00	650,00

Бренді

Torres, 10 років витримки, 38% (Іспанія), *0.7л*	110,00	1540,00
Torres, 5 років витримки, 38% (Іспанія), *0.7л*	100,00	1400,00
Metaxa, 5 років витримки, 38% (Греція), *0.7л*	65,00	850,00

Ром

Bacardi Carta Blanca, 40% (Бермуди), *0.7л*	120,00	1680,00
Bacardi Carta Negra, 40% (Бермуди), *0.7л*	120,00	1680,00
Captain Morgan Black Spiced, 40% (Ямайка), *0.7л*	96,00	1344,00
Captain Morgan Spiced Gold, 40% (Ямайка), *1л*	67,00	1340,00
Botafogo Spiced, 40% (Бельгія), *0.7л*	110,00	1540,00

Лікери та настоянки

Baileys Original, 17% (Ірландія), *0.7л*	–	1570,00
Mozart Chocolate Cream, 17% (Австрія), *0.5л*	170,00	1790,00
Becherovka, 38% (Чехія), *0.7л*	56,00	784,00
Jagermeister, 35% (Німеччина), *0.7л*	80,00	1120,00
Sheridan's, 17% (Ірландія), *0.7л*	–	1870,00

Вермути

	50 мл	Пляшка
Martini Bianco солодкий, 15%, *1л*	40,00	800,00
Marengo Bianco солодкий, 16%, *1л*	20,00	400,00
Cinzano Extra Dry, *1л*	31,00	620,00

Розливне пиво

	300 мл	500 мл
Warsteiner Premium сайтзе	75,00	125,00
Grimbergen Blonde	75,00	125,00
Hoegaarden	72,00	120,00

Пиво у пляшках

Budweiser, *330 мл*	90,00
Corona Extra, *330 мл*	135,00
Corona Extra non alcohol, *330 мл*	135,00
Kronenburg BLANC 1664, *330 мл*	70,00
Hoegaarden, *330 мл*	115,00
Carlsberg, *500 мл*	85,00
Somersby, *500 мл*	90,00
Senor Cartel, *330 мл*	75,00
Leffe Brune, *330 мл*	110,00

Вино

червоне сухе

	50 мл	Пляшка
Chateau Haut Madrac Haut-Medoc, Borie-Manoux *Вино червоне сухе (Франція)*	–	2000,00
Kiwi Cuvee Pinot Noir *Вино червоне сухе (Франція)*	37,00	555,00
Tommasi Amarone della Valpolicella Classico *Вино червоне сухе (Італія)*	–	4750,00
Castellare di Castellina Chianti Classico *Вино червоне сухе (Італія)*	–	1900,00
Robert Mondavi Bourbon Barrel Aged Cabernet Sauvignon *Вино червоне сухе (США)*	–	1900,00
Bardolino Trevenezie Essere 2 Be Cesari *Вино червоне сухе (Італія)*	40,00	600,00
Saint Clair Marlborough Sun Pinot Noir *Вино червоне сухе (Нова Зеландія)*	–	1100,00
Tagaro Passo del Sud *Вино червоне сухе (Італія)*	–	850,00
Koblevo Reserve Merlot *Вино червоне сухе (Україна)*	–	240,00
Shabo Reserve Saperavi *Вино червоне сухе (Україна)*	–	480,00
Finca Las Moras Cabernet *Вино червоне сухе (Аргентина)*	40,00	600,00

Горілка

	50 мл	Пляшка
Горілка Grey Goose, *0,5л*	160,00	1600,00
Горілка Staritsky&Levitsky, *0,7л*	120,00	1680,00
Горілка Finlandia, *0,5л*	55,00	555,00
Горілка Nemiroff Lex, *0,7л*	80,00	1120,00
Горілка Nemiroff оригінал, *0,5л*	30,00	300,00
Горілка Козацька рада, *0,5л*	30,00	300,00
Грапа Caffo Фріулія 41%, *1л*	–	1480,00
Chacha «Duruji Valley» 50%, *0,5л*	–	800,00

Джин

Hendicks, 41,4%, *0,7л*	250,00	3500,00
Gordon's, *0,7л*	85,00	1190,00
Beefeater, 47%, *0,7л*	75,00	1050,00
Finsbury Platinum, 47%, *1л*	73,00	1460,00

Вина солодкі

та напівсолодкі

	50 мл	Пляшка
Barbadillo Cream Sherry 17,5% *Портвейн червоний солодкий (Португалія)*	–	1370,00
Latinium Red Medium *Вино напівсолодке червоне (Німеччина)*	–	480,00
Shabo Reserve Karop *Вино червоне десертне (Україна)*	–	550,00
Koblevo Bordo Esmeralda *Вино червоне солодке (Україна)*	–	230,00
Vicente Gandia, Райца Кріаніца, Резерва *Вино червоне напівсолодке (Іспанія)*	–	1100,00
Don Simon Sangria *Вино ароматизоване солодке червоне (Іспанія)*	18,00	360,00
Latinium *Вино біле напівсолодке (Німеччина)*	–	450,00
Agmarti Кіндзмараулі *Вино червоне напівсолодке*	50,00	750,00
Caballeros de la Rosa *Вино біле напівсолодке (Іспанія)*	–	400,00

Віскі

	50 мл	Пляшка
Macallan Triple Cask 1 Matured 15 Y.O, *0,7л*	–	13020,00
Aberlour A'bunadh Batch 61.5 C, *0,7л*	–	10500,00
Glenmorangie Original 10 Y.O, *0,7л*	260,00	3640,00
Glenmorangie 12 Y.O, *0,7л*	330,00	4620,00
Glenmorangie 14 Y.O, *0,7л*	400,00	5600,00
Glenmorangie Nectar d'Or, *0,7л*	440,00	6160,00
Aberlour 12 Y.O, *0,7л*	420,00	5880,00
Chivas Regal 12 Y.O, *0,7л*	200,00	2800,00
Chivas Regal 15 Y.O, *0,7л*	320,00	4480,00
Chivas Regal 18 Y.O, *0,7л*	430,00	6020,00
Jameson Irish Whiskey, *1л*	140,00	2800,00
Jack Daniels Original, *0,7л*	115,00	1610,00
Jack Daniels Honey, *0,7л*	115,00	1610,00
Pogues Irish Whiskey, *0,7л*	100,00	1400,00

КОКТЕЙЛЬНА КАРТА

Лонги

Назва	Ціна, грн
Мохіто, *400 мл* *(Білий ром, м'ята, лайм, тростинний цукор, содова або спрайт)*	140.00
Апероль шприц, *350 мл* *(лікер апероль, просекко, содова або тонік, апельсин)*	280.00
Джин тонік, *400 мл* *(джин, тонік, лайм, розмарин, огірок, вишня)*	140.00
Козацький, *400 мл* *(срібна текіла, абсент, горілка, білий ром, лікер біло-кораско, банановий лікер, лимонний сік, виноградний, лайм)*	200.00
Червона рута, *250 мл* *(просекко, полуничний сироп, полуниця, м'ята)*	250.00
Вишиванка, *400 мл* *(Білий ром, полуничний сироп, лаймовий сік, лайм)*	180.00
Сазан, *400 мл* *(срібна текіла, лаймовий сік, спрайт, сироп «солона карамель», апельсин)*	160.00
Красуня, *400 мл* *(горілка, банановий лікер, банановий сироп, лаймовий сік, молоко, апельсин)*	220.00
Смерека, *200 мл* *(горілка, ванільний сироп, червоний виноград, лаймовий сік, м'ята)*	250.00
Скіфія, *250 мл* *(золотий ром, ананасовий сік, гострий соус табаско, лимонний сік, сироп гранатовий, заміняє біжу, сироп карамель, тромбіда)*	180.00

Шоти

Назва	Ціна, грн
Зелений мексиканець, *50 мл* *(Банановий лікер, лимонний сік, срібна текіла, лайм)*	100.00
Б-52, *50 мл* *(кавовий лікер, вершковий лікер, лікер трьох сек)*	100.00
Зорі запалали, *50 мл* *(кавовий лікер, банановий лікер, вершковий лікер)*	100.00
Скіфський, *50 мл* *(сироп гранатовий, лимонний сік, горілка, гострий соус табаско)*	100.00
Побратим, *50 мл* *(кавовий лікер, вершки, срібна текіла)*	100.00
Наталка Полтавка, *50 мл* *(сироп гранатовий, кавовий лікер, лимонний сік, срібна текіла, полуниця)*	100.00
Сокіл у небі, *50 мл* *(лікер амаретто, вершковий лікер, віскі Jack Daniel's)*	100.00

Безалкогольні коктейлі

Назва	Ціна, грн
Мохіто, *400 мл* *(м'ята, лайм, тростинний цукор, содова або спрайт)*	100.00
Блакитна лагуна, *400 мл* *(сироп блю кюрасао, спрайт, лимон)*	100.00
Ice Tea, *400 мл* *(персиковий сік, чорний чай, лаймовий сік, ягідний сироп, апельсин, м'ята)*	100.00
Персик, *400 мл* *(персиковий сік, лимонний сік, спрайт, сироп гранатовий, м'ята, апельсин)*	100.00

Молочна насолода

Назва	Ціна, грн
Молочний коктейль «Рафаело», *300 мл* *(мороженое, молоко, сироп кокосовий, кокосова стружка, збиті вершки, мигдаль, терті шоколад, цукерка «Рафаело»)*	200.00
Молочний коктейль «Ферреро роше», *300 мл* *(мороженое, молоко, сироп горіховий, терті шоколад, збиті вершки, горіхова крихта, какао цукерка «Ферреро роше»)*	200.00
Молочний коктейль «Снікерс», *300 мл* *(мороженое, молоко, сироп горіховий, арахіс смажений, збиті вершки, горіхова крихта, цукерка «Сникерс»)*	200.00
Молочний, *400 мл* *(мороженое, молоко, сироп на вибір, збиті вершки, терті шоколад)*	100.00

Безалкогольні напої

Назва	Ціна, грн
Напої власного виробництва	
Узвар, *200 мл*	35.00
Компот ягідний, *200 мл*	40.00
Лимонад крафтовий, *200 мл*	60.00
Фреші	
Апельсин, *200 мл*	95.00
Лимон, *125 мл*	120.00
Соки	
Сік прямого віджиму «Радішка» в асорт., *200 мл*	35.00
Сік Sandora в асорт., *200 мл*	35.00
Газовані напої	
Вода «Моршинська» в асорт., *500 мл*	35.00
Вода «Боржомі» скло, *500 мл*	120.00
Вода «PeO», *950 мл*	150.00
Вода «Пепсі-кола» з/б в асорт., *330 мл*	50.00
Вода «Кока-кола» з/б в асорт., *330 мл*	50.00
Вода «Фанта» з/б *330 мл*	50.00
Вода «Спрайт» з/б, *330 мл*	50.00
Вода «Швепс» з/б в асорт., *330 мл*	50.00

Сезонне меню

Назва	Ціна, грн
Салат з гарбуза «Сазан», *250 г*	110.00
Капрезе гарбузове, 250 г	140.00
Каша гарбузова, 200 г	60.00
Кекс з гарбуза, 200 г	50.00
Млинці з гарбуза та сиром, 300 г	75.00
Плачинда, 200 г	50.00
Салат з гарбуза та свинини, 250 г	150.00
Салат гарбузовий, 250 г	140.00
Стейк з гарбуза та сазана, 300 г	150.00
Суп-пюре гарбузовий, 300 г	120.00
Тушкований гарбуз «Сазан», 300 г	140.00
Тушкований гарбуз з м'ясом, 300 г	150.00

ДОДАТОК В

Парк Готель СКІФІЯ

Анкета – пам`ятка щодо Правил риболовлі на озері Ташлик

Дана анкета-пам`ятка містить основні вимоги і обмеження під час риболовлі на озері Ташлик. Підписуючи її, відвідувач засвідчує свою згоду та бере зобов`язання дотримуватись нижченаведеного витягу з **Правил риболовлі та відпочинку на озері Ташлик.**

1. Обов'язкове ознайомлення з правилами рибної ловлі та відпочинку, оплата послуг проводиться до початку риболовлі та відпочинку в приміщенні рецепції Парк Готелю «Скіфія» **(працює 24/7)** та/або за номером телефону 050 495 96 90.

2. По прибуттю на водойму відвідувач зобов'язаний оформити в'їзний квиток на рецепції, де вказано ПІБ, дата заїзду та виїзду, № авто, номер мобільного телефону, кількість присутніх, сектор та номер рибацького місця.

3. Рибалка несе персональну відповідальність за дотримання норм техніки безпеки, санітарних і протипожежних норм на березі водойми.

4. Контроль за дотриманням правил риболовлі та відпочинку на озері Ташлик здійснює охорона Парк Готелю «Скіфія», яка також контролює наявність квитка у рибалки та порядок у рибацькому місці. Під час риболовлі, на вимогу охорони, рибалка зобов'язаний пред'явити співробітнику рибу для зважування.

5. У вартість одного квитка входить: рибна ловля в межах одного сектора та рибацького місця; визначений ліміт вилову відповідно придбаного квитка «Економ», «Стандарт» або «ВІП» одним рибалкою з 05:00 до 22:00 у визначених/дозволених місцях, вказаних на карті озера Ташлик. На одному рибацькому місці можуть рибалити не більше 1 (одного) рибалки. На рибацькому місці можуть знаходитись дружина, діти та родичі.

6. Заборони та обмеження:

6.1. Починати риболовлю без квитка про оплату;
6.2. Передавати квиток третім особам;
6.3. Рибалити з 22:00 до 05:00 ранку;
6.4. Ловити рибу поза визначеною в квитку зоною сектора;
6.5. Плавати та рибалити на човні.
6.6. Купатися в невідведених для цього місцях;
6.7. Вилов доріжками, сітками та іншими браконьєрськими знаряддями, підводне полювання;
6.8. Вилов раків та осетрових порід риб;
6.9. Розпивати алкогольні напої понад міру;
6.10. Заважати рибалити та відволікати інших відвідувачів водойми;
6.11. Переміщати мангал в будь-яку інші місця, розводити багаття;
6.12. Виловлена риба понад норму та вагою до 1 кг (окрім плотви, карася та окуня) відпускається без завантаження у садок. У садку може перебувати тільки та риба, яку рибалка планує забирати з собою (відповідно до норм вилову і правил, встановлених на водоймі);
6.13. Вилов трофейних екземплярів риби: коропа, білого амура вагою понад 10 кг здійснюється за принципом «зловив-відпустив»;
6.14. Спіймана риба повинна зберігатись в доступному і видному місці для подальшого обліку та контролю охорони озера.

7. Після закінчення риболовлі відвідувач зобов'язаний:

7.1. Залишити сектор в чистому вигляді (сміття повинно бути в урні або в пакеті, невикористані дрова прибрані до мангалу, якщо такі є). Самовивіз сміття вітається.
7.2. Надати транспортний засіб (за необхідністю/у разі порушення Правил риболовлі на озері) для огляду охороною використаної території водойми.

8. Штрафні санкції:

8.1. Адміністрація закладу має право відмовити у послузі «Риболовля» користувачу за будь-які порушення діючих Правил без відшкодування вартості невикористаного часу перебування на водоймі та внести порушника в «список порушників» в односторонньому порядку.
8.2. У разі пошкодження майна, що знаходиться на території водойми, рибалка відшкодовує його повну вартість або вартість для відновлення зіпсованого майна.

Ознайомлений та згоден: _____
ПІБ клієнта

«____» _____ 20____ р. _____
підпис

Категорія послуги	Вид послуг та обмежень	Ціна/грн.
Місце Економ	1. Час вилову: з 05:00 до 22.00. 2. Необладнане місце. 3. Чотири коропових або фідерних вудилищ в одному секторі. 4. Дві поплавочні вудки для вилову дрібної риби одному секторі. 5. Ліміт вилову риби до 5 кг: короп, білий амур, товстолоб, сом.	300,00
Місце Стандарт (табличка жовтого кольору)	1. Час вилову: з 05:00 до 22.00. 2. Спеціально обладнане місце для лову та намету. 3. Столик та лавка. 4. Ліміт чотири коропових або фідерних вудилищ в одному секторі. 5. Ліміт дві поплавочні вудки для вилову дрібної риби. 6. Урна для сміття. 7. Ліміт вилову риби до 5 кг: короп, білий амур, товстолоб, сом.	500,00
Місце Віп (табличка червоного кольору)	1.Час вилову: з 05:00 до 22.00. 2.Спеціально обладнане місце для лову та намету. 3. Ліміт чотири коропових або фідерних вудилищ в одному секторі. 4. Ліміт дві поплавочні вудки для вилову дрібної риби. 5. Альтанка облаштована столом і лавками. 6. Урна для сміття. 7. Ліміт вилову риби до 10 кг: короп, білий амур, товстолоб, сом.	800,00
Риболовля хижої риби	1. Час вилову: з 05:00 до 22.00. 2. Ліміт одне спінінгове вудилище. 3. Ліміт вилову до 5 кг: риби: судак, щука, сом.	300,00
Риболовля на льоду	1. Час вилову: з 05:00 до 22.00. 2. Ліміт п'ять жерлиць або прапорців. 3. Ліміт чотири вудки зимові. 4. Ліміт вилову до 5 кг: судак, щука, короп, білий амур, товстолоб, сом.	300,00
Відвідувачу, який придбав більше 5 разів квиток на риболовлю, знижка		-15%
За додаткову ловлю з корабликом для завезення оснастки		200,00
За кожне додаткове коропове або фідерне вудилище (не більше двох)		100,00
Додатково за кожні п'ять жерлиць або прапорців		200,00
Дрова (одна сітка)		80,00
Розпалювач 0,5 л		45,00
Деревне вугілля 1,5 кг		45,00

ДОДАТОК Г

РОЗКЛАД РОЗВИВАЛЬНО - РОЗВАЖАЮЧОГО ТУРУ НА СІМ ДНІВ

1 день	
10:30	Збір біля БК «Радій». Знайомство
11:00	Виїзд
12:00 -13:00	Прибуття до Парк Готелю «Скіфія». Заселення
13:00-13:30	Інтерактивне відкриття заїзду. Організаційні питання
13:30-14:30	Обід
14:30-15:00	Перевдягання, збори
15:00-17:00	Купання в басейні Ігри з водними насосами
17:00-17:30	Перевдягання, збори
17:30-18:00	Вечірній перекус
18:00-19:00	Вільна година, відпочинок від активностей
19:00-20:00	Квест-вікторина присвячений Україні по території Парк Готелю «Скіфія»
20:00-20:30	Вечеря
20:30-22:00	Перегляд фільмів
22:00	Відбій

2 день	
8:00-8:30	Підйом. Ранкові процедури.
8:30-9:00	Ранкова зарядка
9:00-10:00	Сніданок
10:00-10:30	Перевдягання
10:30-11:30	Ігри + купання у басейні
11:30-12:30	Пляжний волейбол + катання на водних гірка/катамаранах
12:30-13:00	Перевдягання, збори
13:00-13:30	Відвідування майстер класу
13:30-14:30	Обід
14:30-15:00	Клуб настільних ігор: Мафія, Монополія, Еліас, Uno. Jenga.
15:00-15:30	Перевдягання
15:30-17:30	Купання в басейні Ігри з водними насосами
17:30-18:00	Вечірній перекус
18:00-20:00	Спортивні змагання з інвентарем
20:00-20:30	Вечеря
20:30-21:30	Піжамна вечірка
22:00	Відбій

3 день	
8:00-8:30	Підйом. Ранкові процедури.
8:30-9:00	Ранкова зарядка
9:00-10:00	Сніданок
10:00-10:30	Перевдягання
10:30-11:30	Ігри + танці у річці
11:30-12:30	Пляжний волейбол + катання на водних гірка/катамаранах
12:30-13:00	Перевдягання, збори
13:00-13:30	Клуб настільних ігор: Мафія, Монополія, Еліас, Uno. Jenga.
13:30-14:30	Обід
14:30-15:00	Вільна година
15:00-15:30	Перевдягання
15:30-17:30	Купання в басейні Ігри з водними насосами
17:30-18:00	Вечірній перекус
18:00-20:00	Створення колективного плакату заїзду
20:00-20:30	Вечеря. Вечірній час біля костра + приготування смаколиків.
20:30-21:30	Неонова вечірка + паперове шоу
22:00	Відбій

4 день	
8:00-8:30	Підйом. Ранкові процедури.
8:30-9:00	Ранкова зарядка
9:00-10:00	Сніданок
10:00-10:30	Перевдягання
10:30-11:30	Ігри + купання у басейні
11:30-12:30	Пляжний волейбол + катання на водних гірка/катамаранах
12:30-13:00	Перевдягання, збори
13:00-13:30	Відвідування творчого майстер класу
13:30-14:30	Обід
14:30-15:00	Клуб настільних ігор: Мафія, Монополія, Еліас, Uno, Jenga.
15:00-15:30	Перевдягання
15:30-17:30	Купання в басейні Ігри з водними насосами
17:30-18:30	Вечірній перекус
18:30-20:00	Квест - гра з ростовою лялькою
20:00-20:30	Вечеря
20:30-21:30	Перегляд фільму на великій арені
22:00	Відбій

5 день	
8:00-8:30	Підйом. Ранкові процедури.
8:30-9:00	Ранкова зарядка
9:00-10:00	Сніданок
10:00-10:30	Перевдягання
10:30-11:30	Ігри + купання у басейні
11:30-12:30	Пляжний волейбол + катання на водних гірка/катамаранах
12:30-13:00	Перевдягання
13:00-13:30	Клуб настільних ігор: Мафія, Монополія, Eliac, Uno. Jenga.
13:30-14:30	Обід
14:30-15:00	Вільна година
15:00-15:30	Перевдягання
15:30-17:30	Купання в річці Ігри з водними насосами
17:30-18:00	Вечірній перекус
18:00-20:00	Відвідування творчого майстер класу
20:00-20:30	Вечеря.
20:30-21:30	Чаювання з переглядом фільму
22:00	Відбій

6 день	
8:00-8:30	Підйом. Ранкові процедури.
8:30-9:00	Ранкова зарядка
9:00-10:00	Сніданок
10:00-10:30	Перевдягання
10:30-11:30	Ігри + купання у річці
11:30-12:30	Пляжний волейбол + катання на водних гірка/катамаранах
12:30-13:00	Переодягання, збори
13:00-13:30	Спортивні змагання з інвентарем
13:30-14:30	Обід
14:30-15:00	Вільна година
15:00-15:30	Перевдягання
15:30-17:30	Купання в річці Ігри з водними насосами
17:30-18:00	Вечірній перекус
18:00-20:00	Тематичний квест
20:00-20:30	Вечеря
20:30-21:30	Костюмована вечірка з ростовою лялькою
22:00	Відбій

7 день	
8:00-8:30	Підйом. Ранкові процедури.
8:30-9:00	Ранкова зарядка
9:00-10:00	Сніданок
10:00-10:30	Перевдягання
10:30-11:30	Ігри + купання у річці
11:30-12:30	Пляжний волейбол + катання на водних гірка/катамаранах
12:30-13:00	Перевдягання, збори
13:00-13:30	Клуб настільних ігор: Мафія, Монополія, Eliac, Uno. Jenga.
13:30-14:30	Обід
14:30-15:30	Вільна година
15:30-16:30	Вивчення заключного танцю
16:30-17:30	Пляжні ігри з інвентарем
17:30-18:00	Вечірній перекус
18:00-19:30	Купання в річці Ігри з водними насосами
20:00-20:30	Вечеря
20:30-21:30	Заключне багаття
22:00	Відбій

8 день	
8:00-8:30	Підйом. Ранкові процедури.
8:30-9:00	Ранкова зарядка
9:00-9:30	Сніданок
9:30-10:00	Збори
10:30-11:30	Закриття заїзду
12:00	Виїзд додому

ДОДАТОК Д

Парк Готель СКІФІЯ

Платні послуги в Парк Готелі «Скіфія»

Назва послуги	Ціна послуги*
Вхід на територію для дорослого з 12 років (включно з парковкою) з 01.10.2024 по 29.05.2025	Безкоштовно
Вхід на територію для дитини до 12 років	Безкоштовно (квиток не надається)
Вхід для військовослужбовців (родина – жінка/чоловік, діти військовослужбовця до 12 років) (з обов'язковим пред'явленням посвідчення УБД або довідки №5 про проходження військової служби) та для осіб з інвалідністю внаслідок війни I-II-III групи (з обов'язковим пред'явленням відповідного посвідчення)	Безкоштовно (надається пільговий квиток)
Риболовля (05:00–22:00)	
Риболовля економ (1 особа) включає: необладнане місце, 4 фідерних або коропових вудилищ в одному секторі, 2 поплавочні вудки для вилову дрібної риби, ліміт вилову – до 5 кг (короп, білий амур, товстолоб, сом)	400 грн/день
Риболовля стандарт (1 особа) включає: спеціально обладнане місце для лову та намету, столик та лавку, ліміт – 4 фідерних або коропових вудилищ, ліміт – 2 поплавочні вудки для нилону дрібної риби, урну для сміття, ліміт вилову – до 5 кг риби (короп, білий амур, товстолоб, сом)	500 грн/день
Риболовля ВІП (1 особа) включає: спеціально обладнані місця для лову та намету, ліміт – 4 фідерних або коропових вудилищ, ліміт – 2 поплавочні вудки для нилону дрібної риби, урну для сміття, альтанка (облаштована столом і лавками), ліміт вилову – до 10 кг риби (короп, білий амур, товстолоб, сом)	800 грн/день
Риболовля хижої риби (1 особа) включає: ліміт – одне спінінгове вудилище, ліміт вилову – до 5 кг риби (судак, щука, сом)	400 грн/день
Додаткова лонля з корабликом для закидання оснастки	200 грн/день
Додаткове коропове або фідерне вудилище (не більше двох)	100 грн/день
Додаткові 5 жерлиць або прапорців	200 грн/день
Бджолиний куточок	
Аерофітотерапія	250 грн/год.
Анімаційна кімната	
Аерохокей (1 особа)	40 грн/20 хв.
Ігровий автомат (1 особа)	20 грн/10 хв.
Плейстейшн (1 особа)	50 грн/20 хв.
Віртуальні окуляри (1 особа)	70 грн/20 хв.

***Адміністрація Парк Готелю «Скіфія» залишає за собою право коригувати тарифи.**

****За наявності вільних шезлонгів.**

*****Мангал знаходиться в загальній зоні.**