**Міністерство освіти і науки України**

**Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника**

**Факультет туризму**

**Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи**

**ДИПЛОМНА МАГІСТЕРСЬКА РОБОТА**

на тему:

**«Функціонування ресторанів на курорті «Буковель» в умовах війни: проблеми та особливості»**

**Виконавець:**

студент IV курсу, групи КС-22(м)

спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»

**Боднарчук Любомир Тарасович**

**Науковий керівник:**

к.е.н., доцент

**Лояк Лілія Миколаївна**

**Рецензенти:**

к.і.н., доцент

**Котенко Руслан Михайлович**

**Директор F&B Spa Resort (ex. Fomich Hotel)**

м.Івано-Франківськ – 2023 р.

**ЗМІСТ**

|  |
| --- |
| ВСТУП…………………………………………………………………………4  РОЗДІЛ 1. РЕСТОРАННЕ ГОСПОДАРСТВО ЯК ВАЖЛИВА СКЛАДОВА КУРОРТНОЇ ІНДУСТРІЇ……………………………………..7 |
| 1.1. Розвиток рекреаційної індустрії України на сучасному етапі………...7 |
| 1.2. Місце та роль ресторанного господарства в структурі рекреаційного продукту………………………………………………………………………12 |
| 1.3. Особливості та характеристика послуг ресторанного господарства в курортних готелях …………………………………………………………..19 |
| Висновки за 1 розділом……………………………………………………...25  РОЗДІЛ 2. ФУНКЦІОНУВАННЯ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА КУРОРТУ «БУКОВЕЛЬ»…………………………….26  2.1. Характеристика курорту та можливості для обслуговування гостей…............................................................................................................26  2.2. Актуальні тенденції функціонування закладів ресторанного господарства на курорті «Буковель»………………………………………37  Висновки за 2 розділом……………………………………………………..44  РОЗДІЛ 3. ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРЕШКОДИ В ДІЯЛЬНОСТІ РЕСТОРАНІВ КУРОРТУ В УМОВАХ ВІЙНИ…………………………………………….46  3.1. Стан та тенденції ресторанного бізнесу в Україні під час війни…….46  3.2. Вплив чинників на діяльність ресторанів курорту «Буковель» під час війни………………………………………………………………………….51  Висновки за 3 розділом…………………………………………………….56  РОЗДІЛ 4. ПРОПОЗИЦІЇ ЩОДО УДОСКОНАЛЕННЯ НАПРЯМІВ ДІЯЛЬНОСТІ РЕСТОРАНІВ КУРОРТУ «БУКОВЕЛЬ»…………………58  4.1. Сучасні тренди та підходи до організації ресторанного бізнесу…..58  4.2. Пропозиції щодо використання сучасних технологій ведення бізнесу у закладах ресторанного господарства курорту Буковель………………..63  Висновки за 4 розділом……………………………………………………...67  Висновки………………………………………………………………………68  Список використаних джерел……………………………………………71  Додатки………………………………………………………………………… |

**ВСТУП**

**Актуальність теми**. Сфера гостинності належить до провідних галузей як у розвинених країнах, так і в країнах, що розвиваються. Ресторанне господарство є невід'ємною частиною рекреаційної індустрії, яка спрямована на задоволення потреб населення у відпочинку та оздоровленні, пропонуючи послуги з розміщення, харчування, транспортного та екскурсійного обслуговування.

Українська держава функціонує у надскладних економічних умовах через війну з боку агресора. Тому ві­тчизняний бізнес щоденно зазнає як ма­теріальних так і моральних та людських втрат. Індустрія гостинності є тим сектором націоналтної економіки, яка першою зазнала руйнівного впливу війни.

Перешкоди що принесла війна для закладів готельно-ресторанного господарства стала ударом, але незважаючи на це в Західній Україні спостерігається позитивна динаміка щодо відкриття нових закладів харчування та релокації бізнесу з територій активних бойових дій [9, с.157].

На думку експертів ресторанного ринку під час війни актуальності набули нові тенденції в бізнесі. До таких можна віднести збереження попиту на домашню їжу, фастфуд та напівфабрикати в закладах харчування, вплив правил воєнного часу та дотримання норм безпеки, потреба швидкого налагодження логістики доставки їжі, вплив місця розташування закладу [9, с.155].

Війна має руйнівні наслідки для людства. «Особливо найбільших втрат зазнали заклади готельного та ресторанного бізнесу у південних і східних областях України, там, де традиційно розміщувалась велика кількість промислових підприємств, сконцентрована більша кількість населення, більший товарооборот і відповідно більші прибутки. Але ніхто не може продовжу­вати працювати та вести прибутковий бізнес, якщо масово від обстрілів гинуть люди, поки­дають свої домівки та, відповідно, робочі місця, міста руйнують і пустіють. Цілком закономірно, що бізнес закривають і, за можливості, релоку­ють у більш безпечні місця. Тож багато компа­ній, в тому числі і готельно-ресторанного бізнесу, були змушені переїхати та відновити діяльність у центрі та на заході країни. За даними Інституту стратегічних досліджень, на кінець 25 листопа­да 2022 року перемістилися у безпечні регіони 772 підприємства. Третина підприємців обира­ють для переїзду Львівщину. Завдяки релокації збережено понад 35 тисяч робочих місць, а на релокованих підприємствах знайшли роботу ще понад 7 тисяч осіб» [3].

Наслідки російської агресії проти України відчуваються майже в усьому світі, що викликає інтерес науковців до вивчення тематики, пов'язаної з війною. Однак лише в окремих дослідженнях проаналізовано та оцінено вплив війни в Україні на ринок гостинності.

Питання аналізу стану та розвитку ресторанного бізнесу в Україні у період війни – нова та актуальна про­блема, яка не достатньо ґрунтовно досліджена та буде набувати актуальності ще довго після закінчення воєнного стану. На цьому нами зосереджена увага у магістерській роботі.

**Об’єктом дослідження** є ресторани курорту «Буковель».

**Предметом дослідження** – робота закономірності та принципи функціонування закладів ресторанного господарства курорту в умовах сучасних викликів.

**Метою дипломної магістерської роботи** є дослідження дислокації, організації та роботи ресторанів курорту «Буковель» в умовах війни та розробка рекомендацій щодо подолання проблем їх функціонування.

Відповідно до поставленої мети в роботі необхідно вирішити наступні завдання:

• висвітлити актуальність та проблеми розвитку рекреаційної індустрії України на сучасному етапі;

• розкрити особливості та характеристику послуг ресторанного господарства в рекреаційних закладах;

• охарактеризувати курорт та можливості для обслуговування гостей;

• вивчити дислокацію ресторанів, асортимент продукції та послуг курорту;

• дослідити стан та тенденції ресторанного бізнесу в Україні під час війни;

• проаналізувати вплив чинників на діяльність ресторанів курорту «Буковель» під час війни;

• надати пропозиції щодо удосконалення напрямків діяльності ресторанів курорту «Буковель».

**Методи дослідження:** магістерська робота ґрунтується на використанні загальнонаукових та спеціальних методів дослідження.

У ході написання роботи використовувалися метод порівняння, системного підходу й аналізу.

**Інформаційна база дослідження:** підручники, наукові публікації з обраної тематики, публікації у пресі, матеріали науково-практичних конференцій, Internet-видання.

**Структура роботи** зумовлена метою дослідження. Робота складається зі вступу, чотирьох розділів, висновків, списку використаних джерел. Загальний обсяг роботи складає 81 сторінка друкованого тексту. Основний зміст роботи викладено на 72 сторінках. Список використаних джерел 38 позицій.

**РОЗДІЛ 1. РЕСТОРАННЕ ГОСПОДАРСТВО ЯК ВАЖЛИВА СКЛАДОВА РЕКРЕАЦІЙНОЇ ІНДУСТРІЇ**

|  |
| --- |
| **1.1. Розвиток рекреаційної індустрії України на сучасному етапі**  Загальновідомо, що рекреація та туризм є одним з найприбутковіших видів бізнесу у світі. Цей сектор останнім часом стає дедалі важливішим у структурі національних економік, і розвивається дуже швидкими темпами, в країнах що надають розвитку рекреації та туризму пріоритетного значення. Сфера послуг рекреаційної індустрії дуже швидко зростає та набуває значимості в структурі економіки різних країн[10].  Для Карпатського регіону сфера туризму і рекреації є надзвичайно складною народногосподарською системою, в якій реалізуються можливості та ресурси різних галузей місцевої економіки. Важливими складовими регіонального туристичного комплексу є інфраструктура та система управління, що забезпечує створення, функціонування і розвиток туристичного продукту [11].  На думкуДовгаль Г.В., Данько Н.І. [30]: **«**туристична індустрія формується комплексом підприємств, які забезпечують чи сприяють забезпеченню рекреаційних потреб людини при її переміщенні незалежно від мети і не пов’язані з оплачуваною у відвідуваній країні працею. Матеріально-технічну базу структури туристичної галузі утворюють заклади розміщення, транспортні підприємства та підприємства сфери обслуговування туристів».  «Ринкові перетворення роблять туристичну індустрію сферою бізнес-інтересів підприємців, що представляють різноманітні галузі готельно-ресторанного бізнесу, транспортних послуг, оздоровчо-лікувальних підприємств, розважальних і санаторно-курортних комплексів, фінансово-кредитних установ та ін. Основою матеріально-технічної бази туристичної галузі України є готельна індустрія і санаторно-курортний комплекс» [30, с.116].  Україна має дуже сприятливі умови і багаті рекреаційні і бальнеологічні ресурси для лікування і відпочинку населення, розвитку туризму і спорту. Унікальні ландшафти, чудові краєвиди, національні парки, мінеральні й термальні води, грязеві джерела створюють усі передумови для формування в Україні високо розвинутого, розрахованого навіть на найбільш вибагливих та заможних людей рекреаційно-туристичного комплексу [11]. Українські кліматичні курорти добре відомі. Варто відзначити, що послуги санаторно-курортних закладів в Україні становлять майже 40% від загального обсягу діяльності туристської галузі [12].  Кабінетом Міністрів України в 2017 році, було схвалено стратегію розвитку туризму та курортів на період до 2026 року. Створенню стратегічної програми розвитку туризму сприяла неможливість України конкурувати з розвинутими туристичними державами, незважаючи на ресурсну забезпеченість та безмежні потенційні туристичні можливості країни [16, с.19].  Автори наукових праць Баландіна І.С. Котляр К. Г. вважають: « Єдиний шлях розв’язання системних проблем у сфері туризму та курортів – це стратегічно орієнтована державна політика, основним завданням якої є визначення туризму одним з основних пріоритетів держави, впровадження економіко-правових механізмів успішного ведення туристичного бізнесу, інвестиційних механізмів розвитку туристичної інфраструктури, інформаційно- маркетингових заходів з формування туристичного іміджу України [5].  Основними умовами сталого розвитку сфери туризму та курортів  визначили наступне:  - забезпечення координуючої ролі держави в реалізації національної туристичної політики із застосуванням принципів державно-приватного партнерства, організації наукових досліджень, розвитку людського потенціалу;  - запровадження інституту саморегулівних організацій у сфері туризму та курортів (створення національної туристичної організації);  - концентрація ресурсів держави на пріоритетних завданнях розвитку сфери туризму та курортів;  - популяризація нашої держави у світі та просування якісних національних туристичних продуктів у світовому інформаційному просторі;  - розвиток туристичних територій.  - розроблення національних стандартів відповідно до міжнародних стандартів;  - сприяння розвитку міжрегіонального та міжнародного співробітництва у сфері туризму та курортів;  - створення загальнодержавної інформаційної системи у сфері туризму та курортів та її інтеграція до світової інформаційної туристичної мережі;  - удосконалення законодавства з питань регулювання суспільних відносин у сфері туризму та курортів;  - удосконалення на постійній основі бізнес-клімату та розвиток добросовісної конкуренції;  Всі ці заходи повинні сприяти прискоренню економічного та соціального зростання країни» [16, с.20].  Руйнівний вплив на розвиток важливої складової рекреаційної індустрії – готельне господарство має повномасштабна війна в Україні. Окупована частина української території на сході та півдні та зруйновані обєкти готельного бізнесу. За попередньою інформацією Української асоціації готелів та курортів спільно з Київською школою економіки: «щонайменше 10 готелів у Миколаївській, Чернігівській, Київській, Херсонській, Одеській областях та місті Маріуполі були пошкоджені або зруйновані. Окремої уваги заслуговує робота готелів міжнародних брендів: такі об'єкти розміщення, розташовані у великих містах, здебільшого призупинили свою роботу, що можна пояснити політикою безпеки та іноземним менеджментом. Крім того, їхня клієнтура - це іноземні туристи, які зараз уникають відвідування України» [7].  У процесі обслуговування туристів ресторанне господарство відіграє особливо важливу роль і набуває специфічних рис, що дозволяє вважати ресторанне господарство в курортно-туристичних центрах складовою індустрії туризму. Характерною особливістю обслуговування туристів в готелях є надання їм повного комплексу послуг (сніданок, обід, вечеря). Розрізняють два основних шляхи задоволення попиту - для організованих та індивідуальних туристів [1].  Діяльність готелів та ресторанів по всьому світу є елементом ефективного розвитку національної економіки. Розвиток галузі питання є перспективним і для України. Існують також внутрішні та зовнішні проблеми, які значно обмежують динаміку зростання. Зокрема, в умовах високої конкуренції національний ринок готельно-ресторанних послуг має наступні недоліки у порівнянні із аналогічним ринком розвинених Європейських країн: «   * матеріально-технічна база не відповідає світовим стандартам; низькі показники будівництва сучасних комфортабельних готелів, * низький рівень інвестицій за рахунок іноземних компаній, низький рівень сервісної інфраструктури, наприклад, паркувальні майданчики, фітнес-центри, конференц-зали тощо, які не відповідають європейським стандартам. * повільні тенденції розвитку.   Окремий фактор, що обмежує прибутковість мережі є фактор низької купівельної спроможності населення та недостатній розвиток сфери послуг » [20, с.203]. |
| **1.2. Місце та роль ресторанного господарства в структурі рекреаційного продукту**  Ресторанний бізнес є однією з основних складових економіки України, її регіонів та дестинацій. Ефективне функціонування цієї сфери є індикатором позитивних змін в економіці держави та регіонів, а створення і реалізація туристичного продукту є важливою передумовою інтенсифікації міжнародних зв’язків.  На думку авторів Богдан Н.М., Корчагіної Д.С. : «Готельно-ресторанний бізнес, як складова частина туристичної дестинації, є одним із стабілізуючих та стимулюючих факторів розвитку економіки регіону. Саме ця складова бізнесу має колосальний потенціал інвестиційної привабливості як для внутрішніх, так і для зарубіжних інвесторів. За допомогою інвестицій та ефективного управління можна зробити регіон більш привабливим, тим самим збільшити туристські потоки. Слід враховувати, що готельна і ресторанна індустрії з кожним роком змінюються у відповідь на нові очікування споживачів. Ринок стає дуже агресивним, пропозицій стає дедалі більше, а у зв’язку з цим набирає обертів головна проблема – конкуренція. Для того, щоб туристична дестинація була конкурентоспроможною, слід враховувати новітні тенденції та розуміти, що так сильно впливає на індустрію» [12, с.23-24].  В сучасних умовах глобалізації економіки ресторанний бізнес перебуває під впливом зовнішніх і внутрішніх змін, які змушують підприємства гостинності шукати нові стратегії, інструменти та методи управління для вирішення комплексу проблем, пов’язаних з певними труднощами переходу підприємств гостинності до європейських стандартів обслуговування [17, с.53].  Заклади ресторанного господарства у галузевому комплексі курортної галузі та туризму займають провідне місце, формуючи один із найперспективніших напрямів діяльності. Ринок пропозиції ресторанних послуг є одним з основних видових субринків туристичного ринку.  Завдяки можливості подорожувати в різні країни та порівнюати рівень сервісного обслуговування, ринок надання послуг гостинності значною мірою змінюється. Туристи все частіше вимагають певного рівня комфорту.  Очевидно, що в умовах жорсткої конкуренції ресторани змушені шукати нові шляхи підвищення привабливості та доступності своїх послуг. Така ситуація зобовязує власників закладів ресторанного господарства або докорінно змінювати стратегію з використанням різних інновацій, або нести збитки [17, с.54].  Дєгтяр О.А., Баландіна І.С.у наукових дослідженнях виділяють такі тенденції розвитку готельного та ресторанного бізнесу: «   1. Вдосконалення асортименту харчових продуктів та ресторанних послуг. 2. Забезпечення відпочинку громадян та зміцнення здоров’я. 3. Модернізація технологічних процесів в обслуговуванні клієнтів. 4. Підвищення рівня технічної підтримки підприємств ресторанного господарства. 5. Розвиток системи управління ресторанним бізнесом як на комерційному рівні, так і на державному в цілому» [20, с.204].   Завдяки розвитку віртуальної та додаткової реальностей, стає значно простіше обирати для відпочинку готельно-ресторанний комплекс. Так, з 2020 року, завдяки цифровій трансформації бізнесу можна створювати більш адресні, персоналізовані пропозиції. За допомогою месенджерів, стало комфортніше спілкуватися клієнтам, ніж особисто з персоналом. Соціальні мережі і різноманітні Інтернет-спільноти з кожним роком мають все більший вплив на вибір споживача, який в першу чергу може знайти там відгуки та прозорі коментарі [12].  Отже, досліджуючи вагомість ресторанного господарства в структурі рекреаційного продукту, спочатку зясуємо яке значення має ресторанне господарство як сфера підприємницької діяльності.  Ресторанне господарство, або діяльність з забезпечення стравами та напоями в ринкових умовах господарювання є динамічним широко розповсюдженим видом економічної діяльності, що безупинно збільшується в кількості суб’єктів господарювання та якості видів і проявів організації діяльності.  Ресторанне господарство є частиною як підприємницької сфери, так і світової економіки, відповідно, має безліч визначень та специфічні риси. Підприємницька діяльність – це самостійна ініціативна, систематична діяльність на власний ризик з виробництва продукції (робіт, послуг) і здійснення торгівлі з метою отримання прибутку.  Згідно з Наказом Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України «Про затвердження Правил закладів (підприємств) ресторанного господарства» дається визначення: «ресторанне господарство – це вид економічної діяльності суб’єктів господарської діяльності щодо надання послуг стосовно задоволення потреб споживачів у харчуванні з організуванням дозвілля або без нього» [21].  Краснокутська Ю. В., Бахарева Ю. Є зазначають, що: « Особливості підприємницької діяльності у сфері ресторанного господарства зумовлені наступними факторами:  - задоволення потреб споживачів як у якісній їжі, так і шляхом надання відповідних послуг, створення умов для відпочинку;  - менша залежність від змін моди за наявності можливості для творчого підходу до професійної діяльності;  - необхідність постійного контакту із різноманітними споживачами;  - потреба у менших розмірах початкових інвестицій для створення підприємств за терміну їх окупності 1-3 роки».  Виходячи з вищезазначеного, ресторанне господарство є специфічною сферою підприємницької діяльності і галуззю економіки, підприємства якої задовольняють потреби населення в безпосередньо готовій до споживання їжі, у зв’язку з чим виконують взаємопов’язані функції із виробництва кулінарної продукції, її реалізація та організації споживання.  Згадані вище автори також розкривають соціально-економічне значення ресторанного господарства, яке полягає в наступному: «  1. Ресторанне господарство як галузь матеріального виробництва бере участь у створенні сукупного суспільного продукту і національного доходу, створює вартість і споживчу вартість.  2. Ресторанне господарство виступає фактором економії суспільних витрат праці на приготування їжі та обслуговування її споживання. Витрати праці, енергетичних і матеріальних ресурсів за умов спеціалізованих підприємств є істотно нижчими у розрахунку на одиницю виготовленої продукції, ніж за умов індивідуально-організованого (домашнього) приготування їжі.  3. Ресторанне господарство займає важливе місце в системі організації праці в підприємствах інших галузей економіки. Правильне, науково організоване харчування населення за місцем роботи сприяє раціональному використанню робочого часу, є фактором зростання продуктивності праці в сфері матеріального виробництва за рахунок скорочення втрат робочого часу.  4. Ресторанне господарство дозволяє раціональніше використовувати сировину і паливно-енергетичні ресурси, що зумовлено можливістю використання відходів при випуску побічної продукції (крохмаль, харчові барвники).  5. Ресторанне господарство має важливе значення в організації побуту населення, що є якісною характеристикою рівня розвитку економіки держави. Підвищення витрат населення на продукцію ресторанного господарства є свідоцтвом не лише зростання рівня їх матеріального забезпечення, але й збільшення вільного часу, зниження витрат споживання, зростання можливостей щодо підвищення культурного і професійного рівні.  6. Ресторанне господарство має значні можливості організації раціонального харчування на науковій основі для різних верств населення з урахуванням їх статі, віку, професії, стану здоров’я.  7. Ресторанне господарство відіграє все більшу роль в організації дозвілля і відпочинку населення.  На зміст процесів підсистем підприємства ресторанного господарства значного впливу надають наступні фактори:  − розмір виробничої й збутової діяльності (мале, середнє, велике підприємство);  − виробничий профіль підприємства (спеціалізоване, широкої номенклатури);  − характер продукції, що випускається, технологія виробництва (масове, серійне, одиничне);   * сфера діяльності (на внутрішньому чи зовнішньому ринку)».   [14, с.212-213].  Доцільно розглянути основні засади державного регулювання діяльності ресторанного господарства. Процес переходу України на ринкову економіку супроводжувався глибокими політичними і соціально-економічними змінами у структурі підприємств різного типу та форми власності. Відповідно збільшується частка приватних підприємств, які за рівнем виробництва та якістю надання послуг не поступаються державним.Особливе місце серед підприємницького сектору займає ресторанне гоподарство. Ресторанний бізнес вирізняється креативністю набуває різних форм [13]. Сфера ресторанного господарства може бути поділена на наступні сегменти ринку: «  гастрономія – наприклад, заклади ресторанного господарства із певною кухнею, банкетні зали тощо,  заклади ресторанного господарства на підприємствах, в установах, організаціях,  корпоративне надання послуг з харчування  самообслуговування – ресторани та кафе швидкого харчування,  соціальне харчування – харчування дітей у дошкільних, шкільних навчальних закладах, закладах санаторно-курортного лікування, оздоровницях тощо».  Державне регулювання галузі передбачає чіткий класифікатор видів закладів ресторанного господарства, який представлений у ДСТУ 4281:2004. «Заклади ресторанного господарства класифікація». В стандарті дається визначення термінів та характеристика різних закладів за типами. Визначено основні показники, які характеризують певний рівень комфорту. Система класифікації у ДСТУ 4281:2004 є дещо застарілою та не відображає сучасні тренди і специфіку нових форматів закладів.  Автор Баландіна І.С. звертає увагу на функції, які може виконувати держава у процесі регулювання приватного сектору економіки [13, с.200]: «  – адміністративні: контроль і нормування якості блюд меню та обслуговування клієнтів; примус у випадку порушення норм пожежної та санітарно-епідеміологічної безпеки; сертифікація послуг ресторанів;  – економічні: розмір податків і зборів; граничний розмір торгової націнки; порядок уцінки, дооцінки та списання; механізми економічного стимулювання;  – нормативно-правові: правові акти та соціальні норми (етнічні, ідеологічні, культурні, моральні, політичні, релігійні й інші норми);  – організаційні: розробка і реалізація державних, регіональних і місцевих стратегій та програм, спрямованих на розвиток ресторанного бізнесу; забезпечення контролю за податковою дисципліною, а також за станом пожежної та санітарно-епідеміологічної безпеки закладів ресторанного господарства; вирішення спорів щодо соціально-трудових відносин і бізнесконтрактів;  - розробка ефективної нормативно-правової бази для забезпечення додаткових можливостей щодо розвитку певної галузі економіки, - регулювання діяльності суб’єктів господарювання шляхом сприятливої для їх розвитку монетарної та фіскальної політики,  - розробка проектів та пошук їх фінансування щодо забезпечення соціальних гарантій населення в умовах високої комерціалізації. Дослідження, проведені Мельниченко О. А. дозволили конкретизувати перелік специфічних засобів державного регулювання розвитку ресторанного господарства [4]:  - соціальне орієнтування розвитку галузей народного господарства (соціальна корпоративна відповідальність),  – соціально-психологічні: моральне стимулювання; встановлення норм взаємовідносин; заохочення до наставництва та формування династій; покращання умов для фізичної реабілітації й підвищення освітнього та культурного рівня персоналу; пропаганда в суспільстві пріоритетності якості сервісу; активізація почуття патріотизму й причетності» [13, с.200-201].  **1.3. Особливості та характеристика послуг ресторанного господарства в курортних готелях**  Система харчування готелю є одним із ключових аспектів, який впливає на здатність готелю задовольняти потреби своїх гостей та надавати їм комфортне перебування. Залежно від рівня готелю, його місця розташування, цільової аудиторії та інших факторів, вибір системи харчування може бути різним [34].  Система харчування "Bed & Breakfast" (B&B) є одним із найпоширеніших і улюблених варіантів для подорожуючих та туристів, які шукають зручне і смачне рішення для перебування в готелях. З простою, але ефективною концепцією, "Bed & Breakfast" пропонує гостям затишні номери для переночування та смачний сніданок, що дозволяє їм насолоджуватися відпочинком, не хвилюючись про пошук ресторанів на ранковий прийом їжі [34].  Концепція "Bed & Breakfast": Система харчування "Bed & Breakfast" має простий і зрозумілий принцип. Гості, які зупиняються в готелі з B&B, отримують проживання в затишних номерах готелю та сніданок включений у вартість проживання. Це означає, що гості можуть смакувати різноманітні страви на сніданок, не витрачаючи додаткові кошти на перше прийняття їжі. Типовий B&B-сніданок може включати свіжі фрукти, випічку, хліб, сир, м'ясні та рибні вироби, йогурт, каву або чай, а також інші страви, що варіюються залежно від готелю та регіону.  Сніданок, також може бути чотирьох видів:  **«CBF ― Continental Breakfast (сніданок)** Континентальний сніданок або скорочено CBF. Це самий скромний вид сніданку. Найчастіше подається в Європейських готелях 2\*-5\*, іноді його можна зустріти в готелях нижчої категорії (2\*-3\*) в інших частинах світу. Сніданок складається з чаю, кава, булочки, масла, сиру, яйце, вам також можуть запропонувати фрукти або йогурт» [35].  **«ABF ― American Breakfast (Американський сніданок)** Американський сніданок. Любителям більш щільного сніданку, ніж CBF, варто вибрати саме цей тип. Крім усього, що запропонують вам при харчуванні за типом континентального сніданку, до американського сніданку додадуть різні ковбаси, шинки, сири, а також овочеві салати. Цей тип найбільш поширений в Америці та Західній Європі» [35].  **«BBF ― Buffet Breakfast (Шведський стіл)** Найбільш розповсюджений і популярний вид сніданку. Досить часто можна зустріти універсальне позначення цього типу – BB. «Шведський стіл» є найбільш поживним і рясним сніданком. Його можна зустріти в більшості готелів по всьому світу. Зазвичай він включає в себе всі молочні та м'ясні продукти, овочі та фрукти, випічка і кондитерські вироби, і всі напої місцевого виробництва (в деяких випадках запропонують навіть алкогольні напої). Вид харчування «Шведський стіл» має на увазі під собою можливість брати стільки їжі, скільки Вам необхідно, здійснюючи необмежену кількість підходів. У готелях різної категорії різноманітність і «якість» Шведського столу можуть значно варіюватися. У чотирьох і п'яти-зіркових готелях Вас чекає більш багатий і різноманітний сніданок, ніж у готелях мають дві або три зірки» [35].  Система харчування "Bed & Breakfast" є ідеальним варіантом для тих, хто шукає затишок, незабутні враження та бажає випробувати аутентичний досвід в подорожах. Цей тип готелів дозволяє мандрівникам не тільки насолоджуватися смачним сніданком, а й почуватися як удома, що робить їхню подорож ще більш запам'ятовуваною та особливою.  Половина пансіону (Half Board - HB): Одним із найпоширеніших варіантів систем харчування в готелях є "Half Board" або "Половина пансіону". Ця система надає гостям готелю можливість насолоджуватися смачними прийомами їжі у вигляді сніданку та одного із головних прийомів їжі (зазвичай обід або вечерю). "Half Board" є чудовим компромісом між повною свободою вибору харчування та забезпеченням комфорту під час перебування у готелі [34].  «Зміст системи «Half Board»: Основна ідея системи "Half Board" полягає в тому, що гості готелю отримують сніданок та один із головних прийомів їжі (зазвичай обід або вечерю) включеними у вартість проживання. Зазвичай це означає, що гості можуть смакувати широкий асортимент страв на сніданок, а потім обрати, коли їсти обід або вечерю. Залежно від політики готелю, можливий вибір між обідом та вечерею або ж один з них.  Вигоди системи «Half Board»: Для багатьох мандрівників, система «Half Board» є ідеальним варіантом, оскільки вона забезпечує гостей достатньою кількістю їжі на протязі дня, не зв'язуючи їх з обов'язковими обідами чи вечерями в готелі. Це дозволяє гостям вільно планувати свій день, виходячи з екскурсій, занять та власних бажань [34].  Система харчування «Full Board» (FB) в готелях є одним з найпоширеніших варіантів для туристів, які хочуть максимально скористатися своїм проживанням, не хвилюючись про організацію їжі під час подорожі. Ця система надає гостям широкий вибір страв протягом дня, включаючи сніданок, обід і вечерю, і дозволяє їм насолоджуватися гастрономічним досвідом, не виходячи за межі готельного комплексу.  Особливості системи Full Board: Триразове харчування: Основна перевага системи «Full Board» - це те, що гості отримують три основних прийоми їжі на день. Сніданок, обід та вечеря зазвичай подаються у ресторані готелю або спеціальному їдальному залі. Це забезпечує туристам стабільне харчування протягом дня і дозволяє їм планувати свої активності без зайвих переживань про їжу» [34].  Різноманіття страв: Готелі, які надають систему Full Board, зазвичай пропонують різноманітні меню з різними стравами для задоволення різних смаків і вподобань гостей. Їжа може бути представлена як буфетом, так і а-ля-карт, що дозволяє гостям спробувати місцеві страви та міжнародні кулінарні шедеври.  Система харчування "Full Board" є вигідним і комфортним варіантом для туристів, які хочуть насолоджуватися відпочинком, не турбуючись про організацію прийому їжі. Вона надає різноманіття страв, зручність та економію часу і грошей. Завдяки системі Full Board, гості готелів можуть зосередитися на відпочинку, екскурсіях та знайомствах з новими людьми, знаючи, що вони отримають ситний і смачний обід без додаткових зусиль. Таким чином, ця система є ідеальним вибором для тих, хто хоче максимально насолодитися своєю подорожжю без непотрібних турбот.  **FB+ або ExtFB – full board або extended half board (Розширене триразове харчування)** Розширений повний пансіон представляє із себе сніданок, обід і вечеря (зазвичай це шведський стіл), під час прийому їжі Вам запропонують також безалкогольні напої (у деяких готелях запропонують також алкоголь – пиво і вино).  **Brunch dinner (Сніданок переходить в обід)** Цей тип харчування найбільш поширений на гірськолижних курортах. Brunch dinner – це сніданок, який плавно перетікає в ранній обід (перерва між ними відсутній), а також вечерю. Крім харчування Вам запропонують безалкогольні та алкогольні напої (найчастіше пиво і вино) місцевого виробництва [35].  HBT і FBT: типи харчування в санаторно-курортних готелях.  Часто в готелях саноторно-курортного типу можна зустріти такі типи харчування як HBT, FBT. Що це означає? Вище ми говорили, що HB (half board сніданок/вечеря) і FB (full board) сніданок, обід і вечеря. А буква Т (від англ. treatment) означає "лікування включене". HBT - це сніданок/вечеря та лікувальні процедури. А FBT - це сніданок, обід і вечеря + лікувальні процедури.  Ідея «все включено» (All-Inclusive) в туризмі стала одним з найпопулярніших форматів відпочинку у всьому світі. «Цей підхід зародився у 1950-х роках на Карибських островах та швидко розповсюдився на різні країни та континенти. "Все включено" - це концепція, що надає туристам можливість сплачувати фіксовану суму за проживання в готелі або курорті, що включає у себе розміщення, харчування, розваги та інші послуги. Цей підхід відпочинку має свої переваги та недоліки і залишається привабливим вибором для різних категорій туристів [34].  **Mini all inclusive (Повний пансіон + напої)** Mini all inclusive ― включає в себе сніданок, обід і вечерю. У більшості готелів вечеря буде представлений у вигляді шведського столу. Під час прийому їжі Вам запропонують напої місцевого виробництва. Крім того, напої Ви можете взяти не тільки під час їжі, але і в будь який інший час, щоправда, в обмеженій кількості [35].  **ALL(AL) − All Inclusive (Все включено)** При проживанні в готелі за системою All Inclusive крім триразового харчування, у вартість включені всі алкогольні і безалкогольні напої місцевого виробництва (в необмеженій кількості і в будь-який час). Крім того, Ви отримуєте додаткове харчування – це другий сніданок, полуденок, легкі закуски, барбекю в барах, а також пізню вечерю. Крім усього цього, у вартість включені основні послуги та розваги, які пропонує готель [35].  **HсAL − hign class all inclusive (Все включено, вищий клас)** По системі hign class all inclusive – все, що пропонує готель, вже включено у вартість. Ви отримуєте все безкоштовно, крім магазинів, телефону, лікаря, перукарні, деяких водних видів спорту і дайвінгу» [35].  Одним із найпопулярніших форматів харчування є Ultra All-Inclusive (UAI), який надає максимальну гостинність та розкішний відпочинок.  «Ultra All-Inclusive - це вищий рівень сервісу, який надається готельним комплексом своїм клієнтам. Цей формат харчування включає в себе не тільки сніданки, обіди та вечері, а й весь перелік різноманітних послуг, які стануть доступні гостям готелю протягом їх перебування. Таким чином, гості можуть насолоджуватися необмеженим вживанням їжі та напоїв у різних ресторанах та барах готелю без додаткової оплати.  Один із головних переваг Ultra All-Inclusive полягає у великому виборі страв та напоїв. Готелі, що пропонують цей формат харчування, зазвичай мають кілька ресторанів з різними кухнями – від традиційної місцевої кухні до екзотичних страв з усього світу. Це дозволяє задовольнити смаки навіть найвибагливіших гостей та дозволяє їм насолоджуватися різноманітністю страв протягом усього відпочинку».  Без харчування (Room Only): Також існує можливість забронювати готель без харчування, дозволяючи гостям обирати ресторани та кафе згідно з власними перевагами та бюджетом.  Варто зазначити, що система харчування "Room Only" не підходить для всіх типів туристів. Цей варіант буде привабливим для тих, хто прагне більшої свободи та флексібільності у плануванні харчування під час подорожей. Інші ж можуть віддавати перевагу іншим системам харчування, таким як "Bed and Breakfast" або "All-Inclusive", де їжа вже включена у вартість проживання, щоб уникнути додаткових зусиль і витрат на харчування.  **Висновок за 1 розділом**  Таким чином, в результаті аналізу та вивчення наукових праць визначено загальні тенденції розвитку рекреаційної індустрії України на сучасному етапі. Розглянуто значенння ресторанного господарства в структурі послуг курортного господарства. Узагальнено підходи до класифікації закладів, визначено оссновні функції та специфіку діяльності. Висвітлено особливості та дається детальна характеристика послуг ресторанного господарства в курортних готелях. Серед основних сніданок в готелі, напівпансіон та повний пансіон, все включено, харчування в номерах. Забезпечують обслуговування гостей в курортних готелях ресторани, кафе, бари. Зосереджено увагу на актуальних пропозиціях комплексу ресторанних послуг, які популярні під час відпочинку на курортах. |

**РОЗДІЛ 2. ФУНКЦІОНУВАННЯ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА КУРОРТУ «БУКОВЕЛЬ»**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **2.1. Характеристика курорту та можливості для обслуговування гостей**  Варто врахувати, що Україна має достатній запас рекреаційних ресурсів, зосереджений значною мірою в Карпатському регіоні. Буковель – це найбільший гірськолижний курорт в Україні та Східній Європі.  В Івано-Франківській області є десять курортних місцевостей. Для курортної терапії використовуються кліматичне лікування, мінеральні ванни. Серед курортів − низькогірні Татарів, Яремче і Микуличин Яремчанської міськради, Мислівка і Новий Мізунь Долинського району, Шешори Косівського району та м. Косів, високогірні Ворохта і Яблуниця Яремчанської міської ради і бальнео-грязевий передгірний курорт Черче Рогатинського району [32].  Лідером серед курортів Івано-Франківщини справедливо вважається Буковель. Ресторанний бізнес є однією з найбільш значущих складових розвитку курорту «Буковель», який є туристичною меккою, одним із найцікавіших місць для зимового та літнього відпочинку у Карпатах.  Гірськолижний курорт є містечком, в якому розгорнуто спектр умов для заняття спортом, бізнесу, відпочинку, оздоровлення. З 2008 р. курорт почав розвиватися як лікувальний і бальнеологічний центр. На даний час тут діє центр, який спеціалізується на допомозі людям з проблемами опорно-рухового апарату, шлунково-кишкового тракту та сечовивідних шляхів. Також курорт відомий своїми буковельськими чанами, які функціонують на основі мінеральної води та фітовідварів [3].  «Курорт активно розвивається − постійно ведуться роботи з розширення інфраструктури та прокладення нових лижних трас, більша частина будівель була збудована в останні кілька років. Майстер план розвитку Буковелю передбачає установку 26 великих витягів із сумарною продуктивністю 57000 осіб на годину і будівництво трас загальною площею 379 гектарів, що дозволить комфортно вмістити 19500 туристів одночасно. Після завершення п'ятого, остаточного етапу будівництва курорт буде мати 118 кілометрів гірськолижних трас, що дозволить курорту увійти до числа 50-ти найбільших гірськолижних курортів світу «[26].  «Буковель – це гірськолижний курорт, розташований в Івано-Франківській області біля села Поляниця. Назва курорту походить від гори, біля підніжжя якої він знаходиться. Рис.1.  гірськолижний курорт буковель  Рис.1. Вид на курорт «Букове́ль»  Букове́ль – гірськолижний курорт в Україні, частка якого належить державі. Розташований неподалік від села Поляниця, біля підніжжя гори Буковець на висоті 920 метрів над рівнем моря. Найвища точка курорту – г. Довга – 1372 м. Зимовий сезон може тривати з листопада до квітня **»** [26]. Рис.2.  https://krasna.com.ua/assets/images/803.jpg  Рис.2. Курорт «Букове́ль» у вечірній час  Назва утворена шляхом поєднання назви гори Буковець, у підніжжі якої було зведено Буковель, та назви популярного лижного курорту Куршевель, що знаходиться у Франції.  «Історія курорту починається з 2000, коли між ТзОВ «Скорзонера» та фірмою «Горизонт АЛ» було укладено угоду про створення туристично-рекреаційного комплексу цілорічного функціонування. Було проведено передпроєктні дослідження території, розглянуто можливі варіанти розміщення гірськолижних полів і осей канатних доріг першої черги. До досліджень території, а також створення майстер-плану були залучені провідні іноземні компанії, зокрема австрійська фірма Plan-Alp і канадська Ecosign.» [26].  «Курорт є містечком, в якому розгорнуто спектр умов для заняття спортом, бізнесу, відпочинку, оздоровлення: 65 км підготовлених трас, 63 гірськолижних траси усіх рівнів складності, 16 витягів з пропускною здатністю 34700 осіб/год, лижна школа (в тому числі спеціалізована дитяча), пункти прокату спорядження, сноупарк і велопарк. З 2008 р. курорт почав розвиватися як лікувальний і бальнеологічний центр. Зараз тут діє центр, який спеціалізується на допомозі людям з проблемами опорно-рухового апарату, шлунково-кишкового тракту та сечовивідних шляхів. Також курорт відомий своїми буковельськими чанами, які функціонують на основі мінеральної води та фітовідварів» [22].  Лижні траси в Буковелі, прокладені на спеціально підготовлених схилах з трав'яною основою і обладнані сніговими гарматами, захищені від прямих сонячних променів, завдяки чому сніг тримається значно довше, ніж в інших місцях. Траси готують для катання спеціальною снігонапилюючою і сніготрамбувальною технікою, а штучне освітлення схилів дозволяє кататися і в вечірній період. На гірськолижному курорті Буковель на даний момент працює 16 підйомників загальною протяжністю майже 15 км, безліч гірськолижних трас різної складності загальною протяжністю більше 50 км [27].  З ісорією створення куроту можна ознайомитись опрацювавши матеріали офіційних сайтів. За матеріалами <https://krasna.com.ua/activity/bukovel>: « Наприкінці 2001 зроблені стартові роботи по запуску першої канатної дороги комплексу – витягу довжиною 691 м на північному схилі гори Буковець. Паралельно з будівництвом канатної дороги розроблялися варіанти розміщення парнокрісельної канатної дороги на північно-західному схилі гори Буковець. У вересні-жовтні 2002 цей проєкт реалізовано у вигляді канатної дороги довжиною 1000 м.  У 2003 відкрили другий схил – траси 2А і двокрісельного витягу.  У 2004 відкрито трасу 7А, на якій розміщено бугельний підйомник і розпочато активну підготовку до створення масштабної гірськолижної арени.  У 2003/2004 тут відпочивало 48 000 осіб, в 2004/2005 – 206 000. У 2006/2007 – приблизно 400 000 осіб. За сезон 2008/2009 курорт відвідало близько 850 000 унікальних туристів. У 2010/2011 на курорті було зареєстровано 1 200 000 денних відвідувань. 8–10 % від загальної кількості відпочивальників складають іноземні туристи [26].  У 2012 р. гірськолижний курорт Буковель було визнано найбільш швидкозростаючим гірським курортом світу. З 2014 р. працює Міжнародний дитячий центр «Артек-Буковель» [22]. З 2016 року, внаслідок націоналізації ПриватБанку, частина курорту Буковель перейшла у власність держави. А, у 2018 році державну частку виставлено на продаж [26].  У 2012 р. гірськолижний курорт Буковель було визнано найбільш швидкозростаючим гірським курортом світу. З 2014 р. працює Міжнародний дитячий центр «Артек-Буковель» [22].»  Готелі цього комплексу готові надати різноманітні пропозиції. Доречно зауважити, що всі готелі класифікуються на: шале, приватні вілли-садиби, готелі, котеджі і будиночки. Вони пропонують проживання на належному рівні в номерах різних категорій (від дешевих – до люкс класу) для однієї людини і компанії з 12 туристів. За умови проживання в котеджі, передбачається можливість самостійного приготування їжі, відвідування сауни і басейну. Шале − будиночки, споруджені відповідно до австрійським стилем, але їх ціни порівняно високі. Вони розташовані в безпосередній близькості від лижних трас.  *Таблиця 1.1*  **Заклади розміщення на курорті «Буковель» [22, 26, 27]**   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | |  | **Назва готелю** | **Місцерозташування** | **Основні характеристики** | | 1. | **Radisson Blu Resort Bukovel** | Буковель | «Заклад розташований на гірськолижному курорті Буковель. До послуг гостей цього 5-зіркового готелю спа-центр, критий басейн, сауна та тренажерний зал. На території готелю надається безкоштовний Wi-Fi. Після катання на лижах, гості мають нагоду відпочити в турецькій лазні або розслабитися в гідромасажній ванні. На території готелю також працює масажний кабінет, салон краси та солярій Вишукані просторі номери оснащено за вимогами висококласного готелю. У ресторані Mont Blanc подають страви української та європейської кухонь. Відвідувачам ресторану B-Zone пропонують приготовані страви на грилі. Низькокалорійні коктейлі можна замовити у Спа-барі, а легкі закуски та різноманітні напої − в лаунж-барі». | | 2. | **MARION SPA** | Буковель | «Спа-готель MARION розташований на курорті Буковель. До послуг гостей ресторан, бар та оздоровчий спа-центр із критим басейном, хамамом і гідромасажною ванною. Гостям також пропонують обслуговування номерів і безкоштовний Wi-Fi на всій території. Стійка реєстрації працює вдень і вночі.  В усіх номерах є телевізор із плоским екраном і супутниковими каналами, холодильник, чайник і шафа для одягу. Гості користуються власною ванною кімнатою з душем, феном і безплатними туалетно-косметичними засобами.  У спа-готелі MARION сервірують континентальний сніданок або сніданок “шведський стіл”.  Серед інших зручностей варто відзначити терасу та сауну, прокат лижного спорядження та велосипеди, піші прогулянки». | |  | **«F&B Spa Resort» (готель Fomich)** | Буковель | «F&B SPA RESORT розташований в самому серці Карпат, посеред могутніх вершин та неймовірних краєвидів. Готель пропонує безліч послуг та сервіс високого рівня, щоб кожен гість почував себе затишно та комфортно, як удома. На території працює спа-комплекс із 4 видами саун (хамам, фінська сауна, римська лазня та парова лазня), плавальним басейном, дитячим басейном, гідромасажною ванною, мультисенсорним душем, соляною камерою та тренажерним залом. Гостям пропонують різні спа-процедури.  Всі номери та котеджі оформлені в заміському стилі, обставлені дерев'яними меблями та оснащені телевізором із плоским екраном. У ванних кімнатах є фен.  У ресторані готелю «Fomich» подають страви української кухні. Для дітей передбачено дитяче меню. Страви можуть бути подані на терасі.  Гості готелю «Fomich» можуть відпочити в сауні або на терасі для засмаги біля басейну. У готелі можна орендувати лижі та скористатися приміщенням для зберігання лиж». | | 3. | **Girski Hotel&Spa** | Буковель | «Спа-готель Girski з баром, спільним лаунжем, оздоровчим спа-центром і терасою Серед зручностей – ресторан, цілодобова стійка реєстрації і безкоштовний Wi-Fi. Гостям пропонують критий басейн, сауну, турецьку лазню і дитячий клуб, послуги аніматорів, більярд і настільний теніс, сніданок “шведський стіл”. Околиці спа-готелю Girski чудово підходять для катання на лижах». | | 4. | **Ганц & Spa** | Буковель | «Спа-готель Ganz із баром і терасою розташований у центрі курорту лише за 10 метрів від гірськолижного підйомника "Буковель 5". До послуг гостей критий басейн, цілодобова стійка реєстрації та безкоштовний Wi-Fi, континентальний сніданок. В околицях спа-готелю Ganz можна зайнятися різними видами активного відпочинку, зокрема лижним спортом». | | 5. | **Phoenix Relax Park** | Буковель | «Котеджне містечко з власною інфраструктурою в самому серці Карпат (с. Поляниця, Буковель). Територія містечка складає 17 гектарів, на яких розміщено понад 126 будинків та два корпуса з апартаментами. Крім цього, для вас доступні SPA-комплекс, два відкритих басейна на території, ресторан, зони для пішохідних прогулянок та заняття спортом, окремі зони для дітей, контактний зоопарк та багато іншого. Вишукана сучасна кухня з частинкою карпатського колориту. Інтер'єр в стилі модерн та мальовничі краєвиди з великими панорамними вікнами додають йому особливого шарму.  Куштуйте страви Ірландії, довершені шеф-кухарем. Смакуйте пиво шести видів та затамовуйте подих від неймовірних смаків коктейльної карти.  SPA в Phoenix Relax Park – це справжній острівець реклаксу та відпочинку для тіла, оточений горами Карпат. Неймовірний краєвид та найкращі традиції spa-релаксу дозволять вам сповна насолодитися враженнями від відвідування комплексу.  Катання на квадроциклах. Відчуй неймовірні емоції від їзди та відкрий для себе неймовірні краєвиди Карпат.  KIDS CLUB – це затишне місце для ваших діток, які зможуть активно, пізнавально та весело провезти свій відпочинок під наглядом наших аніматорів». | | 6. | **«Tavel Hotel & SPA»** | Буковель | «Готель **«Tavel Hotel & SPA»** - це комфортний і сучасний готель, який знаходиться в самому центрі ТК «Буковель». Для гостей готелю доступний бугільний підйомник, який доставляє їх прямо до 7 схилу і знаходитися в 20 м від готелю. За 150 м від готелю розміщений витяг №7 – однин з найпопулярніших на курорті. Гості можуть безкоштовно відвідувати спа-центр із критим басейном і дитячим басейном, 2 види саун, включаючи хаммам, фінську сауну, тренажерний зал і гідромасажну ванну.  У кожному номері є вітальня, телефон і телевізор з плоским екраном і кабельними каналами. Серед зручностей - міні-холодильник та електричний чайник. У ванній кімнаті є фен і безкоштовні предмети туалету.  У ресторані на сніданок та обід подають страви української та європейської кухні. У розпорядженні гостей є приміщення для нарад.» | | 7. | **Chevalier Hotel & SPA** | Буковель | «Готель Chevalier з видом на гори До послуг гостей приладдя для приготування барбекю та безкоштовний оздоровчий спа-центр. Усі номери готелю оснащені відповідно до сучасних вимог. Стійка реєстрації працює цілодобово. У готелі також можна скористатися послугами консьєржа та відпочити на терасі.» | | 8. | **HVOYA Apart-Hotel & SPA** | Буковель | **«Апарт-готель «Hvoya»** розташований в центральній частині курорту Буковель, в кроковій доступності до всіх головних об’єктів інфраструктури. Гості готелю маюьб власний ski-in/ski-out, адже безпосередньо біля готелю є бугільний підйомник, який доставлятиме їх до схилу № 7 – одного з найпопулярніших витягів курорту. У готелі є приміщення для зберігання лиж із сушаркою та дитяча кімната з аніматором, яка надається безкоштовно. У готелі також є приміщення для проведення засідань.  Гостям пропонується безкоштовний необмежений доступ до спа-центру з критим басейном, гідромасажним басейном і дитячим басейном, 3 типами саун, включаючи хамам, карпатську та фінську сауни, тренажерний зал і соляну кімнату.  Гості можуть насолодитися сніданком у ресторані готелю HVOYA, де подають вишукані страви гірської кухні. У лобі-барі пропонують різноманітні напої.  Затишні та просторі апартаменти оформлені в сучасному стилі, щоб забезпечити гостям спокійний відпочинок». | | 9. | **Ribas Karpaty** | Буковель | «На території діє прокат гірськолижного спорядження. Недалеко від готелю знаходяться траси для сноуборду і лиж. Для дітей передбачені безпечні ділянки для катання на санках, а для початківців ми пропонуємо скористатися послугами інструктора.  Для стабільних вихідних в готелі є SPA-центр. Фінська лазня, сауна, басейн і масаж. На курорті діє прокат гірськолижного спорядження, є багато трас для сноуборду і лиж. Обладнані траси для дітей. Для новачків у гірськолижному спорті працюють інструктори.  В готелі облаштований SPA-центр, турецька лазня, сауна, басейн і масаж-центр — приємні і корисні для здоров'я процедури.  Сніданок в готелі включений у вартість.  Організація дозвілля/екскурсій.  З вікон номерів видно гори, ліс та річку Прутець. Відпочинок тут припаде до душі як любителям екстремальних видів спорту, так і сім'ям з дітьми». | | 10. | **Carparosa Hotel** | Буковель | «Готель "Карпароса" розташований за 4 км від гірськолижного курорту Буковель. До послуг гостей ресторан, бар, безкоштовний Wi-Fi, безкоштовне приватне паркування на території, відкритий басейн з підігрівом і альтанки.  Відстань до міжнародного аеропорту "Івано-Франківськ" становить 86 км». |   \*узагальнено автором  Сучасні готелі відомого курорту Буковель побудовані в стилі нового готельного тренду, а саме, будівництво самих незвичайних і екстравагантних готелів, щоб викликати цікавість і прагнення на власному досвіді пережити незвичайні відчуття.  Кожен турист, що має потребу в тихому і затишному готелі, в різних куточках України може знайти собі таку тимчасову домівку. На території Івано-Франківської області з’явилися незвичайні, або нестандартні, готелі, ночувати в яких –вже пригода. Розглянемо найбільш привабливі з них.  Міні-готель «Грибова хата» (Поляниця, Івано-Франківська область). Інтер’єр готелю складається лише з шести номерів з авторськими дерев’яними меблями і рестораном, виконаний у формі гриба. |
|  |
| **2.2. Актуальні тенденції функціонування закладів ресторанного господарства на курорті «Буковель»**  Аналізуючи актуальні тенденції діяльності закладів ресторанного господарствана курорті «Буковель», Лояк Л. М., Боднарчук Л. Т. зазначають що: «Функціонування закладів ресторанного господарства на курорті «Буковель», залежить від прогнозування динаміки попиту на послуги та загрозливих станів економічної безпеки. Моніторинг діяльності підприємств характеризується як один з найбільш ефективних підходів до визначення рівня розвитку сфери ресторанного господарства. Мета дослідження полягає в обґрунтуванні основних тенденцій функціонування закладів ресторанного господарства курорту[32].  Гірськолижний курорт є містечком, в якому розгорнуто спектр умов для заняття спортом, бізнесу, відпочинку, оздоровлення. З 2008 р. курорт почав розвиватися як лікувальний і бальнеологічний центр. На даний час тут діє центр, який спеціалізується на допомозі людям з проблемами опорно-рухового апарату, шлунково-кишкового тракту та сечовивідних шляхів. Також курорт відомий своїми буковельськими чанами, які функціонують на основі мінеральної води та фітовідварів [32].  З огляду на це, важливу забезпечуючу складову курортного обслуговування – ресторанне господарство, слід розглядати як з точки зору комплексного санаторно-курортного харчування, так і з точки зору можливостей забезпечення повноцінного харчування в закладах сучасного ресторанного господарства».  За останні роки на території курорту «Буковель» Івано-Франківської області з᾿явилося безліч закладів ресторанного господарства, що підтверджує великі перспективи та можливості ресторанного бізнесу. Сучасний ресторанний бізнес курорту – це поєднання культур, кухонь, форматів. Тут функціонує достатня кількість закладів харчування – від фаст-фуду до ресторанів преміального класу.  Так наприклад: « Ресторан Montblanc розташований у готелі Redisson і є найпрестижнішим у "Буковелі". Це чудове місце для трапези й відпочинку протягом цілого року, адже в ресторані є камін і тераса з виглядом на гори. Особливістю закладу є сніданки за принципом "шведського столу" (подаються від 7:00 до 11:00). Гості ресторану можуть спробувати різноманітні страви міжнародної кухні, приготовані з якісних місцевих продуктів. Зокрема, з європейської кухні можна скуштувати фарфале з лососем (вартість 250-135 грн). Щодо українських страв, то в закладі подають, наприклад, борщ із пампушками (вартість 40-75 грн), деруни, вареники тощо».  У ресторані "Краєвид" можна відпочити та поїсти в затишному залі з каміном або ж на відкритій терасі з виглядом на природу. Інтер’єр закладу підкреслює місцевий колорит: оброблений деревом і прикрашений традиційними предметами інтер’єру.  Меню ресторану складається з українських страв. Середній рахунок у закладі – 25-50 дол.  Ресторатори займаються не тільки пошуком нових сегментів ринку, а й широко застосовують інновації в кулінарії і дизайні, віддають перевагу креативним рішенням.  В меню багатьох закладів основні акценти зроблено на стравах української, регіональної, гуцульської кухні. Наприклад, ресторан-корчма «Фільварок» (с. Поляниця) : «Це ресторація у традиційному гуцульському стилі, яка пропонує смачну та різноманітну місцеву кухню з великим вибором м’ясних та рибних страв. Це мережа, що складається з шести закладів розташованих біля підйомних станцій на курорті Буковель.  Мережа ресторанів швидкого харчування, в якій використовують новітні технології та методи приготування їжі. Що цікаво, дизайн інтер’єру всіх шести ресторанів абсолютно різний. Це робить відвідування ресторану ще більш привабливим.  Вся обстановка зберегла традиції і культуру українського народу, це розумієш коли переступаєш поріг цих закладів. Така атмосфера допомагає відчути себе як вдома, кожного гостя зустрічає гостинна адміністрація ресторану Фільварок Буковель.  Народні святкування і церковні свята, які тут відзначають, нікого не залишать байдужим. Захопитися неймовірним українським фольклором можна під час виступу народного ансамблю. Чудова кухня вразить вас своїм достатком страв в кращих українських традиціях. Страви готують на мангалі, в печі і глиняних глечиках, що, безсумнівно, дозволяє відчути вишуканий смак домашньої їжі.  Родзинкою закладу є гігантський котел-мангал, на якому готують чудові стейки та шашлики, а також літня тераса, звідки відкривається чудовий краєвид на Карпати» [2]. Дод.А.  Концептуальний ресторан «Salo»: «це – український м’ясний ресторан, в якому подають 5 різновидів сала, страви з дичини (оленину, косулю, дикого кабана) з ягідними соусами та локальними продуктами. Поціновувачів алкогольних напоїв запрошують відвідати Vodka room, де Ви зможете спробувати аж цілих 32 види горілки. Десерти тут особливі та готуються за рецептом відомого українського кондитера Ігоря Зарицького. Ціни високі, але й особливі страви. Так за перші страви – борщ із фазана, закарпатський бограч, перепелиний бульйон із дом. локшиною, за грибну юшку з качкою та лісовими грибами потрібно буде віддати 325 грн, форель на грилі 325 грн, салати 245/425/520 грн.» [31]. Дод. Б.  Окрему нішу на ринку ресторанних послуг зайняли тематичні (концептуальні чи емоційні) заклади харчування, що зорієнтовані не стільки на місцевого споживача, скільки на туристів, яким недостатньо просто смачно поїсти, вони прагнуть отримати незабутні емоції під час своїх мандрівок. Адже, саме такі ресторани спеціалізуються на приготуванні страв місцевої кухні за автентичними рецептурами, часто надають перевагу крафтовим технологіям виробництва, що є актуальним трендом у ресторанному бізнесі.  ««Грибова Хата» - це ресторан із карпатсько-гуцульською кухнею. Унікальний дизайн будівлі у вигляді гриба та цікава подача страв. Саме тут подають відомий український борщ у хлібі, його ціна 187 грн. Рис.3. Загалом, ціни вищі за середні вдвічі, як і на будь-якому курорті. Великий вибір страв у меню, включаючи незвичайні (дика качка, рулька ягняти, паштет із косулі). Варто відвідати тим, хто хоче побувати в автентичному українському місці» [31].  https://shelter.biz/wp-content/uploads/2022/03/img_2008-300x300.jpg  Рис.3 Український борщ у хлібі  Це досить цікавий формат закладу який поєднує магазин, що пропонує традиційні сувеніри, мед, декоративні та сушені гриби, музей самогоноваріння та смачну традиційну кухню з широким вибором страв.  Також на території курортного комплексу розташований ресторан «ZanziBar», який туристи відвідують під час романтичних вечірок. Романтику створює розташування ресторану на березі невеликого карпатського озера, де водиться карпатський пструг. Страви з цієї риби, відповідно, є візитною карткою ресторану. До риби пропонують вишукану карту вин [1].  Потреби туристів економ-класу забезпечують в достатній кількості малі кафе та «фаст-фуди», що пропонують хот-доги, бутерброди та гарячі супи. Найпопулярніший напій − глінтвейн, вартість якого змінюється в залежності від закладу.  «Яскравим прикладом такого формату закладів для туристів економ-класу є **Піцерія «Дон Япон»** мережа ресторанів італійської та японської кухні. Великий вибір піци та суші. Чудове місце для харчування на кожен день. Помірні ціни, смачні страви.  Знаходиться біля в’їзду в Буковель, але варто відзначити, що «Дон Япон» має безкоштовну доставку на території курорту.  Смачну теплу піцу та свіжі суші можуть доставити прямо до готелю Shelter і це зручно» [31].  «Серед закладів швидкого харчування варто відзначити кафе «Bugi.L». Тут можна швидко, смачно та не дорого поїсти. Їжа звичайна – макарони, пюре, суп, борщ, олів’є, вінегрет, піца та інше. Готова їжа подається на шведський стіл з цінами і розбирається гостями на піднос за принципом самообслуговування. У незалежних гугл відгуках гості відзначають широкий вибір страв, швидке обслуговування. Деякі відзначають, що ціни завищені як для кафе швидкого харчування, їжа не смачна та холодна. За салат «Столичний», курячий бульйон, курячу котлету із запеченою картоплею та торт медовик доведеться віддати 455 грн, газовані напої спрайт, пепсі 0,5 мл – 80 грн, чай 55 грн» [31]. Рис.4.  https://shelter.biz/wp-content/uploads/2022/03/img_2015-300x300.jpg  Рис.4. Кафе «Bugi.L».  Кафе «Вулик» так само як і Бугіль, пропонує домашню їжу. Подача по типу шведської лінії з самообслуговуванням. У незалежних гугл відгуках гості негативно відзначили завищені ціни, несмачна їжа, мініатюрні порції. З позитивного – швидке обслуговування, ввічливий персонал, смачні наливки.  Чудовий варіант для активних спортсменів – це територія Après-ski, де можна і смачно поїсти, і випити глінтвейну чи чогось міцнішого. Однією з переваг є зручність розташування [32].  Таким чином, пошук нових ідей, форм, способів чи прийомів приготування і подавання страв, обслуговування чи організації дозвілля – це ті чинники, які впливають на успішність ресторанного бізнесу в умовах жорсткої конкуренції не тільки в Україні, але й у світі загалом.  «Панорамні бари. [31]. Витяг № 12 – “Panorama Bar 12”. Витяг № 14,15,22 – “Panorama Bar 15”. Витяг 2, 2R- “Panorama M Lounge”.  Насолодиться красивими краєвидами на гори Карпати, можна одразу з трьох гір – Буковель, Бабин Погар, Довга. Саме тут розташувалися бари “Panorama Bar” і “Panorama Lounge”. Так, як вони розташовані на вершинах гір, звідси відкриваються воістину класні краєвиди будь-якої пори року. Тут можна замовити гарячі, холодні та міцні напої. Для перекусу пропонується невеликий вибір сандвічів та десерти. Ціни вищі вдвічі, ніж у звичайному кафе. Еспресо або американо коштуватиме 80 грн, латте 110 грн, чай 70 грн, холодні напої від 80 грн. Вино від 965 грн за пляшку (великий вибір), сандвічі та десерти від 140 грн. Панорамний бар – це заклад для тих, хто шукає гарні краєвиди та комфортне усамітнення з природою.»Рис. 5  **https://shelter.biz/wp-content/uploads/2022/03/img_2009-300x300.jpg** |

Рис.5 Бар «Panorama M Lounge»

**«Veranda Lounge zone** – чудове місце для відпочинку, де можна смачно поїсти у форматі lounge food (їжа яку їдять руками).  Подаються різноманітні страви з усього світу – кушияки, роли, гьодзи вже звучить незвичайно для традиційної карпатської кухні. Приємно здивує наявність великого вибору кальянів, авторських та класичних коктейлів. Ціни не з бюджетних, але тут смачні страви, відмінна атмосфера та найкращий сервіс. Увечері відбуваються запальні танці під музику відомих діджеїв**»** Рис.6



**Рис.6. «Veranda Lounge zone»**

**Висновки за 2 розділом**

Таким чином, в результаті дослідження зясовано, що на курорті Буковель є багато різноманітних ресторанів. Популярні та доступні кафе, де можна швидко перекусити під час катання, бари з панорамними видами на гори та ресторани з унікальними стравами, які можна спробувати тільки тут. Пропозиція послуг та асортимент страв у меню досліджуваних закладів відповідає концепціям та потребам споживачів.

Великою популярністю у готей користуються страви карпатської та гуцульської кухні. Не уступають також страви європейської та східної кухонь.

Пошук нових ідей, форм, способів чи прийомів приготування і подавання страв, обслуговування чи організації дозвілля – це ті чинники, які впливають на успішність ресторанного бізнесу в умовах жорсткої конкуренції не тільки в Україні, але й у світі загалом.

|  |
| --- |
| **РОЗДІЛ 3. ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРЕШКОДИ В ДІЯЛЬНОСТІ РЕСТОРАНІВ КУРОРТУ В УМОВАХ ВІЙНИ**  **3.1. Стан та тенденції ресторанного бізнесу в Україні під час війни**  Утримання бізнесу в умовах війни – складне і важливе завдання. Сфера гостинності, як один із найперспективніших напрямів розвитку та відбу­дови національної економіки повинна працювати та відновлюватися, навіть в умовах воєнного часу.  З погляду Жиленко Ю., Попик М. : « Ресторанний бізнес в Україні стикнувся з безліччю перешкод: ракетні обстріли та окупація міст, знищення закладів та переїзд в безпечні міста, відновлення закладів з нуля та багато іншого, це те що пережив ресторанний сектор за рік повномасштабного вторгнення, але це не зламало українців та українських підприємців. Вони готували обіди для армії та безкоштовно працювали протягом перших двох місяців, вони об’єднувались з конкурентами заради допомоги іншим, створювали в своїх закладах волонтерські центри та кухонні війська. Так один із найвідоміших рестораторів країни Дмитро Борисов перепрофілював свої 9 закладів у військові кухні - годуючи обідами ЗСУ, лікарні, дитячі будинки та осіб що втекли від війни, а згодом відкрив заклади для всіх охочих, щоб люди могли повертатись до нормального життя» [9, с.154] .  Наслідки російської агресії проти України відчуваються майже в усьому світі. Сфера туризму та рекреації, а особливо її важлива складова – готельно-ресторанне господарства, зазнали значних змін під впливом війни. В курортних місцевостях східної та південної України значна кількість готельно-ресторанних комплексів, приватних готелів та ресторанів призупинили свою діяльність з міркувань безпеки, відсутності попиту або неможливості працювати з технічних причин. Це суттєво вплинуло на економіку регіонів та країни вцілому.  Аналізуючи діяльність ресторанного бізнесу під час війни, автори У. Гузар, А. Левчук констатують: « На кінець травня 2022 року в Україні закрилися 37% закладів громадського харчування. Сектор втратив до 60% працівників, а прибутки скоротилися вполовину або й більше» [3].  З погляду Собіна О. В.: «Найкраща ситуація склалася в західній частині України: в Івано-Франківській, Львівській, Тернопільській та Закарпатській областях готелі та ресторани працюють на повну потужність, і передумов для закриття або зупинки їхньої роботи немає.  З початку повномасштабної війни в Україні відкрилося понад 2 000 нових закладів громадського харчування, але близько 7 000 припинили роботу. Загалом ринок ресторанного бізнесу скоротився приблизно на 25% порівняно з лютим 2022 року. У деяких регіонах падіння ринку склало понад 50% (Харківська, Миколаївська, Запорізька, Луганська області), у Києві, Одесі та Дніпропетровську - до 30%. До початку літа падіння ринку було більш значним. Однак, починаючи з червня, ресторани почали відкриватися і в Києві. Найінтенсивніше ресторанний ринок розвивався у Львові: з початку повномасштабної війни тут відкрилося понад 500 нових закладів. Щодо змін у бізнес-стратегіях, то більшість опитаних готелів та ресторанів поступово адаптують свої бізнес-стратегії, враховуючи нові умови воєнного часу. Компанії також диверсифікують свою роботу та шукають додаткові сфери діяльності. 6% готелів та ресторанів кардинально змінили свої стратегії, інші потребують більше часу для завершення процесу планування » [7, с.127].  За матеріалами системи обліку ресторанів Poster « у квітні 2022 року, український ресторанний бізнес робив вибір на користь невеликих та гнучких форматів: пекарень, кав’ярень, кафе та фастфуду» [3], тоді як, згідно статистики, найгіршу динаміку показали бари. Це безпосередньо повязано з забороною продажу алко­голю в регіонах Також вагомий вплив мало введення комендантської години. А ще, значна частка українців втратила інтерес до відвідування закладів ресторанного бізнесу. Причиною того стала напру­жена ситуація у країні. Таким чином, кількість но­вих барів зменшилась у чотири рази, тоді як кафе за цей же період поменшало лише у двічі [3].  По закінченні перших важких місяців війни, українці частково повернулися у свої рідні міста. Багато людей змінили свої місця про­живання. Зросла кількість населення окремих регіонів, а відповідно, зріс попит та пропозиція. Суттєво змінилися смаки гостей у закладах гостинності. За оцінками експертів ресторанного ринку: « вже у травні 2022 року, від­крилася більша частина від довоєнної кількості ресторанів та кафе [3]. Процес відновлення став швидкоплинним, та він меншою мірою стосував­ся занадто постраждалих міст – Чернігова, Хар­кова, Сум та Київської області, тоді як столиця активно намагалася надолужувати втрачене. У лідери відновлення діяльності виходять кав’яр­ні, невеликі пекарні і ресторани класу «люкс», оскільки їм потрібен невеликий потік гостей для самоокупності. Як виявилося, що найскладніше відновитися – масштабним ресторанним проєк­там з авторською кухнею та великою кількістю посадкових місць» [3].  Не меншим складним випробуванням для ресторанного бізнесу в Україні стала осінь-зима 2022 року. Через численні ракетні обстріли української енергосистеми українці поринули в темряву, але тривалі відключення світла не зламали рестораторів, а, навпаки, стали викликом для кожного українця і для тих хто забезпечує індустрію харчування. Власними зусиллями підприємці почали купувати генератори та продовжили роботу не тільки для власних потреб, а й стали певними пунктами незламності. Яскравим прикладом є заклади Євгена Клопотенка, де можна було безкоштовно випити чаю та підзарядити мобільні телефони [9, с.154].  На основі аналізу діяльності закладів ресторанного бізнесу, яким вдалося відновити свою діяльність, У. Гузар, А. Левчук звертають увагу на такі проблеми з якими зіткнулися підприємства: «  - дефіцит персоналу через міграцію або мобілізацію;  - зменшення виручки через скорочення кількості гостей – у середньому на 50% від довоєнної;  - неактуальність низки форматів – корпоративних вечірок, днів народження, дитячих свят тощо; значне скорочення попиту на послуги кейтерингу;  - подорожчання або недоступність деяких продуктів та відповідно – скорочення страв у меню;  - скорочення часу роботи ресторанів через комендантську годину, що зумовило значні втрати на найприбутковішу складову ресторанного бізнесу – вечері» [3].  Ресторани, які зуміли відкритися та ведуть профільну діяльність, усі без винятку зіштовхнулися з ідентичними проблемами:«   * дефіцит персоналу через міграцію або мобілізацію; * донедавна – заборона на продаж алкоголю, а згодом суворі часові обмеження. Це не дозволило відкритися закладам, які заробляли здебільшого на барі * зменшення виручки через скорочення кількості гостей – у середньому на 50% від довоєнної; * неактуальність низки форматів – корпоративних вечірок, днів народження, дитячих свят, дівич-вечорів; обвал попиту на послуги кейтерингу; * подорожчання або недоступність деяких продуктів та відповідно – скорочення позицій у меню. Залежно від категорії, інгредієнти зросли в ціні на 20–30%. Найбільш уразливі позиції – це дорогі в закупівлі риба, морепродукти, екзотичні фрукти, а також специфічні приправи, зокрема для азійських кухонь, логістика яких суттєво ускладнена; * скорочення часу роботи ресторанів через комендантську годину, що вдарило по найприбутковішій складовій ресторанного бізнесу – вечерям» [5].   Закономірно, що війна є викликом для будь-якого виду бізнесу . Одначасно і або ж новою можливістю розпочати абсолютно нову, та перспективну діяльність. Особливо це замітно у сфері готельно-ресторанного бізнесу. Збільшення кількості ресторанів, кав’ярень, відпочинкових комплексів та інших закладів ресторанного господарства  зумовлено переміщенням бізнесів із тимчасово окупованих територій. Тимчасово переміщені особи вкладають значні інвестиції у новий для них вид діяльності (диверсифікація коштів). Держава сприяє забезпеченню економічної підтримки бюджету. Ця тенденція буде невпинно зростати у післявоєнний період.  З впевненістю заглядаємо вперед і віримо, що Україна після перемоги, яка настане неодмінно, стане символом демократії та свободи сучасного європейського суспільства. Це стане поштовхом до значних іноземних інвестицій, зокрема і в готельно-ресторанну галузь [36]. |

**3.2. Вплив чинників на діяльність ресторанів курорту «Буковель» під час війни**

Аналізуючи умови функціонування закладів готельно-ресторанного господарства курорту Буковель, варто зазначити, що ситуація на ринку курортних послуг прямо пропорційна відносній безпеці регіону та віддаленості від лінії фронту на сході та півдні країни.

Територіальне розташування курорту має неабияке значення. Івано-Франківська область – є це більш безпечна частина країни. Тому куротрні готелі та приватний сектор розміщення на заході України, зокрема на території курорту Буковель, продемонстрували вражаючу динаміку в березні та квітні 2022 року. У цих закладах рівень завантаження досяг максимального. Пояснення очевидне, оскільки спричинене міграцією людей переважно зі східних, південних та центральних регіонів. У готелях також зупинялися міжнародні журналісти, представники міжнародних дипломатичних місій, посольств, волонтерських організацій та корпоративні клієнти, які в перші місяці повномасштабної війни переїхали в безпечніші регіони. Деякі з них були транзитними гостями, які подорожували до інших країн, інші – внутрішньо переміщеними особами, які обрали Івано-Франківщину як місце свого тимчасового проживання [7].

Однак, з часом ситуація в готельному бізнесі знову змінювалась. Внутрішньо переміщені особи, які становили близько 70% гостей у перші місяці війни, або повернулися до своїх домівок, або виїхали за кордон. Тому, навіть курортні готелі у Буковелі зіткнулися зі зниженням заповнюваності.

Для прикладу, наведемо наступні дані: « у вересні-жовтні 2022 року заповнюваність у Львові коливалася від 30% до 40%, в Івано-Франківську - 40%, у Закарпатській області - 50%. У Києві та Одесі заповнюваність коливалася від 10% до 25%. Крім того, тривалість перебування в готелях скоротилася до 2-4 днів порівняно з 1-1,5 місяцями раніше »[7, с.130].

Собін О. В.[7] виділяє наступні центральні проблеми для розвитку ресторанного бізнесу та учасників ринку під час війни: «

1. Порушення ланцюгів постачання. Ресторани не можуть просто переїхати в безпечніше місце. Найскладніша ситуація з логістикою була в перші тижні війни: власники не могли ні прогнозувати, ні планувати свою діяльність. Перемістити продукти з одного складу на інший було майже неможливо. Зараз ситуація максимально стабілізувалася, і ресторатори мають можливість прогнозувати кількість необхідних продуктів або оптимальний маршрут. Однак російсько-українська війна та пов'язані з нею економічні наслідки посилили тиск на глобальний ланцюг постачання, який ще не повністю відновився після COVID-19, спричинивши додаткові проблеми зі зростанням транспортних витрат та підвищенням цін на продукти харчування [10].

2. Нестача продуктів харчування. Війна спричинила сплеск інфляції та глобальну кризу доступності продовольства. Ця проблема тісно пов'язана з попередньою. Більшість ланцюгів постачання або втрачено, або змінено. Крім того, деякі постачальники та заводи взагалі припинили роботу, що призвело до дефіциту деяких продуктів.

3. Нестача персоналу. Через паніку люди почали залишати свої домівки і виїжджати за кордон або на Західну Україну. Це призвело до дефіциту робочої сили. Ті, хто вирішив залишитися, змогли відновити роботу лише після того, як ситуація прояснилася. Наразі працівники поступово повертаються, а багато волонтерів вирішили долучитися до проектів з продовольчої безпеки та забезпечення [5-7].

4. Економічна складова (самозабезпечення). Це питання все ще потребує вирішення. Усі підприємства працюють у скороченому режимі через комендантську годину та постійні перебої з електропостачанням і отримують близько 30-50% від довоєнного доходу. Максимум, чого можуть досягти ресторани та кафе, - це беззбиткова робота. Найбільше постраждали ті компанії, які з самого початку діяли добровільно, їм ніхто не компенсував вартість комунальної квартири.

5. Споживчий попит. Серед причин, які заважають ресторанному бізнесу в Україні відновлюватися, є потреба у достатньо великій кількості платоспроможних клієнтів на внутрішньому ринку. Крім того, в умовах невизначеності та повсюдного зростання цін споживачі відходять від «вільного шопінгу» і дотримуються «базового кошика»».

Розглянемо головні чинники, які варто враховувати рестораторам курорту «Буковель» під час війни. Ресторанний бізнес наразі переживає дуже важкі часи. Багато ресторанів, на жаль, закрилися. Ті компанії, які все ж змогли адаптуватися, скоріш за все, виживуть і надалі [1].

«До основних проблем, які виникають у власників ресторанів можна віднести наступні:

1. Безпекова ситуація в цілому та безпека гостей. Якщо ресторани працюють протягом тривоги, це означає, що власник бере на себе моральну і кримінальну відповідальність за життя людей, якщо щось станеться.
2. Відкриття нових ресторанів також забирає дохід та клієнтів у вже існуючих закладів.
3. Загальне падіння економіки (бонуси від постачальників, частота поставки, різноманітність партнерів)
4. Законодавчі перепони. Заборона кальянів, з яких заклади отримували непоганий дохід, та відповідно втрата робочих місць. Комендантська година, що унеможливлює роботу барів, прибуток яких припадав переважно на першу годину ночі.
5. Інфляція та фудкост (собівартість продуктів, які використовують у ресторанному бізнесі для приготування страв і напоїв).
6. Комунальні платежі. Це зараз біль усіх рестораторів.
7. Наявність електроенергії. Більшість обладнання в ресторані – це електрообладнання, від якого залежить вся робота закладів: від процесу приготування до розрахунку платіжними картками.
8. Падіння доходів громадян. Ціна продуктової корзини збільшилась, комунальні, транспорт при тій же заробітній платні людей. Через що і похід до ресторанів став не частим. Тому багато закладів преміум сегменту закрилися.
9. Проблеми з орендодавцями, які хочуть підвищення орендної ставки.
10. Проблеми з персоналом (його психологічний стан, нерозуміння вимог часу, еміграція).
11. Проблеми з поставками продуктів».

Серед актуальних тенденцій, які склалися на ринку ресторанних послуг курорту «Буковель» варто відзначити такі: «

• призупинення роботи «хайпових», незрозумілих і нових форматів. (через дорожнечу, люди не розуміють, чого туди ходити). Працюють більш доступні формати закладів.

• Пошук варіантів виходу на міжнародний ринок або продаж франшиз.

• Простіші підходи до організації бізнесу.

• Участь власників в операційних процесах.

• Участь у волонтерських і соціальних проєктах. Намагання вигнати росію з усіх міжнародних структур» [1].

Зниження платоспроможності громадян стало ще одним випробуванням для власників ресторанів курорту Буковель, оскільки багато українців втратили роботу з початком війни, тож не можуть дозволити собі відвідувати заклади харчування так як у довоєнний час.

Попри те, відпочиваючих на курорті є досить багато. Тому, почастуватися смачними стравами української, європейської та навіть азійської кухні можна як у дорогих ресторанах, так і в бюджетних бістро [33].

Ресторани Буковеля є провідними в своїй сфері. Обмін досвідом з іноземними кухарями дає можливість урізноманітнити меню для відвідувачів і здивувати їх.

Для прикладу : «У ресторані Kurin можна скуштувати страви української та європейської кухні, найпопулярніші з яких – борщ (230 грн), вареники (210 грн), деруни, банош, бограч. Інтер’єр ресторану виконаний із дерева та білих розписаних гарним українським орнаментом стін, як у хатинок-мазанок».

Корчма «Фільварок» об’єднує аж шість закладів, стилізованих під старовинне українське житло. «В ресторанах подаються різноманітні страви української та закарпатської кухні. Зокрема, вареники там можна скуштувати за 219 грн, а деруни – за 255».

Відоме серед гостей кафе «Кнайпа» – недороге кафе як для курорту. Сучасний інтер'єр просторого приміщення закладу доповнюють елементи декору в гуцульському стилі. Гостям подають традиційні європейські та українські страви, приготовані за домашніми рецептами. В кафе є основний зал і тераса.

Паб-ресторан «Кайзер»: «розташований на березі гірської річки в самому центрі гірськолижного курорту. Оригінальний інтер’єр закладу відтворює атмосферу мисливського будиночка. Водночас у залі встановлена професійна караоке-система та можна замовити кальян.

В ресторанному меню акцент – на м’ясних стравах, приготованих на мангалі й рожні. Подаються страви європейської та української кухні»

Ресторан «Фомич» розташований у готелі. Заклад дуже популярний, тож бронювати столики треба заздалегідь. Інтер’єр закладу оформлений у теплих пастельних відтінках з легкими нотками червоного кольору, дерев’яним оздобленням на стінах і панорамними вікнами.

«В меню ресторану – великий вибір традиційних українських і гуцульських страв, а також страв європейської кухні. Наприклад, порцію дерунів там можна скуштувати за 147 грн, солянку – за 169 грн, вареники – за 149 грн».

Піцерія "Фелічіта". Заклад відомий своєю смачною, тонкою і хрусткою піцою, спеченою на дровах на відкритій кухні. В меню також є салати, десерти, пасти. У складі закладу просторий зал і літній майданчик із плетеними меблями. Одна з найкращих у Буковелі.

Ресторани й бари на "Буковелі" без національного колориту.У пабі "Кухель" можна випити смачного пива з м’ясними та рибними стравами, Переглянути футбольний матч.

«LuckyBull» М'ясо & Азія частує яскравими стравами з Кіото, Пекіна, Гонконга, Бангкока, Куала-Лумпур, Сінгапура, Джорджтауна та інших гастрономічних точок Азії. Ресторан працює лише взимку. Середній чек – 1 000 грн»

Кафе-бістро "Арена" частує гостей ситними стравами за помірними цінами. В закладі можна насолодитися гарним краєвидом на гору Говерла.

Наразі гуцульська кухня залишається популярною в Карпатах серед туристів, які відвідують цей регіон. Багато ресторанів та кафе пропонують гуцульські страви у своїх меню, а також проводять майстер-класи з їх приготування. Звісно, найкраще смакувати страви гуцульської кухні в автентичній обстановці – з видом на мальовничі гірські пейзажі.

Серед найбільш популярних гуцульських страв, які описані в меню ресторанів, туристи замовляють у закладах ресторанного господарства: банош, гуцульський борщ, бограч (карпатський варіант знаменитого угорського супу, відмінний вибір для любителів м’яса), грибну юшку (вона ж зупа – готується з білих грибів), деруни, пироги (схожі на вареники, але тісто для них замішується на джерельній воді, а начинки можуть бути досить незвичайними), пструг (карпатська форель, особливо смачна у запеченому вигляді з димком), пляцки (листкові пироги з різними начинками), домашні ковбаски гриль (ковбаски з різних видів м’яса з чудовим ароматом), домашні сири – невід’ємна частина гуцульської кухні.

**Висновки за 3 розділом**

Таким чином, складні виклики сьогодення – війна, не стали на заваді розвитку ресторанному бізнесу на курорті «Буковель». Підприємці разом із сво­їми командами зуміли зорганізуватися, ефек­тивно використати своє стратегічне мислення, трансформувати власний бізнес та вийти на нові ринки. В майбутньому відновленню ресторанного бізнесу в Україні сприятиме активна інвестицій­на політика, застосування інновацій та підтрим­ка світової спільноти.

**РОЗДІЛ 4. ПРОПОЗИЦІЇ ЩОДО УДОСКОНАЛЕННЯ НАПРЯМІВ ДІЯЛЬНОСТІ РЕСТОРАНІВ КУРОРТУ «БУКОВЕЛЬ»**

**4.1. Сучасні тренди та підходи до організації ресторанного бізнесу**

На сьогоднішній день, якість їжі та рівень обслуговування вже є не єдиними чинниками розвитку ресторанного бізнесу. Прибутковість закладів ресторанного господарства, розташованих поруч один з одним, може відрізнятися в рази. І часто справа не в площі закладу або кількості інвестованих у нього грошей, а у грамотному підході до обслуговування.

Автори Мендела І., Румянцева І. [23] у науковій праці наводять кілька тенденцій, які зараз домінують у ресторанному бізнесі України: «

Збільшення популярності ресторанів зі здоровим харчуванням. Зросла популярність ресторанів, які пропонують страви з натуральних продуктів, місцевих продуктів, вегетаріанські та веганські страви. Багато українців відмовляються від вживання страв з м᾽яса, прагнучи приєднатися до прихильників вегетаріанської кухні [23].

Вже давно на ринку ресторанного бізнесу з᾽явилася змішана кухня, коли в одному закладі можна замовити різноманітні страви, такі як піца, роли, суші, грузинська їжа та інші. Якщо в закладі є велика кухня, яка дає можливість готувати таку кількість страв, то такі формати будуть продовжувати існувати.

Збільшення використання технологій. Зросла популярність онлайн-замовлень та доставки їжі, а також використання різних програм та додатків для управління рестораном. Сьогодні більшість сервісів пропонують мобільні додатки і ресторани намагаються не відставати від технологічного прогресу [1]. Це використання сенсорних планшетів, цифрового меню, POS системи, доставки до громадських зон тощо.

Також зростає використання екологічної складової розвитку, що призводить до того, що ресторатори все частіше вибирають екологічно чисті продукти та ставлять перед собою завдання зменшення відходів. Тому деякі заклади пропонують інноваційні та оригінальні способи використання відходів, що не впливають на екологію [1].

Розвиток концепту «фаст-кежуал». Це концепція, яка забезпечує швидке та зручне харчування з можливістю вибору продуктів та створення страв на замовлення за помірну ціну. Ще деякі ресторатори називають фасткежуал-ресторани фастфудом для тих, хто любить здорову їжу. Тут немає офіціантів, здебільшого працюють тільки басбої, а замовлення приймають біля стійки» [23].

Від потреб цільової аудиторії залежить рівень, якість і характер обслуговування. І хоча портрет потенційного відвідувача суттєво відрізняється для різних закладів, сучасним споживачам притаманна одна характерна особливість – потреба в технологічності закладу [18].

Бертман Е.О., Гончар Ю.М акцентують увагу на доцільності впровадження «Technologies in front of the guest» у закладах ресторанного господарства, що, безумовно є сучасним трендом обслуговування [18].

На думку вказаних авторів: «Technologies in front of the guest – це набір інноваційних інформаційних технологій широкого спектру для забезпечення максимального відчуття комфортності відвідувача. В той же час, відомо, що потреби споживача постійно зростають у тому числі у зв’язку зі швидким розвитком технологій.

«Technologies in front of the guest» передбачають використання інноваційних технологічних рішень для удосконалення предметів праці та інтерактивних технологій, які використовують безпосередньо відвідувачі закладу.

Сучасними «Technologies in front of the guest», які застосовують у своїй діяльності все більше закладів ресторанного господарства, є [18]: «

Augment reality («доповнена реальність») – мобільний застосунок, який дає можливість на смартфоні гостя при наведенні камери на певну мітку показати 3D- модель страви, що дозволяє побачити презентацію страви в режимі реального часу і прийняти рішення про доцільність замовлення;

QR-код – інтерактивний засіб інформативного характеру, призначений для забезпечення доступу до інформації (меню, акції, посилання на сторінку в соціальних мережах тощо), розважання відвідувача під час вимушеного очікування;

Віртуальний бот – мобільний застосунок, який дозволяє гостю звично через соціальні мережі, наприклад Facebook messenger, зробити замовлення столика в закладі, запросити своїх друзів на вечерю, колективно обрати страви та напої і навіть оплатити замовлення;

Електронне меню передбачає самостійний вибір відвідувачем позицій із меню та дистанційний зв’язок з офіціантом за допомогою ланшета. Причиною популярності технологічного рішення є можливість тривалої взаємодії відвідувача із меню, приваблення групи відвідувачів інтровертивного типу, зменшення потреби у кількості обслуговуючого персоналу;

Нейронний шлем Neurokiff – дозволяє вимірювати емоції відвідувача при споживанні замовленої продукції, збирати, обробляти та систематизувати зібрані дані з метою удосконалення існуючих страв та напоїв із меню та розроблення нових технологій;

Рація-навушники – для швидкого зв’язку офіціантів з метою пришвидшення та покращення якості обслуговування;

Роботи, метою використання яких є стандартизація процесів обслуговування, пришвидшення виконання замовлень, автоматизація процесів;

Технології підзаряджання пристроїв – передбачають ряд заходів від наявності розгалуженої мережі розеток до впровадження технологій i-Charge, за допомогою якої пристрій заряджається від інфрачервоного випромінювання безконтактно. Впровадження технології дозволяє відвідувачам безперешкодно користуватись мобільними пристроями, які є невід’ємним атрибутом сучасного споживача».

Отже, у зв’язку із безперервним розвитком інформаційних технологій зростають і потреби споживачів у використанні «Technologies in front of the guest» закладами ресторанного господарства [18, с.73-74]

Одним з основних елементів та важливих факторів, які формують туристичну привабливість, розкривають колорит та представляють гастрономічну культуру певного регіону – є наявність профільних фестивалів в форматі вуличної їжі [19, с.193].

Фестиваль вуличної їжі – це подія на визначеній території, яка об’єднує різні групи людей з приводу однієї визначеної тематики їжі, напоїв та передає культуру споживання, відпочинку і отримання задоволення від життя. Такі фестивалі є важливою компонентою туристичної індустрії та невід’ємною складовою культури, що формує національний колорит, визначає ступінь привабливості території для туристів. Це перспективний вид туризму, що з'явився порівняно недавно та динамічно розвивається у світі та в Україні, зокрема.

Актуальним напрямом удосконалення харчування відпочиваючих, які не проживають у готелях курорту «Буковель» та не користуються послугами описаних у п.2.3 і п. 3.2 закладів ресторанного господарства може бути розвиток культури вуличного харчування та організація різноманітних фестивалів місцевої їжі та крафтових напоїв. Особливо така пропозиція може задовільнити попит туристів вихідного дня.

Так автори Сапожніков А., Світлинець О. вважають, що: « На задоволення потреб гостей гастрономічних фестивалів можуть працювати різноманітні мобільні кафе з унікальним меню страв і напоїв, коктейль-бар, сувенірні лавки, дитячі майданчики та майстер-класи, конкурси та тематичні вечірки, виступи артистів і вокальних колективів у різних музичних жанрах (рок, джаз, фольк і т. д.), комфортна зона для відпочинку» [19].

В останній день Масляної гірськолижний курорт «Буковель» проводить Всеукраїнський фестиваль вареників. Кожен учасник фестивалю може поласувати улюбленою стравою українців − варениками зі шкварками, цибулею, картоплею, печінкою, вишнями, сливами та іншими начинками. Однак, варто відзначити, що враховуючи сучасну ситуацію в країні, кількість гастрономічних фестивалів суттєво скоротилась. Вважаємо, що у перспективі цей цікавий досвід потрібно розвивати та популяризувати регіональну кухню.

У світі безліч гастрономічних фестивалів, деякі з них присвячені фірмовій страві регіону (як, наприклад, піца в Неаполі або морепродукти в Португалії), а під час інших можна оцінити працю кухарів з усього світу. Кращі ресторани і пікніки на галявині, стріт-фуд і висока кухня, а також музика, спілкування і веселощі[18].

Всесвітня асоціація гастрономічного туризму визначає цей вид туризму як подорожі з метою отримання аутентичного досвіду, заснованого на культурі споживання їжі або напоїв; відкритті унікальних місць через національну кухню [3]. Набуття саме аутентичного досвіду є основою для подальшого формування концепції розвитку національної кухні. Наразі ярмарок розглядається в контексті подієвого або ж івент (event) туризму, але використання ідеї переформатування національних страв в площину вуличної їжі надасть можливість переформатувати мережі українських ресторацій. Адже переваги їжі на ярмарку полягали у тому, що все готували на очах у людей, тому не використовували неякісних продуктів. Саме використання автентичних страв та їхньої репрезентації може привернути увагу туристів, зробити відвідування України для іноземців вельми атрактивним, а для внутрішніх туристів дозволить розкрити своєрідний дух регіону, неповторність національних традицій, дати особливе відчуття свята. Відтворення принципів приготування став на ярмарках має потужний туристичний потенціал, що буде сприяти розвитку як внутрішнього, так і зовнішнього туризму [4].

На думку Дж. Лейха, «з точки зору посилення атрактивності туристської дестинації більш ефективним є підхід, що має на увазі пошук особливостей регіональної кухні, які часто виражаються в наявності одної або декількох місцевих страв, що зустрічаються тільки в даному регіоні або мають особливу автентичність, в тому числі, засновану на різних міфах, легендах, повір’ях. Подібного роду регіональні гастрономічні бренди стають обов’язковим атрибутом туристського споживання, а місця, пов’язані з такими брендами – невід’ємною частиною маршруту туриста» [19, С.192-194].

Оцінювання туристичного потенціалу регіону передбачає дослідження не тільки певних ресурсів, але і наявність матеріально-технічної бази для забезпечення туристичного попиту. Вулична їжа у різноманітних форматах та проявах, таких як кафе, МАФи, фудтраки, фестивалі та ярмарки є швидким, доступним та креативним способом впливати на туристичний потенціал курорту «Буковель». Підсумовуючи усе вищенаведене, можемо зазначити, що вулична їжі є важливим елементом формування туристичної привабливості окремо взятого регіону, зокрема та країни в цілому.

**4.2.** **Пропозиції щодо використання сучасних технологій ведення бізнесу у закладах ресторанного господарства курорту Буковель**

У сучасному світі, де конкуренція в ресторанному бізнесі зростає, розробка унікального контенту є необхідним елементом успішного функціонування ресторанного закладу. Це допомагає залучати нових клієнтів, збільшувати лояльність наявних, створювати позитивний імідж, а також протистояти конкуренції.

Пашковський Д., Тимчук С. вважають, що: «Розробка унікального контенту для ресторанного закладу є важливим фактором, який може сприяти підвищенню його доходності. Унікальний контент дозволяє ресторану відрізнятися від конкурентів та залучати нових клієнтів, збільшувати їхню лояльність та зберігати наявних клієнтів.

Створення унікального меню зі стравами та напоями, які неможливо знайти в інших ресторанах, може привернути увагу клієнтів, які шукають нові враження та незабутні смаки. Розробка професійного фото та відео контенту, що демонструє унікальність ресторану, може збільшити інтерес клієнтів до закладу та створити позитивний імідж» [1].

З погляду Пашковського Д., Тимчук С. : «клієнти часто шукають нові враження та незабутні смаки, тому пропозиція унікального меню може стати вирішальним чинником при виборі закладу. У сучасному світі візуальний контент є одним з найефективніших інструментів маркетингу. Якщо ресторан має привабливе, якісне та професійно зняте фото та відео, то це може залучити нових клієнтів, підвищити інтерес до закладу та створити позитивний імідж. Крім того, наявність унікального меню та візуального контенту може збільшити шанси на рекомендації від задоволених клієнтів, що є одним з найбільш ефективних способів залучення нових клієнтів [24, с.169].

Наукові дослідження, які досліджують вплив соціальних медіа на ресторанний бізнес, свідчать про те, що наявність активного блогу та профілю в соціальних мережах може позитивно впливати на підвищення лояльності клієнтів та збільшення кількості повторних відвідувань. Наприклад, дослідження «The Impact of Social Media on Restaurant Customer Loyalty Programs» відомого журналу «Journal of Hospitality Marketing & Management» показали, що соціальні медіа можуть збільшити кількість клієнтів, які приєднуються до програм лояльності, та стимулювати їхню участь у заходах, що підвищує рівень лояльності та збільшує кількість повторних відвідувань» [24, с.169].

Одним із важливих аспектів у формуванні унікального контенту можуть стати програми лояльності. Програми лояльності та організація кулінарних заходів можуть створювати додаткову цінність для клієнтів та збільшувати їхню лояльність до ресторану, що може привести до збільшення кількості повторних відвідувань та підвищення доходів закладу [24, с.170].

«Впровадження програм лояльності та організація кулінарних заходів є важливими для ресторанного бізнесу з кількох причин. По-перше, такі програми та заходи дозволяють створити додаткову цінність для клієнтів, що збільшує їхню лояльність до ресторану. Клієнти стають більш зацікавленими в повторних відвідуваннях, якщо вони отримують додаткові переваги, такі як знижки або бонуси за кожне відвідування.

По-друге, програми лояльності дозволяють ресторанам збирати дані про своїх клієнтів, що допомагає в аналізі їхньої поведінки та вподобань, та плануванні маркетингових кампаній. Ресторани можуть використовувати ці дані для персоналізації послуг а також створення більш індивідуального підходу до кожного клієнта.

По-третє, організація кулінарних заходів, таких як кулінарні майстер-класи, дегустації вина та інші подібні заходи, може створити додаткову цінність для клієнтів та збільшити їхню лояльність до ресторану. Такі заходи дозволяють клієнтам поглибити свої знання про кулінарні техніки та продукти, які використовуються у ресторані, та насолодитися новими смаками та враженнями» [24, с.170].

Також, одним із актуальних напрямків інноваційної діяльності у закладах ресторанного господарства курорту Буковель є впровадження та використання технік підвищення прибутковості.

Отримання прибутку є важливою рушійною силою для розвитку будь-якого підприємства, мотивацією його функціонування. В сучасних умовах ведення комерційної діяльності на ринку ресторанних послуг, більшість закладів харчування зустрічаються з проблемами щодо забезпечення належного рівня конкурентоспроможності, а також прибутковості власного бізнесу.

На думку фахівців, одними з інтенсивних шляхів максимізації фінансових активів готелів та аналогічних засобів розміщення, що не потребують істотних витрат на інновації та просування готельних послуг, є маркетингові техніки підвищення продажів –up-selling (англійською – підвищення продажів) та cross-selling (англійською –перехресні продажі).

Up-selling – техніка продажів, що спрямована на реалізацію більш вартісної версії продукту або послуги.

Cross-selling, у свою чергу, передбачає продаж продукції чи послуг, що є додатковими до основного продукту (послуги). У ресторані, наприклад, гастрономічна вечірка, послуги сомельє, сніданок на відкритому повітрі, гастрономічні шоу тощо [25, с.216].

Особливістю реалізації даних технік є виявлення прихованих побажань гостя та пропозиція такої послуги (товару), що має реальну цінність для нього.

З іншого боку, підприємство також отримує матеріальну вигоду у результаті підвищення дохідності шляхом продажу більш вартісних пропозицій.

Нохріна Л.А., Романенко А.М. рекомендуютьдля успішного використання вищезазначених технік, закладу готельно-ресторанного господарства доречно фокусуватися на наступних елементах взаємопов’язаної системи ефективних продажів: «

1) продукт – першим кроком у процесі реалізації методів up-selling та cross-selling є визначення усіх ресторанних послуг та продуктів, що можуть бути об’єктами цих технологій, а також часу, коли подібні пропозиції можуть бути представлені споживачу, та за якою ціною;

2) інформація – визначення прихованих потреб гостя можливе тільки за умови аналізу індивідуальних даних з історії його відвідування ресторану (постійний гість, новий гість), використання окремих послуг (замовлення рум- сервісу, романтична вечеря) та специфічних побажань у момент проживання (вибір меню, орієнтованого на захід, орієнтація на здорове харчування чи автентичну кухню). Збір інформації про постійних та потенційних споживачів ресторанних послуг є найбільш цінним ресурсом при впровадженні та реалізації технік підвищення прибутковості;

3) технології – для успішного використання будь-яких інноваційних заходів на підприємстві, необхідна чітка алгоритмізація дій, іншими словами технологія, що забезпечує їх впровадження, раціональне застосування та отримання позитивних результатів. Технологія у розрізі даного питання виступає у вигляді стандартів–заборон, правил, норм, а також апробованих засобів, способів використання технік підвищення прибутковості ресторану;

4) персонал – використання даних технік при особистому контакті гостя з адміністратором, у процесі бронювання або підтвердження замовлення за телефоном, а також шляхом розміщення пропозицій на веб-сайті ресторану, вимагає компетентних навичок персоналу закладу ресторанного господарства у подібних питаннях» [25, с.218].

Таким чином, служби готельно-ресторанних комплексів курорту Буковель повинні працювати взаємоузгоджено аби впродовж усього технологічного циклу обслуговування гостя, мати можливість ефективно впроваджувати up-selling та cross-selling: під час процесу бронювання або підтвердження бронювання онлайн або за телефоном (відділ бронювання); електронною поштою перед прибуттям (відділ бронювання, маркетинговий відділ); у момент безпосередньої реєстрації у готелі (відділ прийому та розміщення); протягом періоду проживання (відділ ресторанного сервісу, відділ СПА-центру, відділ експлуатації номерного фонду тощо); у момент виїзду (маркетинговий відділ).

Ефективність застосовування подібних технік досягається шляхом акцентування уваги на основних елементах системи: продукт, інформація, технології, персонал.

**Висновки за 4 розділом**

За матеріалами наукових досліджень в розділі узагальнено матеріали, які містять цікаві та перспективні для ефективної діяльності закладів ресторанного господарства пропозиції. Зокрема, звертається увага на розробку унікального контенту, який сприятиме престижу та доходності закладу, впровадження програм лояльності для гостей, розширення каналів збуту, покращення рівня обслуговування, запровадження додаткових послуг, зниження операційних витрат, покращення реклами, а також підвищення вартості послуг.

**ВИСНОВКИ**

Тема дипломної роботи, яка висвітлює особливості та проблеми функціонування ресторанів на курорті «Буковель» в умовах війни є надзвичайно актуальною. Адаптація закладів ресторанного господарства до сучасних викликів потребує системного аналізу, швидкої реакції на потреби споживачів, пристосування до умов та вміння переорієнтувати свої бізнес-моделі і впровадити нові стратегії, щоб вижити.

Для Карпатського регіону сфера туризму і рекреації є надзвичайно складною народногосподарською системою, в якій реалізуються можливості та ресурси різних галузей місцевої економіки.

Мета роботи полягала у дослідженні дислокації закладів ресторанного господарства курорту та вивченні проблем і особливостей їх функціонування в умовах війни. Для досягнення мети виконано ряд завдань.

Розглянуто науково-теоретичні основи діяльності ресторанного господарства в структурі курортної індустрії, зꞌясовано роль ресторанного господарства як важливої складової курортного обслуговування та специфіку послуг харчування для туристів.

Проаналізовано можливості курорту «Буковель» для обслуговування гостей, його інфраструктурне забезпечення, кращі курортні готелі та їх характеристики.

Гірськолижний курорт є містечком, в якому розгорнуто спектр умов для заняття спортом, бізнесу, відпочинку, оздоровлення. Курорт користується великою популярністю та інтенсивно розвивається. Інфраструктура для обслуговування відпочиваючих постійно удосконалюється. Послуги розміщення та харчування пропонують найкращі готелі та ресторанні заклади. Гості курорту часто обирають шале, приватні вілли-садиби, готелі, котеджі і будиночки. Пропозиції досить різноманітні.

В роботі опрацьовано матеріали офіційних веб-сайтів про діяльність закладів розміщення та ресторанного господарства курорту «Буковель». Серед кращих готелів Radisson Blu Resort Bukovel, «F&B Spa Resort» (готель Fomich), Girski Hotel&Spa, Phoenix Relax Park, HVOYA Apart-Hotel & SPA, Ribas Karpaty, Carparosa Hotel. Найпрестижнішим є ресторан Montblanc в готелі Radisson Blu Resort. Серед часто відвідуваних є ресторан «Краєвид», концептуальний ресторан «Salo», «Грибова Хата», «ZanziBar». Особливу увагу привертають панорамні бари (Витяг № 12 – «Panorama Bar 12». Витяг № 14,15,22 – «Panorama Bar 15». Витяг 2, 2R- «Panorama M Lounge»).

Функціонування закладів ресторанного господарства на курорті «Буковель», залежить від прогнозування динаміки попиту на послуги та загрозливих станів економічної безпеки. Актуальні тенденції функціонування закладів ресторанного господарства на курорті «Буковель» базуються на приготуванні страв регіональної кухні та використанні локальної сировини, використанні інноваційних технологій сервісу. Ресторатори завжди у пошуку нових ідей, форм, способів та прийомів приготування і подавання страв, обслуговування чи організації дозвілля – це ті чинники, які впливають на успішність ресторанного бізнесу в умовах жорсткої конкуренції не тільки в Україні, але й у світі загалом.

Наслідки російської агресії проти України відчуваються у всіх сферах діяльності. Досить гостро реагує на таку проблему ресторанний бізнес курорту.

Проаналізовано вплив чинників на діяльність ресторанів курорту «Буковель» під час війни. Серед головних проблем, з якими зустрілись ресторатори варто відзначити дефіцит персоналу через міграцію або мобілізацію, зменшення виручки через скорочення кількості гостей – у середньому на 50% від довоєнної, неактуальність низки форматів, начне скорочення попиту на послуги, подорожчання або недоступність деяких продуктів та відповідно – скорочення страв у меню, скорочення часу роботи ресторанів через комендантську годину.

За результатими проведеного дослідження розроблено пропозиції щодо удосконалення напрямків діяльності ресторанів курорту «Буковель». Вони орієнтовані на сучасні ресторанні тренди, розробку програм лояльності для клієнтів та застосуванні системи ефективних продаж ресторанних послуг.

**СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. 4 способи використання QR-кодів в ресторані URL: <https://skyservice.pro/business-automation/uk/chotiri-sposobi-vikoristannya-qr-kodiv-v-restor/> (дата звернення: 10.05.2023)
2. Food-тренди ресторанного бізнесу України як метод популяризації нематеріальної культурної спадщини. URL: <https://tourlib.net/statti_ukr/guscha.htm> (дата звернення: 05.09.2023)
3. Апетит до життя: як війна змінює ресторанну індустрію. URL: https://mind.ua/publications/20243413-apetit-do-zhittya-yak-vijna-zminyue-restorannu-industriyu(дата звернення: 10.11.2023)
4. Баландіна І.С. Державне регулювання діяльності ресторанного господарства. «Сучасні тенденції розвитку індустрії туризму та гостинності у конкурентному середовищі»: матеріали міжнародної науково-практичної конференції, м. Харків / колектив авторів; Харківський національний університет міського господарства імені О.М. Бекетова, 2020. URL: https://science.kname.edu.ua/images/dok/konferentsii/2020konf/17\_04\_2020\_compressed.pdfС.23-24 С.200-201. (дата звернення: 10.09.2023)
5. Баландіна І.С. Котляр К. Г. Підвишення економіки країни, за рахунок ефективної стратегії розвитку туризму. «Сучасні тенденції розвитку індустрії туризму та гостинності у конкурентному середовищі»: матеріали міжнародної науково-практичної конференції, м. Харків / колектив авторів; Харківський національний університет міського господарства імені О.М. Бекетова, 2020. С.19-20. URL: https://science.kname.edu.ua/images/dok/konferentsii/2020konf/17\_04\_2020\_compressed.pdfС.23-24 (дата звернення: 10.09.2023)
6. Бертман Е.О., Гончар Ю.М., ІННОВАЦІЙНІ «TECHNOLOGIES IN FRONT OF THE GUEST»В РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ. «Сучасні тенденції розвитку індустрії туризму та гостинності у конкурентному середовищі»: матеріали міжнародної науково-практичної конференції, м. Харків / колектив авторів; Харківський національний університет міського господарства імені О.М. Бекетова, 2020. С.73-74.
7. Білоус С.В., Мункачій І.З., Масюк Ю.О. Застосування окремих методів менеджменту задля підвищення конкурентоспроможності ресторанного підприємства. Держава та регіони. 2019 р., № 6 (111). С.60-65. URL: http://www.econom.stateandregions.zp.ua/journal/2019/6\_2019/14.pdf(дата звернення: 10.09.2023)
8. Богдан Н.М., Корчагіна Д.С. Фактори туристичної привабливості дестинаціії: готельно-ресторанний бізнес «Сучасні тенденції розвитку індустрії туризму та гостинності у конкурентному середовищі»: матеріали міжнародної науково-практичної конференції, м. Харків / колектив авторів; Харківський національний університет міського господарства імені О.М. Бекетова, 2020. URL: https://science.kname.edu.ua/images/dok/konferentsii/2020konf/17\_04\_2020\_compressed.pdfС.23-24. (дата звернення: 10.09.2023)
9. Буковель. Ресторани у центрі курорту, де можна смачно поїсти. URL: <https://shelter.biz/bukovel-restorany-u-czentri-kurortu-de-mozhna-smachno-poyisty/> (дата звернення: 10.09.2023)
10. Воробйова Н. П. Розвиток рекреаційно-туристичної сфери в умовах пндемії. Матеріали І Всеукр. наук.-практ. конф. "Сучасний стан та потенціал розвитку індустрії гостинності в Україні" (м. Херсон, 23 квітня 2021 р.) Херсон: ХДАЕУ, 2021. 327 с. C.16-18 URL: <https://tourlib.net/statti_ukr/vorobjova4.htm> (дата звернення: 10.09.2023)
11. Гірськолижний курорт Буковель в Карпатах. URL: <https://krasna.com.ua/activity/bukovel> (дата звернення: 10.09.2023)
12. Готель «Історія». URL: <https://booking.karpaty.ua/uk/houses/historia> (дата звернення: 10.09.2023)
13. Графська О., Кіндрат І. Перспективи розвитку готельно-ресторанного бізнесу в післявоєнний період. Сучасні тенденції та стратегії розвитку готельно-ресторанного бізнесу. URL: <https://sportscience.ldufk.edu.ua/index.php/trends/about/contact> (дата звернення: 05.06.2023)
14. Гузар У.Є., Левчук А.В. Аналіз діяльності закладів ресторанного бізнесу в Україні під час війни . Проблеми сучасних трансформацій. Серія: економіка та управління: № 9 (2023). URL: <https://reicst.com.ua/pmt/article/view/2023-9-12-01/2023-9-12-01> (дата звернення: 05.06.2023)
15. Де можна поїсти в "Буковелі": ресторани, кафе та бістро зі смачною кухнею. URL: <https://tsn.ua/other/de-mozhna-poyisti-v-bukoveli-restorani-kafe-ta-bistro-zi-smachnoyu-kuhneyu-2401729.html> (дата звернення: 05.06.2023)
16. Дєгтяр О.А., Баландіна І.С. Окремі аспекти державного регулювання готельно-ресторанного бізнесу «Сучасні тенденції розвитку індустрії туризму та гостинності у конкурентному середовищі»: матеріали міжнародної науково-практичної конференції, м. Харків / колектив авторів; Харківський національний університет міського господарства імені О.М. Бекетова, 2020. С.204-203.
17. Довгаль Г.В., Данько Н.І., Розвиток готельно-ресторанного та санаторно-курортного комплексу як складова інтенсифікації економіки України. Вісник Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна № 1042. 2013. С. 115-118.
18. Жиленко Ю., Попик М. Ресторанний бізнес в умовах війни: виклики спричинені повномасштабним вторгненням. Актуальні проблеми розвитку сфери гостинності: перспективи та виклики: Матеріали міжнародної наукової конференції 4 - 5 травня 2023 р. Ужгород, 2023. С.154-158.
19. Івано-Франківщина туристична. URL: https://iftourism.com/ (дата звернення: 20.10.2023)
20. Іванченко Н.М., Проблеми та перспективи розвитку рекреаційного туризму. Ефективна економіка № 5, 2015. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=4112> (дата звернення: 05.06.2023)
21. Ідеї використання qr-кодів в ресторанах URL: <https://blog.metro.ua/ideyi-vykorystannya-qr-kodiv-v-restoranah/> (дата звернення: 25.04.2023)
22. Історія курорту "Буковель". URL: <https://fgritb.knukim.edu.ua/home/news/istoriya-bukovel.html> (дата звернення: 05.06.2023)
23. Карабін О., Корсак Р. Перспективи готельно-ресторанного бізнесу після російсько-української війни. Актуальні проблеми розвитку сфери гостинності: перспективи та виклики: Матеріали міжнародної наукової конференції 4 - 5 травня 2023 р. Ужгород, 2023. С.183-187.
24. Кобрин А.Г., Гузар У.Є. Концептуальні основи управління персоналом у закладах індустрії гостинності URL: https://reicst.com.ua/pmt/article/view/2023-8-12-01/2023-8-12-01(дата звернення: 05.06.2023)
25. Кобрин А.Г., Гузар У.Є. Сучасні напрями в системі управління персоналом у закладах сфери гостинності. Матеріали Х Всеукраїнської науково-практичної конференції пам’яті почесного професора Тернопільського національного технічного університету імені Івана Пулюя, академіка НАН України Миколи Григоровича Чумаченка: «Соціальна відповідальність як основа інноваційного розвитку бізнесу», (Тернопіль, 18 листопада 2022 року). URL: <https://elartu.tntu.edu.ua/bitstream/lib/39975/2/SRBD_2022_Kobryn_A-Modern_directions_in_the_personnel_47-48.pdf> (дата звернення: 05.06.2023)
26. Кондратенко Н.О., Волкова М.В., Детермінанти стійкого розвитку підприємств гостинності. «Сучасні тенденції розвитку індустрії туризму та гостинності у конкурентному середовищі»: матеріали міжнародної науково-практичної конференції, м. Харків / колектив авторів; Харківський національний університет міського господарства імені О.М. Бекетова, 2020. С.53-54.
27. Кравченко О. В. Креативний потенціал рекреативної діяльності URL: URL: <http://tourlib.net/statti_ukr/kravchenko17.htm> (дата звернення: 12.05.2023)
28. Краснокутська Ю. В., Бахарева Ю. Є., Значення ресторанного госопдарства як сфери підприємницької діяльності. «Сучасні тенденції розвитку індустрії туризму та гостинності у конкурентному середовищі»: матеріали міжнародної науково-практичної конференції, м. Харків / колектив авторів; Харківський національний університет міського господарства імені О.М. Бекетова, 2020. URL: https://science.kname.edu.ua/images/dok/konferentsii/2020konf/17\_04\_2020\_compressed.pdfС.23-24 С.212-213. (дата звернення: 22.08.2023)
29. Лояк Л. М., Боднарчук Л. Т. Актуальні тенденції функціонування закладів ресторанного господарства на курорті «Буковель». International scientific-practical conference “Science, education, technology and society: problems and prospects”: conference proceedings (Bratislava, Slovakia, October 12, 2023). Bratislava, Slovakia: Scholarly Publisher ICSSH, 2023. Р. 34-36.
30. Мендела І., Румянцева І. Тенденції ресторанного бізнесу в Україні. Актуальні проблеми розвитку сфери гостинності: перспективи та виклики: Матеріали міжнародної наукової конференції 4 - 5 травня 2023 р. Ужгород, 2023. С.163-165.
31. Нохріна Л.А., Романенко А.М. Елементи успішного впровадження та використання технік підвищення прибутковості Up-selling та Cross-selling на підприємстві готельного господарства. «Сучасні тенденції розвитку індустрії туризму та гостинності у конкурентному середовищі»: матеріали міжнародної науково-практичної конференції, м. Харків / колектив авторів; Харківський національний університет міського господарства імені О.М. Бекетова, 2020. С.216-218.
32. Пашковський Д., Тимчук С. Унікальність контенту ресторанного закладу як важіль підвищення доходності. Актуальні проблеми розвитку сфери гостинності: перспективи та виклики: Матеріали міжнародної наукової конференції 4 - 5 травня 2023 р. Ужгород, 2023. С.169-171.
33. Ресторани під час війни: перспективи та глобальні тенденції. URL: <https://fgritb.knukim.edu.ua/home/news/restorani-pid-chas-vijni-perspektivi-ta-globalni-tendentsiji.html> (дата звернення: 22.08.2023)
34. Сапожніков А., Світлинець О. Вулична їжа як елемент формування туристичної привабливості міста. Актуальні проблеми розвитку сфери гостинності: перспективи та виклики: Матеріали міжнародної наукової конференції 4 - 5 травня 2023 р. Ужгород. 2023. С.192-194.
35. Системи харчування в готелях: різноманітність та особливості. URL: <https://www.mansa.com.ua/blog/sistemi-kharchuvannya-v-gotelyakh-riznomanitnist-ta-osoblivosti> (дата звернення: 22.08.2023)
36. Собін О. В. Адаптація закладів ресторанного господарства до умов сьогодення Наукові записки Львівського університету бізнесу та права. Серія економічна. Серія юридична. Випуск 37/2023. С.127-131.
37. Типи харчування вготелях. URL: <https://vitrina-turov.com.ua/ua/a219326-tipy-pitaniya-otelyah.html> (дата звернення: 22.08.2023)
38. Топ-15 готелів в Буковелі з басейном та SPA. URL: <https://karpaty.love/vidpochynok-v-karpatah/simeynyj-vidpochynok-v-karpatah/253-top-15-naykraschyh-goteliv-v-bukoveli-z-baseynom-ta-spa.html> (дата звернення: 22.08.2023)