**Міністерство освіти і науки України**

**Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника**

**Факультет туризму**

**Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи**

**ДИПЛОМНА РОБОТА**

на тему:

**«Ресторанний сервіс у курортних готелях Івано Франківської області: практичні аспекти та особливості функціонування у період форсмажору»**

**Виконавець:**

студент 2 курсу, групи КС-22(м) спеціальності «Курортна справа»

**Михайлів Петро Миколайович**

**Науковий керівник:**

к.е.н., доцент

**Лояк Лілія Миколаївна**

**Рецензенти:**

К.г.н., доцент

**Мельник Н.В**

Директор готелю «РА»

**Краснов О.В**

Івано-Франківськ – 2023 р.

**ЗМІСТ**

|  |
| --- |
| ВСТУП……………………………………………………………………………3 |
| РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ТА ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ СЕРВІСУ У РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ………………………………………….6 |
| 1.1. Сутність та основні поняття сервісу у ресторанному господарстві ….….6 |
| 1.2. Сучасні технології сервісної діяльності у ресторанному господарстві…13 |
| 1.3. Етика і психологія ресторанного сервісу…………………………………19 |
| Висновки за 1 розділом……………………………………………………..….23 |
| РОЗДІЛ 2. ФУНКЦІОНУВАННЯ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА У КУРОРТНИХ ГОТЕЛЯХ ІВАНО-ФРАНКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ…………………………………………………………………………24 |
| 2.1. Особливості та характеристика курортних готелів Івано-Франківської області……………………………………………………………………………24 |
| 2.2. Дослідження ресторанного сервісу у куротних готелях Івано-Франківської області……………………………………………………………………………30 |
| 2.3. Аналіз проблем у забезпеченні стандартів ресторанного сервісу у період форсмажору………………………………………………………………………37 |
| Висновки за 2 розділом………………………………………………………….46 |
| РОЗДІЛ 3. РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ВИСОКИХ СТАНДАРТІВ РЕСТОРАННОГО СЕРВІСУ ………………………………….47 |
| 3.1. Особливості сервісу преміум-класу в курортних готелях………………..47 |
| 3.2. Персоніфікований сервіс у закладах ресторанного господарства та методика його впровадження…………………………………………………...53  3.3. Емоційний інтелект працівників у сфері НORECA……………………….56 |
| Висновки за 3 розділом………………………………………………………….61 |
| РОЗДІЛ 4.ПРОПОЗИЦІЇ ЩОДО УДОСКОНАЛЕННЯ РЕСТОРАННОГО СЕРВІСУ ТА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ КОНКУРЕНТНОЗДАТНОСТІ ПОСЛУГ У КУРОРТНИХ ГОТЕЛЯХ………………………………………………………..63  4.1. Стандарти якості ресторанного сервісу у міжнародній практиці………...63  4.2. Пропозиції щодо забезпечення міжнародних стандартів ресторанного сервісу у курортних готелях Івано-Франківської області……………………..67 |
| Висновки за 4 розділом………………………………………………………….73 |
| ВИСНОВКИ………………………………………………………………………74 |
| СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ………………………………………..77 |
| ДОДАТКИ………………………………………………………………………84 |

**ВСТУП**

**Актуальність теми.** Характер сучасного розвитку ринку готельно-ресторанного господарства визначається збільшенням конкуренції, вищими вимогами до кулінарної продукції та обслуговування, інтенсивним технічним та науковим розвитком, появою нових форм обслуговування і форматів підприємств ресторанної та готельної сфери. Для забезпечення стійкої позиції на споживному ринку суб’єкти господарювання мають максимально задовольняти потреби споживачів.

Ресторанний сервіс визначається сукупністю послуг та процесів, пов'язаних з обслуговуванням гостей в ресторанах. Це важлива частина галузі гостинності, де персонал ресторану взаємодіє з клієнтами, забезпечуючи їм приємне та комфортне харчування. Характерною рисою сервісу є те, що сервісна діяльність здатна надбудовуватися над іншою діяльністю як над своїм фундаментом. Основна діяльність (виробництво) неначе задає умови появи, існування й ускладнення сервісної діяльності, що надбудовується. Ця особливість сервісної діяльності формує величезний потенціал для розвитку сервісу та виходу його на передові позиції серед усіх культурних видів діяльності, що й дає підстави говорити про розвиток "сервісної" цивілізації в сучасному світі.

Туристичний сектор в Івано-Франківській області є ключовою галуззю, дослідження ресторанного сервісу у курортних готелях є важливим для розвитку готельного бізнесу та покращення якості обслуговування для туристів. У зв'язку з пандемією COVID-19, війною та іншими форсмажорними ситуаціями, дане дослідження є актуальним і може висвітлити виклики та можливості для ресторанного бізнесу в умовах кризи.

Значний внесок у вивченні сервісних технологій з підприємств сфери гостинності внесли вчені Айситуліна К, Гірняк Л., Кучер Л., Кравець С., Мостова Л., Сахно Є., Сокол Т. та багато інших, їхні праці містять детальний аналіз якості обслуговування з різних аспектів в сучасних умовах та «культуру обслуговування», як важливий чинник забезпечення гостя задоволеністю послуг ресторанного господарства. Дослідження в даній сфері тримають і постійно оновлюються. Однак вивченню ресторанного сервісу у курортних готелях Івано-Франківської області присвячено мало праць. Це ще раз підкреслює актуальність та важливість теми дослідження.

**Метою** є розроблення та обґрунтування методичних та практичних засад ресторанного сервісу у курортних готелях Івано-Франківської області

Для досягнення поставленої мети необхідно вирішити ряд наукових **завдань**:

- розглянути сутність та основні поняття сервісу у ресторанному господарстві

- описати сучасні технології сервісної діяльності у ресторанному господарстві

- дослідити етику і психологію ресторанного сервісу

- проаналізувати особливості та характеристика курортних готелів Івано-Франківської області

- дослідити ресторанний сервісу у куротних готелях Івано-Франківської області

- охарактеризувати проблем у забезпеченні стандартів ресторанного сервісу у період форсмажору

- запропонувати рекомендації щодо забезпечення високих стандартів ресторанного сервісу

- запропонувати пропозиції щодо удосконалення ресторанного сервісу та забезпечення конкурентноздатності послуг у курортних готелях

**Об’єкт** дослідження – ресторанний сервіс підприємств ресторанного господарства.

**Предмет** дослідження – методичні та практичні підходи до удосконалення ресторанного сервісу у курортних готелях Івано-Франківської області.

**Методи дослідження.** У роботі використані такі способи і прийоми наукових досліджень: статистичні спостереження – для встановлення динаміки окремих показників, аналіз і синтез – для структуризації підходів до класифікації, порівнянь, групування, типізації – для порівняльного аналізу, метод експертних оцінок – для оцінювання ефективності ресторанного сервісу.

**Наукова новизна** одержаних результатів в пропозиціях щодо забезпечення міжнародних стандартів ресторанного сервісу у курортних готелях Івано-Франківської області

**Практичне значення** одержаних результатівполягає у тому, що матеріали дослідження створюють підстави для подальшого вивчення теорії та практики шляхів підвищення ресторанного сервісу ресторанних господарств. Основні положення та результати кваліфікаційної роботи можуть бути використані у діяльності ресторанних підприємств, в тому числі у курортних готелях Івано-Франківської області

**Структура роботи.** Випускна кваліфікаційна робота складається зі вступу, чотирьох розділів, висновків, списку використаних джерел із 65 найменувань та додатків. Загальний обсяг роботи становить 88 стор.

**РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ТА ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ СЕРВІСУ У РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ**

* 1. **Сутність та основні поняття сервісу у ресторанному господарстві**

Збільшення кількості ресторанів за останні роки призвело до того, що їхні конкурентні позиції посилилися за рахунок «нематеріальних» інгредієнтів. Сервіс став одним із основних інструментів формування позитивного іміджу ресторанного господарства. З кожним днем ​​все більше гостей користуються послугами різноманітних ресторанів. Від того, наскільки комфортно клієнт почувається під час спілкування зі співробітниками, наскільки якісними є продукти та послуги, які він отримує, наскільки швидко вирішуються проблеми та задовольняються потреби, залежить його настрій, самопочуття та бажані результати [57, с. 59].

Багатогранність поняття «сервіс» зумовлена ​​низкою причин, у тому числі й лінгвістичних. Активне впровадження в сучасну українську лексику запозиченого англійського слова «service», замінюючи звичне «сервіс», створює ілюзію нової, у крайньому випадку, невикористаної чи зовсім неіснуючої сфери діяльності в Україні.

У літературі поширеним є трактування сервісу як соціальний інститут, тобто стійку організаційну форму спільної діяльності суб'єктів обслуговування. Система соціальних цінностей, норм і санкцій у сфері послуг є основою взаємовідносин між спільнотами, гарантує об’єднання зусиль учасників послуг, сприяє тиражуванню моделей принципів гостинності та взаємоповаги між учасниками послуг [31, с.4].

Під ресторанним сервісом розуміється таке обслуговування, яке приносить задоволення, і не тільки відвідувачу ресторану, але і його обслуговуючому персоналу. Під послугою розуміють завершену і повноцінну роботу (набір заходів), що виконується для задоволення потреб споживача [6, с. 65].

Організація сервісу – це досить складний комплекс технічних, маркетингових і комерційних елементів, які залежать від специфіки продукції, ступеня розвитку ринку, гостроти конкуренції та інших ринкових чинників (табл. 1.1).

*Таблиця 1.1*

**Правила організації ефективного сервісу**

|  |  |
| --- | --- |
| Напрям | Зміст |
| Стратегія | Для кожного сегмента ринку продавець повинен з'ясувати, який рівень сервісу покупець вважає відмінним. Цей рівень має бути описаний і обіцяний покупцеві з гарантією виконання |
| Зв'язок з покупцем | Реклама і нерекламні статті, що доносять до покупця гарантії, – шлях до формування купівельних переваг, інших зв'язків між фірмою і клієнтами |
| Вимоги до свого персоналу | Мають бути розроблені стандарти обслуговування, обов'язкові для виконання усіма співробітниками сервісної служби. |
| Навчання персоналу сервісної служби | Стандарти обслуговування мають бути доведені до усіх співробітників фірми, так чи інакше пов'язаних з сервісом і постачанням |
| Мета – «нуль дефектів» | А) мінімальна кількість елементів (ланок) служби сервісу від прийняття замовлення до його виконання; Б) прагнення персоналу до безпомилкових дій, шляхом навчання і тренування персоналу, вдосконалення структури і технології сервісної роботи. |

*Джерело [21, с. 89]*

Як і всі послуги, сервісна складова продуктів громадського харчування має свої особливості – висока невизначеність результатів у процесі покупки, виробництво, надання та споживання послуги відбуваються одночасно, послуга не може бути збережена, її нематеріальні складові невіддільні від споживача. . У зв'язку з цим уявлення про якість обслуговування значною мірою залежать від емоційно-психологічного стану споживача, його очікувань, а також від роботи персоналу агентства, його емоцій [52, с. 105].

Основою сервісної діяльності є персонал, засоби обслуговування й умови обслуговування. Ефективність роботи сервісного закладу залежить від правильної організаційно-управлінської діяльності керівників. Важливу позицію в системі управління персоналом посідають методи – способи впливу на трудовий колектив або окремого працівника для досягнення поставленої мети, чіткої координації його діяльності в процесі здійснення господарської діяльності.

Таким чином, можна виділити основні елементи ефективного сервісу на підприємствах готельно-ресторанного господарства: якість обслуговування, комфорт, зручність, співвідношення ціни та якості, надійність, швидкість обслуговування, обслуговуючий персонал тощо [21, с. 90].

У ресторанах існують основні стандарти сервісу, необхідні для безперебійної роботи закладу. Деякі заклади використовують всі стандарти і самі їх створюють за необхідності, деякі обмежуються кількома класичними. До основних стандартів можна віднести: стандарти чистоти (чистота залу, робочих зон персоналу, вхідної групи і т.д.), стандарти зовнішнього вигляду (форма персоналу, взуття, зачіски, прикраси, манікюр, макіяж і т.п.), стандарти обслуговування гостей (сценарій обслуговування, конфліктні ситуації, компліменти і лояльність, зустріч гостей з дітьми, продажу, робота з запереченнями, зворотний зв'язок з гостем і т.д.), стандарти подачі страв і напоїв (правила виносу страв та напоїв, компліментів і частувань, час подачі), стандарти сервіровки (до приходу гостя, під час його перебування, після прощання з гостям, в перервах між подачею страв і т.д.) [52, с.213]

Загальна характеристика закладів харчування в табл. 1.2.

*Таблиця 1.2*

**Обслуговування в ресторанах**

|  |  |
| --- | --- |
| Класифікаційна ознака | Вид |
| Види закладів | Ресторан, кафе, бар, буфет, закусочна, їдальня |
| Види харчування | Повний пансіон, напівпансіон, одноразове харчування (сніданок) |
| Види обслуговування | Бенкети, «щаслива година для гостей», конференції, форуми, з’їзди, чайний стіл, чайна церемонія |
| Метод і форма обслуговування | Офіціантами (індивідуальна, бригадна, прискорена), самообслуговування |
| Структура процесу обслуговування офіціантами без попереднього замовлення | зустріч і розміщення відвідувачів, прийом і оформлення замовлень, передача за­мовлень на виробництво, одержання і подача буфетної продукції, замов­лених закусок, страв, напоїв, розрахунок з клієнтами |

*Джерело [3]*

При обслуговуванні відвідувачів офіціантами застосовуються індивідуальна, бригадна та прискорена форми, при цьому обслуговування офіціантами може бути повним або частковим. При повному обслуговуванні всі операції здійснюють офіціанти. Офіціанти виконують ряд функцій -одержання продукції, доставка її в зал, подавання страв і напоїв в обнос, збирання посуду, розрахунок (за необхідністю). Часткове обслуговування офіціантами передбачає виконання деяких функцій споживачами залежно від часу, місця обслуговування, характеру проведених заходів, контингенту споживачів.

Технологія обслуговування на підприємствах ресторанного господарства включає основні елементи [41]:

1. Зустріч і розміщення відвідувачів.
2. Прийом замовлення.
3. Виконання замовлення.
4. Розрахунок з відвідувачами.

Першим етапом обслуговування є зустріч гостя при вході в ресторан, перша зустріч важлива при формуванні початкових думок гостя про заклад. На даному етапі потрібно проявити всю свою майстерність та люб’язність. При вході у ресторан відвідувачів повинен зустріти швейцар, котрий відкриває та закриває двері, вітає гостей, інформує їх про наявність вільних місць, проводить до гардеробу. Назустріч гостям у вестибюлі закладу виходять гардеробники і, приймаючи від гостей верхній одяг, видають їм номерки від гардеробу. У відвідувачів є можливість привести себе в порядок перед дзеркалом. Однак в маленьких ресторанних закладах типу кафе, закусочної, бістро часто немає гардеробу, гість повинен повісити свій верхній одяг на вішаки біля свого столу.

Біля входу в зал ресторану високого класу гостей зустрічає метродель або хостес, вітаючи їх, і проводжає до вільного столу. Якщо з якої-небудь причини метродель або хостес відсутній, то ці функції виконує старший офіціант. Пропонуючи відвідувачам зайняти місця за столом, слід мати на увазі, що жінка повинна сісти з правого боку від чоловіка, а при обслуговуванні їй треба подавати страви в першу чергу. Якщо офіціант зайнятий іншим замовленням, хостес може запропонувати гостю меню і карту вин, приділяючи відвідувачам належну увагу.

Після того, як відвідувачі зайняли свої місця до них повинен підійти офіціант. Офіціант, підходячи до столика повинен вітати гостей в залежності від часу відвідування словами «Добрий ранок», «Добрий день», або «Добрий вечір» та подати меню, щоб гості могли обрати страви і напої. При подачі меню потрібно дотримуватися правил: меню подається в розгорнутому вигляді зліва лівою рукою, меню подається спершу жінці, винна карта – чоловіку, якщо за столом компанія – меню подається в першу чергу старшому з них. Офіціант надає гостям можливість обрати страви, залишаючи їх на декілька хвилин [3].

При прийомі замовлення офіціант повинен стояти біля гостя по можливості з правого боку від нього, не торкаючись при цьому столу, стільця, не схиляючись близько до гостей. При потребі офіціант допомагає відвідувачам обрати страви, звертаючи увагу на фірмові страви.

Після прийому замовлення на холодні страви і закуски, офіціант приймає замовлення на гарячі закуски, перші і другі страви, вкінці кондитерські вироби та гарячі напої. Варто розмовляти чітко і не надто голосно чи тихо.

Після прийняття замовлення офіціант досервіровує стіл відповідно до прийнятого замовленням. Прийнявши замовлення, офіціант передає його на кухню. В першу чергу офіціант подає гостям холоді напої, при подачі страв важливо звернути на послідовність їх подання:

1. Подача продукції буфету (вода, соки, алкоголь, хліб).
2. Подача холодних страв і закусок.
3. Подача гарячих закусок.
4. Подача перших страв.
5. Подача других страв.
6. Подача солодких страв і фруктів.
7. Подача гарячих напоїв.

При поданні страв важливо звернути увагу на: відповідність їх замовленням по найменуванню, повноті асортименту і якістю; чистоту пляшок; температуру страв, їх зовнішній вигляд. Потрібно вчасно прибирати використаний посуд та замінювати його при подачі нових страв, збирати залишки їжі[47].

В ресторанах діє готівковий і безготівковий розрахунки, важливо уточнити в гостях, яким методом від бажає розраховуватись. Безготівковий розрахунок проводиться за допомогою терміналу безпосередньо біля столика гостей або попросивши гостей підійти на бар де установлений термінал.

Після оплати відвідувачем рахунку офіціант повинен допомогти жінкам, літнім людям і дітям вийти з-за столу, відсунути стільці і проводити гостей до виходу залу з тією ж чемністю, з якою він їх зустрічав.

Основні критерії якісного сервісу, орієнтованого на споживача зображені на рис.1.1.

Спеціалізовані типи

послуг

Високі вимоги до якості послуг

Шаноблива культура

відносин

Орієнтація сфери послуг на потреби споживача

Особисті доходи працівників сервісу (збільшення)

Універсальна система надання послуг

Прийнятна вартість послуг у сфері сервісу

Активна система підготовки кадрів

Дбайливе

відношення до

клієнтів

**Рис.1.1 Критерії якісного сервісу, орієнтованого на споживача**

*Джерело [25, с.161]*

Залежно від контингенту гостей, що обслуговують, категорій й оснащення підприємства харчування використають різні види сервісу. Найпоширеніші [20, с.75]:

1. Французький сервіс - цей вид сервісу звичайний для ресторанів високої кухні, де він підкреслює високий рівень комфорту. Для обслуговування застосовується бригада обслуговуючого персоналу (старший офіціант, його помічник, сомельє і офіціант, який прибирає зі столів), гості самі перекладають собі їжу з великої тарілки, де є розкладена їжа.

2. Англійський сервіс - передбачає обслуговування з приставного столу, на якому офіціант поділяє страви на порції і подає їх з правої сторони; якщо потрібна добавка, офіціант використовує чисту тарілку.

3. Американський сервіс - їжа готується й розкладається по тарілках безпосередньо на кухні. Офіціанти розносять і розставляють тарілки гостям. Під час американського сервісу потрібна невелика кількість обслуговуючого персоналу, але поряд із тим контакт із гостями слабкий і визначити заздалегідь розмір порцій для кожного споживача неможливо, тому розмір порцій визначається наперед.

4. Німецький сервіс - їжа розкладається на велике блюдо й ставиться на стіл на доступному від гостя відстані. Далі гість обслуговує себе сам.

5. Російський сервіс - їжа приготовляється цілою і повністю на кухні, м’ясо нарізується на порції на блюдо (цей процес відбувається на очах у відвідувачів). У такому вигляді страву підносять до столу, за яким сидять гості, і кожному гостю в його тарілку кладеться порція м’яса і гарніру за допомогою великої ложки і виделки [48, с.106]:

6. Європейський спосіб обслуговування – відрізняться особливостями сервірування столу (закусочні набори ставлять разом із столовими), подача холодних закусків робиться заздалегідь.

7. Комбінований спосіб – поєднання всіх способів в одному.

Отже, від сервісу залежить конкуретність закладу ресторанного господарства та задоволеність споживача, підвищення сервісу дозволить залучити нових споживачів та утримати постійних.

* 1. **Сучасні технології сервісної діяльності у ресторанному господарстві**

Основними актуальними тенденціями (інноваціями) модернізації сервісу в сфері ресторанного господарства є [29, с.107]:

1. Онлайн замовлення та доставляння їжі до споживача. За часів суворого локдауну, суворих санітарних норм та обмежень великої популярності набули онлайн-замовлення страв та безконтактна доставка їх додому. І сьогодні така послуга залишається затребуваною, оскільки споживачі звикли до отримування улюбленої їжі, де та як вони хочуть. Багато гостей надають перевагу і замовляють страви безпосередньо в улюблених ресторанах. Тому заклади ресторанного господарства розробляють власні інтегровані онлайн-платформи і додатки. Ті ж підприємства, які не можуть собі це дозволити, користуються сторонніми програмами доставки їжі [18, с.483];
2. Стаціонарні планшет-системи, характеризуються форматом, коли планшет зі спеціальною встановленою системою фіксується за кожним столом у закладі ресторанного господарства та дозволяє переглянути відвідувачам меню та зробити замовлення, не вдаючись до допомоги офіціантів. Існують і новіші моделі, які поєднують у собі ще й функцію мобільного еквайрингу, дозволяючи виконувати оплату банківськими картками відразу після отримання замовлення також виключаючи участь офіціанта [29, с.108]
3. Стіл-меню, це відносно новий і найдорожчий напрямок. інтерактивний стіл, поверхнею якого є сенсорний монітор, що дає змогу не тільки робити замовлення (обрати страву, отримати про неї всю необхідну інформацію, одразу ж відправити замовлення на кухню), але й спостерігати за роботою кухарів, вибирати оформлення столу, музичний супровід, грати у комп’ютерні ігри під час очікування замовлення тощо; інтерактивні столи також є своєрідними посередниками між відвідувачами, адже можна знайомитися, обмінюватися цікавою інформацією, грати в шахи з відвідувачами за сусідніми столиками [23, c. 222].
4. Застосування роботів. Спалах короновірусу змусив людство адаптуватися до нових правил поведінки, що не допускає активні соціальні контакти між людьми. Щоб забезпечити соціальне дистанціювання у закладах ресторанного господарства актуальним є процес роботизації таких закладів, що забезпечить відсутність контакту персоналу із гостями та при цьому пришвидшить процеси обслуговування відвідувачів та виробництва кулінарної продукції.

Американська мережа супермаркетів Whole Foods розробляє робо-баристу Briggio. Таке устаткування із штучним інтелектом зможе отримувати замовлення із Інтернету через особистий кабінет на сайті розробника. Таким чином, можна розрахуватися і зробити замовлення он-лайн, будучи на шляху до супермаркету. Робо-бариста зможе готувати такі гарячі напої, як латте, чай, гарячий шоколад і капучино [38, c. 385].

Роботи-бармени в Bionic Bar на лайнері Royal Carribean не тільки пришвидшують приготування напоїв, а й слугують елементами шоу. Безпосередньо над роботами розташована панель із більш ніж сотнями пляшок з алкогольними напоями. Для замовлення гостю необхідно вибрати напій із 30 варіантів в меню на планшеті або на своєму смартфоні, завантаживши мобільний додаток. Після цього залишиться тільки спостерігати за тим, як роботи змішують і струшують необхідні інгредієнти.

У китайському ресторані Dalu Robot в Цзинані в обслуговуванні використовують 12 роботів. Роботи пересуваються залою на маленьких велосипедах і розносять м'ясо і овочі, які відвідувачі самі опускають в киплячий бульйон. Кожен з роботів забезпечений датчиком руху, який дозволяє подавати сигнал, щоб робот зупинився у потрібного столика. Крім того, вони виконують функції хостес, а також розважають гостей співом і танцями

1. Інтерактивне (електронне )меню – це інтерактивне меню, яке використовує сенсорний екран і розміщується на планшеті або столі, де сидять гості, або біля барної стійки. До електронного меню додаються фотографії страв, а також список інгредієнтів, які входять до нього. Крім того, програма пропонує вибрати гарніри для меню à la carte. Після оформлення замовлення відвідувач відправляє його по бездротовому зв’язку на кухню ресторану. Будучи автоматизованою системою для ресторанів, кафе, барів, електронне меню робить процес вибору простим і зручним. Автоматизація ресторану дає великі переваги. Це меню на планшеті дозволяє підвищити якість обслуговування, збільшити кількість постійних відвідувачів вашого закладу, позбутися від проблем паперового меню. Система веде детальну статистику для замовлення. Власники ресторанів можуть переглядати оброблені замовлення, вміст замовлень, вміст замовлень та час замовлення в будь-який час. Це допомагає оптимізувати закупівлю продукції та спростити зберігання.

На сьогоднішній день електронне меню доступне в декількох варіантах виконання. Найбільшою популярністю серед рестораторів користується Apple iPAD або iPAD 2 з операційною системою iOS, іншим більш дешевим варіантом є планшетний персональний комп’ютер Tablet PC на базі операційної системи Google Android. Вартість електронного меню від Google Android коливається від 8 тис. грн до 25 тис. грн [54, с.85].

1. Системи безготівкових чайових. Електронні чайові – один із помітних сучасних трендів ресторанного бізнесу. Активно почали вводити електронні чайові ще до початку пандемії. Як показала практика, цей сервіс зручний: зрозумілий інтерфейс, все функціонує чіткота швидко. Позитивним моментом є те, що можна оцінити роботу офіціанта: система – аналогічна до тієї, що існує в інших додатках, п'ять зірочок. Крім того, гості мають можливість залишити відгук про роботу ресторану, який платформа дозволяє відстежувати, аналізувати та навіть оцінювати [59, с.209].

Інформація про розмір чайових, отриманих офіціантами, не є конфіденційною, тому ви можете дізнатися розмір чайових і оцінки, які отримав співробітник від гостей. Власники кафе та ресторанів мають можливість переналаштувати платіжні термінали, щоб офіціанти могли отримувати винагороду від клієнтів у безготівковій формі.

Наприклад, використовується такий спосіб електронних чайових: офіціант вибирає в терміналі спосіб оплати з чайовими, вибирає себе, підтверджує, вбиває суму чека і за умовчанням пропонує гостю залишити 10% чайових – на розсуд гостя, як і завжди. Зверху на дисплеї є примітка, що максимальний ліміт становить 30%. У межах цих відсотків гість може залишити чайові. Сума чайових на цьому етапі не вказується, вона з'являється лише у відсотках. Далі офіціант натискає зелену кнопку, висвічується фінальна сума і гість ресторану прикладає карту до терміналу.

1. QR-код для оплати рахунку. QR-код – тип двомірного штрихового коду, який дозволяє кодувати будь-яку інформацію. Посилання переадресовує користувача на цільову сторінку з будь-якою «зашитою» інформацією: електронне меню, сайт, картку лояльності, відео тощо. Найбільш поширеними в останні роки є при використанні QR-кодів «Переказ оплати». У країнах Європи та в Америці практикується розміщення QR-коду в рахунку з метою здійснення оплати клієнтом – достатньо навести на код камеру смартфону. При цьому ву коді міститься інформація про страви, посилання на сайт та ім’я офіціанта [14, с.196].
2. QR-код для бронювання столика у закладі ресторанного господарства. За допомогою кьюар-коду можна заздалегідь замовити столик у ресторані. Причому достатньо навести камеру телефону на зображення кьюар-коду, як посилання відразу перенаправить клієнта на сторінку бронювання столів. Тут можна побачити актуальну інформацію про наявність вільних місць і зарезервувати стіл там, де подобається.
3. CRM-системи. Поняття CRM-система– це стратегія, метою якої є створення довгострокових, взаємовигідних і прибуткових відносин з клієнтами за допомогою розуміння і задоволення індивідуальних потреб. Створення інтерактивних мобільних додатків, інтегрованих із CRMсистемами, дає змогу підприємствам сфери гостинності безконтактно вплинути на позитивне створення клієнтського досвіду ще на стадії попереднього вибору сервісного продукту, а також сприяє закріпленню позитивного клієнтського досвіду вже після виїзду гостя з готелю чи виходу з ресторану. 34 Крім того, імплементація CRM-систем дає змогу ефективно управляти маркетингом взаємовідносин, що є складовим елементом економіки вражень [17, с.33]

Найбільш популярними CRM-рішеннями є "RKeeper", " iikoRMS", "WireCRM". Програма R-Кeeper v7 призначена для автоматизації підприємств громадського харчування - від маленьких кафе, барів з однієї касової станцією до великих ресторанів і мереж підприємств швидкого харчування. Рішення "iikoRMS" унікальний і сучасний інструмент для автоматизації ресторанів. "iikoRMS" автоматизує всі процеси, від інвентаризації до автоматизації роботи бухгалтера-калькулятора, адміністратора, бармена-касира і офіціантів". WireCRM – це CRM-платформа з обширною функціональністю для автоматизації ряду процесів малого бізнесу. Система досить дешева для свого сегмента ринку і пропонує пробний період протягом місяця [58, с.1]

Серед нових прогресивних форм обслуговування виділяється «Freeflow». У фрі-фло (в перекладі – «вільний потік» або «вільний рух») для українців багато незвичайного. Це заклад нового типу як за формою обслуговування, так і за технологією приготування їжі. Фрі-фло – своєрідний гібрид ресторану, фаст-фуду і «шведського столу». Від першого фрі-фло запозичив комфортність та акцент на інтер’єр, від другого – швидке обслуговування. Як і у форматі «шведського столу», у вільному обігу споживачі мають вільний вибір і прямий доступ до продуктів [39, c. 69]. Концепція характеризується: всі страви готуються на очах у туристів, відсутність офіціантів, відкрита кухня, великий асортимент і низькі ціни. Суть концепції «free flow» полягає у створенні максимально демократичних відносин з гостями. Це дає відвідувачам можливість вибрати власне положення, зручно розташуватися та відчути себе розслабленим.

До прогресивних форм організації харчування в закладах ресторанного господарства відносяться різні види кейтерингу. Прогресивні формати обслуговування допомагають наблизити послугу до споживача, збільшити швидкість обслуговування, підвищити інтерес до пропонованих послуг, залучити нових клієнтів і збільшити прибуток ресторанного бізнесу.

**1.3. Етика і психологія ресторанного сервісу**

Етика сервісу – це система еталонних трудових норм, високих духовних цінностей і етики поводження, принципи якої погоджуються як з національними традиціями країни, так і з сучасними вимогами світових стандартів, свідча про якісне обслуговування споживачів [32, c.28].

В етиці визначаються найвищі моральні цінності - життя, свобода, повага до честі та гідності кожної людини. Саме ці вищі моральні цінності духовно збагачують щоденне життя людини. Етика - це наука про людську поведінку, мотивацію та мотиви, тісно пов'язані з психологією. Психологія вивчає залежність психологічних явищ від об'єктивних умов життя і діяльності людини: формування характеру, наполегливості, працьовитості, серйозного ставлення до навчання. Він також вивчає психічні процеси та нейрофізіологічні процеси, які є основою відображення діяльності мозку.

У сервісній діяльності велике значення мають психологічні особливості процесу обслуговування споживачів. Психологічні явища, що виникають при взаємодії персоналу і споживачів, досліджуються соціальною психологією, однією з прикладних галузей якої є психологія обслуговування, або психологія сервісу. Під час обслуговування виникає спілкування, яке характеризується особливостями, яких немає в трудовому колективі й у родинному колі. Тому, щоб зрозуміти поведінку людей як клієнтів, обслуговуючий персонал повинен розуміти психологію процесу обслуговування, особливо мотивацію, причини та цілі клієнтів, коли вони відвідують ресторани; характеристики індивідів та вікові потреби тощо. Велика увага приділяється дослідженню особистості клієнтів, працівників підприємств громадського харчування та їх взаємовідносинам у процесі обслуговування.

У цьому напрямку керівники і працівники фірми повинні звертати увагу на такі сторони своєї роботи: культивувати конструктивні індивідуально-психологічні якості працівників, які контактують з клієнтами; направляти в позитивне психологічне русло обстановку обслуговування в цілому; створювати умови для прояву позитивних психологічних властивостей споживачів. Втілення психологічних характеристик створює умови. Необхідно ретельно підбирати працівників, які працюють в контактній зоні і контактують зі споживачами. Психологічні особливості працівників повинні бути адаптовані до характеру їх діяльності та роботи. Принаймні, слід уникати серйозної невідповідності психології працівника характеру роботи (наприклад, не доручати розумово відсталим працівникам завдання, пов’язані зі швидким реагуванням) [57, с. 61].

Знання основних психологічних закономірностей дає людям змогу в різних ситуаціях знаходити психологічно правильні рішення, допомагає не тільки впливати на інших людей, а й розвивати в собі якості, необхідні в тій чи іншій сфері діяльності, це дуже важливе для формування високоспеціалізованого працівника.

У кожного в процесі діяльності та життя сформувалася неповторна особистість з індивідуальними особливостями, властивостями та характеристиками. Психологія розрізняє людей через темперамент Темперамент - це сукупність індивідуально-психологічних особливостей людини, особливостей її поведінки і діяльності, особливості ритму, ритмічності та інтенсивності психічних процесів і станів, особливості психологічного складу людини, що виражаються в емоційній збудливості, рухливості, життєвій активності.

Розрізняють чотири типи темпераменту: холеричний, сангвінічний, флегматичний, меланхолійний. Темперамент є загальною характеристикою людини, що накладає відбиток на його діяльність (таблиця 1.3).

Крім темпераменту при обслуговуванні споживачів необхідно звертати увагу на характер відвідувачів. В характері споживача проявляєтеся ставлення до людей, якій його обслуговують - колективізм, егоїзм альтруїзм, доброта, ввічливість, жорстокість.

Чоловіки реагують на зовнішність і вік своїх співробітників, вони легше спілкуються з жінками, вміють прощати необачність в посмішці, легко приймають рішення, часто бувають нетерплячими. Жінки, в свою чергу, були більш терплячими і частіше скаржилися.

Люди середнього віку є найактивнішою групою суспільства, а її представники мають певний статус і дуже поважають себе. Це найскладніше для клієнтів. На ціну реагують неоднозначно, зазвичай вибирають щось дорожче, але повинні все спокійно обміркувати, перш ніж прийняти рішення.

*Таблиця 1.3*

**Спілкування з клієнтами залежно від типу темпераменту**

|  |  |
| --- | --- |
| Тип темпераменту | Характеристика |
| Сангвініки | Їх можна віднести до активного типу, їх реакції найвищою мірою емоційні. Вони жили з почуттями, які надмірно вплинули на її фізичний і психічний стан. Емоції, почуття і бажання оптимістичних людей змінюються в будь-який час, тому їх потрібно постійно «підштовхувати», щоб вони не «збилися зі шляху». |
| Флегматики | Дуже акуратні, врівноважені люди, що живуть розміреним життям. Вони постійно намагаються заощаджувати свої зусилля - як фізичні, так і розумові, воліють плисти за течією, ніж вирішувати щось самим, це буває наміряно чи мимовільно. |
| Холерики | У них діяльний характер. Залежно від обставин вони можуть бути вольовими і творчими, а можуть бути домашніми тиранами. Володіють організаторським талантом і відчувають потребу використовувати його постійно; компетентні, обережні. Але в той же час їм важко визнавати свої помилки і невдачі, іноді їм не вистачає такту і терпіння. Відверті, чіткі, детальні міркування справляють на них позитивне враження. |
| Меланхоліки | Вони схильні до замисленості, споглядальності, незатишно почуваються у великій компанії. Це типовий інтроверт. Такі відвідувачі всіляко уникатимуть будь-яких конфліктів, намагатиметься не вплутуватися в ситуацію, з якої важко вийти. Вони схильні до замисленості, споглядальності, незатишно почуваються у великій компанії. |

*Джерело [57]*

Різні клієнти вирішують придбати послуги по-своєму: одні приймають рішення самостійно, інші звертаються за порадою до обслуговуючого персоналу. Не варто публічно нав'язувати послугу. У будь-якому випадку остаточне рішення при розміщенні замовлення має приймати клієнт. Треба лише тонко і поінформовано направити його до позитивного рішення.

Психологія обслуговування необхідна складова якісного обслуговування, яка вимагає від працівників знання темпераментів людей, вміння визначати характер та настрій відвідувача. Правильна психологічна обстановка створить всі умови для якісного обслуговування.

Однак в незалежності від типу темпераменту, рівня обслуговуючого персоналу, в офіціантів, працівник служби зустрічі гостей повинна бути тактовна поведінка, яка включає ряд факторів, головні з них [32]:

* не помічати помилки і недоліки у поведінці гостей, не акцентувати на них увагу;
* не приділяти зайвої зацікавленості до їх одягу, звичаїв, традицій тощо;
* не можна задавати непотрібних запитань, розповідати про свої справи, виявляти настирливість;
* не можна показувати своє негативне ставлення до гостя, робити непотрібні зауваження, читати мораль, висловлювати різні претензії;
* категорично заборонено розпитувати про особисте життя відвідувачів;
* потрібно дотримуватись мовного етикету та правильно виражати свої думки, зрозуміло для гостя.

Таким чином, у процесі надання послуги людина не тільки має справу з машинами, виробничими процесами, ресурсами тощо, а й перебуває в постійному спілкуванні: керує підлеглими або сам виконує доручення керівництва, спілкується з колегами про виробничі або або із приводу неформальних ситуацій, консультування експертів, ведення переговорів з партнерами, обслуговування клієнтів, споживачів тощо. Від його працездатності залежить ефективність роботи, успіх усієї справи, матеріальне щастя та емоційне задоволення, що випливає з цього. Фахівці із сервісу повинні спиратися у своїй діяльності на знання, особливо про загальні людські потреби.

**Висновки за 1 розділом**

На сьогоднішній день гарний сервіс є певним стандартом, тому аби вдало працювати на ринку індустрії гостинності слід постійно дивувати та вражати людей. Характерною рисою сервісної діяльності є комунікативна взаємодія, тобто спілкування зі споживачами. Для успішної взаємодії надання та споживання послуг необхідно визначити модель комунікаційної взаємодії та умови міжособистісного спілкування.

Ресторанне обслуговування можна розглядати як структурну частину загальної концепції обслуговування. Послуга також може бути визначена як вартість використання праці не як продукт - результат попередньої діяльності, а як сама діяльність; нематеріальна дія, яка не призводить до володіння. Надання ресторанних послуг пов’язане з фізичними продуктами (плитами, холодильниками тощо) та/або технікою обслуговування клієнтів. Можна сказати, що послуга громадського харчування є методом і інструментом для задоволення економічних, соціальних або технічних потреб економіки, суспільства та людей, і має свої характеристики, переваги та недоліки.

У зв’язку з пандемією COVID-19 в організацію роботи вітчизняної індустрії гостинності внесено суттєві зміни, які вимагають обмеження контакту між працівниками та відвідувачами.Тому постає питання впровадження у сервісний процес електронних технологій з яких: онлайн замовлення та доставляння їжі до споживача, стаціонарні планшет-системи, стіл-меню, застосування роботів, інтерактивне (електронне )меню, системи безготівкових чайових, QR-код для оплати рахунку, QR-код для бронювання столика, CRM-системи.

Важливим в ресторанному сервісі є дотримання етики і психології. Етика сервісу являє собою систему еталонних трудових норм, високих духовних цінностей і етики поводження, принципи якої погоджуються як з національними традиціями країни, так і з сучасними вимогами світових стандартів, і свідчить про якісне обслуговування споживачів

**РОЗДІЛ 2. ФУНКЦІОНУВАННЯ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА У КУРОРТНИХ ГОТЕЛЯХ ІВАНО-ФРАНКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

**2.1. Особливості та характеристика курортних готелів Івано-Франківської області**

Для обслуговування туристів, подорожуючих з метою відпочинку та оздоровлення, створено базу розміщення, яка включає різні типи готелів та інших закладів, що пропонують проживання і обслуговування. Яскравим представником закладів оздоровчого профілю, які призначенні для організації відпочинку та оздоровлення туристів, є курортні готелі. За національним стандартом ДСТУ 4527:2006 [19] курортний готель – це готель, розташований на території курорту, який має умови для відпочинку та оздоровлювання.

Аналіз спеціальної літератури та загальносвітових тенденцій дозволив виявити, що за місцезнаходженням курортні готелі поділяються таким чином:

− Автономне курортне розміщення (окремо збудований готель, що забезпечує весь набір необхідних послуг із використанням курортних факторів місцевості). Великою перевагою таких об’єктів є їх розміщення в природному середовищі та можливість подальшого розвитку. У практиці готельного бізнесу такі курортні готелі отримали назву «resort».

− Розміщення у складі курортного комплексу (курортний готель у складі комплексу із загальним для всієї групи курортних установ і споруд архітектурнопланувальним рішенням і системою організації лікування, відпочинку, культурно-побутового обслуговування).

− Розміщення у курортній зоні населеного пункту народногосподарського профілю (курортний готель в одній із функціональних зон, де розміщені курортні установи та споруди з відповідним алгоритмом забудови).

− Розміщення у курортному місті або селищі (курортний готель у населеному пункті, містобудівною забудовою якого є лікувально-оздоровчі установи, споруди та пристрої).

− Розміщення на міжселенних територіях (курортний готель на вільній території між агломерацією груп курортних установ і споруд з єдиною системою культурно-побутового, інженерного, транспортного та господарського обслуговування) [13, с.397].

Івано-Франківська область має всі передумови для розвитку туризму та рекреації. В області є курортні місцевості, які налічують численні рекреаційні заклади. До природних рекреаційних ресурсів області належать спри ятливий клімат, природний потенціал, туристичні маршрути, мінеральні води та лікувальні торфові грязі. Серед курортів слід назвати такі: низькогірні Татарів, Яремче і Микуличин Яремчанської міськради, Мислівка і Новий Мізунь Долинського району, Шешори Косівського району, високогірні Ворохта і Яблуниця Яремчанської міськради і бальнеогрязевий передгірний курорт Черче Рогатинського району [36, с.41]. Проаналізуємо найпопулярніші курортні готелі відомих курортів.

Курортний спа-готель "Ведмежа гора Panorama" розташований у місті Яремче, за 49 км від гори Говерла. До послуг гостей фітнес-центр, безкоштовна власна парковка, сад і спільний лаунж. На території працюють ресторан і спа-центр, а також облаштовано терасу та критий басейн. До послуг гостей цілодобова стійка реєстрації, трансфер з/до аеропорту, безкоштовний Wi-Fi і дитячий клуб. Щоранку в курортному спа-готелі "Ведмежа гора Panorama" сервірують сніданок "шведський стіл".

Курортний спа-готель преміум-класу MORVA з терасою, фітнес-центром, сезонним відкритим плавальним басейном і безкоштовною власною парковкою розташований у місті Яремче, за 48 км від гори Говерла. Щоранку в помешканні подають сніданок "шведський стіл". У курортному спа-готелі преміум-класу MORVA гості можуть відвідувати спа-центр. Також на території готелю можна пограти в настільний теніс або зайнятися лижним спортом в околицях.

Курортний спа-готель “ Ведмежа гора Family Resort&Spa”, Яремче. Сімейний курорт Ведмежа Гора Яремче знаходиться неподалік Cage Farm оf the Carpathian National Nature Park. Готель надає вибір з 25 номерів. Вони оснащені телевізором з плоским екраном і супутниковими телеканалами, телевізором зі супутниковими каналами, особистим сейфом. В усіх номерах готелю пропонуються гіпоалергенні подушки і постільна білизна.

Щоранку у ресторані подають сніданок. Гостям буде запропоновано страви української кухні в U Yakova, який знаходиться у 10 хвилинах від готелю.

Все що потрібно для відпочинку після активного дня в горах, чекає на вас на площі 700 квадратних метрів в PANORAMA SPA готелю Ведмежа гора. Ексклюзивно для гостей нашого курорту критий басейн з гейзерами та гідромасажем, дитячий басейн, джакузі. А для повного релаксу відвідайте римську баню, парову лазню, фінську сауну та контрасний басейн. Один з благодійних проєктів сімейного готелю Ведмежа гора — контактний звіринець, де знайшли свій прихисток велика кількість диких тварин. Це унікальний куточок недоторканої дикої природи, що включає в себе: звіринець, гірське озеро, босоногу стежку та дитячі майданчики [12]

Курортне шале "Маяк Микуличин" розташоване в селі Микуличин в Івано-Франківській області, за 41 км від гори Говерла. До послуг гостей безкоштовний Wi-Fi, приладдя для барбекю, сад і безкоштовна власна парковка. У шале з видом на гори є балкон, зона відпочинку, телевізор із плоским екраном і супутниковими каналами, повністю обладнана кухня з холодильником і духовкою, а також окрема ванна кімната з душем і безкоштовними туалетно-косметичними засобами. За додаткову плату гостям надають рушники та постільну білизну. Гості курортного шале "Маяк Микуличин" можуть відвідати сауну. Гості помешкання можуть відпочити на сонячній терасі або зайнятися пішим туризмом і лижним спортом неподалік.

«Романтік Спа Готель» розташований на території Карпатського національного природного парку, на березі річки Прут, м.Яремче. Комплекс включає в себе 106 номерів, спа-зону, ресторан з терасою та конференц-зали. Унікальні послуги, які можна отримати в готелі «Романтік», включають [55]: пивну парову, льодову кімнату, льодяну купіль, соляну кімнату; солярій.

У «Романтіку» є критий басейн, оснащений гідромасажними установками; відкритий – із встановленою температурою води 28 градусів, та дитячий.

Одним із найбільших центрів зосередження курортних готелів Івано-Франківської області є гірськолижний курорт «Буковель», розташований уздовж сіл Поляниця і Татарів Яремчанської міської ради. Буковель – це зона відпочинку з умовами для спорту, бізнесу, відпочинкута зміцнення здоров'я: 60 км трас усіх рівнів складності; снігові гарматина 100% трас; 16 підйомників пропускною спроможністю34 700 осіб на годину.Гірськолижні школи (в т.ч. спеціалізовані школи для дітей). Також доступні лижні школи (в тому числі спеціалізовані школи для дітей) тапрокатспорядження. Це те, що приваблює відвідувачів до Буковеля [4].

З 2008 року «Буковель» перетворився на медичний і спа-центр з найсучаснішим діагностичним і лікувальним обладнанням. Він охоплює людей з проблемами опорно-рухового апарату, травлення та урологічними проблемами. На курорті працює безкоштовний бювет і надається природна мінеральна вода, користь якої визнана Одеським бальнеологічним інститутом (вода протестована і сертифікована).

Нами було проаналізовано найбільш популярні курортні готелі розміщені в Буковелі за версією booking.com [59] (додаток А)

1. Radisson Blu Resort Bukovel – це п’ятизірковий готель в альпійському стилі на території гірськолижного курорту «Буковель». Для розміщення гостей готель має 252 номери різних категорій, і майже кожен з неймовірно гарним видом на Карпати. Wellness & spa-центр преміум-класу площею 2000 м2 об'єднує спортивну зону, кабінети для оздоровчих і б'юті-процедур, а також релакс. Спа центр включає дванадцять процедурних кабінетів, серед яких - кабінети гідромасажу, флоатинга, таласотерапії, чотири VIP спа-кімнати для процедур з джакузі і власними парними, великий басейн з гідромасажем, дитячий басейн, солярії, чотири види саун - римська парна, фінська сауна, біо-сауна, калдаріума з ароматерапією, питним фонтаном і крижаний чашею, унікальна і єдина система в Україні –альфалавка, п'ять просторих релаксаційних кімнат, фітнес-зал з обладнанням TechnoGym [64].

2. Курортний комплекс Westhills. До послуг гостей спа-центр, приміщення для зберігання лиж, басейн, гідромасажна ванна, ресторан та безкоштовна приватна автостоянка на території.

3. Hotel Podgorie Spa. Гості готелю "Підгір'я" можуть відпочити в сауні та поплавати у критому плавальному басейні. У спа-центрі можна замовити косметичні та оздоровчі процедури.

4. Bukovel Apart. Гості готелю зможуть розслабитися в сауні, позайматися у тренажерному залі, а також записатися на сеанс заспокійливого масажу. З грудня по березень на території комплексу працює караоке-бар з більярдним столом. Довколишня сільська місцевість ідеально підходить для велосипедних турів та занять зимовими видами спорту.

5. Курортний спа-готель Diamond Black. Гості можуть відвідати оздоровчий спа-центр із критим басейном, сауною та гідромасажною ванною, а також бар. У курортному спа-готелі Diamond Black працює хамам. На території курорту Буковель і в його околицях гості помешкання можуть зайнятися різними видами активного відпочинку, зокрема лижним спортом, пішим туризмом і велоспортом.

6. F&B Spa Resort (ex. Fomich Hotel). До послуг гостей цього готелю безкоштовний трансфер до гірськолижних підйомників Буковеля, а також відкритий плавальний басейн із підігрівом і сауна.У спа-комплексі на території помешкання пропонуються 4 сауни (хамам, фінська сауна, римська лазня й парова лазня), плавальний басейн і дитячий басейн, гідромасажна ванна, багатофункціональний душ, соляна камера, а також тренажерний зал і різні спа-процедури.

7. Курортний спа-готель Mardan Palace. Курортний спа-готель Mardan Palace зі спільним лаунжем, сезонним відкритим плавальним басейном, садом. Гості можуть відвідати оздоровчий спа-центр із критим басейном, сауною та гідромасажною ванною, а також ресторан. Щоранку в курортному спа-готелі Mardan Palace сервірують континентальний сніданок.

8. Курортний готель "МК (колишня назва "Магія Карпат")" розташований у центрі гірськолижного курорту Буковель. Цей елегантний комплекс складається з 2 будівель. На території надається безкоштовний Wi-Fi і облаштовано безкоштовну власну парковку. В одній із будівель працює ресторан із панорамною терасою й облаштовано стильний номер із видом на Карпати. У ресторані готелю подають різноманітні страви інтернаціональної та української кухонь [44]

9. Курортний спа-готель HeRICH. Курортний спа-готель HeRICH із відкритим плавальним басейном, спільним лаунжем, терасою та безкоштовною власною парковко

10. Курортний готель «Горгани». Тут можна обрати проживання в одній з двох п’ятиповерхових будівель, дерев’яних котеджах або шале. До послуг гостей «Горгани» пропонують сауну, спа, спортивні майданчики, активні розваги, конференц-зали, мангали, харчування в автентичній колибі, лоббі-бар.. У цьому 4-зірковому готелі працює спа-центр із критим басейном і хамамом [27].

Загалом курортні готелі міста мають низку переваг поміж інших готельних закладів, серед яких:

- конкуренція із санатоно-курортними закладами (переманювання клієнтів);

- вузька спеціалізація;

- затребуваність послуг, що пропонуються, і тому постійне залучення гостей;

- особистий підхід до клієнта;

- широкий асортимент можливих інновацій;

- можливість швидкого відновлення після карантину, що спричинене медичною спеціалізацією.

Загалом курортні готелі Івано-Франківської області сьогодні є невід’ємною складовою санаторно-курортного комплексу міста, адже часто випереджають місцеві курортні заклади за темпами розвитку. Серед курортних готелів найбільшого розвитку набувають підприємства високої категорії, які відзначаються широким переліком курортних послуг. Відмітимо, значні перспективи розвитку цього типу готелів, що пов’язано із все більшим приділенням уваги до здоров’я суспільства.

**2.2. Дослідження ресторанного сервісу у куротних готелях Івано-Франківської області**

Успіх на ринковому просторі (наявність постійного потоку відвідувачів залежить від правильно організованого сервісу (його рівня). Для кожного закладу ресторанного господарства важливим є ступінь якості обслуговування гостей, його змісту та відповідності вимогам споживачів.

Продукт ресторану це не лише якість їжі, яку подають у закладі, але й атмосфера, чистота та порядок, прояв компетентності та турботи з боку персоналу контактної зони. Пріоритетом для відвідувачів є відчуття почуття піклування, відчуття комфорту, тобто атмосфера у закладі ресторанного господарства повинна нагадувати атмосферу дома. Ії створення можливо за рахунок зміни підходів у обслуговуванні, перевершенні очікувань гостей закладу якістю та рівнем сервісу [5].

Технологічний процес надання послуг харчування в курортних готелях можна поділити на обслуговування сніданків та на стандартне обслуговування, яке притаманне ресторанним закладам високого класу.

Розглянемо сервіс на прикладі готелю «Radisson Blu Resort Bukovel». В готелі «Radisson Blu Resort» існує своя оцінка якості послуг, але можна зробити висновок, що в даному готелі ціна відповідає якості. Відповідно, якщо готель 5\* ціни є високими, але рівень цін відповідає якості надання послуг і культурі обслуговування.

Одним із найбільш об‘єктивних показників якості готельних послуг є думка тих, хто ними скористався. З цією метою керівництво щотижня проводить моніторинг відгуків, а також скарг гостей та постояльців готелю. Задля ефективності контролюють програму Booking.com, де оцінка становить 8,8-10.

Також на базі готелю «Radisson Blu Resort» працює ресторан MontBlac, який розрахований на максимальну кількість 206 осіб. У ресторані MontBlanc, розташованому неподалік від лобі, подають сніданок, обід і вечерю. Гості, які поспішають на лижні траси, можуть насолодитися сніданком Grab & Run, який подається вранці в лобі готелю, а ті, хто не поспішає, можуть насолодитися супер-сніданком "шведський стіл" з широким вибором страв інтернаціональної кухні та корисних для здоров'я варіантів. -табл..2.1.

*Таблиця 2.1*

**Харчування в готелі «Radisson Blu Resort»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Назва закладу | Характеристика | **Години роботи** |
| Ресторан MontBlanc | Подають різноманітні фірмові страви у форматі шведського столу, що ідеально підходять для сніданку. На обід і вечерю шеф-кухар готує страви європейської та української кухні, такі як банош, борщ, бограч. У ресторані також є окрема зона для приватних вечірок і заходів із власним каміном і літньою терасою з видом на гори. | 7:00-11:00 - Сніданок, щодня  13:00-23:00 - Страви з меню, щодня |
| Ресторан B-Zone | Повечеряйте в сучасному стильному ресторані в оточенні мерехтливих білих вогників Родзинкою ресторану є поєднання традиційних українських рецептів і сучасних технологій для створення нових смаків. | 11:00-23:00 -, щодня |
| Лаунж-бар | Тут можна переглянути спортивний матч, відпочиньте з друзями або колегами чи просто помилуйтеся розкішним видом на гори в елегантній атмосфері. | 17:00-23:00 - Щодня |
| Бар біля басейну | У барі біля басейну пропонуються свіжі смузі та різні коктейлі. Насолоджуйтесь низькокалорійними коктейлями, свіжовичавленими соками та здоровими закусками | Працює сезонно |
| Бар у вестибюлі | ей сучасний зал із великою люстрою, що виблискує різними кольорами, ідеально підходить для зустрічей із друзями, родичами або колегами на коктейль. Тут також можна замовити бургери, млинці й десерти навіть пізно ввечері. | Працює сезонно |

*Джерело [65]*

Організація харчування за типом «шведського столу» значно прискорює обслуговування. Шведський стіл передбачає самообслуговування, відвідувачі самі беруть тарілку і накладають ті страви, які подобаються, в тій кількості яку бажають. Офіціанти стежать за наявністю страв, їх температурою, прибирають брудний посуд. За необхідністю допомагають відвідувачам [59].

Також офіціанти сервірують стіл, дотримуючись головного правила: закуски повинні перебувати поруч із закусками, гаряче - з гарячим, десерти - з десертами. Найближче до входу в зал поміщають холодні закуски і хліб. За ними - супи. Потім - другі страви (окремо - рибні, окремо - м'ясні). В кінці - десерти. Напої розташовуються на окремому столі-барі також недалеко від входу – рис.2.1.

 

**Рис.2.1. Ресторан «MontBlnc» та подача «шведського столу»**

*Джерело [10]*

На обід і вечерю в ресторані подають сезонні страви по меню, які здивують гостей своєю вишуканою подачею та смаковими якостями. Розташований поруч з MontBlnc, гриль-ресторан B-Zone пропонує меню на обід і вечерю. Сучасний та вишуканий, ресторан B-Zone пропонує гриль-меню у поєднанні з фірмовими стравами від шеф-кухаря та сезонними стравами. Окрім широкого асортименту розливного пива, у ресторані B-Zone вам допоможуть підібрати правильне вино до кожної страви. Також Radisson Blu запрошує гостей відвідати лобі-бар, сучасний лаунж, відкритий протягом усього дня і завжди готовий запропонувати бутерброди, салати та інші закуски.

З понеділка по п'ятницю, з 12-00 до 16-00 годин ресторан пропонує на вибір: комплексний бізнес-ланч вартістю 300,00 грн або ж будь-яку страву з різноманітного меню зі знижкою 15%

В ресторані діє електронне меню, яке полегшує роботу адміністрації, адже в таке меню можна швидко вносити зміни щодо кухні та бару. Це приваблює клієнтів тим, що вони можуть: підібрати з карти вин закладу вино за ціною, за роком, за регіоном, за букетом, а потім до нього – страву з місцевого меню; підрахувати калорійність тих чи інших страв; при виборі страв відразу ж бачити остаточний чек замовлення [65].

В багатьох курортних готелях подають континентальний сніданок або сніданок по меню, з них Mardan Palace, Baza Smart Hotel, готель «Старий млин», AMARENA SPA, Татарів Делюкс, готель «Ganz&SPA». До континентальний сніданок входить яєчня глазунья, шинка, сир, лосось, зелені листя з томатами черрі, багет з вершковим маслом, джем

В інший час крім сніданку в ресторанах технологічний процес обслуговування відбування до стандартної технології обслуговування на підприємствах ресторанного господарства включає основні елементи – рис.2.2.

Зустріч і розміщення відвідувачів

Прийом замовлення.

Передача замовлення на кухню

Отримання замовлення

Виконання замовлення

Надання додаткових послуг (за необхідністю)

Розрахунок з відвідувачами

**Рис.2.2. Основні елементи обслуговування**

*Джерело [40]*

Зустріч гостя при вході в ресторан вона є важливим етапом обслуговування. Вже перед зустріччю обслуговуючий персонал повинен вічно та культурно ставитись і звертатись до гостя. При вході у ресторан відвідувачів повинен зустріти швейцар, котрий відкриває та закриває двері, вітає гостей, інформує їх про наявність вільних місць, проводить до гардеробу. Назустріч гостям у вестибюлі закладу виходять гардеробники і, приймаючи від гостей верхній одяг, видають їм номерки від гардеробу. У відвідувачів є можливість привести себе в порядок перед дзеркалом.

Біля входу в зал ресторану високого класу гостей зустрічає метродель або хостес, вітаючи їх, і проводжає до вільного столу. Якщо з якої-небудь причини метродель або хостес відсутній, то ці функції виконує старший офіціант. Пропонуючи відвідувачам зайняти місця за столом, слід мати на увазі, що жінка повинна сісти з правого боку від чоловіка, а при обслуговуванні їй треба подавати страви в першу чергу. Якщо офіціант зайнятий іншим замовленням, хостес може запропонувати гостю меню і карту вин, приділяючи відвідувачам належну увагу [40].

Після того, як відвідувачі зайняли свої місця до них повинен підійти офіціант. Офіціант, підходячи до столика повинен вітати гостей в залежності від часу відвідування словами «Добрий ранок», «Добрий день», або «Добрий вечір» та подати меню, щоб гості могли обрати страви і напої. При подачі меню потрібно дотримуватися правил: меню подається в розгорнутому вигляді зліва лівою рукою, меню подається спершу жінці, винна карта – чоловіку, якщо за столом компанія – меню подається в першу чергу старшому з них. Офіціант надає гостям можливість обрати страви, залишаючи їх на декілька хвилин.

При прийомі замовлення офіціант повинен стояти біля гостя по можливості з правого боку від нього, не торкаючись при цьому столу, стільця, не схиляючись близько до гостей. При потребі офіціант допомагає відвідувачам обрати страви, звертаючи увагу на фірмові страви.

Після прийому замовлення на холодні страви і закуски, офіціант приймає замовлення на гарячі закуски, перші і другі страви, вкінці кондитерські вироби та гарячі напої. Офіціант повинен розмовляти чітко і не тихо.

Прийнявши замовлення, офіціант передає його на кухню. Отримуючи замовлені страви з кухні, офіціант зобов'язаний звернути увагу на їх оформлення, температуру і т.д. Якщо при відпуску однакових страв офіціант спостерігає значні відмінності в оформлені, він має право не приймати таку страву. Необхідно викликати метрдотеля або завідувача виробництвом і виправити недоліки.

Отриману в буфеті продукцію переносять в зал на таці, застеленій серветкою. Офіціант в першу чергу подає мінеральну і фруктову воду, для чого відкорковує пляшки на підсобному столику (серванті), протирає шийку серветкою і з дозволу гостей розливає напій у фужери (перший обслуговує жінок).

Офіціант повинен стояти з правого боку від гостя, тримаючи в правій руці пляшку так, щоб її етикетка була звернена до гостя. Після напоїв офіціант одержує і подає послідовно холодні закуски, гарячі закуски, супи, другі гарячі страви, а потім десерт.

При отриманні гарячих закусок офіціант звертає увагу на чистоту посуду. Це необхідно для запобігання лівої руки гостя від опіків, якій він під час їжі притримує посуд за ручку. Другі гарячі страви відпускають з виробництва у металевому посуді на одно-порційних або багато порційних стравах, в баранчика, сковородах, а також фарфорового і керамічному посуді.

Після виконання замовлення робиться розрахунок. Рахунок друкується розбірливо у двох примірниках із зазначенням прізвища офіціанта, дати, суми (з перерахуванням всіх замовлених страв і напоїв і їх цін). Рахунок подається на маленькому підносі або спеціально пристосованому для цього посуді й кладе на стіл відвідувачеві.

В ресторанах курортних готелів пропонують страви української та європейської кухні, в більшості пропонують традиційні гуцульські страви, які подають в колибах. Прикладом є колиба-ресторан в «Gorgany resort & SPA». Уже при вході туристи начебто перенесетесь на пару століть тому завдяки особливому оформленню інтер'єру. Атмосфера старовинного українського дому тут відтворена максимально наближено, завдяки чому ресторан-колиба вигідно виділяється на тлі інших закладів подібного роду.

Варто також звернути увагу на особливі місцеві страви, які в інших місцевостях ви не зустрінете. Йдеться про гуцульську кухню, лідируючі позиції в якій займають карпатські гриби, квашенина і бануш з бринзою. Крім страв, приготованих професійними кухарями, є можливість насолодитися і тими, що самі приготуєте самостійно на мангалі, які розташовані в альтанках по всій території комплексу.

В ресторанах діє готівковий і безготівковий розрахунки, важливо уточнити в гостях, яким методом він бажає розраховуватись. Безготівковий розрахунок проводиться за допомогою терміналу безпосередньо біля столика гостей або попросивши гостей підійти на бар де установлений термінал.

**2.3. Аналіз проблем у забезпеченні стандартів ресторанного сервісу у період форсмажору**

Періоди форс-мажору, такі як епідемії, природні катастрофи або інші непередбачувані події, можуть суттєво впливати на галузі господарства, включаючи ресторанний бізнес. Українські ресторанні підприємства стикнулись з пандемією Covid-19 та повномаштабним вторгненням після 24 лютого 2022 року Україна та всі її галузі почали жити в умовах військового часу.

Охарактеризуємо проблеми з якими стикнулись курортні готелі Івано-Франківської області під час пандемії та військового стану, загальними для них є:

1. Зміни в робочих умовах. Надзвичайні ситуації можуть викликати відсутність працівників через захворювання або страх перед захворюванням. Це може впливати на якість обслуговування. Зміни в умовах можуть призвести до скорочення годин роботи або закриття ресторанів на певний час.

2. Зміна витрат і постачання. Зміна цін на продукти може призвести до збільшення витрат для ресторанів, що може вплинути на ціни для клієнтів.

3. Зміни вимог і стандартів безпеки. Збільшення вимог до санітарних заходів може вимагати від ресторанів впровадження нових стандартів чистоти, що може змінити робочі процеси та витрати. Зобов'язання дотримувати соціальну дистанцію може вплинути на розташування столів та загальний дизайн простору.

4. Зміни в споживацьких звичках. Люди можуть зменшити частоту відвідування ресторанів або взагалі уникати громадських місць.

5. Навчання персоналу та комунікація з гостями. Персонал повинен бути навчений та ознайомлений з новими стандартами та процедурами безпеки.Готель повинен чітко комунікувати свої заходи з безпеки та стандарти з гостями через веб-сайт, соціальні мережі та електронні листи.

6. Зниження рівня обслуговування. На даний час на ринку міст Києва, Львова та Івано-Франківська відчувається брак кваліфікованих кадрів. Тож досягти довоєнної оплати праці працівників ресторани зможуть раніше, ніж очікувалося. Звісно, відновленню сфери HoReCa в Україні сприятиме масштабна підтримка світової спільноти, істотні інвестиції в Україну після завершення війни, повернення українців із-за кордону, а внутрішніх переселенців – на свою малу батьківщину. Крім того, на часі застосування різ-них інновацій сфери та налагодження продовольчих ланцюгів [50, c.7]:

Під час пандемії ресторани повинні були зменшити ризик зараження Covid– 19 та мінімізувати контакти гостей і персоналу закладу. Підставою для змін діяльності закладу ресторанного господарства під час епідемії є конкретні правила роботи, визначені постановою Міністерства охорони здоров’я України. Серед яких [53, c.254]:

1. Обов’язковий температурний скринінг працівників та гостей.

2. Не допуск до роботи та обслуговування тих, у кого температура тіла перевищує 37,2° С.

3. Обов’язкова дистанція у 1,5 метри між столами.

4. Не більше 4 клієнта за столом.

5. Не більше ніж 50 % занятих місць у залі.

6. Дотримання соціальної дистанції.

7. Наявність антисептиків та дезінфікуючих засобів. 8. Обов’язкова наявність маски.

Гірськолижний курорт «Буковель» із початком пандемії, для забезпечення дотримання карантинних норм, тимчасово зупиняли свою роботу 13 березня 2021 року. Рішення було прийнятим регіональною комісією з питань техногенно-економічної безпеки та надзвичайних ситуацій. Встановили терміні з 13 березня по 27 березня, у який визначалося, що територія розміщення курорту набуває статусу території з обмеженим в’їздом. У вище вказаному періоді, обмежувався в’їзд громадянам, що прямують до села Поляниці (в тому числі до туристичного комплексу «Буковель») з розважальною, спортивною та іншою відпочинковою метою. Тим хто придбав послуги на період тимчасового закриття, керівництво комплексу «Буковель», пообіцяло забезпечити гостей можливостями отримання придбаних послуг після 27 березня 2021року. Після чого сезон таки відкрився, із виконанням всіх санітарних норм, як відвідувачами так і всім робочим персоналом [56].

На гірськолижному курорті «Буковель», у розпал нової хвилі коронавірусу запровадили ідентифікатор безпечного гостя. Усі гості проходили перевірку своїх ковід-документів, поселяючись у готель на рецепції, під час купівлі скіпасів у касах курорту, отримання прокатного спорядження, проходження експрес-тесту у спеціальній зоні курорту тощо. Після підтвердження свого негативного Covid-статусу гість міг отримати ідентифікатор безпечного гостя – наліпку, яку закріплює на видному місці,верхньому одязі чи шоломі. Ця наліпка сигналізує працівникам курорту та компетентним органам, що гість пройшов Covid-перевірку та є безпечним для оточення [42].

І хоча карантинні заходи не давали змоги людям відвідувати заклади, більшість закладів пристосувались та перейшли на доставку їжі задля збереження прибутку. Але життя вкрай непередбачуване, та почалось повномасштабне вторгнення РФ в Україну, під час якого відвідування закладів ресторанного господарства стало не те, що неможливим, а й зовсім відійшло на другий план в думках тисяч українців. На це впливають багато чинників: постійні обстріли, евакуація населення, різке падіння покупної спроможності або взагалі відсутність роботи [51, с.359].

Ресторани курортних готелів Івано-Франківської області які відкрились під час війни зіштовхнулися з ідентичними проблемами:

– дефіцит персоналу через міграцію або мобілізацію;

– зменшення виручки через скорочення кількості гостей – у середньому на 50% від довоєнної;

– 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, морепро-дукти, екзотичні фрукти, а також специфічні приправи, зокрема для азійських кухонь, логістика яких суттєво ускладнена;

– висока завантаженість готельних підприємств, особливо на території західної України спостерігалася в перші місяці війни, через масову евакуацію та виїзд на більш безпечну територію жителів прикордонних територій з росією;

–у всій Івано-Франківській області було запроваджено планові відключення електроенергії за графіком [24, с.199], курортні гоетлі викорситовували генератори;

– неактуальність низки форматів – корпоративних вечірок, днів народження, дитячих свят, дівич-вечорів; обвал попиту на послуги кейтерингу;

– скорочення часу роботи ресторанів через комендантську годину, що вдарило по найприбутковішій складовій ресторанного бізнесу – вечерям;

– донедавна – заборона на продаж алкоголю, а згодом суворі часові обмеження. Це не дозволило відкритися закладам, які заробляли здебільшого на барі [10, с.40].

Комендантська година також призвела до змін у роботі готелів.Обмеженість у часі ускладнила процес переміщення та перевезення працівників, а ключові завдання припадають на ранкову зміну. Комендантська годинатакожозначає, що працівникам, можливо, доведеться залишатися на нічуготелі. Такіпослуги, як ресторани, бари, перукарні та SPA-салони, такожпрацюютьвобмеженому режимі. Деякі готельні послуги недоступні під час дії повітрянихпопереджень. Це окремий пункт необхідності в роботі об'єктів з підвищенимистандартами безпеки. Це включає в себе повідомлення про попередженнятаскасування рейсів, а також створення безпечних зон та укриттів, де цеможливо, щоб люди могли залишатися на місці, коли існує ймовірність небезпеки [49, с.36].

З перших днів агресії ворога керівництво та працівники курорту «Буковель» допомагали армії, координуючи свої зусилля з волонтерськимитаурядовимиорганізаціями з надання фінансової, гуманітарної та матеріально-технічноїдопомоги. Рішенням керівництва було відкрито польову кухню, центбезкоштовного харчування.

Це було доступно для усіх людей, які залишили свої домівкитаприїхалиу «Буковель» або ж перебували у межах території, на якій розташовуєтьсякомплекс. Польова кухня відкрилася 01 березня 2022 року, розташовуваласявхолі багаторівневої системи паркування №1 та двічі на день надавалавсімнужденним безкоштовне харчування, гарячу їжу. З кінця квітня почалося часткове відновлення роботи готельнихсекторівкурорту, що допомагало відновити діяльність туристичного комплексу. Таужевлітку запрацювали всі клуби активності на території «Буковель»

На курорті були введені загальні правила безпеки на періоддругоїполовини 2022 року:

1) під час повітряної тривоги усіх проситимемо пройти в укриття у будівлі паркінгу №2, РЦ Buka, готелі Hvoya та Radisson;

2) витяги під час повітряної тривоги зупинятимуться, але тількипіслятого, як всі гості будуть доставлені до зон висадки;

3) на випадок блекауту на території Bukovel для всіх облаштовано Пункт Незламності з резервним освітленням, старлінком, аптечками, питноюводою;

4) на території курорту, як і на всій території України, діє комендантськагодина з 23:00 до 05:00.

На сьогодні коли тривають бойові дії на значній частині нашої держави, головним ресурсом для рестораторів є кваліфікований персонал. Велика частина патріотично налаштованих працівників сфери гостинності воюють на фронті, дехто у свій вільний час за покликом серця навчаються військовому ремеслу для захисту нашої країни. Так, як у сфері маркетингу переважну більшість складали жінки, значна частина з яких разом з дітьми була вимушена виїхати за кордон, тому рестораторам необхідно сьогодні змінювати формат своєї роботи, налаштовувати обопільний зв’язок між собою, щоб успішно працювати [7, с.31]. Задоволення потреб відвідувача є головним пріоритетом кожного закладу. Саме на це спрямовано більшість цифрових технологій у ресторанній сфері. Крім того ресторани, кав’ярні та бари намагаються скоротити час на приготування страв і обслуговування клієнтів, тим самим мінімізуючи витрати на утримання персоналу, а за рахунок більшої кількості клієнтів збільшувати прибуток.

Нами також було проаналізовано діяльність ресторану «Підгір’я» однойменого готельного комплексу. Ресторан розташований у мальовничій місцевості, що надає особливої романтичності трапезі. Унікальною особливістю ресторану є справжня дров'яна піч. Завдяки спеціальним умовам приготування м'ясні та рибні делікатеси виходять особливо смачними та набувають чарівного аромату. В ресторані є найкраща піцерія в Буковелі. Випічка готується за автентичною рецептурою італійських піцайоло, секрет якої — спеціальний заміс неаполітанського тіста [8]

В ресторані «Підгір’я» ставляться високі вимоги до обслуговування гостей. Кожен конкретний одиничний показник розглядається в галузі комплексних показників і стосується не лише «етики обслуговування». – рис.2.3.



**Рис.2.3. Ресторан «Підгір’я»**

Якість роботи ресторану забезпечується налагодженим графіком роботи, зручним для клієнтів. Розглянемо культуру обслуговування в ресторані «Підгір’я» відносно складових поняття «культури обслуговування»:

1. Безпека клієнтів та дотримання екологічних норм під час обслуговування. Одним із важливих чинників якості обслуговування є санітарно-технічне в ресторані ресторації «Підгір’я», являє собою постійну вентиляцію і кондиціонування повітря, за безперервною роботою цих систем відповідає санітарно-технічна служба. В усіх залах, які надають послуги харчування в ресторані «Підгір’я», а також місцях загального користування проводиться санітарний контроль спеціальною комісію. В закладі дотримуються комендантської години та сигналу «повітряної тривоги»

2. Приємний інтер’єр і екстер’єр закладу, достатня кількість приладдя і пристосувань для обладнання столу гостя. Забезпечення комфортного відвідування закладу полягає в забезпеченні найбільш сприятливою температури (16-18 °С) і відносної вологості повітря (60-65%). Всі зали ресторану оснащенні кондиціонерами, що не дозволяє потрапляти в зал гарячого повітря з вулиці та виробничих цехів.

3. Створення відповідних комфортних умов обслуговування. Кожен член обслуговуючого та керуючого персоналу має свої функціональні обов’язки, виконання, яких впливає на якість та культу обслуговування.

Якість обслуговування багато в чому залежить від правильного розподілу обов'язків між офіціантами і їх злагодженої спільної роботи.

4. Досконале знання процесу та технології обслуговування, що включає етичні норми обслуговування, порядок і правила подачі страв, сервірування столу. У ресторані «Підгір’я» офіціант, підходячи до столика, вітає гостей. Кожен офіціант і працівник сфери обслуговування забезпечений фірмовим одягом у вигляді зайчика, взуття та бейджиком. При прийомі замовлення офіціант стоїть біля гостя з правого боку від нього. Меню пропонується в розкритому вигляді на першій сторінці зліва лівою рукою. Офіціант розмовляє мовою, яка комфортна для гостя. Немає права працівник підвищувати голос, підганяти гостей при виборі страв, спілкуватись в неприйнятному тоні, звертати увагу на видимі особливості чи вади відвідувачів. Офіціант вчасно оновлює брудний посуд, подає страви в певній відповідності, звертати увагу на температурний режим подачі різних страв. В кінці обслуговування офіціант повинен пропонує власну випічку та гарячі напої.

Моральна цінність окремих вчинків яскраво проявляється в діях персоналу ресторану. Персонал встановлює свій кодекс поведінки, щоб завоювати довіру та допомогти гостям. Особливо ретельно підбирається манера поведінки при обслуговуванні малокультурних туристів, оскільки при взаємодії з ними не виключені несподівані ускладнення і конфліктні ситуації.

5. Вміння визначати тип людини, оцінювати хід думок гостя, його бажання. Кожен працівник в ресторані «Підгір’я» вивчає основи психології та поведінки людей, разом з керуючим персоналом розбирає складні моменти в обслуговуванні, щоб виявити, які думки та побажання були в гостя в певний момент.

Отже, ресторанна індустрія зараз стикнулася з найбільшим випробуванням за останнійчас. Щоб вистояти у складних умовах, власники ресторанного бізнесу трансформують звичні формати діяльності та активізують всі можливі резерви та ключові ресурси. З огляду на те, що на сучасному етапі розвитку сфера ресторанної індустрії є глобальним комп’ютеризованим бізнесом, якийбазується на інтернет-технологіях та альтернативних оnline-сервісах, у сучасних умовах вони мають бути максимально задіяні в діяльності підприємств ресторанного бізнесу. Інформаційні технології сьогодні, як ніколи раніше, стають все більш цінним ресурсом у підприємствах ресторанного бізнесу, допомагаючи рестораторам не тільки зберегти життєздатність, але йрозкрити нові перспективні напрями розвитку [10, с.36]

Під час дослідження забезпеченні стандартів ресторанного сервісу курортних готелів було досліджено ряд недоліків. Основні з них відсутність необхідної кількості кваліфікованих працівників, відсутнє електронного меню, неможливість здійснювати вибір сніданку за допомогою інноваційних методів, великий час очікування замовлення в номер, відсутність інформація про склад сніданків, обіду, вечері на офіційному сайті, тобто не можна з нею ознайомитись до заселення в готель.

**Висновки за 2 розділом**

Курортні готелі Івано-Франківської області сьогодні є невід’ємною складовою санаторно-курортного комплексу міста, адже часто випереджають місцеві курортні заклади за темпами розвитку. Серед курортних готелів найбільшого розвитку набувають підприємства високої категорії, які відзначаються широким переліком курортних послуг.

Одним із найбільших центрів зосередження курортних готелів Івано-Франківської області є гірськолижний курорт «Буковель», розташований уздовж сіл Поляниця і Татарів Яремчанської міської ради. З 2008 року «Буковель» перетворився на медичний і спа-центр з найсучаснішим діагностичним і лікувальним обладнанням. Найбільш популярні курортні готелі розміщені в Буковелі за версією booking.com: Radisson Blu Resort Bukovel, курортний комплекс Westhills, Hotel Podgorie Spa, Bukovel Apart, Diamond Black, F&B Spa Resort (ex. Fomich Hotel), Mardan Palace, «МК (колишня назва "Магія Карпат")", HeRICH, готель «Горгани».

Технологічний процес надання послуг харчування в курортних готелях можна поділити на обслуговування сніданків та на стандартне обслуговування, яке притаманне ресторанним закладам високого класу. В багатьох курортних готелях подають континентальний сніданок або сніданок по меню, з них Mardan Palace, Baza Smart Hotel, готель «Старий млин», AMARENA SPA, Татарів Делюкс, готель «Ganz&SPA», в іншої частини рсеторанів подають сніданки за типом «шведського столу».

Основнми проблеми з якими стикнулись курортні готелі Івано-Франківської області під час пандемії та військового стану, є: зміни в робочих умовах, зміна витрат і постачання, зміни вимог і стандартів безпеки, зміни в споживацьких звичках, авчання персоналу та комунікація з гостями, зниження рівня обслуговування.

**РОЗДІЛ 3. РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ВИСОКИХ СТАНДАРТІВ РЕСТОРАННОГО СЕРВІСУ**

**3.1. Особливості сервісу преміум-класу в курортних готелях**

Сервіс преміум-класу в курортних готелях надається для задоволення вищих очікувань і комфорту вибагливих гостей. Від включає декілька основних критеріїв, без яких неможливий сервіс високого класу.

Спеціалізовані типи послуг

Високі вимоги до

якості послуг

Дбайливе відношення до клієнтів

Універсальна система надання послуг

Особисті доходи

працівників сервісу

(збільшення)

Орієнтація сфери послуг на потреби споживача

Активна система підготовки кадрів

Прийнятна вартість послуг у сфері сервісу

Шаноблива культура відносин

**Рис. 3.1. Критерії якісного сервісу, орієнтованого на споживача**

*Джерело [24, c.160]*

Розглянемо деякі собливості готелів преміум-класу:

Розкішні номери та номерні категорії. Гостям пропонуються просторі та елегантно оформлені номери з великими ліжками, сучасними технічними засобами та видом на море або інші природні красоти.

Персонал вищого класу. До вашого розпорядження буде висококваліфікований персонал, який працює на вас 24/7 і готовий виконати будь-які ваші бажання.

Власний пляж та басейн. Готелі преміум-класу часто розташовані на березі моря і мають власний приватний пляж, басейни з красивим декором та зручностями.

Вишукані ресторані заклади. Ресторани в таких готелях славляться вишуканими стравами, включаючи страви місцевої та світової кухні. Часто вони працюють за системою "à la carte" з різноманіттю вин і коктейлів.

Ресторани класу люкс передбачають оригінальне оформлення інтер'єру, фірмові та іноземні страви, меню, надруковане національною та двома іноземними мовами, посуд високої якості за спеціальним замовленням, переважно з кришталю та наявність живої музики. Дані ресторани діють в жорстких умовах, адже потенційна аудиторія не розширюється внаслідок економічних факторів, а отже існує необхідність диференціації на ринку для боротьби за вже існуючих споживачів [34, c.6]

*Таблиця 3.1*

**Характеристика критеріїв якості сервісу ресторанів преміум-класу**

|  |  |
| --- | --- |
| Критерії сервісу | Характеристика |
| Вишукане меню | Ресторани преміум-класу пропонують вишукані та унікальні страви.  Меню може бути розроблене з урахуванням сучасних кулінарних тенденцій та враховувати місцеві інгредієнти. Так в Івано-Франківській обл в ресторанах представлена галицька кухня з використанням грибів, бринзи та інших місцевих продуктів |
| Сомельє та винна карта | Наявність професійного сомельє, який може надати поради з вибору вина. Розробка винної карти з широким вибором вин, включаючи елітні та рідкісні сорти. В багатьох закладах пропонують власно приготовленні наливки, самогон |
| Елегантне середовище та дизайн | Створення стильного та елегантного інтер'єру, який відображає вищий клас ресторану.Використання високоякісних матеріалів та увага до деталей у дизайні приміщення. |
| Обслуговування на вищому рівні | Професійний та уважний персонал, готовий задовольнити будь-які кулінарні бажання гостей.Особистий підхід до обслуговування та урахування індивідуальних потреб. |
| Приватні зали | Можливість замовлення окремих залів для особливої події чи вечері |
| Шеф-повар та кулінарні шоу | Присутність визначеного шеф-повара, який вміє створювати унікальні страви.Кулінарні шоу, де гості можуть спостерігати за процесом приготування страв. |
| Музичний супровід | Музичний супровід у вигляді живої музики або спеціально підібраного плейлисту. Можливість влаштовувати тематичні вечори з музичним або культурним акцентом. |
| Елітні заходи та спеціальні обіди | Організація тематичних та елітних кулінарних заходів. Проведення спеціальних обідів і вечерь для відомих гостей чи за запрошенням. |
| Кейтеринг та додаткові послуги | Послуги з реалізації кулінарної продукції за межами закладу  ресторанного господарства; відпуск обідів додому; комплектування наборів кулінарної продукції в дорогу, в тому числі туристам для самостійного приготування |

Спа-центр та фітнес-зали. Гостям доступні високотехнологічні спа-центри з різноманіттю процедур, а також сучасно обладнані фітнес-зали.

Ексклюзивні послуги. Додаткові послуги можуть включати особистих консьєржів, трансфери, оренду авто відомих марок та інші ексклюзивні можливості.

Організація відпочинку. Готелі преміум-класу можуть надавати ексклюзивні екскурсії, спеціальні заходи та розваги для своїх гостей.

Конференц-зали та бізнес-послуги. Для тих, хто подорожує з бізнес-цілями, готелі преміум-класу можуть надавати конференц-зали, бізнес-центри та інші зручності.

Елітний статус та програми лояльності. Гості преміум-класу можуть отримувати спеціальні переваги, такі як безкоштовні оновлення, додаткові послуги та участь в програмах лояльності.

Ці особливості створюють унікальний і незабутній досвід для гостей, які обирають сервіс преміум-класу в курортних готелях.

**Розглянемо деякі критегрії на прикладі готелів Івано-Франківської області. F&B SPA RESORT** розташований в самому серці Карпат, посеред могутніх вершин та неймовірних краєвидів. Ми пропонуємо безліч послуг та сервіс високого рівня, щоб кожен наш Гість почував себе затишно та комфортно, як удома [61]

*Таблиця 3.2*

**Характеристика критеріїв якості сервісу готелю** «**F&B SPA RESORT**»

|  |  |
| --- | --- |
| Критерії | Характеристика |
| Розкішні номери та номерні категорії | Готель складається з двох просторих корпусів: Fomich та Burshtyn.  Корпус Burshtyn налічує 60 комфортабельних номерів різних категорій. Корпус Fomich пропонує: 1 котедж на 2 сім‘ї; 1 котедж на 3 сім‘ї;  10 двомісних номерів із балконами; 2 двомісні номери із виходом на терасу; 2 двомісні номери без балконів; 5 двомісних мансардних номерів; 4 люкси із балконами; 1 люкс мансардний; 2 делюкси; 1 делюкс для молодят; 1 сімейний делюкс; 2 трикімнатні делюкси.  Двоповерхові котеджі зі зрубу з власною кухнею — чудова пропозиція для відпочинку 2 або 3 сімей з дітьми чи великої компанії друзів. |
| Персонал вищого класу. | Персонал який цілодобово на звязку, швидке та якісне обслуговування. Формений одяг. Знання декількох мов. |
| Власний басейн | Закритий басейн з підігрівом та зона релаксу |
| Вишукані ресторані заклади | Ресторан «Фомич». Меню ресторану «Фомич» пропонує великий вибір традиційних українських та гуцульських страв, а також страв європейської кухні.  Японська кухня - найрізноманітніші суші роли традиційної та авторської рецептури та теплі роли, що дарують особливу гастрономічну насолоду |
| Спа-центр та фітнес-зали | 4 сауни: хамам, фінська сауна, римська й парова лазні; соляна кімната; кімната відпочинку зі справжнім сіном; багатофункціональний душ; джакузі; відкриті літні тераси з шезлонгами; 2 відкриті басейни з підігрівом з чудовими краєвидами та фотолокаціями; дитяча кімната та басейн з підігрівом для діток;  тренажерний зал. |
| Ексклюзивні послуги | F&B Spa Resort пропонує послуги професійного фотографа у Буковелі, який зробить не тільки красиві фото з відпустки, але й допоможе відобразити на знімках різні важливі події |
| Організація відпочинку | F&B Spa Resort пропонує 2 чани в Буковелі, кожен з яких вміщує до 6 людей.  Організація Нового року.  Організація весілля  Рафтинг |
| Конференц-зали та бізнес-послуги | В наявності є два конференц-зали: Premier (100 осіб) та Grand Hall (400 осіб). |
| Елітний статус та програми лояльності | Можливість придбати подарунковий сертифікат та знижка на групове бронювання |

Посеред Карпатських гір, де весело лунає звук трембіти, в мальовничій місцевості, оповитій казками та легендами, розташований затишний ресторан в Буковелі української кухні «Фомич».

В ресторані панує атмосфера затишку та комфорту. Ми подбали про те, щоб кожен гість, завітавши до нашого ресторану, відчув себе як удома. Інтер’єр закладу оформлений у теплих пастельних відтінках з легкими нотками червоного кольору та дерев’яним оздобленням на стінах. У нашому інтер’єрі вдало поєднані багатий український колорит, стримана розкіш та лаконізм.

Завдяки великим панорамним вікнам, гості нашого ресторану можуть споглядати мальовничі краєвиди карпатських гір, насолоджуючись вишуканими стравами та напоями.

Меню ресторану «Фомич» пропонує великий вибір традиційних українських та гуцульських страв, а також страв європейської кухні. Завітавши до ресторану відчуєте себе як удома, адже персонал закладу завжди радий гостям й старається, щоб кожному в нас було затишно та комфортно.

Банкетний зал ресторану розрахований на 110 осіб, й ми з радістю допоможемо вам організувати урочисту подію з нагоди дня народження, весілля, ювілею чи хрестин.

Helios – це готель преміум класу, розташований в мальовничому місці Карпат – в Буковелі. У вартість проживання входить: сніданок, SPA – зона (хамам, фінська сауна, басейни з холодною водою, джакузі та мінеральною водою), дитяча кімната, лижна кімната, паркування [43]

*Таблиця 3.2*

**Характеристика критеріїв якості сервісу готелю** «**Helios**»

|  |  |
| --- | --- |
| Критерії | Характеристика |
| Розкішні номери та номерні категорії | У готелі Helios by Ribas представлені комфортабельні двомісні номери категорії Стандарт, а також двокімнатні номери категорії Комфорт і Преміум |
| Персонал вищого класу. | Персонал який цілодобово на звязку, швидке та якісне обслуговування. Формений одяг. Знання декількох мов. |
| Власний басейн | Басейн з холодною водою  Басейн з мінеральною водою  Звичайний басейн |
| Вишукані ресторані заклади | Власний ресторан зі стравами європейської та української кухні. Сніданки включено у вартість проживання |
| Спа-центр та фітнес-зали | Хаммам, фінська сауна, лазня, бар в спа зоні, соляна кімната |
| Ексклюзивні послуги | Оренда лиж, сноуборлу та іншого обладнання |
| Організація відпочинку | Дитяча кімната з аніматором. Великий м’який лабіринт, мультики, іграшки. Ігрова приставка і великий плазмовий телевізор. |
| Конференц-зали та бізнес-послуги | Немає |
| Елітний статус та програми лояльності | Позиціонує себе як готель преміум класу |

Всі працівники повинні дотримуватись професійного етикету.Професійний етикет – це встановлений порядок поведінки обслуговуючого персоналу відносно споживачів і основи взаємин між собою всього обслуговуючого персоналу, функція зручності, тобто доцільність і практичність. Багато хто вважає, що етикет – гра у ввічливість, умовність. Якоюсь мірою це справедливо, якщо не брати в розрахунок того, що здебільшого це дуже практична умовність. Правила службового етикету наказують працівникові контактної зони зустрічати споживача (готелю, ресторану) з привітною усмішкою – як зовнішньою формою прояву доброзичливості. Усмішка під час зустрічі слугує важливим аргументом того, що споживач у конкретному закладі бажаний, його появі раді. На обличчях обслуговуючого персоналу ніколи не повинно бути злості, роздратування, яку б нетактовність ні допустив споживач. Обслуговуючий персонал підприємств індустрії гостинності повинен уміти керувати своєю мімікою, що досягається за допомогою тренувань. Професійний етикет регулює також і поведінку працівників. Поведінка людини – це сукупність вчинків, здійснених нею під час взаємодії з іншими людьми. Вона характеризує його потреби, смаки, погляди, особливості темпераменту та характеру, особистість загалом. Велике значення у регулюванні поведінки мають емоції та почуття [9, с.104]

**3.2. Персоніфікований сервіс у закладах ресторанного господарства та методика його впровадження**

Практично у всіх галузях промисловості потреба в персоналізації є головною тенденцією, і індустрія гостинності нічим не відрізняється. Все більша кількість гостей ресторанних закладів хоче, щоб до них ставились як до особистості, а не просто до чергового анонімного клієнта. Персоналізацію можна застосовувати різними способами.

Система персоніфікації досвіду клієнта (Secret Service) – це використання прихованих систем з метою надання незабутнього сервісу клієнтам. На основі секретного сервісу компанія формує сервісну стратегію, яка допомагає вирізнятися серед конкурентів. Створення Секретного Сервісу сприяє персоналізації клієнтського досвіду за допомогою проактивного сервісу та задоволення потреб клієнтів. Надання такого сервісу створює особливий емоційний зв’язок між клієнтом та компанією, яка надає послуги чи товари. Основною метою такого персоналізованого сервісу є здивування клієнтів: “Як вони це зробили?” та “Як вони про це дізналися?”. Секретний Сервіс – внутрішня прихована система, якою користуються співробітники, щоб передбачити та задовольнити неочікувані потреби клієнта, за допомогою візуальних підказок та збереженої інформації (історія покупок, реферали, особистий вибір, місце роботи, місце проживання) [11, с.53].

Так, яскравим прикладом використання Системи персоніфікації досвіду клієнта є The Ritz-Carlton, який дивує своїх клієнтів тим, що весь персонал дізнається його ім’я, як тільки він заходить в готель. Проходячи повз будь-якого співробітника, клієнта вітають по імені: “How may I help you, Mr. (last name)?”, “Welcome to our hotel, Mr. (lаst name)”.

У ресторанах використовують червоні серветки для визначення нових клієнтів. Весь персонал має особливий підхід в обслуговуванні таких клієнтів: більш детальне пояснення меню, акцій та спеціальних пропозицій. Чорна серветка означає, що клієнт часто відвідує ресторан. А золота серветка призначена для топ-50 клієнтів, для яких офіціант повинен принести улюблений напій ще до того, як клієнт зробив замовлення.

Деякі готелі (Hilton, Hayatt) використовують різні кольори табличок “do not disturb” для категоризації клієнтів. Таким чином прибиральниця помітить нового клієнта і пояснить, які послуги доступні в готелі, розповість про місця, які варто відвідати в місті та порадить хороші ресторани.

Кав’ярня Starbucks популярна у всьому світі. Її успіх не зовсім залежить від вигідного місцезнаходження, чи якіснішою кавою, ніж в інших кав’ярнях. Більшість клієнтів обрали Starbucks за їхню відмінність в обслуговуванні. Працівники Starbucks навчені вітати клієнтів дуже привітно, з посмішкою, а постійних клієнтів вони впізнають і знають, які напої вони обирають. Також у Starbucks існує особливий підхід в оформленні замовлення: ім’я клієнта написане на стакані, тому коли напій приготований, баріста запрошує клієнта по імені забрати каву/

Раціональна персоналізація даних – це складна, але невідкладна проблема для сучасних закладів готельно-ресторанного господарства. Тому сьогодні найкращі в своєму класі бренди підприємств гостинності використовують нові фундаментальні принципи персоналізації даних: збирання правильних даних про гостей, створення правильного технологічного стеку для зберігання цих даних і пошук правильних вирішень. Персоналізація послуг зумовлює необхідність збору актуальних даних про гостей.

Персоналізація обслуговування є важливим аспектом готельно-ресторанного бізнесу, оскільки вона дозволяє залучити та задовольнити клієнтів, створюючи для них незабутній досвід. Нижче наведено кілька способів, які можуть бути використані для персоналізації обслуговування в готельно-ресторанному бізнесі [1, c.47]:

1. Клієнтський профіль: збір інформації про клієнтів, їхній вік, інтереси, харчові вподобання та особливі потреби допомагає вам краще розуміти своїх гостей. Використовуйте цю інформацію для персоналізації їхнього перебування, наприклад, пропонуйте їм індивідуально підібрані страви, привітайте їх з особистими привітаннями або забезпечте додаткові зручності, які вони можуть потребувати.

2. Онлайн-резервації та зворотній зв'язок: надайте клієнтам можливість робити онлайн-резервації та надсилати зворотній зв'язок. Запитуйте їхні вподобання, побажання та спеціальні вимоги ще до їх приїзду. Це допоможе вам підготуватися до їхнього приходу та забезпечити високий рівень персоналізованого обслуговування.

3. Спеціальні пакети та послуги: розробіть різноманітні пакети та послуги, що відповідають різним потребам та вподобанням клієнтів. Наприклад, включіть вечерю у ресторані зі спеціальним меню для пар, дитячі розваги для сімей з дітьми або послуги спа для клієнтів.

Ми вважаємо що провадження персоніфікованого сервісу в ресторані вимагає цілеспрямованого підходу та систематичного планування це можна зробити за допомогою наступних кроків:

1. Аналіз цільової аудиторії. Проведення детального аналізу цільової аудиторії для з'ясування їхніх потреб, вподобань та очікувань.
2. Впровадження CRM-Системи (Customer Relationship Management). Вибір та впровадження CRM-системи для ефективного збору та обробки інформації про гостей.
3. Навчання персоналу. Організація навчань для персоналу з питань підвищення навичок спілкування та роботи з системами CRM. Вивчення та впровадження стандартів обслуговування з фокусом на персоналізацію.
4. Створення бази даних гостей: Систематичне збирання інформації про гостей через анкети, онлайн-реєстрації та інші засоби. Збереження інформації про вподобання, алергії, попередні візити та інші релевантні дані.
5. Розробка персоналізованого меню. Впровадження системи рекомендацій для гостей на основі їхніх вподобань та історії замовлень. Розробка меню з можливістю адаптації до діетичних обмежень та індивідуальних вимог.
6. Підвищення рівня спілкування. Використання особистих вітань та вдячності зі сторони персоналу. Спеціальні привітання та подяки в індивідуальних листах чи повідомленнях. Використання електронних систем для сповіщень та зв'язку з гостями.
7. Постійна оцінка та вдосконалення. Проведення опитувань та анкетувань гостей для отримання зворотного зв'язку. Аналіз даних та вдосконалення системи на основі отриманих результатів.
8. Безпека та захист даних. Забезпечення високого рівня безпеки для зберігання та обробки персональної інформації гостей.

Важливо пам'ятати, що персоніфікований сервіс - це постійний процес, і він повинен адаптуватися до змін у вимогах гостей та ринкових тенденцій. Чим більше ресторан інвестує у персоналізацію, тим вище ймовірність будівництва лояльності та задоволення клієнтів.

**3.3. Емоційний інтелект працівників у сфері НORECA**

Індустрія гостинності - одна з найпривабливіших сфер для бізнесу про що свідчить стабільна динаміка збільшення кількості засобів розміщення та ресторанного господарства. Тому, у кожному закладі готельно-ресторанного господарства важливо забезпечити належний рівень обслуговування клієнтів, який відповідає характеру та якості обслуговування, а також специфічним вимогам різних груп споживачів.

Емоційний інтелект

Сфери впливу:

* Соціальний інтелект;
* Успішність на роботі;
* Фізичне здоровя
* Стосунки;
* Психічне здоровя

Сфери:

* Виявлення емоцій;
* Використання емоцій;
* Розуміння емоцій
* Управління емоціями

Компоненти:

* Самосвідомість;
* Саморегулювання;
* Мотивація
* Емпатія;
* Соціальні навички

**Рис. 3.1. Емоційний інтелект**

*Джерело [37]*

Для підвищення якості готельно-ресторанних послуг під час взаємодії в колективі та з клієнтами важливо налагоджувати емоційний контакт. Інтерес до емоційного інтелекту - відносно нове явище, по справжньому популярним в управлінській сфері він став з 1990-х років.

Авторами наукової теорії і терміну «емоційний інтелект» є Пітер Селовей (P.Salovey) і Джон Майер (J.D. Mayer). Після публікації ними в 1990 р першої статті вони продовжують науково-практичні дослідження і формування професійної спільноти тьюторів з розвитку емоційного інтелекту. Вони описували емоційний інтелект як здатність переробляти інформацію, що міститься в емоціях: визначати значення емоцій, їх зв'язки один з одним, використовувати емоційну інформацію в якості основи для мислення і прийняття рішень [3, с.48].

Згідно їхньої моделі, емоційний інтелект включає наступні ментальні здібності:

1. Здатність безпомилково сприймати, оцінювати і виражати емоції.

2. Здатність мати доступ і викликати почуття, щоб підвищити ефективність мислення.

3. Здатність до розуміння емоцій, емоційного пізнання.

4. Здатність до усвідомленої регуляції емоцій, управління емоціями, підвищенню рівня емоційного та інтелектуального розвитку.

Визначення емоційного інтелекту значною мірою пов’язані з тим, як когнітивний і некогнітивний інтелект впливають на розумну поведінку в конкретних ситуаціях, зокрема на робочому місці. Емоційний інтелект – це здатність людини визначати емоції, розуміти їх та ефективно ними керувати. Володіння емоційним інтелектом допомагає співробітникам працювати краще, продуктивніше, послаблювати конфлікти з іншими та будувати дружні стосунки, які поліпшують управління продуктивністю організації. Отже, коріння ефективного управління людськими ресурсами – в емоційному інтелекті та ефективному управлінні продуктивністю. Якщо члени організації зможуть виховувати культуру емоційного інтелекту, організація рухатиметься до ефективного управління продуктивністю, що тісно пов’язано з ефективним управлінням людськими ресурсами [37, с.56].

Зрозуміло, що розвинений емоційний інтелект особливо важливий в сфері гостинності та туризму, оскільки він відіграє подвійну роль. Перш за все, для успішного надання послуг необхідно мати високий рівень емоційного інтелекту, особливо тим робітникам, які працюють в елітних закладах з клієнтами, яких стає усе важче задовольнити. Для зміцнення лояльності VIP клієнтів необхідно створювати такий рівень обслуговування, який буде «дивувати та захоплювати» гостей завдяки дуже персоналізованим штрихам або, принаймні, не дратувати їх певним чином [16, с.481].

Для досягнення цієї мети дуже важливо, щоб співробітники закладу були здатні передбачувати конкретні потреби або бажання клієнта, перш ніж він або вона фактично їх озвучить. По-друге, високий рівень емоційного інтелекту з боку керівників необхідний для побудови сильної команди, яка мотивована викладатися якнайкраще на кухні, в ресторані чи на рецепції. У команді, де цінуються почуття та існує культура співпереживання та розуміння, співробітники, швидше за все, почуватимуться та працюватимуть якнайкраще. Це не тільки покращить враження відвідувачів закладу гостинності, але й суттєво позитивно вплине на рівень мотивації до роботи працівників .

Для сфери гостинності та її працівників насамперед важливі наступні властивості емоційної сфери інтелекту [33, с.184].:

* міжособистісна комунікація. Здатності розуміти інших людей, їхні настрої, темпераменти, мотиви і наміри; мати співпереживання; визнавати відмінності між людьми; вміння оцінювати перспективи інших людей;
* внутрішньоособистісний аспект. Здатність оцінювання власних почуттів, настроїв і мотивацій; вміння використовувати власні почуття, настрій і мотивацію для управління власною поведінкою; розуміння себе, своїх слабких і сильних сторін; ефективне планування для досягнення особистих цілей;
* кінестетичний аспект. Вміння контролювати свої рухи тіла і маніпулювати об’єктами; думати в діях; використовувати своє тіло в умілому і складному шляху для виразної і цілеспрямованої діяльності; мати почуття часу і здатність координувати рухи всього тіла;
* лінгвістичний аспект. Вміння використовувати мову ефективним чином; мислити словами; виражати і розуміти складні значення, бути чутливим до сенсу слів, а також звуків, ритмів, інтонацій;
* логіко-математичний аспект. Розрізняти логічні і чисельні моделі; маніпулювати чисельними процесами; планувати причиннонаслідкову взаємодію; розуміти взаємозв’язок між діями, предметами або ідеями; мати індуктивні і дедуктивні навички міркування; творчо підходити до вирішення проблем;
* етичний аспект. Відношення до іншої людини з моральної точки зору; слідування загальнолюдській, корпоративній та професійній етиці; розвиток вищих духовних потреб.

В табл.3.1. розглянуто основні «soft skills» (особистих якостей або навичок) в індустрії гостинності, які є ключовими складовими успіху готелів та ресторанів.

*Таблиця 3.3*

**Основні «soft skills» в індустрії гостинності**

|  |  |
| --- | --- |
| Компоненти | Характеристика |
| 1. Навички роботи з клієнтами та обслуговування клієнтів | Відмінні навички обслуговування клієнтів починаються з чіткого розуміння їхніх потреб і вміння вибирати та реалізовувати найбільш ефективний спосіб їх задоволення. |
| 2. Навички нетворкінгу. | Одним із ключових навичок, необхідних для розвитку індустрії гостинності, є вміння будувати довіру та довгострокові відносини через вміння уважно слухати споживача та успішно задавати йому запитання. |
| 3. Комунікативні навички | В індустрії гостинності є щоденні можливості для встановлення нових зв’язків з людьми різного походження, віку, національностей та темпераментів |
| 4. Гнучкість і адаптивність. | Порівняно з іншими професіями, працівники готелів та ресторанів часто працюють у нічні зміни та у вихідні дні. Також необхідно швидко переходити від одного завдання до іншого, оскільки ситуація дуже швидко змінюється |
| 5. Організаційні навички. | З огляду на часту потребу виконувати кілька завдань одночасно, зрозуміло, що працівники без організаторських і самоорганізаційних навичок, швидше за все, не зможуть працювати довго. |
| 6. Мовні навички. | Спілкуючись мовою споживачів, можна краще зрозуміти й відчути їхні потреби та задовольнити їхні уподобання, формуючи тим самим лояльність споживачів |
| 7. Відданість і ентузіазм до своєї роботи. | Якщо працівники не розуміють, що їхня робота полягає в тому, щоб задовольнити кожного клієнта, скільки б вони не коштували, ці співробітники ніколи не перевищать початковий рівень і ніколи не стануть частиною успіху організації. |
| 8. Готовність до завдань будь-якої складності. | Здатність вирішувати складні проблеми збільшує можливості співробітників швидко просунутися в кар’єрі та продемонструвати пристрасть до своєї роботи, що підвищує повагу клієнтів і роботодавців |
| 9. Здатність «грати різні ролі». | Уміння «грати декілька ролей» є однією з найкращих можливостей стати незамінним і цінним працівником для роботодавця та забезпечити його успіх на ринку гостинності та громадського харчування. |
| 10. Культурна обізнаність. | Розуміння особливостей різних культур і здатність демонструвати толерантність, незважаючи на власні культурні норми та релігійні переконання, є вирішальними при запровадженні високих стандартів якості у сфері готельних та ресторанних послуг |

*Джерело [35, с.3]*

Розвиток емоційної сфери інтелекту стає трендом сьогодення, тому що успіх у цій сфері допомагає у діяльності, пов’язаній з комунікацією, а такі сфери мають все більше значення у цивілізаційному розвитку людства. Успіх і продуктивність притаманна працівникам та керівникам сфери гостинності, які розвивають такі емотивні здібності інтелекту. Керівники підприємств вважають, що емоційна сфера інтелекту є однією з десяти кращих навичок для успіху в бізнесі і буде продовжувати відігравати важливу роль в майбутньому, оскільки працівники сфери обслуговування будуть менш схильні до впливу автоматизації і штучного інтелекту, тому такі робочі місця стають затребуваними.

**Висновки за 3 розділом**

Сервіс преміум-класу в курортних готелях включає в себе вищий стандарт обслуговування та комфорту, призначений для задоволення вишуканих потреб клієнтів. Їх особливістю є розкішні номери та номерні категорії, персонал вищого класу, власний басейн, вишукані ресторані заклади, СПА-центр та фітнес-зали, ексклюзивні послуги, організація відпочинку, конференц-зали та бізнес-послуги, елітний статус та програми лояльності.

Ресторани преміум-класу передбачають оригінальне оформлення інтер'єру, фірмові та іноземні страви, меню, надруковане національною та двома іноземними мовами, посуд високої якості за спеціальним замовленням, переважно з кришталю та наявність живої музики.

В більшості даних закладах використовують **персоніфікований сервіс.** Система персоніфікації досвіду клієнта (Secret Service) – це використання прихованих систем з метою надання незабутнього сервісу клієнтам. На основі секретного сервісу компанія формує сервісну стратегію, яка допомагає вирізнятися серед конкурентів.

Для впровадження персоніфікованого сервісу в ресторані вимагає цілеспрямованого підходу та систематичного планування це можна зробити за допомогою наступних кроків:аналіз цільової аудиторії, впровадження CRM-системи, навчання персоналу, створення бази даних гостей, розробка персоналізованого меню, підвищення рівня спілкування, постійна оцінка та вдосконалення, безпека та захист даних.

Для підвищення якості готельно-ресторанних послуг під час взаємодії в колективі та з клієнтами важливо налагоджувати емоційний контакт. Інтерес до емоційного інтелекту - відносно нове явище, по справжньому популярним в управлінській сфері він став з 1990-х років.

Розвинений емоційний інтелект в сфері гостинності та туризму, відіграє подвійну роль. Перш за все, для успішного надання послуг необхідно мати високий рівень емоційного інтелекту, особливо тим робітникам, які працюють в елітних закладах з клієнтами, яких стає усе важче задовольнити. По-друге, високий рівень емоційного інтелекту з боку керівників необхідний для побудови сильної команди, яка мотивована викладатися якнайкраще на кухні, в ресторані чи на рецепції.

**РОЗДІЛ 4. ПРОПОЗИЦІЇ ЩОДО УДОСКОНАЛЕННЯ РЕСТОРАННОГО СЕРВІСУ ТА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ КОНКУРЕНТНОЗДАТНОСТІ ПОСЛУГ У КУРОРТНИХ ГОТЕЛЯХ**

**4.1. Стандарти якості ресторанного сервісу у міжнародній практиці**

Ресторанний бізнес, з одного боку, є одним із засобів високоліквідного використання капіталу, а з іншого – середовищем з високим ступенем конкурентності. У всьому цивілізованому світі це один із найбільш розповсюджених видів малого бізнесу, тому заклади та підприємства ведуть між собою постійну боротьбу за сегментацію ринку, за пошук нових та за утримання постійних споживачів їхньої продукції та послуг. Успіх ресторанної справи визначається здатністю задовольняти і передбачати потреби і очікування гостей. Під час організації ресторанного бізнесу, як однієї з головних сфер гостинності, необхідно керуватися принципами культури сервісу [22, с.237]:

1) гість – найважливіша фігура ресторанного бізнесу, не він залежить від закладу ресторанного господарства, а заклад залежить від нього;

2) гість – не перешкода, а сенс та мета роботи закладу ресторанного господарства, саме він робить послугу закладу, дозволяючи обслуговувати себе;

3) гість – складова частина закладу ресторанного господарства; задача закладу – задовольнити бажання гостя з користю для нього і вигодою для себе.

Комплексні вимоги щодо надання якісних послуг у закладах ресторанного господарства знаходять своє відображення у документації не лише вітчизняного, але й міжнародного значення. Так, у документах Всесвітньої організації туризму зазначено три основні положення у забезпеченні якості послуг індустрії гостинності: систему управління, контроль та єдину оцінку відповідності якості послуг. Найпоширеніші сертифікати для індустрії гостинності включають [62]:

ISO 9001 є провідним стандартом систем управління якістю та найбільш широко використовуваним у своєму роді у світі. Він окреслює структуру та набір принципів, які можуть використовувати гостинні компанії для практичного управління своєю організацією.

ISO 27001 - це міжнародний стандарт для систем управління інформаційною безпекою. Його структура зберігає конфіденційність і безпеку конфіденційної інформації та сприяє дотриманню законодавства, а також вона сумісна з іншими стандартами, як-от ISO 9001. Компанії гостинного бізнесу можуть використовувати цей стандарт для захисту приватної інформації, як-от дані співробітників і клієнтів. Загальний регламент захисту даних (GDPR) не поширюється на цей стандарт.

FSSC 22000 - це схема сертифікації, яка діє як стандарт для аудиту та сертифікації систем управління безпечністю харчових продуктів. Він базується на спеціальних програмах передумов (PRP) із ISO 22000 та додаткових вимогах FSSC. Це гарантує безпеку продукту при виробництві та виготовленні різноманітної продукції тваринного та рослинного походження.

ISO 22301 - це стандарт управління безперервністю бізнесу, який допомагає підприємствам запобігати інцидентам, які порушують бізнес, і реагувати на них. Мета полягає в тому, щоб допомогти компаніям гостинності мінімізувати збитки та продовжувати працювати у звичайному режимі.

Отримання сертифікатів ISO для індустрії гостинності зробить бізнес ефективним і конкурентоспроможним, що підвищить рівень задоволеності клієнтів. В Україні діють ДСТУ ISO 9000;2015, які закладають у політику в сфері якості послуг та про-дукту у ресторанному господарстві [45, с.2]:

1) орієнтація на замовника. Саме гості ресторану дають оцінку якості послуг та визнача-ють ефективність його діяльності.

2) лідерство. Формування керівництвом закладу мети та місії, створення та підтри-мання такої внутрішньої атмосфери, коли весь колектив усвідомлює свій внесок у досяг-нення поставлених цілей.

3) залучення працівників. Кожен з учасни-ків виробничого процесу в ресторані має чітко розуміти свою роль у підтриманні високих стандартів обслуговування.

4) процесний підхід. Управління послугами розглядається нами як управління процесом (процес приготування блюд, процес обслуго-вування гостей, процес надання додаткових послуг тощо).

5) системний підхід до управління. Ідентифікування, розуміння та управління взаємопов'язаними процесами як системою.

6) постійне поліпшення. Це незмінна умова роботи будь-якої організації.

7) прийняття рішень на підставі фактів. Ефективні рішення приймають на підставі аналізу даних та інформації;

8) взаємовигідні стосунки з постачальни-ками. Заклад ресторанного господарства та його постачальники є взаємозалежними, і цей принцип можна практично прослідкувати у впровадженні у практику роботи ресторан-ного господарства системи управління без-печністю харчових продуктів Hazard Analysis and Critical Control Points (HACCP).

Хоча стандарти обслуговування можуть відрізнятися залежно від типу ресторану та його тематики, існує кілька основних стандартів обслуговування, яких слід дотримуватися в кожному ресторані. Ці міжнародні стандарти включають [63]:

Зустріч гостей гостинним жестом: коли гості приходять до ресторану, їх слід зустріти привітною усмішкою та теплим прийомом. Це задає тон для решти їхніх обідів і дає їм відчуття, що їх цінують і цінують.

Запропонувати їм потрібний столик, бар чи зону очікування, якщо є час очікування: якщо є очікування на столик, гостям слід запропонувати зручне місце для очікування, наприклад бар чи зона очікування. Їх слід інформувати про час очікування та регулярно оновлювати інформацію про стан їхнього столу.

Представлення гостям меню та кілька хвилин очікування перед тим, як підійти до замовлення: коли гості сядуть, їм слід пред’явити меню та дати кілька хвилин, щоб ознайомитися з ним, перш ніж сервер підійде до них, щоб прийняти замовлення.

Допомога клієнту в розміщенні замовлення шляхом пояснення страв (якщо його запитують) і повторення замовлення, щоб уникнути помилок під час прийняття замовлення: сервери повинні бути обізнані з пунктами меню та повинні мати можливість допомогти клієнтам у виборі страв, якщо це необхідно. Вони також повинні повторити замовлення клієнту, щоб переконатися, що воно правильне.

Забезпечення надання клієнту замовлення одразу після його підготовки та мінімізація затримки між розміщенням замовлення та його подачею: після розміщення замовлення його слід негайно підготувати та подати клієнту, як тільки воно буде готове. Це допомагає мінімізувати час очікування та гарантує, що їжу подадуть у найсвіжішому вигляді.

Доставка їжі до столу та подача її клієнтам, якщо це необхідно відповідно до стандартів обслуговування вашого ресторану: залежно від стандартів обслуговування ресторану, сервери можуть подавати їжу клієнтам або просто доставляти її до столу.

Перевірка того, чи їжа в порядку, чи клієнти бажають замовляти більше через певні проміжки часу: після того, як їжу подано, сервери повинні перевірити клієнтів, щоб переконатися, що вони задоволені своєю їжею, і запропонувати додаткові продукти, які вони можуть забажати. .

Прибирання зі столу лише після того, як клієнти закінчили з їжею чи напоєм: столи не слід прибирати, доки всі клієнти за столом не закінчать їжу чи напій. Це допомагає гарантувати, що клієнти не поспішають і можуть насолоджуватися обідом у своєму власному темпі.

Запит на відгук про обслуговування: наприкінці обіду сервери повинні запитувати у клієнтів відгуки про обслуговування та загальні враження від обіду. Дотримання міжнародних стандартів підвищує якість закладу в цілому та його конкурентоспроможність, дозволяє залучити нових клієнтів і утримувати постійних.

**4.2. Пропозиції щодо забезпечення міжнародних стандартів ресторанного сервісу у курортних готелях Івано-Франківської області**

Особливостю ресторанної сфери є мінливістю потреб гостей, зростання вимог споживачів до послуг та обслуговування, велика кількість підприємств, які постійно з’являються та удосконалюється тощо. Вимагає від сервісної діяльності курортних готелів Івано-Франківської обл використання інноваційних технологій, які дають вижити підприємству в умовах конкуренції на ринку та задовольнити потреб споживачів.

Ресторани не завжди можуть бути пристосовані для інновацій, але всi, незалежно від того наскільки давно було побудовано ресторан, мають можливість використовувати їх. Тому важливо використовувати бенчмаркінг, який розвиває аналіз конкурентоздатності, що обмежується вивченням конкурентів їх продукції, витрат і технологій, характеристик, економічних і фінансових показників, відносин із клієнтами й постачальниками та дозволяє підприємства-конкурентів порівняти з своїм. Він проводить з метою пошуку і впровадження найкращих практик, що приведуть ресторан до кращої форми організації діяльності.

Важливим є впровадження різнопланових інновацій в організації обслуговування гостей. У відповідності з міжнародними стандартами, під «інновацією» розуміється кінцевий результат інноваційної діяльності, що отримав втілення у вигляді нового або вдосконаленого продукту, впровадженого на ринку, який використовується в практичній діяльності або у новому підході до соціальних послуг. Деяк готелі Івано-Франківської обл недостатньо приділяє увагу кваліфікації своїх працівників, підвищення їх професійного рівня, навчанню, які є важливою складовою якістю сервісної діяльності.

Якісний сервіс є стійкою конкурентною перевагою в сфері гостинності, який є ефективним інструментом продажів та задоволенням споживачів. Для формування культури та якості обслуговування у готельно-ресторанному комплексі доцільно здійснювати крізь призму двох систем, а саме TQM і CSR. При цьому слід враховувати, що на вдосконалення культури та якості обслуговування впливають корпоративна культура, організаційна культура, якість продукції та якість послуг. Тому в систему TQM варто включити зазначені компоненти. Подальші вдосконалення цих компонентів варто здійснювати крізь призму потреб, очікування та задоволення зацікавлених сторін готельно-ресторанного бізнесу, що передбачає система CSR. Таку принципову схему взаємодії двох систем менеджменту під час формування культури та якості обслуговування у готельно-ресторанному підприємстві ми зобразили на рис. 3.1.

CSR

TQM

Суспільство

Клієнти

Працівники

Корпоративна культура

Організаційна культура

Обслуговування та оцінювання задоволеності клієнта

Якість продукції

Якість послуг (сервіс)

**Рис. 3.1.Схема поєднання систем TQM та CSR для формування культури та якості обслуговування у готельно-ресторанних підприємствах**

*Джерело [15, с.54]*

Однією з найперспективніших філософій вважається концепція TQM (Total quality management, тобто загальне управління якістю). TQM як технологія є принципово новим походом до управління будь-якою організацією. Така система вимагає впровадження таких принципів:

- впровадження нової філософії сервісної діяльності та закладу в цілому, спрямованих на постійне вдосконалення та вдосконалення діяльності всіх систем, служб і відділів, а також підвищення якості послуг;

- періодичне та регулярне навчання персоналу з метою підвищення його кваліфікації, ознайомлення зі стратегією діяльності підприємства, заохочення до самовдосконалення;

– формувати позитивного імідж ресторану, особливо з економічної точки зору, щоб співробітники відчували значимість кожного працівника і пишалися приналежністю до компанії;

– доцільне та економічно обґрунтоване фінансування процесів, технологій, сфер діяльності;

– нівелювання відповідальності за результатами перевірок та інспекцій, а натомість запровадження принципу самоконтролю та почуття відповідальності осіб за виконання своїх обов’язків, що безпосередньо впливає на ефективність діяльності підприємств;

- відкритість та прагнення до впровадження інновацій та нововведень [26].

Також у готельно-ресторанних підприємствах існує інша система менеджменту, а саме CSR (corporate social responsibility, тобто корпоративна соціальна відповідальність). Зауважимо, що в українській науковій літературі часто використовують український варіант для позначення абревіатури корпоративної соціальної відповідальності, а саме КСВ. Однак ми будемо застосовувати позначення CSR з таких причин:

– ця система розглядається в розвинутих країнах і позначається як CSR;

– загальне управління якістю позначаємо латиницею (TQM), тому для уніфікації підходу у статті позначення системи корпоративної соціальної відповідальності також будемо використовувати латиницю;

– використання прийнятої міжнародної абревіатури латиницею сприятиме пошуку статті за ключовими словами в англомовних системах пошуку.

Наведемо основні принципи CSR, якими керуються компанії:

– виробництво якісної продукції та надання обслуговування, що необхідні для суспільства;

– обов’язкове виконання законів щодо оподаткування, екології, умов та безпеки праці;

– раціональне ведення бізнесу, орієнтованого на створення додаткової економічної вартості та збільшення конкурентоспроможності в інтересах власників та суспільства;

– розбудова та підтримка прозорих та взаємовигідних відносин з усіма зацікавленими сторонами;

– дотримання міжнародних угод і стандартів;

– використання енергоощадних технологій, забезпечення екологічності виробництва;

– створення робочих місць з гідним рівнем оплати праці та соціального забезпечення;

– сприяння гармонійному професійному розвитку та підвищенню кваліфікації працівників.

Система CSR може бути вбудованою в культуру готельно-ресторанного комплексу. З цієї точки зору соціальна робота, що здійснюється підприємством, є логічним способом ведення бізнесу, навіть якщо вона не пов’язана з фінансовими питаннями. CSR пропагує діяльність, яка сприяє вирішенню певних соціальних питань, що не завжди входять у безпосередні інтереси компанії. Є кілька причин того, щоб готельно-ресторанна організація імплементувала CSR: – забезпечення відповідності конкретним вимогам усіх зацікавлених сторін (гості готелю та ресторану, персонал, партнери, суспільство, держава тощо); – покращення продуктивності фірми, підвищення культури та якості обслуговування; – зміцнення корпоративного іміджу; – отримання лояльності від клієнтів чи суспільної підтримки.

Дана система дозволить в загальному досліджувати якість обслуговування та послуг, що дуже зручно для керівництва куротних готелів.

Найкращий спосіб створити базу лояльних клієнтів — підтримувати встановлені стандарти ресторанного обслуговування та мати інструкцію з роботи ресторану , яка документує стандарти обслуговування.

Власники курортних готелів повинні чітко донести до персоналу очікувані стандарти ресторанного обслуговування. Це гарантує, що всі співробітники будуть на одній сторінці під час надання послуг у ресторані. Необхідно використовувати різні способи, за допомогою яких можна забезпечити дотримання стандартів ресторанного обслуговування [60]:

1. Задокументування очікуваних стандартів ресторанного обслуговування.

2. Регулярне навчання персоналу

3. З регулярними інтервалами спостерігання за документами та навчанням персоналу

4. Сприяйння підзвітності серед співробітників

Також варто звертати увагу на досвід розвинутих країн. Проаналізувавши діяльність курортних готелів Івано-Франківської обл, можна запропонувати наступні кроки для удосконалення вже створеної системи підвищення кваліфікації працівників готельного бізнесу, в тому числі ресторанних закладів курортних готелів [2, с.66]:

1. Запровадження внутрішньої системи контролю якості послуг завдяки використанню онлайн-анкет гостей закладу. Очевидно, що підготовка фахівців готельної сфери відбувається з врахуванням всіх сучасних технологій. Саме використання сучасних технологій дозволяє підвищити ефективність роботи персоналу. Завдяки автоматизації збору відгуків гостей та їх оцінок сервісу, керівництво готелю зможе гнучко реагувати на зміни в якості надання послуг та необхідності додаткового контролю чи навчання співробітників.

2. Співпраця з закладами вищої освіти як осередками та потенційними постачальниками висококваліфікованих кадрів готельного бізнесу. Сьогодні виникає гостра необхідність постійного підвищення кваліфікації можливість консенсусу та обміну досвідом між фахівцями готелю високої категорії та провідними викладачами профільних кафедр університету. Доцільно було б створити курс стажування або серію практичних курсів (тренінгів) для викладачів кафедр готельного та ресторанного бізнесу, в якому висвітлювати нові тенденції на ринку послуг готельної справи. Основною формою залучення необхідних фахівців повинні стати договори з закладами вищої освіти.

3. Створення збірки нестандартних ситуацій відповідно до посадових обов‘язків співробітника. Це, на нашу думку, сприятиме посиленню зв‘язку між теорією та практикою гостинності та покращенню якості підвищення кваліфікації. Оскільки, будуть використані практичні кейси, тому будуть формуватися реальні компетентності фахівця сфери готельного бізнесу. 4. Створення інтегрованої готельної інформаційної мережі, що дозволить забезпечити унікальний персоніфікований сервіс. Така інформаційна мережа може містити інформацію-портфоліо кожного працівника, автоматично вносити досягнення, перемоги в конкурсах, та автоматично переадресовувати для подальшого навчання з метою підвищення кваліфікації у певній сфері готельної справи. Крім того, така система зможе забезпечити персоніфікований, індивідуально підібраний варіант із переліку кадрів для надання сервісу високої якості.

Висока культура та якість обслуговування гостей ресторанів забезпечується колективними зусиллями всіх працівників, постійним і ефективним контролем з боку адміністрації, проведенням робіт з удосконалення форм і методів обслуговування, вивчення та передача передового досвіду, нової техніки і технологій, розширення асортименту та вдосконалення якості послуг.

**Висновки за 4 розділом**

Стандарти якості ресторанного сервісу у міжнародній практиці можуть різнитися в залежності від типу ресторану, його концепції та рівня обслуговування. Однак існують загальні принципи та стандарти, які зазвичай дотримуються висококласними ресторанами. Ресторани високо класу здійснюють сертифікацію своїх послуг, отримання сертифікатів ISO для індустрії гостинності зробить бізнес ефективним і конкурентоспроможним, що підвищить рівень задоволеності клієнтів. В Україні діють ДСТУ ISO 9000;2015, які закладають у політику в сфері якості послуг та про-дукту у ресторанному господарстві.

Також важливо дотримувати міжнародні стандарти обслуговування. Які включають: Зустріч гостей гостинним жестом: запропонувати їм потрібний столик, бар чи зону очікування, якщо є час очікування, представлення гостям меню та кілька хвилин очікування перед тим, як підійти до замовлення, допомога клієнту в розміщенні замовлення шляхом пояснення страв (якщо його запитують) і повторення замовлення, щоб уникнути помилок під час прийняття замовлення та інші.

Ми пропонуємо для формування культури та якості обслуговування у готельно-ресторанному комплексі доцільно здійснювати крізь призму двох систем, а саме TQM і CSR.

Власники курортних готелів повинні чітко донести до персоналу очікувані стандарти ресторанного обслуговування. Це гарантує, що всі співробітники будуть на одній сторінці під час надання послуг у ресторані. Також необхідно здійснювати кроки для удосконалення вже створеної системи підвищення кваліфікації працівників готельного бізнесу, в тому числі ресторанних закладів курортних готелів.

**ВИСНОВКИ**

У ході проведення дослідження щодо було здійснено наступні висновки:

На сьогоднішній день гарний сервіс є певним стандартом, тому аби вдало працювати на ринку індустрії гостинності слід постійно дивувати та вражати людей. Характерною рисою сервісної діяльності є комунікативна взаємодія, тобто спілкування зі споживачами. Для успішної взаємодії надання та споживання послуг необхідно визначити модель комунікаційної взаємодії та умови міжособистісного спілкування.

У зв’язку з пандемією COVID-19 в організацію роботи вітчизняної індустрії гостинності внесено суттєві зміни, які вимагають обмеження контакту між працівниками та відвідувачами.

Важливим в ресторанному сервісі є дотримання етики і психології. Етика сервісу являє собою систему еталонних трудових норм, високих духовних цінностей і етики поводження, принципи якої погоджуються як з національними традиціями країни, так і з сучасними вимогами світових стандартів, і свідчить про якісне обслуговування споживачів.

Курортні готелі Івано-Франківської області сьогодні є невід’ємною складовою санаторно-курортного комплексу міста, адже часто випереджають місцеві курортні заклади за темпами розвитку. Серед курортних готелів найбільшого розвитку набувають підприємства високої категорії, які відзначаються широким переліком курортних послуг.Одним із найбільших центрів зосередження курортних готелів Івано-Франківської області є гірськолижний курорт «Буковель», розташований уздовж сіл Поляниця і Татарів Яремчанської міської ради.

Технологічний процес надання послуг харчування в курортних готелях можна поділити на обслуговування сніданків та на стандартне обслуговування, яке притаманне ресторанним закладам високого класу. В багатьох курортних готелях подають континентальний сніданок або сніданок по меню, з них Mardan Palace, Baza Smart Hotel, готель «Старий млин», AMARENA SPA, Татарів Делюкс, готель «Ganz&SPA», в іншої частини рсеторанів подають сніданки за типом «шведського столу».

Основнми проблеми з якими стикнулись курортні готелі Івано-Франківської області під час пандемії та військового стану, є: зміни в робочих умовах, зміна витрат і постачання, зміни вимог і стандартів безпеки, зміни в споживацьких звичках, авчання персоналу та комунікація з гостями, зниження рівня обслуговування.

Сервіс преміум-класу в курортних готелях включає в себе вищий стандарт обслуговування та комфорту, призначений для задоволення вишуканих потреб клієнтів. Їх особливістю є розкішні номери та номерні категорії, персонал вищого класу, власний басейн, вишукані ресторані заклади, СПА-центр та фітнес-зали, ексклюзивні послуги, організація відпочинку, конференц-зали та бізнес-послуги, елітний статус та програми лояльності. Ресторани преміум-класу передбачають оригінальне оформлення інтер'єру, фірмові та іноземні страви, меню, надруковане національною та двома іноземними мовами, посуд високої якості за спеціальним замовленням, переважно з кришталю та наявність живої музики.

В більшості даних закладах використовують персоніфікований сервіс**.** Система персоніфікації досвіду клієнта (Secret Service) – це використання прихованих систем з метою надання незабутнього сервісу клієнтам. Для впровадження персоніфікованого сервісу в ресторані вимагає цілеспрямованого підходу та систематичного планування це можна зробити за допомогою наступних кроків:аналіз цільової аудиторії, впровадження CRM-системи, навчання персоналу, створення бази даних гостей, розробка персоналізованого меню, підвищення рівня спілкування, постійна оцінка та вдосконалення, безпека та захист даних.

Для підвищення якості готельно-ресторанних послуг під час взаємодії в колективі та з клієнтами важливо налагоджувати емоційний контакт. Розвинений емоційний інтелект важливий для успішного надання послуг та з боку керівників необхідний для побудови сильної команди, яка мотивована викладатися якнайкраще на кухні, в ресторані чи на рецепції.

Стандарти якості ресторанного сервісу у міжнародній практиці можуть різнитися в залежності від типу ресторану, його концепції та рівня обслуговування. Однак існують загальні принципи та стандарти, які зазвичай дотримуються висококласними ресторанами. Ресторани високо класу здійснюють сертифікацію своїх послуг, отримання сертифікатів ISO для індустрії гостинності зробить бізнес ефективним і конкурентоспроможним, що підвищить рівень задоволеності клієнтів. В Україні діють ДСТУ ISO 9000;2015, які закладають у політику в сфері якості послуг та про-дукту у ресторанному господарстві.

Також важливо дотримувати міжнародні стандарти обслуговування. Які включають: Зустріч гостей гостинним жестом: запропонувати їм потрібний столик, бар чи зону очікування, якщо є час очікування, представлення гостям меню та кілька хвилин очікування перед тим, як підійти до замовлення, допомога клієнту в розміщенні замовлення шляхом пояснення страв (якщо його запитують) і повторення замовлення, щоб уникнути помилок під час прийняття замовлення та інші.

Ми пропонуємо для формування культури та якості обслуговування у готельно-ресторанному комплексі доцільно здійснювати крізь призму двох систем, а саме TQM і CSR.

Власники курортних готелів повинні чітко донести до персоналу очікувані стандарти ресторанного обслуговування. Це гарантує, що всі співробітники будуть на одній сторінці під час надання послуг у ресторані. Також необхідно здійснювати кроки для удосконалення вже створеної системи підвищення кваліфікації працівників готельного бізнесу, в тому числі ресторанних закладів курортних готелів.

**СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. Аверченко А. Управління емоціями та враженнями клієнтів (сем) в готельно-ресторанному бізнесі: основні підходи та прийоми: дипломна бакалаврська робота. 2023. 68 с.
2. Андрющенко Я.Е. Управління сервісною діяльністю готельних підприємств*. Сучасний стан та потенціал розвитку індустрії гостинності в Україні.* 2021. С.65-67
3. Архіпов В. В., Русавська В.А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства: навч. пос. [для студ. вищ. навч. закл.]. К.: Центр учбової літератури, 2009. 342 с.
4. Архипова Л. М. Гранична місткість та сталий розвиток рекреаційної зони«Буковель». Науково-технічний журнал. 2014. № 2 (10). С. 93–100.
5. Банєва І. О. Організація ресторанного господарства : конспект лекцій для здобувачів вищої освіти ступеня «Бакалавр» спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» денної форми навчання, 2021. 54 c.
6. Безрученков Ю. В. Сервісна діяльність як частина культури на підприємствах ресторанного господарства. *Рекреаційно-туристичний потенціал регіонів України: сучасний стан, проблеми та перспективи розвитку* : матеріали ІІІ Всеукр. наук.-практ. Інтернет-конференції. 2019. С.64-67
7. Бойко В.О., Кривенко Д.С. Відновлення ресторанного бізнесу в умовах воєнного стану. *Сучасний стан та потенхзціал розвитку індустрії гостинності в Україні.* 2023. С.30-32
8. Бондаренко К.В. Значення емоційного інтелекту менеджера для управління в індустрії гостинності. *Світові досягнення і сучасні тенденції розвитку туризму та готельно-ресторанного господарства.* 2022. С.479-481.
9. Борецька Н. П., Тімофєєва О. Основні шляхи підвищення професійної етики персоналу підприємств у сфері гостинності. *Бізнес-навігатор.* 2019. Вип. 5-1. С. 100-106.
10. Василенко О.В., Чеканова В.С. Трансформація санітарних норм і правил закладів ресторанного господарства в умовах пандемії в Україні. *Наукова думка сучасності і майбутнього.* 2022. С.33-37
11. Василюк О.В. Семіотичні та лінгвістичні особливості побудови системи персоніфікації досвіду клієнта (Secret Service System). *Science and Education a New Dimension. Philology,* № VI(50). 2018. С.53-55
12. Ведмежа гора Family Resort&Spa. URL: <https://vedmezhagora.com/spa/>
13. Галасюк С.С., Царенко А.В. Фактори формування сегменту готелів курортного призначення. *The X International Science Conference «Trends and prospects development of science and practice in modern environment».* 2021. 394-399
14. Галенко Є.В., Капліна Т.В. Шляхи застосування QR-кодів у ресторанному господарстві. *Актуальні питання розвитку науки та забезпечення якості освіти у ХХІ столітті:* тези доповідей ХLV Міжнародної наукової студентської конференції за підсумками науково-дослідних робіт студентів за 2021 рік. 2022. Ч.2. С.195-197
15. Гірняк Л. І., Сопіга В.Б. Формування культури та якості обслуговування у готельно-ресторанних підприємствах. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія : Міжнародні економічні відносини та світове господарство. -* 2018. - Вип. 21(1). - С. 50-
16. Готель «Підгір’я». URL: <https://hotel-podgore.com.ua/gotel-z-basejnom-v-bukoveli>
17. Гуменюк А. М. Перспективи впровадження crm-системи у практичну діяльність підприємств сфери гостинності. *Світ наукових досліджень. Випуск 15»:* матеріали Міжнародної мультидисциплінарної наукової інтернет-конференції. 2022. С.33-34
18. Довбуш О.М., Ланиця І.Ф. Інноваційні інформаційні методи обслуговування в ресторанному господарстві. *Проблеми та перспективи розвитку бізнесу в Україні:* матеріали III Міжнародної наук.-практ. конф. молодих вчених і студентів. 2023. С.482-485
19. ДСТУ 4527:2006. Державний стандарт України. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення. Видання офіційне. Розроблено Держтурадміністрацією спільно з ДП НДІ «Система», м. Львів [Чинний від 2006-01-10]. К.: Держспоживстандарт України, 2006. 28 с
20. Дудка С.-Р.О. Особливості планування сервісу ресторанних комплексів на прикладі сучасних країн. *Сучасні проблеми архітектури та містобудування.* Випуск 29. 2012. С.71-76
21. Єрко І. В., Барський Ю. М., Новосад О. В. Теоретико-методологічні засади дослідження сервісної діяльності. *Перспективи розвитку туризму в Україні та світі: управління, технології, моделі:* колективна монографія / за наук. ред. Л. Ю. Матвійчук, Ю. М. Барського, М. І. Лепкого. 8 вид. Луцьк, 2022. Розд. 1.5. С.82-96.
22. Жмуденко В.О. Менеджмент ресторану та сучасні стандарти сервісу. *Стратегічні перспективи туристичної та готельно-ресторанної індустрії в Україні:* теорія, практика та інновації розвитку: збірник матеріалів Всеукр. наук.-прак. інт.-конф.,. 2020. С.237-239
23. Івашина Л.Л., Бишовець Л.Г., Гаврилюк С.П. Перспективні напрями імплементації інновацій в закладах ресторанного господарства України. *Глобальні національні проблеми економіки.* Вип. 18. 2017. С.219-224
24. Інноваційні напрямки розвитку міжнародної електронної комерції та готельно-ресторанної справи : колективна монографія / за заг. ред. Н. І. Данько, В. О. Бабенко. Харків : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2021. 364 с.
25. Інноваційні напрямки розвитку міжнародної електронної комерції та готельно-ресторанної справи : колективна монографія / за заг. ред. Н. І. Данько, В. О. Бабенко. Харків : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2021.
26. Корпоративна культура : навч. посіб. / Хаєт Г. Л., Єськов О. Л., Ковалевський С. В. та ін. ; заг. ред. Г. Л. Хаєтва. К. : Центр навч. л-ри, 2003. – 403 с.
27. Колиба-ресторан в «Gorgany resort & SPA». URL: <http://gorgany.ua/ua/page/kolibarestoran.html>
28. Кукліна Т.С., Цвілий С.М., Корнієєнко О.М. Стан ресторанного господарства України під час війни. ВІСНИК ХНТУ. № 2(81), 2022 р. С.197-201
29. Ліщук Ю.О. Модернізація сервісу в закладах ресторанного господарства. *Актуальні проблеми ефективного соціальноекономічного розвитку України: пошук молодих.* Вісник студентського наукового товариства «ВАТРА» Вінницького торговельно-економічного інституту ДТЕУ. 2023. Вип.175 С.195-202
30. Мальська М., Філь С., Пандяк І. Якість сервісу у сфері ресторанного господарства. *Географія, економіка і туризм: національний та міжнародний досвід:* матеріали XIV Міжнародної наукової конференції, 2020. С.212-215
31. Малюк Л. П., Варипаєв О.М.Сервісологія в системі наукового знання. *Економіка. Управління. Інновації. Серія: Економічні науки.* 2016. № 2. С.12
32. Малюк Л. П., Варипаєва Л. М. Професійна етика та етикет у готельно-ресторанному бізнесі: навч. посібник. Харків: ХДУХТ, 2016. 146 с
33. Малюк Л.П., Варипаєв О.М. методичне значення концепції емоційного інтелекту для сфери гостинності. *Модернізація вищої освіти та проблеми управління якістю підготовки фахівців.* 2021. С.184-185
34. Мартинова К.Л. Діброва Т.Г. Особливості позиціонування ресторанів преміум класу. URL: https://probl-economy.kpi.ua/pdf/2013-6.pdf
35. Мендела І. Я., Мендела Є. М. Soft skills» як запорука успішного бізнесу готельно-ресторанних підприємств. *Пробеми сучасних трансформації.* 2022. С.4. URL: <http://lib.pnu.edu.ua:8080/bitstream/123456789/14074/1/12_01_Mendela%2b_Mendela%20%d1%81%d0%be%d1%84%d1%82.pdf>
36. Моторнюк У. І., Крохмальна Я. О. Емоційний інтелект у системі управління персоналом: структура та проблеми оцінювання. *Менеджмент та підприємництво в Україні: етапи становлення та проблеми розвитку.* 2020. С.52-60
37. Неіленко С.М. Застосування роботів для підвищення ефективності технологічного процесу салат-бару. *The 11th International scientific and practical conference “Scientific achievements of modern society”.* 2020. С.382-391
38. Новікова Т.В. Новітні тенденції сервісу в ресторанному бізнесі. *Актуальні проблеми ефективного соціальноекономічного розвитку України: пошук молодих.* Вісник студентського наукового товариства «ВАТРА» Вінницького торговельно-економічного інституту ДТЕУ. 2023. Вип.176. С.65-72
39. Онищенко С.В. Конспект лекцій з дисципліни «Soft Skills фахівців технічних спеціальностей» для бакалаврів усіх спеціальностей [Електронний ресурс].С.В. Онищенко ; Дніпро : НТУ «ДП», 2022. 244 с. URL: <https://ir.nmu.org.ua/bitstream/handle/123456789/162165/_SSFTS_Lectures_ed2.pdf?sequence=1>
40. Основи ресторанної справи: навчальний посібник / укл. Г.Я. Круль. Чернівці: Чернівецький нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2020. 496 с.
41. Офіційний сайт BUKOVEL. URL: <https://summer.bukovel.com/uk>
42. Офіційний веб-сайт готелю Helios. URL: <https://helios.in.ua/>
43. Про готель MK Resort (ex. Magiya Karpat), Буковель. URL: <https://www.momondo.ua/hoteli/bukovel/MK-Resort-ex-Magiya-Karpat-.mhd662844.ksp>
44. Павлова С.І. управління якістю послуг ресторану через механізми впровадження внутрішніх стандартів обслуговування. *Економіка та суспільство.* 2021. Вип.34. с.7. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/988/946>
45. Полотай Б.Я., Жмур-клименко Б.В. Ресторанний бізнес під час війни. *Індустрія туризму і гостинності в Центральній та Східній Європі.* №7, 2022. С.37-42
46. Самодай В. П., Кравченко А.І. Організація ресторанної справи: навч. посіб. Суми : Вид-во СумДПУ імені А. С. Макаренка, 2015. 424 с.
47. Сидорко А.С. Готельний бізнес в Україні: тенденції та перспективи. Кваліфікаційна робота. 2023. 87с.
48. Сидорчук С.В., Матвійчук Л.Ю., Лепкий М.І. Особливості стратегічної діагностики сфери HORECA у військовий період. *Інновації та технології в сфері послуг і харчування.* 2023. №2 (8). С.5-11
49. Солодкова Д.І., Гібкін К.Р. Ресторанний бізнес україни під час війни. 2022. С.359-360
50. Стегней М. І., Гоблик-Маркович Н.М. Сервіс як запорука ефективної діяльності підприємств ресторанного господарства. *Інтернаука. Серія: Економічні науки : міжнародний науковий журнал,* 2020. №11 (43). Том 1. С. 102-108
51. Струтинська Л.Т., Лупан П.П. Автоматизація процесів обслуговування споживачів закладів ресторанного господарства в умовах епідемії COVІD–19. *Новації в технології та обладнанні готельно-ресторанних, харчових і переробних виробництв: міжнародна науково-практична інтернет-конференція ,* 2020. С.254-256
52. Супрученко О. Л. Електронне меню як засіб удосконалення системи замовлень на підприємствах ресторанного господарства. *Перспективи розвитку обліку, контролю та аналізу у контексті євроінтеграції: матеріали науково-практичної конференції.* 2014. С. 84-86.
53. Топ-16 найкращих готелів в Карпатах з басейнами. URL: <https://karpaty.love/vidpochynok-v-karpatah/litnij-vidpochynok-v-karpatah/152-top-16-naykrashchyh-goteliv-v-karpatah-z-baseynamy.html>
54. Через коронавірус у Буковелі закриють ресторани і посилять карантин. URL: <https://lb.ua/society/2021/02/23/478365_cherez_koronavirus_bukoveli.html>
55. Шеремет І.І. Розвиток ресторанного сервісу. *Стратегічні перспективи туристичної та готельно-ресторанної індустрії в Україні:* теорія, практика та інновації розвитку: збірник матеріалів Всеукр. наук.-прак. інт.-конф, 2019. С.59-61
56. Яворовенко Є.В., Никитенко О.Д. Розробка CRM-системи закладу громадського харчування (кафе). URL: <https://ir.lib.vntu.edu.ua/bitstream/handle/123456789/29345/9080.pdf?sequence=3>
57. 10 найкращих курортних готелів у Буковелі, Україна. URL: <https://www.booking.com/resorts/city/ua/bukovel.uk.html>
58. Creating Restaurant Service Standards For Delivering A Stellar Guest Experience In 2023. URL: <https://www.posist.com/restaurant-times/restro-gyaan/restaurant-service-standards.html>
59. **F&B SPA RESORT.** URL: https://fb-resort.com/
60. Hospitality industry standards. URL: <https://www.nqa.com/en-gb/certification/sectors/hospitality>
61. Why are Restaurant Service Standards Important? URL: <https://www.linkedin.com/pulse/why-restaurant-service-standards-important-derhasat-basumatary>
62. Radisson Blu Resort. URL: <https://panukraine.ua/ua/hotel/radisson-blu-resort>
63. Radisson Blu Resort, Bukovel. URL: <https://www.radissonhotels.com/uk-ua/hotels/radisson-blu-resort-bukovel>